

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Ettevõtlusosakond

Liisu Maidi Varik

**VEEBIKASIINODE KLIENTIDE  
OSTUKÄITUMIST MÕJUTAVAD TEGURID  
EESTI NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Anne Roosipõld, PhD

Pärnu 2025

Soovitan suunata kaitsmisele

(allkirjastatud digitaalselt)

*Anne Roosipõld*

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht

(allkirjastatud digitaalselt)

*Margus Kõomägi*

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

(allkirjastatud digitaalselt)

*Liisu Maidi Varik*

## SISUKORD

Sissejuhatus .....	4
1. Teoreetiline osa: Internetikasiinode klientide ostukäitumist mõjutavad tegurid ja sellega seotud riskid .....	7
1.1. Tarbijakäitumise käsitlus.....	7
1.2. Internetikasiinode ja traditsiooniliste kasiinode võrdlus tarbijakäitumises.....	9
1.3. Internetikasiinode klientide ostukäitumisega seotud riskid ja nende ennetamine	14
2. Empiiriline osa: Veebikasiinode ostukäitumise ja riskikäitumise analüüs .....	19
2.1. Ülevaade veebikasiinodest maailmas ja Eestis .....	19
2.2. Uurimismeetodi kirjeldus ja valimi moodustamine .....	20
2.3. Tulemuste analüüs.....	22
2.4. Järeldused ja ettepanekud.....	26
Kokkuvõte .....	31
Viidatud allikad.....	33
Lisad.....	37
Lisa 1. Poolstruktureeritud intervjuu küsimused .....	38
Summary .....	40

## SISSEJUHATUS

Hasartmängud köidavad kiirelt mängija tähelepanu ning pakuvad adrenaliini teadmata, mis on järgmise mängu tulemus. Ajapikku võib tihedast mängimisest välja kujuneda hasartmängusõltuvus. Sellisel juhul mängija tunneb, et ta peab mängima, sest siis tuleb kindlasti suurvõit. Kui võit ei tule esimese panusega või isegi mitte esimese saja panusega, siis loodetakse, et järgmine panus toob mängu peavõidu (Weatherly, Sauter & King, 2004). Näiteks aastal 1913 Monte Carlo kasiinos mängides läks ruletikuul 26 korda järjest mustale. Mängijad uskusid igal korral, et järgmise panusega tuleb punane ja nii kaotati järjest suuremate panustega miljoneid franke enne kui punane tuli. (Bowles, 2021, lk 159) Hasartmängude kättesaadavust ning populaarsust on suurendanud internetipõhised leheküljed, mis võimaldavad mängida ilma kodust lahkumata. Nende platvormide kaudu on mängijatel järjest rohkem võimalusi panustamiseks. Maksu- ja Tolliameti andmetel on Eestis 38 litsentseeritud hasartmängukorraldajat, kes pakuvad teenust interneti põhised. 38 korraldaja peale on registreeritud kokku 237 kodulehte. (Maksu- ja Tolliamet, 2024) Pakkujaid on palju ning nende seast valiku tegemine võib alguses osutada keeruliseks.

Maailmas on uuritud internetikasiinodega seonduvat ostukäitumist, kuid tulemused on erinevad. Mõnel korral on olnud need positiivsed ja mõnel korral negatiivsed. Need mõisted ei tähenda, et mõju oleks hea või halb, vaid kirjeldavad kuidas on omavahel seotud inimeste sissetulek ja hasartmängude mängimine. Näiteks Rootsis leiti negatiivne seos. See tähendab, et kui inimestel jäi raha rohkem kätte (vaba sissetulek kasvas), siis nad mängisid vähem hasartmänge Soomes samal ajal oli positiivne seos vaba sissetuleku ja veebikasiinode vahel. Inimestel jäi samuti rohkem raha kätte, kuid hakati rohkem hasartmänge mängima. (Kristiansen *et al.*, 2024) Eestis on probleemiks, et internetikasiinodega seonduvat ostukäitumist ei ole piisavalt uuritud. Uuringute kohta on vähe informatsiooni teadustööde andmebaasides ning ka Google'i otsing ei anna vastuseid. Puudub selge arusaam, milline on internetikasiinode mõju inimeste

käitumisele. Probleemi lahendamine on oluline, kuna selline tegevus võib oluliselt mõjutada inimeste finantsilist ja sotsiaalset heaolu (Bowling *et al.*, 2003).

Töö eesmärk on välja selgitada, kuidas veebikasiinod on mõjutanud Eesti kliente, millised on peamised hasartmängusõltuvuse riskid ning teha ettepanekuid riskide vähendamiseks. Ettepanekud on suunatud eelkõige Eesti hasartmängukorraldajatele, kes saavad oma platvormidel rakendada ennetusmeetmeid, kujundades seeläbi vastutustundlikumat mängukeskkonda mängijatele. Samuti on töö suunatud hasartmängude mängijatele, pakkudes neile infot enesekontrolli võimalustest ning mängukäitumise mõjust igapäevaelule.

Eesmärgini jõudmiseks on töö autor püstitanud järgmised uurimisküsimused:

- Kuidas on internetikasiinode areng mõjutanud tarbijate käitumist?
- Millised on peamised riskid seoses ostukäitumisega?
- Milliseid ennetusmeetmeid on võimalik rakendada hasartmängusõltuvuse ennetamiseks ja mängijate teadlikkuse tõstmiseks?

Uurimuse läbiviimiseks kasutas autor kvalitatiivset uurimisviisi, kuna eesmärgiks on mõista inimeste isiklike kogemusi. Selline lähenemine võimaldas avada nähtusi süvitsi, analüüsides üksikjuhtumeid nende loomulikus kontekstis (Rootamm-Valter, 2020). Andmete kogumiseks kasutati poolstruktureeritud intervjuusid, mis andsid võimaluse osalejatel vabalt väljendada oma seisukohti ning autoril võimaluse täpsustada või süvendada teemasid vastavalt vestluse käigule.

Töö teoreetilises osas käsitleb autor tarbijakäitumise teooriad, keskendudes eelkõige ostukäitumise mõjutajatele hasartmängude kontekstis. Lisaks vaadeldakse internetikasiinode ja traditsiooniliste kasiinode erinevusi ning hasartmängusõltuvusega seotud riske ja ennetusvõimalusi. Teoreetiline osa baseerub teadusartiklitel, varasematel uurimustel ning usaldusväärsetel allikatel, seehulgas Hawkins *et al.*, (1998) tarbijakäitumise mudelil ning Vijayalakshmi ja Mahalakshmi (2013) tarbijakäitumise teoorial. Lisaks toetub töö Gainsbury *et al.*, (2012) ja Gainsbury (2015) uuringutele, mis käsitlevad internetikasiinode mõju, mängukeskkonna eripära ning probleemse mängimise riskifaktoreid. Teadusartikleid on otsitud erinevatest teadusandmebaasidest, näiteks

Google Scholar, ScienceDirect ja ReasearchGate, samuti on autor infot otsinud Riigi Teataja, Maksu- ja Tolliameti ja ametlikelt veebilehtedelt.

Empiiriline osa algab ülevaatega veebikasiinodest maailmas ja Eestis, seejärel selgitatakse metoodikat ning edasi sisaldab viie intervjuu andmete analüüsi. Uuritakse veebikasiinode kasutajate isiklike kogemusi, motivatsiooni ja emotsioonide rolli mängukäitumises. Andmed koguti 2025. aasta märtsis ning neid analüüsiti kvalitatiivse sisuanalüüsi meetodil, tuvastades korduvad mustrid ja tähenduslikud seosed vastustes.

# 1. TEOREETILINE OSA: INTERNETIKASIINODE KLIENTIDE OSTUKÄITUMIST MÕJUTAVAD TEGURID JA SELLEGA SEOTUD RISKID

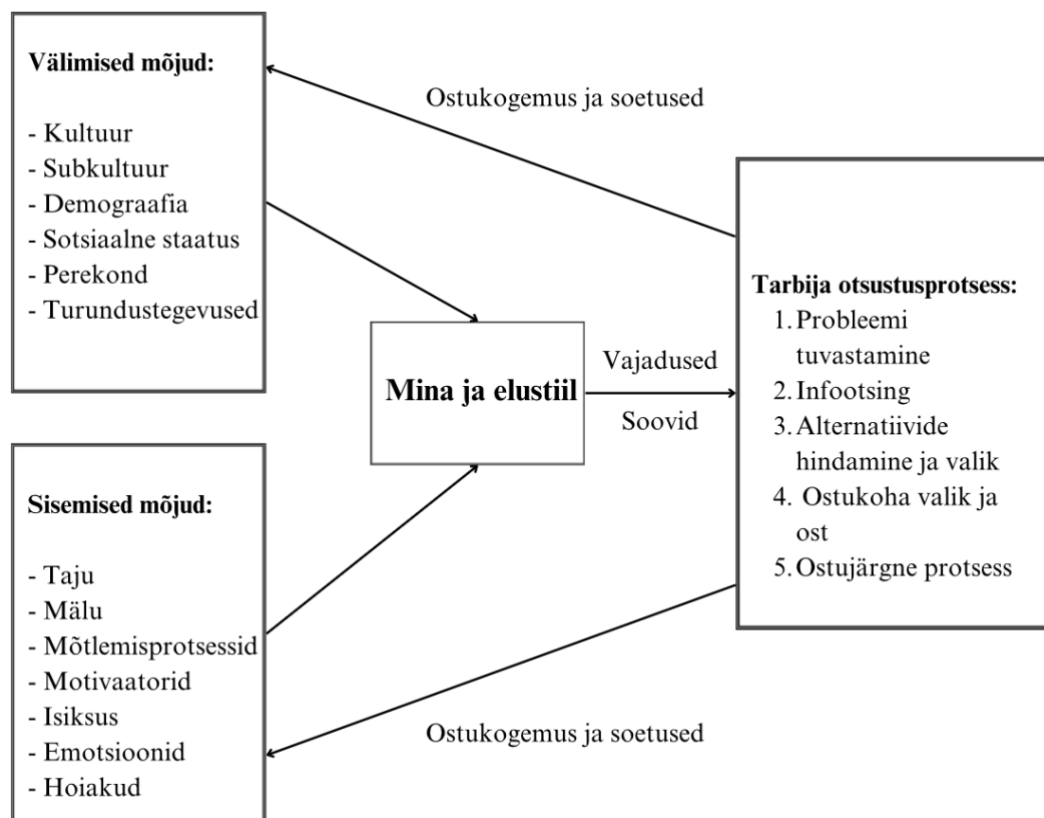
## 1.1. Tarbijakäitumise käsitlus

Tarbijakäitumine kui teadusharu käsitleb protsesse, mis on seotud tarbijate suunamise, mõjustamise, kaupade/teenuste ostmise, tarbimisega, ostujärgse kasutamise ja kasutamisest loobumisega (Tarbijakäitumine, 2021). Tarbijakäitumine on seotud psühholoogia, sotsioloogia, sotsiaalanthropoloogia ja majandusega. Uuritakse tarbijate omadusi, et mõista nende soove. (Vijayalakshmi & Mahalakshmi, 2013, lk 15267) Uuringud on näidanud, et inimesed ostavad tihti tooteid subjektiivse hinnangu järgi, mitte toote esmase funktsiooni järgi (Stávková *et al.*, 2008). See tähendab, et tarbijad ei osta tooteid mitte ainult ratsionaalsest otstarbest lähtuvalt, vaid ka väärtustel põhinevast lähenemisest, nagu nõustamine ja müügijärgne teenindus (Foret & Procházka, 2007). Tarbijakäitumise mõistmine ettevõttele on oluline, et kohandada pakkumisi vastavalt klientidele ja nende eelistustele, võimalusel luues neile lisaväärtust, mis mõjutab tegema ostuotsuseid.

Tarbijat mõjutavad erinevad välised ja sisemised tegurid (vt joonis 1). Välisteks mõjudeks võivad olla näiteks kultuur, subkultuur, demograafia, sotsiaalne staatus, perekond ning ettevõtete turundustegevused (Hawkins *et al.*, 1998). Need tegurid ei sõltu inimesest endast, vaid teda ümbritsevast keskkonnast. Sisemisteks teguriteks on näiteks taju, mälu, mõtlemisprotsessid, motivaatorid, inimese isiksus, emotsioonid ja hoiakud (Hawkins *et al.*, 1998). Sisemised mõjud sõltuvad inimesest endast ning sageli annab varasem ostukogemus aimu, kas toote uuesti ostmine on väärtuslik või mitte.

Kui tarbija tuvastab probleemi ja hakkab otsima infot soovitud toote või teenuse kohta, aitavad välised ja sisemised mõjud leida alternatiive ning lõpuks nende vahel otsustada.

Otsustamisel mängivad olulist rolli ka inimese motiivid, mis võivad sõltuvalt olukorrast olla nii ratsionaalsed (nt hinna ja kvaliteedi suhe) kui ka emotsionaalsed (nt brändi maine või isiklik eelistus). Tajudes – nähes, lõhna või maitset tundes, kuuldes või kompides – saab tarbija parema ülevaate ostetavast tootest. (Hawkins *et al.*, 1998) Näiteks riidepoes osteldes saab riideid vaadates ja katsudes hõlpsasti aru, millega on tegu ning kas see on sobilik. On oluline, et säilib võimalus toodete või teenustega vahetult tutvuda, see teeb otsustusprotsessi tarbijale lihtsamaks.



**Joonis 1.** Tarbijakäitumise mudel. Allikas: Hawkins *et al.*, 1998

Tarbijakäitumine näitab kui hästi sobib ettevõtte turundustegevus turul nõutavasse. Vajadusi on palju, kuna igal inimesel on erinev soov, mida soovib osta ja/või tarbida. Turundajate esmane väljakutse on mõista tarbijaid ja nende vajadusi. (Vijayalakshmi & Mahalakshmi, 2013, lk 15267) Tarbija kompleksne ostukäitumine näitab, et ta on ostu juures väga kaasatud ning ta teab erinevusi brändide vahel. Komplekse käitumise juures soovib tarbija saada asjakohast infot, mis aitaks paremini otsuseid teha. Vaheldust otsiva tarbija kaasatus on väike, tooteid ja/või teenuseid ostetakse mitte rahulolematuse tõttu,

vaid vahelduse otsimiseks. Sellele tarbijale on hea pakkuda reklaami või allahindluseid, võimalusel tasuta näidiseid ning julgustada teda toodet ja/või teenust ostma. Dissonantne käitumine näitab, et tarbija võib olla kaasatud, kuid brändide vahel on vähe erinevusi, näiteks soovib tarbija osta soola, kuid ei pea oluliseks milline bränd on. Harjumuspärane ost on näiteks igapäevane poes käimine. Kaasatus on madal ning brändid ei mängi suurt rolli ostukäitumisel. (Vijayalakshmi & Mahalakshmi, 2013, lk 15268) Seetõttu on oluline, et ettevõtted mõistaksid erinevaid osutkäitumise tüüpe ning oleksid võimelised kohandama oma turundusstrateegiad vastavalt oma tarbijate ootustele ja vajadustele.

## **1.2. Internetikasiinode ja traditsiooniliste kasiinode võrdlus tarbijakäitumises**

Üks teenustest, mille tarbimist mõjutavad välimised tegurid, nagu kultuur, subkultuur, perekond, turundustegevused ja sotsiaalne staatus, ning lisaks ka sisemised tegurid, nagu taju, emotsioonid, mõtlemisprotsessid ja motivaatorid (Hawkins *et al.*, 1998), on internetikasiinod, mis kuuluvad hasartmängude kategooriasse.

Hasartmängu seadus (lühend – HasMS) §2 lõige 1 näeb ette, et hasartmäng on mäng, mis vastab järgmistele tunnustele:

- 1) mängus osalemise tingimuseks on mängija poolt panuse tegemine;
- 2) mängu tulemusel võib mängija saada võidu;
- 3) mängu tulemus määratakse osaliselt või täielikult juhuslikkusel põhineva tegevusega või see sõltub eelnevalt mitteteadaoleva sündmuse toimumisest. (Riigi Teataja, 2008)

HasMS §5 lõige 1 tõlgendab, et kaughasartmäng on hasartmängu korraldamine viisil, kus mängu tulemus selgitatakse elektroonilisel seadmel ja mängija saab mängus osaleda elektroonilise sidevahendi, sealhulgas telefoni, Interneti ja ringhäälingu vahendusel. (Riigi Teataja, 2008). Kaughasartmäng on muutunud tehnoloogia arenguga oluliselt kättesaadavamaks ning võimaldab mängijatel osaleda sõltumata asukohast.

Hasartmänge on võimalik mängida nii traditsioonilistes kasiinodes kui ka internetikasiinodes (vt tabel 1). Veebis mängides pakutakse suuremat valikut erinevaid mänge kui traditsioonilises kasiinos (Philander, Abarbanel & Repetti, 2015). Sellisel

kujul on võimalik pakkuda sadu, kui mitte tuhandeid erinevaid valikud, alates klassikalistest lauamängudest nagu pokker ja rulett kuni uuenduslike slotimängudeni, mis pakuvad erinevaid teemasid ja mänguformaate. Traditsioonilistes kasiinodes on omad plussid, mida interneti teel ei ole võimalik pakkuda, näiteks atmosfäär, üritused ning sotsiaalne keskkond.

**Tabel 1.** Erinevused internetikasiino ja traditsioonilise kasiino vahel

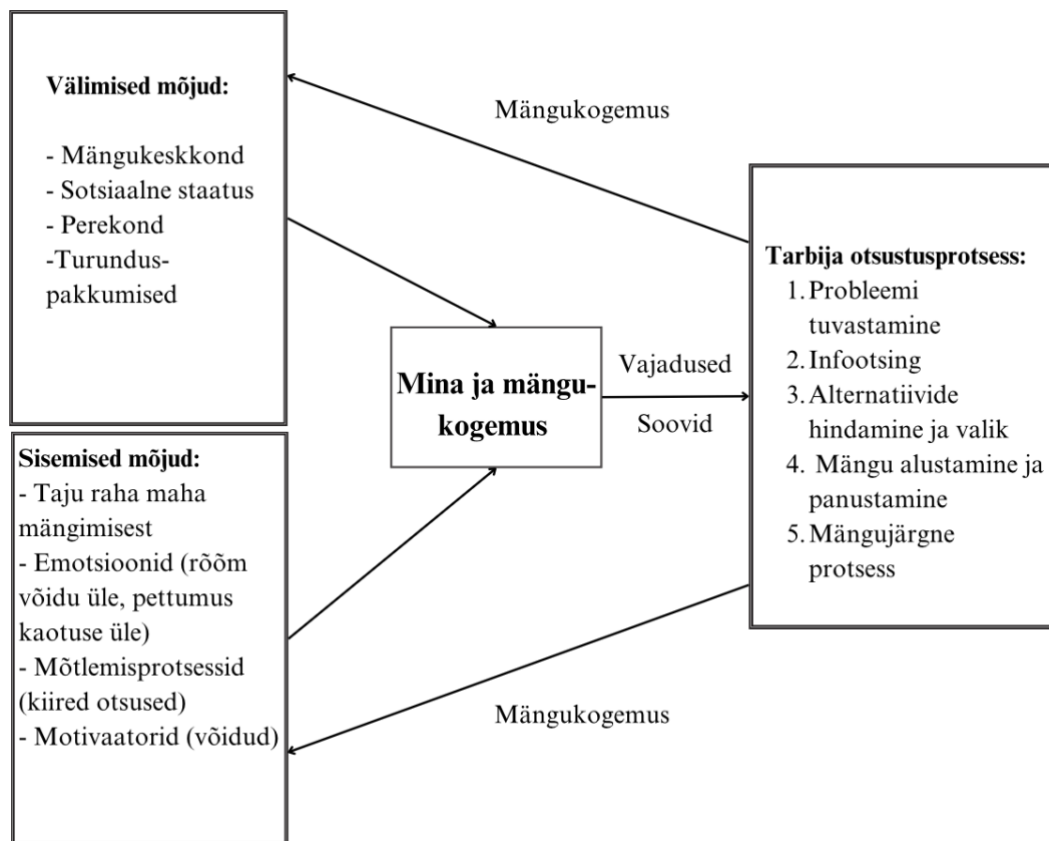
Erinevused/Kasiino tüüp	Internetikasiino	Traditsiooniline kasiino
Atmosfäär, sotsiaalne keskkond	Puudub.	Olemas.
Ligipääs kasiinole	Asukohavaba, vajalik vaid internetiühendus.	Ainult füüsiliselt kohale minnes.
Anonüümsuse võimalus	Võimalik, peab küll isiku tuvastama, kuid ei pea mängima mängudes oma nimega.	Isiku tuvastamine ainult dokumendi alusel.
Ajataju kadumine	Privaatne, kuid interaktiivne ja kaasahaarav keskkond, mis paneb unustama ümbertoimuva.	Kasiinodes ei ole aknaid ning nähtaval kohal kellasid, lisaks kaasahaaravad mängud ning pime keskkond.
Mängimine	„Digitaalne raha“ ei ole päris raha ja selle kadumisest ei saada aru.	Füüsiline raha mänguautomaati panemine või kassasse makstes tekitab tunde, et kuhu raha „kaob“.
Söömis- ja unehäirete probleemid	Esineb tihedamalt, abi otsitakse vähem	Esineb vähem
Puuete esinemine ning suurem narkootikumide ja alkoholi tarbimine	Esineb rohkem	Esineb vähem

Allikas: Wang & Pleming, 2018; Gainsbury *et al.*, 2012; Gainsbury, 2015, lk 2, 7; Hing *et al.*, 2015; Redondo, 2015; Hing *et al.*, 2014; Siemens & Kopp, 2011; Griffiths & Parke, 2002; Wood & Williams, 2011; Griffiths *et al.*, 2011; Jiménez-Murcia *et al.*, 2011; Philander, Abarbanel, & Repetti, 2015

Tänu kergele ligipääsule, madalale sisseostule ja/või panustele ning suuremale anonüümsuse võimalusele on muutnud internetikasiinod populaarseks (Wang & Pleimling, 2018). Mängijad peavad ennast küll identifitseerima mängukorraldajale ning andma oma panga andmeid, kuid kasutajanimed ei pea sisaldama inimese pärisnime, seetõttu teiste mängijate suhtes saavad kliendid olla anonüümsed ning neil võib olla selline persoona nagu soovivad (Gainsbury *et al.*, 2012). Veebile on lihtne ligipääsetavus – mängijad saavad osaleda igal ajal ja ning tihti asukohast sõltumatult, vajalik on vaid internetiühendus. See annab kliendile rohkem võimalusi hasartmänge mugavalt mängida.

Veebis mängijate seas esineb tihedamalt söömis- ja unehäirete probleeme kui füüsiliste kasiinode mängijate seas (Gainsbury *et al.*, 2012; Hing *et al.*, 2014; Siemens & Kopp, 2011) ning varasemalt on uuritud, et interneti probleemsed mängurid otsivad abi märkimisväärselt vähem võrreldes füüsiliste kasiinode klientidega (Griffiths & Parke, 2002; Wood & Williams, 2011, lk 1131-1132; Griffiths *et al.*, 2011). Söömine ning uni on Maslowi püramiidi esimesel tasandil ehk need on eluliselt olulised ning neid vajadusi ei ole võimalik pikalt edasi lükata (Trivedi & Mehta, 2019, lk 39). 2011. aastal Hispaanias läbiviidud uuringu tulemused näitavad, et internetis probleemsete mängijate puhul esineb kõrgema tõenäosusega puudeid ning narkootikumide ja alkoholi tarbimist (ka mängimise ajal) kui neil kellel pole hasartmänguprobleemi (Gainsbury, 2015, lk 7-8; Jiménez-Murcia *et al.*, 2011). Need leiud viitavad vajadusele tõhusamate ennetusmeetmete järele, et vähendada terviseriske.

Internet pakub privaatsemat keskkonda, mida toetab interaktiivne ja kaasahaarav veebikeskkond. (Gainsbury, 2015, lk 2) Internetikasiino tarbija käitumist võib iseloomustada Hawkinsi *et al.* (1998) tarbijakäitumise mudeli abil. Näiteks võib virtuaalne mängukeskkond pakkuda elamust kliendile, hoida mängija tähelepanu ning muuta hasartmängu köitvaks, mille tõttu kaob kliendil ajataju (vt joonis 2). Sarnaselt füüsilistele kasiinodele on ka internetikasiino üles ehitatud põhimõttel, et mängijatel kaoks ajataju. Füüsilistes kasiinodes ei ole nähtaval ühtegi kella ning ei ole aknaid, et klient jääks pikemaks ajaks mängima. Nii võib mängijale tunduda, et on mänginud lühikest aega, kuid tegelikkuses on möödunud tunde.



**Joonis 2.** Mängukogemuse mudel. Allikas: Hawkins *et al.*, 1998; autori süntees

Veebis mängides kaob inimestel taju raha maha mängimisest, kuna tegu ei ole päris paberrahaga, vaid „digitaalse rahaga“. See ei tundu mängijatele pärisrahana enne, kui alles hiljem, kui raha on otsa saanud. Seetõttu mängitakse maha suuremaid summasid, kui algselt arvati või oli plaanis. (Hing *et al.*, 2015) Kiiremates mängudes, kus uus panustamine toimub sekundite jooksul, on keeruline rahalist seisut kontrollida. Rikkam mängija kasutab seda võimalust, kuid madalama sissetulekuga mängijad eelistavad mängida rahulikult keskkonnas, kus abi ei pruugi olla saadaval. (Redondo, 2015) Füüsiliselt kasiinos kohal olles nähakse, kuidas raha läheb mänguautomaati või makstakse kassase (näiteks ostetakse turniiri pileteid) ja see tekitab ka rohkem vastutustundliku mängimise efekti. Erinevaid kasiinomänge mängitakse mõnikord põhjusel, et põgeneda mõneks ajaks oma emotsioonide eest (Ukhova *et al.*, 2024). Samuti tekivad mängides erinevad emotsioonid – rõõm võidu üle ja pettumus kaotuse üle. See on osa kogemusest.

Kui traditsioonilises kasiinos tekib võimalus minna näiteks sõpradega õhtut nautima, siis veebis mängides võib tekkida olukord, kus inimene eraldab ennast sujuvalt sotsiaalsest keskkonnast. See on kõige märkamatum viis, kuidas võib tekkida hasartmängusõltuvus. (Philander, Abarbanel, & Repetti, 2015) Kasiinos nähakse, kui keegi on mängimisega üle piiri läinud ning vajadusel tuuakse see välja, näiteks juhtudel kus on klient liialt alkoholi tarvitanud ja ei tee adekvaatseid otsuseid enam. Kui inimene mängib internetikasiinos ja on pidevalt üksinda, siis ei ole kedagi, kes tuletaks meelde, et teha paus mängimisest.

Mängijat motiveerib kauem mängima mängu kestel saadud võidud, eriti kui need on suuremad tavaliselt võidust. Need mängu kestel saadud võidud annavad mängijale motivatsiooni, et ehk tuleb veelgi suurem võit. (Graydon *et al.*, 2018) Samuti motiveerivad mängijat mängima põnev keskkond. Internetis näiteks palju interaktiivne sisu ja palju erinevat valikut (Gainsbury, 2015, lk 2) ja traditsioonilises kasiinos on erinevad masinad, helid ning üritused kus osa võtta. Kasiinos on erksad tuled ning vilkuvad ekraanid, mis on kaasahaaravad ning tekitavad huvi. Erinevad helid loovad lootust võidule. Traditsiooniliselt kasiinosse kohale minnes on tunda ka lõhna, mis kutsub inimesi mängima. Mänguautomaate või žetoone kompides võib see tugevdada mängukogemust.

Joonisel 2 on välja toodud mängija otsustusprotsess. Hasartmängude otsustusprotsess algab probleemiga, mille tarbija tuvastab, näiteks soov mängida, igavuse peletamine või lootus võidule. Järgmiseks sammuks on infootsing, et leida endale sobiv kasiinoplattform. Mängija tutvub erinevate pakujate juures võimalustega ning võrdleb neid, et leida endale parim lahendus. Kui valik on tehtud, siis hakkab mängija mängima valides mängu ja teeb panused. Pärast mängu on mängijal valikuid mitu: lõpetada mängimine, alustada uue mänguga või jätkata sama mängu mängimist. Tarbijat mõjutavad välistest teguritest näiteks erinevad kasiino poolt pakutavad turunduspakkumised (uue kliendi pakkumised, boonused jms). Tarbijat võib mõjutada ka sotsiaalne staatus (soov kuuluda tema ümber olevasse seltskonda).

Võrreldes traditsiooniliste kasiinodega pakuvad internetikasiinod suuremat mängude valikut, mugavat ligipääsu ning anonüümsuse võimalust. Samas võivad sellega kaasneda suuremad riskid: sagedamini esinevad une- ja söömisprobleemid, suurenenud alkoholi ja

narkootikumide tarbimine ning puuded. Uuringute põhjal otsivad veebis mängijad vähem abi kui kasiinodes kohal käijad.

### **1.3. Internetikasiinode klientide ostukäitumisega seotud riskid ja nende ennetamine**

Hasartmängudega seotud ostukäitumise riskid võivad tekkida tarbimiskäitumise ja ostuharjumuste põhjal hasartmängukeskkonnas. Riskid võivad pikas perspektiivis mõjutada finantsilist heaolu, vaimset tervist, üldist elukvaliteeti ning viia sõltuvuskäitumiseni. Elukvaliteet näitab inimese üldist heaolu ja rahulolul oma eluga. Hea elukvaliteedi tunnusteks võib näiteks lugeda hea tervis, kodu ja naabrid, finantsiline heaolu, iseseisvus ning sotsiaalsed suhted, rollid ja tegevused (Bowling *et al.*, 2003, lk 270). Mängimine võib põhjustada vaimse tervise negatiivseid tulemusi ning samuti võib mängimine olla tagajärjeks, toimides toimetuleku mehhanismina emotsionaalsete või füüsiliste probleemide eest põgenemiseks (Ukhova *et al.*, 2024).

Hasartmängudega seotud riskid saab jagada kahte kategooriasse:

1. Välised riskid: Mängukeskkonnast ja ühiskonnast tulenevad riskid, mis mõjutavad mängukäitumist.
  - Mängukeskkond – Mängukeskkonnas on palju visuaale ja helisid, mis kutsuvad mängima.
  - Sotsiaalne staatus – Soov kuuluda ümberolevasse seltskonda võib mõjutada mängimist.
  - Perekond – Mõju perekonna ja lähedaste poolt võib mõjutada mängimist.
  - Turunduspakkumised – Uue kliendi pakkumised, boonused jms soodustab mängimist.
2. Sisemised riskid: Mängijaga seotud emotsionaalsed ja psühholoogilised riskid.
  - Taju raha kaotamisest – raha kaotamist veebis ei tajuta hästi, kuna ei tunta, et tegu oleks pärisrahaga (Hing *et al.*, 2015).
  - Emotsioonid – mängimine võib tekitada erinevaid emotsioone, näiteks rõõm võidu üle või pettumus kaotuse üle.
  - Mõtlemisprotsessid – mõnikord tuleb mängu ajal teha otsuseid kiirelt ning aega otsustamiseks ei ole palju.

- Motivaatorid – võidud mängu ajal motiveerivad edasi mängima (Graydon *et al.*, 2018).

Finantsiline heaolu tekib siis, kui inimesel on piisavalt raha, et elada mugavalt, muretsemata igapäevaste kulude katmise pärast, tal on võimalus säästa või teha ootamatuid kulutusi ilma liigse stressita. Kui inimene mängib hasartmänge suuremate summadega kui võimalik, siis võib see finantsilise olukorra ohtu seada. Tihti mängijad tunnevad, et nad peavad mängimist jätkama, et kaotatud raha tagasi võita. (Hing *et al.*, 2015) See võib viia riskikäitumiseni, kus mängimine võib muutuda kontrollimatuks. Kõrge enesekontroll on üks viisidest, kuidas hoida mängides kulutused kontrolli all. Tugeva enesekontrolliga inimesed suudavad rahahaldamise stressi vältida, vähendada või tulla toime rahahaldamise stressi tagajärgedega (van Raaij *et al.*, 2023). Finantsilise heaolu säilitamiseks on oluline mängima asudes seada endale eelarve ning jälgida, et seda ei ületaks.

Potentsiaalsed finantsilised riskikäitumise tegurid on:

- osalemine mitmetes veebihasartmängutegevustes;
- suur varieeruvus panustamises;
- palju panuseid ühe päeva jooksul;
- kõrged panused ja kahjumid;
- kaotuste tagaajamine ja panuste suurendamine (Gainsbury, 2015, lk 9).

Maailma Terviseorganisatsioon tunnustab hasartmänge tervist kahjustava tegevusena. RHK-11 ehk rahvusvaheline haiguste klassifikatsioon (ICD-11 — *International Classification of Diseases, 11th Revision*) tunnustab hasartmänguhäiret tervisehäirena “millele on iseloomulik püsiv või korduv hasartmängu käitumine”. (World Health Organization, 2019) Maailmas on kogenud umbes 1,41% täiskasvanutest hasartmänguhäiret või probleemset mängukäitumist (Tran *et al.*, 2024). Probleemne hasartmängimine tähendab mängukäitumist, mis avaldab kahjulikku mõju nii mängijale endale kui ka tema lähedastele või laiemale kogukonnale. (Ferris & Wynne, 2001). Hasartmängudest mõjutatud inimesed ei suuda vastu panna mängimise soovile, see hakkab domineerima nende elus, jättes kõrvale sotsiaalsed, tööalased, materiaalsed ja perekondlikud väärtused ning kohustused (Bahamón, 2010; Morrison, 2014). Selle

tulemusena saab kannatada mängijate vaimne ja füüsiline heaolu, kuna sõltuvuskäitumine kahjustab elukvaliteeti. Pidev hasartmängude mängimine võib viia isoleerituseni, mis süvendab probleeme vaimse tervisega ja võib viia raskemate sotsiaalsete ja/või finantsiliste tagajärgedeni. Varajane sekkumine ja ligipääs professionaalsele abile on olulised, et aidata inimesi taastumisel ning leidmaks tervislikumaid toimetulekuviise.

Üks võimalus riskide ennetamiseks on kehtestada iseendale hasartmängu mängimise piirang. See kokkulepe tehakse tavaliselt hasartmängukorraldaja juures, et keelata endal juurdepääs hasartmängu toimumiskohta ning vajadusel kohast eemaldamiseks, kui isik peaks keelu kehtivuse ajal siiski hasartmängukohas viibima. Piirangu miinimum pikkuseks on kuus kuud ning maksimaalne pikkus on eluaeg. Hasartmängukorraldajal on õigus ja kohustus kontrollida klientide kehtivaid piiranguid juhul kui klient peaks piirangu ajal proovima siseneda kasiinosse (kehtib nii internetikasiino kui ka füüsilise kasiino puhul). (Pickering *et al.*, 2018) Üleriigilised piiranguvõimalused toimivad mitmel pool Euroopa liikmesriikides, sealhulgas Prantsusmaal, Poolas, Taanis, Rootsis, Eestis ning Šveitsis (Laansoo & Niit, 2009; Nowatzki & Williams, 2002). Eestis on võimalik piirang peale panna hasartmängukorraldaja juures, Maksu- ja Tolliameti teenindusbüroos või Maksu- ja Tolliameti e-teenuste keskkonnas. Piirangu minimaalne pikkus Eestis on kuus kuud, maksimaalne mille valida saab on 36 kuud. Pärast 36 kuu möödumist on võimalik piirang kustutada, esitades eraldi avaldus Maksu- ja Tolliametile, vastasel juhul jääb piirang pikemaks ajaks kehtima. Valida saab ka piirangutüübi vahel – klassikaline loterii, õnnemängu (kasiinomängud, pokker, turniirid) ja toto (spordipanustamine). Kehtiva mängukeelu ajal ei luba Eestis korraldusluba omavad hasartmängukorraldajad klienti mängima. (Maksu- ja Tolliamet, 2024) Meetmed aitavad vähendada hasartmängusõltuvuse riski ning kaitsja mängijaid liigsete kahjude eest.

Austraalias on mitme asukohaga enesevälistamise programm (MVSE — *Multi-Venue Self-Exclusion*), mida üks tutvustaks üks hasartmängutööstuse esindusorganisatsioon, et käsitleda mõningaid enesevälistusprogrammide piiranguid. MVSE loodi registreerimise keerukuse vähendamise eesmärgil, luues tsentraliseeritud veebipõhine süsteem, mille abil on võimalik piirang seada korraga kuni 35 hasartmängu kohta. Süsteemis saavad kliendid koostöös hasartmängunõustaja või asutuse töötajaga endale piirangu seada. Programm pakub rohkem privaatsust ning vähem häbitunnet kliendile. (Pickering *et al.*, 2018)

Lõuna-Austraalias tehti sellel teemal uuring, kus tuli välja, et programm on näidanud rohkem kasu kui piirangu seadmine otse hasartmänguasutustest (Hing & Nuske, 2011). Selline süsteem võib olla tõhusam ning julgustada rohkem inimesi piiranguid kasutama, kuna see on privaatsem kliendile.

Lisaks on kliendil võimalik pöörduda nõustamise professionaali poole, et saada sõltuvuseks vabaks. Eestis pakub sellist teenust näiteks Hasartmängusõltuvuse Nõustamiskeskus, teenus on abivajajale tasuta. Nõustamise ja teraapia käigus tegeletakse hasartmängimisega seotud psühholoogiliste ja isiklike probleemidega. Arvestatakse ka muude teguritega, mis võivad inimest mõjutada piisavalt, et mängimine võib probleemseks muutuda, näiteks depressioon, ärevus, alkohol, uimastid, majanduslik seis jne. (Hasartmängusõltuvuse Nõustamiskeskus, 2024) Selleks, et inimest saaks aidata, peab ta ise kõigepealt esimese sammu tegema ja ühendust võtma. Teraapiasse minnes on hea, kui enda jaoks on lahti mõtestatud milline on käitumine (Kui kaua mängitakse? Mida mängitakse?), mis aitab või ei aita emotsioone kontrollida (emotsioonide registreerimine). Pidev enesejälgimine annab ülevaate oma mängumustritest ning arengust aja jooksul. (Turner et al. 2008; Humphreys, 2021, e22694) Selleks, et mängustressiga paremini toime tulla on soovitatud:

- saada piisavalt kvaliteetset und;
- süüa tasakaalustatud toitu;
- teha regulaarselt trenni;
- teha päeva jooksul puhkepause, et lõõgastuda;
- puhata töölt ja kodust eemal;
- osaleda igapäevaselt meelepäraustes tegevustes;
- vältida kofeiini ja alkoholi. (Dwivedi, 2024)

Aktiivselt probleemiga tegeledes, nii iseseisvalt kui ka professionaalse abiga, aitab kiiremini vabaneda tahtmatust sõltuvusest ning naasta tavapärase elu juurde.

Kokkuvõtteks mõjutavad tarbijakäitumist nii sisemised (nt emotsioonid, motivatsioon) kui ka välised tegurid (nt kultuur, sotsiaalne keskkond, turundus), mille mõistmine aitab ettevõtetel suunata oma strateegiaid. Internetikasiinode ja traditsiooniliste kasiinode tarbijakäitumise võrdluses ilmneb, et veebikasiinod pakuvad küll mugavust ja

anonüümsust, kuid võivad kaasa tuua suurema kulutuste kontrolli kaotamise ja impulsiivse käitumise. Traditsioonilised kasiinod seevastu pakuvad sotsiaalset kogemust ja tajutavamat rahakasutust. Peamiste riskide hulka kuuluvad finantsilised probleemid ja hasartmängusõltuvus, mida saab ennetada enesepiirangute ja professionaalse nõustamise kaudu. Eestis on mängijatel võimalik kehtestada mängupiiranguid Maksu- ja Tolliameti kaudu, kuid tööga soovitakse välja selgitada, kui palju on ennetustöös veel arenguruumi.

## **2. EMPIIRILINE OSA: VEEBIKASIINODE OSTUKÄITUMISE JA RISKIKÄITUMISE ANALÜÜS**

### **2.1. Ülevaade veebikasiinodest maailmas ja Eestis**

Veebihasartmängude turg on jagatud kategooriatesse: kasiinod, loteriid, kihlveod, pokker ja muud. 2022. aasta andmetel domineeris turul 52% kasiinode osa. Veebikasiinod koguvad maailmas järjest populaarsust, peamiselt tänu oma mugavusele ja suurele valikule. Traditsioonilistemas kasiinopiirkondades, nagu Las Vegas ja Macau, ei ole veebikasiinod veel populaarsust kogunud. Euroopa moodustas 2022. aastal suurima osa globaalsest veebihasartmängude turust, hõlmates üle 46% turust. Turule toodi palju mobiilirakendusi ja veebisaitte, mis tegi lihtsamaks hasartmängude mängimist. Tänu sellele muutuvad veebikasiinod paljudes Euroopa riikides populaarsemaks. Hetkel juhivad Ühendkuningriik, Itaalia ja Põhjamaad valdkonna kasvu. Aastatel 2022-2028 on hasartmängude aastane kasvumäär kõrge, kuna majandus paraneb ja inimestel on suurenenud vaba raha hulk. (Research and Markets, 2024) Tarbijate harjumused muutuvad, toetades ka veebikasiinode arengut, laienemist ja kasvu.

Maksu- ja Tolliameti andmetel on Eestis 38 litsentseeritud hasartmängukorraldajat, kes pakuvad teenust interneti põhiselt. 38 korraldaja peale on registreeritud kokku 237 kodulehte. (Maksu- ja Tolliamet, 2024) Eestis on hasartmängud reguleeritud, igal korraldajal peab olema korraldusluba Maksu- ja Tolliameti poolt, et teenust pakkuda (Riigi Teataja, 2008). Eestis on suuremad pakkujad veebipõhised pakkujad näiteks OlyBet, Unibet ning Coolbet.

Eestis on 2023. aastal Kantar Emor poolt läbiviidud uuringu andmetel 15–74-aastastest elanikest hasartmängudega kokku puutunud 65% . Nendest inimestest umbes 11% kuulub riskirühma. See tähendab, et nende mängukäitumises on mõningad probleemid ja tõenäoliselt on nad patoloogilised mängijad. Riskirühma kuuluvatest inimestest on

suurem enamus eelistanud mängida internetis (88% riskirühmast). Nädalas mängib internetis keskmiselt rohkem mehi kui naisi (28% vs. 18%). Keskmine Eesti iganädalane hasartmängija profiil internetis on madala sissetulekuga 30–39-aastane mees. (Hasartmängusõltuvuse Nõustamiskeskus, 2023) Nende tulemuste alusel on suur osa Eesti elanikest kokku puutunud hasartmängudega ning samuti kuulub suur osa riskirühma.

## **2.2. Uurimismeetodi kirjeldus ja valimi moodustamine**

Uurimuse eesmärk on välja selgitada, kuidas veebikasiinod on mõjutanud Eesti kliente ning millised on peamised hasartmängusõltuvuse riskid. Uuring viidi läbi kvalitatiivset uurimismeetodit kasutades, mis annab võimaluse analüüsida arvuliselt vähe juhtumeid, kuid nende loomulikus kontekstis (Rootamm-Valter, 2020). Konkreetsetel teemal annab kvalitatiivne intervjuu sügavamad teadmised kui kvantitatiivne uurimus või statistika (Rootamm-Valter, 2020). Kuna uurimus keskendub isiklikele kogemustele ja subjektiivsetele hinnangutele, siis on kvalitatiivne meetod sobivaim valik.

Andmete kogumiseks kasutab autor poolstruktureeritud intervjuusid, mis võimaldavad süveneda mängijate kogemustesse, kuid annavad võimaluse ka küsida vajadusel juurde täiendavaid küsimusi. Selline lähenemine tagab paindlikkuse, kuna autor saab vestluse käigus seletada täpsemalt küsimuse sisu või suunata selle sisu. (Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara, 2010) Intervjuud viidi veebikeskkonna vahendusel ajavahemikus 16.03–20.03.2025, mis vähendas ajapiirangutest tingitud takistusi ning võimaldas leida mängijatele sobiva intervjuu aja.

Üldkogumisse kuuluvad kõik Eesti inimesed, kes on mänginud veebikasiinodes või mängivad praegu veebikasiinodes. Antud töö valmisse on valitud eesmärgipärase uurimisviisiga viis inimest (vt tabel 2), kellega tehti intervjuud. Selle uurimisviisiga valim koostatakse teadlikult ja sihipäraselt, valitakse osalejad kellelt on võimalik saada kõige asjakohasemat teavet (Nyimbili & Nyimbili, 2024, lk 90). Eesmärgipärast uurimisviisi kasutatakse kvaliteetse uurimisvalimi leidmiseks, et suurendada tulemuste usaldusväärsust (Nyimbili & Nyimbili, 2024, lk 90). Rohkem osalejaid uuringusse ei kaasatud, kuna vastused olemasolevate osalejate vahel hakkasid korduma. Mängijatele konfidentsiaalsuse tagamiseks ei ole töös kedagi nimeliselt välja toodud ning mängijate

isik on teada vaid töö autorile. Koodid M1, M2, M3, M4 ja M5 tähistavad uurimuses osalejaid. Tabelis 2 on autor välja toonud lisaks mängija koodile ka vanuse ja soo ning mängimise pikkuse, et oleks võimalik võrrelda erinevusi inimeste kogemuste vahel. Viimases veerus on välja toodud lisaks veel intervjuude toimumise aeg ning kestvus.

**Tabel 2.** Uurimuse valim.

Mängija kood	Vanus ja sugu	Mängimise pikkus
M1	25, naine	2 aastat
M2	22, mees	8 kuud
M3	27, mees	Üle 2 aasta
M4	30, mees	4 aastat
M5	35, naine	1 aasta

Kokku osales intervjuudes kaks naist ja kolm meest. Valimis olevatel mängijatel on kogemust alates kaheksast kuust kuni nelja aastani. Ühel mängijal on kogemust ka piiranguga.

Intervjuu läbiviimiseks valmistas töö autor ette 16 küsimust. Kõik küsimused said vastuse, kuid mõnel juhul tuli mõnele küsimusele vastus jutu käigus välja varem, kui autor seda konkreetselt küsis. Keskmine intervjuu pikkus oli 28 minutit, mis andis piisavalt aega, et käsitleda kõiki intervjuu küsimusi. Vastajate loal vestlused salvestati ning vestluse ajal tegi autor esialgseid märkmeid. Intervjuu küsimused (vt lisa 1) on koostatud teoreetilisele osale tuginedes, samuti silmas pidades lõputöö eesmärki ja uurimusküsimusi.

Analüüsi käigus transkribeeris autor intervjuud Wordi dokumentidesse, kus iga küsimuse all olid vastajate individuaalsed vastused. Analüüsiks kasutas autor kvalitatiivset sisuanalüüsi, mis on süvitsi minev ja paindlik tekstianalüüsi viis (Kalmus, Masso & Linno, 2015). Meetodi eesmärk on mõista ja tõlgendada uuritavat, tuvastades korduvaid mustreid ning mõtteid osalejate vastustes. Sisuanalüüs võimaldab uurijal süveneda vastajate väljendatud seisukohtadesse ning kogemustesse, pakkudes põhjalikku ülevaadet uuritavast probleemist. Selline struktuur võimaldas süsteemset lähenemist andmetele, muutes lihtsamaks korduvate mõtete ja mustrite esiletoomise. Tulemuste analüüsimisel keskendus autor eelkõige sellele, milliseid sarnasusi ja erinevusi vastustes esines. Korduvate võtmesõnade tuvastamine aitas luua tervikliku ülevaate teemast ning esitada edasi järeltõlget antud teema kohta.

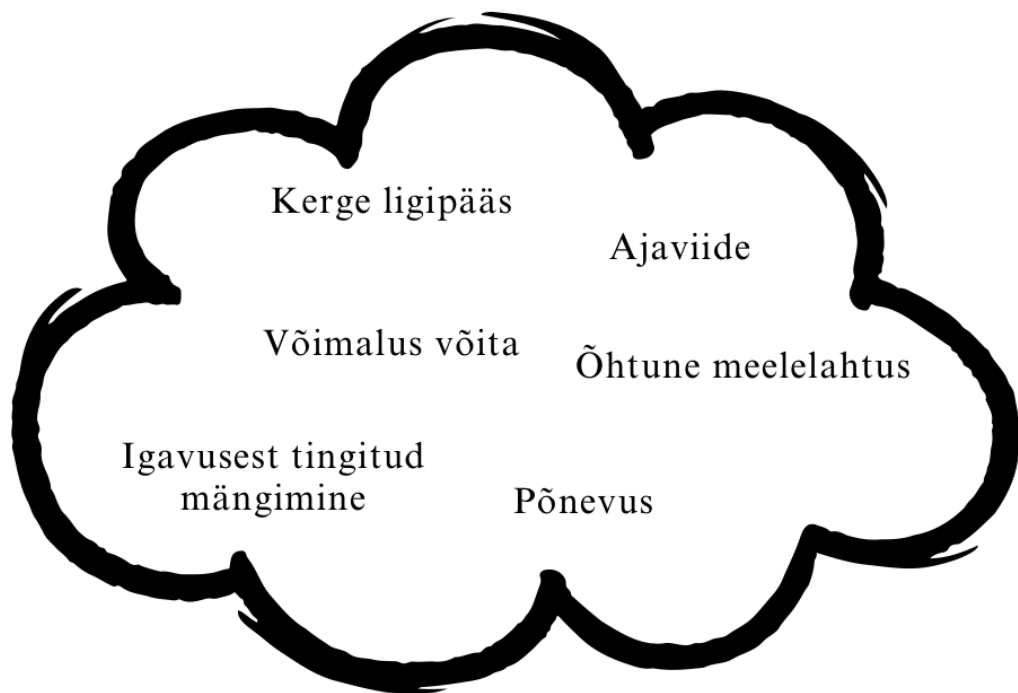
### 2.3. Tulemuste analüüs

Mängueelistused varieerusid osaliselt. Kõige sagedamini mainiti slotimänge, spordipanuseid, pokkerit ja ruletti (vt tabel 3). Lisaks tõid kaks vastajat välja, et neile meeldib mängida ka blackjacki. Näiteks M2 sõnul teeb ta kõige regulaarsemalt spordipanuseid, kuid mõnikord filmi kõrvale mängib ka pokkerit, blackjack ja ruletti. M3 mainis, et temal on mänguvalik suuresti tujust. Enamasti mängib tema hoopis slotimänge, kuid vahepeal teeb spordipanused ja mängib pokkerit, lisaks mängib vahel ka ruletti või blackjacki. Ka M1 ja M4 on mängisid peamiselt slotimänge, M1 mängis lisaks ruletti ja M4 mängis pokkerit. M5 mängis peamiselt pokkerit ning mõnel korral proovis slotimängudes õnne.

**Tabel 3.** Sagedasemad mänguvalikud.

Osaleja	Slotimängud	Spordipanused	Pokker	Rulett	Blackjack
M1	x			x	
M2		x	x	x	x
M3	x	x	x	x	x
M4	x	x	x		
M5	x		x		

Intervjuude käigus kogutud andmete põhjal tuli välja, et veebikasiinodes mängimise peamiseks motiiviks on kerge ligipääsetavus, ajaviide ja võimalus võita rahalisi auhindu (vt joonis 3). Näiteks tõi M2 välja, et tema jaoks on veebikasiinod sobiv viis õhtuseks meelelahutuseks: "Mängin aeg-ajalt õhtuti enne magama minekut tund kuni kaks." (M2) Samuti kinnitasid M1, M3 ja M5, et nende jaoks on mängimine tingitud osalt igavusest ja osalt põnevusest. Viimasega oli nõus ka M4. M1 sõnul on mängimise eelduseks võitmine ning ka M4 ja M5 tõid välja, et on võidule lootnud.



**Joonis 3.** Mängimise motiivid.

Osalejad mängivad hasartmänge mitmetel eesmärkidel. Kõik osalejad rääkisid, et mäng pakub neile emotsiooni (näiteks, adrenaliini ja põnevust). Neli vastajat ütlesid, et alustavad mängimist, sest see peletab tekkinud igavust. Kolm inimest vastasid, et mängivad ajaviiteks ning kolm inimest vastasid, et mängivad selleks, et võita. Nii M1 kui ka M2 on ühel meelel, et igavus ja hasart on põhjusteks, miks nad mängimisega alustavad. M1 lisas juurde, et tema jaoks peamine on ka võiduvõimalus. M3 peamine eesmärk on ajaviiteks mängida. Ta märkis, et kasutab tööl pauside ajal võimalust vaadata slotimängude pakkumisi või kui spordis on samal ajal mõned suuremad sündmused toimumas, siis teeb panuseid spordile, et oleks põnevam mängu jälgida. M5 mängis samuti igavusest, kuid ütles, et kui pokkeris (napilt) hästi läks, siis oli adrenaliini mänguga jätkata.

Intervjuude käigus tuli välja, et veebihasartmängude populaarsus Eestis on suur ning mängijate seas on motivatsioonid ja emotsioonid erinevad. Peamiseks motivaatoriks on igavus ja võidutunne/-raha. Enamus osalejaid tõid välja, et emotsioonid on nende mängimist mingil viisil mõjutanud. Näiteks rääkis M1: "Emotsioonid mõjutavad ikka üpris palju, oled vihane mängid natuke, kui oled õnnelik, siis mängid natuke. Kui

emotsioonid on kõrged, siis tekib suurem tahtmine mängida." (M1) M2 ja M3 ütlesid, et nemad pigem ei lase emotsioonidel ennast mõjutada. M4 ja M5 olid erinevad arvamused. M4 rääkis, et kui ta oli ärritunud, siis tahtis raha tagasi võita ja mängis rohkem, samas M5 muutus võites enesekindlamaks, seega panused kasvasid ja kaotades mängis pigem ettevaatlikult.

Osalejad tõid välja erinevad lahendused juhuks, kui raha hakkab otsa saama. Näiteks M1 proovis mitmel korral oma kaotusi tagasi teenida: "Ma mängin veel ja saan raha juurde, äkki nüüd ikka võidan või kasutan olemasoleva raha ära." (M1, 2025) M2, M3 ja M5 pidasid end pigem enesekindlateks ja rahaliselt distsiplineerituteks mängijateks, kes lõpetavad mängimise siis, kui ettenähtud summa saab otsa. M4 vastas, et on endale mõnel korral kontole raha juurde kandnud, kuid proovis hoida mängides limiiti, millest üle ei lähe.

Turunduspakkumiste mõju mänguplatvormide valikule oli osalejate seas üldiselt vastuoluline. M2 ja M3 selgitasid, et on kasutasud turunduspakkumist siis, kui see on olnud spordipanustamisele suunatud ning M3 on ka tasuta keerutuste kampaaniatest mõnel korral huvitatud olnud. Teised osalejad ei ole turanduskampaanite peale oma valikuid muutnud. M1 kirjeldas, et valik on liiga lai ning ei osanud selle hulgast valikut teha. M5 eelistab personaalseid pakkumisi, mida talle pakuti.

Panuste kahetsus ilmnes eelkõige suuremate rahasummade kaotamisel või mängukogemuse puudumise tõttu tehtud eksimustes. Näiteks tõi M2 esile, et teadmatus pokkeri reeglitest mängu alguses viis alguses valede otsusteni. Osalejad M3 ja M5 ei ole oma panuseid üldse kahetsenud, M5 tõi lisaks välja, et on olnud pikas perspektiivis edukas. M1 ja M4 kahetsesid panuseid siis, kui panustasid suuremalt ning ajendatult ja seeläbi kaotasid rohkem raha korraga.

Strateegiad kaotuste vähendamiseks olid mitmekesised. M1 vahetas slotimänge või tugines enda intuitsioonile ruletis. M2 ei mõtle otseselt raha tagasivõitmisele, vaid kulutab mängides alati seda raha, millest tal ei ole kahju ilma jääda. Lisaks tõi ta välja, et kui pokkeris reegleid teada, siis on võimalik ette mõelda, kuid tal ei ole otsest strateegiat. M3 kasutas "sisse-välja" strateegiat – keerutas korra summa läbi ja tegi enda

pangakontole väljamakse. M5 mainis õppimist (näiteks pokkerivideote vaatamine) kui viisina parandada tulemuslikkust.

Ilmnesid ka teatud riskitegurid, nagu mängimise üle kontrolli kaotamine, finantsilised kahjud ja negatiivne mõju igapäevaelule. M4 tunnistas, et mängimise alguses tundus see põnev lõbustus, kuid aja jooksul hakkas ta kulutama rohkem raha kui algselt plaaninud oli. M1 mainis, et veebikasiinodes mängimine oli tema puhul viinud peretülideni, kuna partner ei olnud rahul tema kulutamisharjumustega. Teisalt on olnud ka positiivseid mõjusid – näiteks M2 sõnul on hasartmängimine aidanud sõpradega suhteid tugevdada ja tekitanud ühise traditsiooni aeg-ajalt koos panustada.

Enamus vastanutest ei ole endale piiranguid seadnud, põhjendades seda kas sõltuvuse puudumisega või mängimise vähesusega. Ainult M4 oli kehtestanud endale ametliku mängukeelu. M5 märkis, et huvi mängimise vastu kadus loomulikult, ilma et oleks vaja piiranguid rakendada. Teised osalejad mängivad siiani kas aktiivselt või vahepeal ajaviiteks. Enamus vastajaid ei olnud piirangut seadnud, mistõttu puudus neil ka kogemus selle tõhususe hindamisel. Ainus vastaja, kes oli keelu rakendanud, leidis, et see oli tõhus lahendus, isegi kui keeld kehtib ainult Eestis.

Osalejate seas ilmnes erinevaid põhjuseid, miks nad on veebikasiinos mängimise lõpetanud. Osaleja M1 tõi välja, et on hakanud käima kasiinos kohapeal, mistõttu veebimängimine on vähenenud. M3 rääkis, et ta enam ei mängi nii palju, peamiselt mängib ta huvipakkuvate kampaaniate ajal. M4 pani endale kolmeks aastaks keelu ning M5 tundis, et tema jaoks muutus mängimine igavaks ja selletõttu enam ei mängi. Samas M2 mängib siiani aktiivselt veebikasiinos.

Teadmised abivõimalustest olid vastajate seas piiratud. M1 tõi välja, et tema ei tea erinevaid võimalusi abi saamiseks. Lisas veel juurde, et on reklaamidest näinud abi otsimise kohta, kuid rohkem infot ei tea. M2 teadis Hasartmängusõltuvuse Nõustamiskeskuse abiliini kasiinokeelu kehtestamist, kuid rohkem ei osanud ka tema midagi välja tuua. Eelneva osalejaga nõustus ka M3, ka tal olid samad teadmised. M4 tõi välja kasiinokeelu ning nõustamise variandi, mida keegi teine osaleja ei maininud. M5 teadis, et on võimalik panna kasiinokeeldu.

Vastajad olid info kättesaadavuse suhtes erinevatel seisukohtadel. M1 ja M5 ütlesid, et nemad ei tea infot. M2 jaoks oli infot piisavalt juhul kui inimene mängib kasiinos kohapeal, veebis mängides tundis tema, et infolevik jääb väheseks. M3 ja M4 jaoks on infot piisavalt, eriti kui endal selle vastu huvi on. Enamus osalejaid tõid välja, et info levik võiks olla mängukeskkondades nähtavam.

## 2.4. Järeldused ja ettepanekud

Uuringu tulemuste põhjal võib järeldada, et internetikasiinode areng on mõjutanud tarbijate käitumist mitmest küljest. Mängijate hinnangul on veebikasiinod muutnud hasartmängudele ligipääsu mugavamaks, võimaldades mängimist igal ajal ja igas kohas. Selline mugavus loob tingimused, kus mängimine võib muutuda harjumuslikuks ning olla seotud mitte ainult teadlike otsustega, vaid ka emotsionaalse seisundiga. Veebikeskkond soodustab spontaanset ja impulsiivset käitumist – näiteks mängimist igavusest, stressist või hetkeemotsioonidest ajendatuna. Seejuures mängitakse sageli üksinda ja ilma ajataju säilitamata. See tulemus vastab Wang ja Pleimling (2018) uuringule, mille kohaselt muudavad kerge ligipääs, madalad panused ja anonüümsuse võimalus veebikasiinod populaarseks.

Tulemused viitavad, et emotsioonid (võiduvõimalus, põnevus, meelelahutus) on mängukäitumise juures oluliseks mõjutajaks. Hawkins *et al.* (1998) mudelile tuginedes kuuluvad emotsioonid sisemiste mõjude hulka, mis mõjutavad tarbijate otsuseid. Osad mängijad kirjeldasid, et tugevad emotsioonid suurendavad nende mängimise tõenäosust ning mõjutavad otsuste langetamist, sealhulgas panuste suurust ja kestust. Mängukäitumise muutust mõjutavad nii sisemised mõjud (näiteks emotsioon ja motivatsioon) kui ka teadlikud valikud enesepiirangut kehtestades. Seega saab Hawkins *et al.* (1998) põhjal kinnitada, et emotsioonid on otsuseid mõjutanud.

Samas ilmnes uuringust, et mängu ajal saadud võidud motiveerisid osalejaid edasi mängima, kinnitades Graydon *et al.* (2018) järeldust, et just võidud on olulised motivaatorid mängukäitumise jätkamisel. Võidu saanud mängija soovib mängida edasi ning võita veelgi rohkem. Mida rohkem on mängija lühikese aja jooksul võitnud, seda rohkem motivatsiooni ta sellest saab, et mängimist jätkata. Eriti juhtudel kus võidud on

tavapärasest suuremad. (Graydon *et al.*, 2018) Võidud mõjutavad käitumismustreid ning võivad suurendada riskikäitumise tekkimise tõenäosust.

Uuringust tulid välja mitmed ostukäitumisega seotud riskid, näiteks rahalise seisu üle kontrolli kaotamine, soov ajendatult panustada ja negatiivne mõju isiklikele suhetele. Rahalise seisu üle kontrolli kaotus võib viidata mängijate madalamale enesekontrollile, mis varasemate uuringute põhjal suurendavad riski hasartmängusõltuvusele (Hing *et al.*, 2015; van Raaji *et al.*, 2023). Soov ajendatult panustada on emotsionaalne käitumine, millal mängimine toimub Ukhova *et al.*, (2024) järgi toimetulekumehhanismina tunnete vältimiseks, mitte meelelahutuseks. Seda saab kinnitada ka uuringu põhjal, ajendatud panustamine seostus negatiivse tulemusega, kus osalejad kahetsesid oma panuseid. Tuleb tunnistada, et riskid on märkimisväärsed ning võivad mõjutada mängija igapäevast elu ja heaolu.

Kuigi esines ka mängijale positiivne kogemus, näiteks hasartmängude mängimine aitas elavdada suhtlust sõprade vahel ja neid omavahel rohkem kokku tuua. Hawkins *et al.* (1998) mudeli järgi on sotsiaalne mõju üks välimistest mõjudest, mis võivad mõjutada tarbija otsuseid. Ühised mängukogemused võivad mõjutada otsuseid, need võivad soodustada mängimist, sest hasartmängud on meelelahutuslikud ja sotsiaalsed tegevused. See võib mängimise atraktiivsust suurendada, kuid selles peitub ka risk, et grupisurve võib vähendada teadlikkust võimalike tagajärgede suhtes.

Hawkins *et al.* (1998) põhjal on teadlikkuse ja kontrolli omamine ostukäitumise juhtimisel oluline, et teha läbimõeldud ostuotsuseid. Samas uuringu tulemused viitavad, et ennetusmeetmete kasutamine oli uuringus osalenute seas vähene ja teadlikkus abivõimalustest oli piiratud. Erinevalt teoorias toodud vaadetest, kus teadlikkuse ja kontrolli olemasolu aitab juhtida käitumist, ilmnes uuringust, et vaid üks osalejatest oli ametlikult hasartmängu piirangu kehtestanud, samas kui ülejäänud ei pidanud seda vajalikuks või ei olnud teadlikud abivõimalustest. Tulemused viitavad vajadusele tõsta mängijate teadlikkust, selleks on oluline pakkuda rohkem informatsiooni ja selgemaid lahendusi, et aidata mängijatel teha teadlikumaid otsuseid. Samuti toob uuring esile, et info levik ennetusmeetmetest on veebikeskkondades ebapiisav ja raskesti leitav, mis omakorda piirab mängijate võimalusi teha teadlikke otsuseid ning tagada neile vajalik

tugi. Seetõttu on vajalik suurendada mängukeskkondade läbipaistvust ja infoküllust, et toetada mängijaid teadlikumate valikute tegemisel.

Arvestades uurimistöö tulemusi, peab hasartmängusõltuvuse ennetamisel pöörama senisest suuremat tähelepanu veebikasiinode vastutustundlikkusele (vt tabel 4). Mängukeskkondades peavad olema selgelt esile toodud abivõimalused, mängija jaoks lihtsalt ja mugavalt seadistatavad teavitused mänguaja ja -summade kohta ning võimalus piirata oma tegevust nii ajaliselt kui rahaliselt, näiteks regulaarsete meeldetuletuste või teavituste kaudu. Samuti on vajalik, et mänguplatvormid pakuvad personaalset statistikat, mis aitavad mängijal paremini hinnata oma mänguharjumusi. Lisaks on variant kaaluda automaatselt rakenduvaid ennetuslahendusi suuremate kulutuste või pikema mänguaja korral, näiteks piirang panustamisel, mis jääb kehtima kuni mängija loobub piirangust kirjalikult või kindla aja möödudes.

**Tabel 4.** Uuringu järeldused ja ettepanekud.

Probleem või risk	Ettepanek	Teoreetiline seos	Võimalik probleem	Võimalik lahendus
Mänguaja ja mänguraha tajumise puudumine veebi-kasiinodes	Integreerida mänguaja ja mängukulude regulaarsed teavitused platvormidesse	Tarbija otsuseid mõjutavad nii sisemised kui ka välimised mõjud. Teadlikkuse puudumisel saab väliste mõjuteguritega (näiteks info, meeldetuletused) otsustamist suunata. Hawkins <i>et al.</i> (1998)	Mängijad ei pruugi teavitusi tähele panna	Automaatsed pausid (koostöös kliendiga) või aknapõhised meeldetuletused
Madal teadlikkus abi-võimalustest	Tõsta info nähtavust platvormi avalehtedel ja reklaammaterjalides	Tarbija infootsing ja teabe kättesaadavus mängivad otsustamisel suurt rolli. Hawkins <i>et al.</i> (1998)	Info jääb reklaamide varju või on keeruline leida	Info tõstmine kasutaja mängulobisse, visuaalne ikoon menüüs
Emotsioonidest mõjutatud mängukäitumine	Anda mängijale ligipääs personaalsele mängustatistikale		Mängijad ei ava või ei kasuta statistikat	Teha statistika automaatselt nähtavaks iga mängusessiooni lõpus
Suured kulutused ja/või pikaajaline mängimine ilma piiranguteta	Rakendada automaatne piirang teatud summade/mänguaja ületamise puhul (koostöös kliendiga)		Piirangud võivad mängijat häirida või motiveerida kasiino vahetamist	Võimaldada piirangu kohandamist, kuid mitte kohest eemaldamist

Oluline roll mängukäitumise kujunemisel on motivatsioonil, kasutajamugavusel ja emotsioonidel. Need tegurid eristavad veebikasiinode kasutamist traditsioonilistest kasiinodest, kus sotsiaalne keskkond, füüsiline kohalolek ja rahakasutuse vahetu tunnetus võivad piirata impulsiivset käitumist. Seetõttu võiks regulatsioonides senisest enam arvestada digitaalsete mängukeskkondade eripäradega ja luua lahendusi, mis on suunatud just veebikasutajale.

Seega võib uuringu tulemustest järeldada, et veebikasiinod on Eestis levinud ning nende kasutamine on seotud nii meelelahutuslikel kui ka potentsiaalselt problemaatilistel põhjustel. Hasartmängusõltuvuse risk on Eestis väga reaalne ning ennetusmeetmete ja teadlikkuse tõstmine on vajalikud sammud probleemide vähendamiseks.

Uuringu üheks piiranguks oli subjektiivsus. Kuigi intervjuude käigus on võimalik saada kvaliteetset infot, siis mõnel juhul võib olla, et hetkeemotsioonid või mälu pilt on teine ning info on subjektiivne. Teiseks uuringu piiranguks oli see, et valim ei hõlmanud erinevaid vanusegrupe, seetõttu ei ole võimalik üldistada tulemusi kogu elanikkonnale.

Edasisi uurimisvõimalusi on mitmeid, näiteks uurida sama teemat süvitsi edasi, kuid näiteks pikema ajaperioodi jooksul. Käesolevas töös on tehtud ühekordne intervjuu, mis annab ühe tulemuse, kuid käitumine muutub ajas, seega saaks pikema perioodi jooksul teemat edasi uurida. Teise uurimisvõimalusena saaks uurida, kuidas mõjutab (probleemne) mängimine pereliikmeid ja partnereid. Samuti võiksid edasised uuringud keskenduda erinevatele vanusegruppidele, et paremini mõista vanusest tulenevaid erinevusi ostukäitumisel.

## KOKKUVÕTE

Käesoleva lõputöö eesmärk oli välja selgitada, kuidas internetikasiinode areng on mõjutanud Eesti tarbijate käitumist ning millised on sellega kaasnevad peamised riskid ning teha ettepanekuid riskide vähendamiseks. Uuring keskendus sellele, millistel eesmärkidel ja motivatsioonide alusel mängijad internetkasiinodes mängivad, millist rolli mängivad emotsioonid ostukäitumises ning millised riskid ja strateegiad esinevad mängimise kontrolli all hoidmisel. Lisaks hinnati ka teadlikkust olemasolevatest ennetusvõimalustest ning vaadeldi kas ja milliseid ennetusmeetmeid mängijad ise seni kasutanud on.

Töö teoreetiline osa keskendus tarbijakäitumise kujunemist mõjutavatele teguritele, ostuotsuste taustale ja internetikasiinode eripäradele võrreldes traditsiooniliste mängukohtadega. Samuti käsitleti erinevaid riske ja ennetusmeetmeid, mida rahvusvahelisel tasemel kasutatakse. Teooria aitab mõista, miks inimesed hasartmänge mängivad, kuidas erinevad keskkonnad mõjutavad tarbijakäitumist ning millised ohukohad võivad seeläbi tekkida.

Empiiriline osa tugines kvalitatiivsele analüüsile. Andmed koguti poolstruktureeritud intervjuude kaudu, et saada süvitsi minev ülevaade mängijate isiklikest kogemustest, motiividest ja harjumustest. Analüüsis osales viis veebikasiinode kasutajat vanuses 22–35 eluaastat, kelle mängukogemus varieerus kaheksast kuust kuni nelja aastani. Andmete kogumise ja analüüsi käigus kasutati kvalitatiivset sisuanalüüsi, mis võimaldas tuvastada korduvaid mustreid ja tähenduslikke seoseid osalejate vastustes.

Uuringu tulemused näitasid, et veebikasiinod on Eestis levinud ning mängukogemused on seotud nii meelelahutusliku poole kui ka riskikäitumisega. Peamisteks motivaatoriteks olid ajaviide, igavus, emotsioonid ja lootus võidule. Mängimist mõjutasid oluliselt ka emotsionaalsed seisundid, nagu stress ja viha, ning kahel osalejal esines kontrolli kaotust oma kulutuste üle. Riskide hulka kuulusid rahalise kontrolli kadumine, pinged isiklike

suhete vahel ja negatiivsed emotsioonid mängu kestel. Kuigi ühel mängijal oli ka positiivne sotsiaalne kogemus, muutus mängimine probleemseks juhul, kui puudusid piirid ja teadlikkus kuidas edasi toimida. Ennetusmeetmete teadlikkus oli madal. Kuna abiinfo oli raskesti leitav, siis takistab see ka mõnel juhul abi üldse otsimast. Ettepanekutena tõi töö autor esile vajaduse nähtavama abiinfo, mänguaja ja -kulude teavituste ning enesepiirangute süsteemide järele. Samuti soovitas autor kohendada Eestis kasutusel olevaid ennetusmeetmeid ja käivitada teavituskampaaniaid.

Kokkuvõttes võib öelda, et püstitatud uurimisküsimustele saadi uuringu käigus sisulised vastused. Internetikasiinode areng on muutnud mängijate käitumist, suurendades nii kasutusaktiivsust kui ka riske. Töö näitas, et ennetustegevus ja mängijate teadlikkuse tõstmine on olulised sammud, mille kaudu saab vähendada hasartmängukäitumisega seotud negatiivseid mõjusid.

## VIIDATUD ALLIKAD

- Bahamón, M. J. (2010). INTERVENCIÓN COGNITIVO- CONDUCTUAL EN UN CASO DE LUDOPATÍA [Kognitiiv-käitumuslik sekkumine hasartmängusõltuvuse juhtumil]. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*.
- Bowles, F. (2021). Gambler's Fallacy. In: Raz, M., Pouryahya, P. (eds) *Decision Making in Emergency Medicine*, 159-166. Springer, Singapore. [https://doi.org/10.1007/978-981-16-0143-9\\_26](https://doi.org/10.1007/978-981-16-0143-9_26)
- Bowling, A., Gabriel, Z., Dykes, J., Dowding, L. M., Evans, O., Fleissig, A., Banister, D., & Sutton, S. (2003). Let's ask them: A national survey of definitions of quality of life and its enhancement among people aged 65 and over. *The International Journal of Aging and Human Development*, 56(4), 269-306. <https://doi.org/10.2190/BF8G-5J8L-YTRF-6404>
- Dwivedi, S. (2024). *Cognitive Behavior Therapy for Pathological Gambling and Betting*.
- Ferris, J., & Wynne, H. (2001). *The Canadian problem gambling index: Final report*.
- Foret, M., & Procházka, P. (2007). Buying behaviour of households in the Czech Republic. *Agricultural Economics (AGRICECON)*, 54(7), 318-324. <https://doi.org/10.17221/1153-AGRICECON>
- Gainsbury, S. M., (2015). Online Gambling Addiction: The Relationship Between Internet Gambling and Disordered Gambling. *Current Addiction Reports* , 2(2), 185-193. <https://doi.org/DOI: 10.1007/s40429-015-0057-8>
- Gainsbury, S. M., Wood, R., Russel, A., Hing, N., & Blaszczynski, A. (2012). A digital revolution: Comparison of demographic profiles, attitudes and gambling behavior of Internet and non-Internet gamblers. *Computers in Human Behavior*, 28(4), 1388-1398. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.02.024>
- Graydon, C., Stange, M., & Dixon, M. J. (2018). Losses Disguised as Wins Affect Game Selection on Multiline Slots. *Journal of Gambling Studies*, 34, 1377-1390. <https://doi.org/10.1007/s10899-018-9773-z>

- Griffiths, M. D., & Parke, J. (2002). The Influence of Online Gambling Environments on Self-Control. *Social Science Computer Review*, 20(3), 312-320. <https://doi.org/10.1177/089443930202000308>
- Griffiths, M. D., Wardle, H., Orford, J., Sproston, K., & Erens, B. (2011). Internet Gambling, Health, Smoking and Alcohol Use: Findings from the 2007 British Gambling Prevalence Survey. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 9(1), 1-11. <https://doi.org/10.1007/s11469-009-9246-9>
- Hasartmängusõltuvuse Nõustamiskeskus (2023, 1. september). *Eesti elanike kokkupuuted hasartmängudega 2023*. <https://15410.ee/uudised/uuringud/#1711027285031-49b6a801-a7ae>
- Hasartmängusõltuvuse Nõustamiskeskus (2024). *Hasartmängusõltuvuse nõustamine ja psühhoteraapia*. <https://15410.ee/noustamiskeskus/hasartmangusoltuvuse-noustamine-ja-psuhhoteraapia/>
- Hawkins, I., Best, R. J., & Coney, K. A. (1998). *Consumer behavior: Building marketing strategy*. New York: Irwin/McGraw-Hill.
- Hing, N., Cherney, L., Gainsbury, S. M., Lubman, D. I., Wood, R. T., & Blaszczynski, A. (2015). Maintaining and losing control during internet gambling: A qualitative study of gamblers' experiences. *New Media & Society*, 17(7). <https://doi.org/10.1177/1461444814521140>
- Hing, N., Gainsbury, S. M., Blaszczynski, A., Wood, R., Lubman, D. I., & Russell, A. (2014). Interactive Gambling. *Gambling Research Australia*. <https://doi.org/10.13140/2.1.1381.6648>
- Hing, N., & Nuske, E. (2011). Casino self-exclusion programmes: A review of the issues. *Australian Social Work*, 1-17. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2011.594955>
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2010). Uuri ja kirjuta. Kirjastus Medicina.
- Humphreys, G., Evans, R., Makin, H., Cooke, R., & Jones, A. (2021). Identification of behaviorchange techniques from successful web-based interventions targeting alcohol consumption binge eating, and gambling: systematic review. *Journal of medical Internet research*, 23(2), e22694. <https://doi.org/10.2196/22694>
- Jiménez-Murcia, S., Stinchfield, R., Fernández-Aranda, F., Jose, S. J., Penelo, E., Granero, R., Gómez-Peña, M., Aymamí, N., Moragas, L., Soto, A., & Menchón, J. M. (2011). Are online pathological gamblers different from non-online pathological

- gamblers on demographics, gambling problem severity, psychopathology and personality characteristics? *International Gambling Studies*, 11(3), 325-337. <https://doi.org/10.1080/14459795.2011.628333>
- Kalmus, V., Masso, A., Linno, M. (2015). Kvalitatiivne sisuanalüüs. K. Rootalu, V. Kalmus, A. Masso, ja T. Vihalemm (toim), Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas.
- Kristiansen, S., Marionneau, V., Roukka, T., & Wall, H. (2024). Gambling during economic downturns: A comparative Nordic study of gambling revenue data. *Addiction Research & Theory*, (16066359). <https://doi.org/10.1080/16066359.2024.2444221>
- Laansoo, S., & Niit, T. (2009). Estonia. In G. Meyer, T. Hayer, & M. D. Griffiths (Eds.), *Problem gaming in Europe: Challenges, prevention, and interventions*, 37–52. New York, NY: Springer.
- Maksu- ja Tolliamet (2024, 1. oktoober). *Hasartmängupiirangu registreerimine*. <https://www.emta.ee/eraklient/e-teenused-maksutarkus/registrid-paringud/hasartmangu-piirangu-registreerimine#mangukohtades>
- Maksu- ja Tolliamet (2024, 24. september). *Seaduslike hasartmängukorraldajate nimekiri*. <https://www.emta.ee/ariklient/registreerimine-ettevotlus/hasartmangukorraldajale/seaduslike-hasartmangukorraldajate#onnemang-internetis>
- Morrison, J. (2014). *DSM-5® Made Easy: The Clinician's Guide to Diagnosis*. New York: Guilford Press. <https://doi.org/10.1111/camh.12085>
- Nowatzki, N. R., & Williams, R. (2002). Casino self-exclusion programmes: A review of the issues. *International Gambling Studies*, 2(1). <https://doi.org/10.1080/14459790208732297>
- Nyimbili, F., & Nyimbili, L. (2024). Types of Purposive Sampling Techniques with Their Examples and Application in Qualitative Research Studies. *British Journal of Multidisciplinary and Advanced Studies*, 10(1), 90-99. <https://doi.org/10.37745/bjmas.2022.0419>
- Philander, K. S., Abarbanel, B. L. L., & Repetti, T. (2015) Consumer spending in the gaming industry: evidence of complementary demand in casino and online venues.

- International Gambling Studies*, 15(2), 256-272.  
<https://doi.org/10.1080/14459795.2015.1042002>
- Pickering, D. A., Gainsbury, S. M., & Blaszczynski, A. (2018). Multi-Venue Self-Exclusion for Gambling Disorders: A Retrospective Process Investigation. *Journal of Gambling Issues*, 38. <https://doi.org/10.4309/jgi.2018.38.7>
- Redondo, I. (2015). Assessing the Risks Associated With Online Lottery and Casino Gambling: A Comparative Analysis of Players' Individual Characteristics and Types of Gambling. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 13, 584-596. <https://doi.org/10.1007/s11469-014-9531-0>
- Research and Markets (2024, May 1). *Online Gambling Market - Global Outlook & Forecast 2023-2028*. <https://www.researchandmarkets.com/reports/5806800/online-gambling-market-global-outlook-and?#product--toc>
- Riigi Teataja (2008, 5. oktoober). Hasartmänguseadus. Riigi Teataja. <https://www.riigiteataja.ee/akt/13060644>
- Rootamm-Valter, J. (2020). Vaatlus. M-L. Tikerperi (toim), *Kvalitatiivsed uurimismetodid sotsiaalteadustes*. [sisu.ut.ee/kvalitatiivne](http://sisu.ut.ee/kvalitatiivne)
- Siemens, J., & Kopp, S. (2011). The Influence of Online Gambling Environments on Self-Control. *Journal of Public Policy and Marketing*, 30(2), 279-293. <https://doi.org/10.1509/jppm.30.2.279>
- Stávková, J., Stejskal, L., & Toufarová, Z. (2008). Factors influencing consumer behaviour. *Agricultural Economics (AGRICECON)*, 54(6), 276-284. <https://doi.org/10.17221/283-AGRICECON>
- Tarbijakäitumine*. (2021, 30. detsember) Sõnaveeb. <https://sonaveeb.ee/search/unif/dlall/dsall/tarbijakaitumine/1/est>
- Tran, L. T., Wardle, H., Colledge-Frisby, S., et al. (2024). The prevalence of gambling and problematic gambling: A systematic review and meta-analysis. *The Lancet Public Health*, 9(8), e594-e613. [https://doi.org/10.1016/S2468-2667\(24\)00126-9](https://doi.org/10.1016/S2468-2667(24)00126-9)
- Trivedi, A. J., & Mehta, A. (2019). Maslow's Hierarchy of Needs - Theory of Human Motivation. *International Journal of Research in all Subjects in Multi Languages*, 7(6), 38-41.

- Turner, N. E., Macdonald, J., & Somerset, M. (2008). Life skills, mathematical reasoning and critical thinking: A curriculum for the prevention of problem gambling. *Journal of Gambling Studies*, 24(3), 367-380. <https://doi.org/10.1007/s10899-007-9085-1>
- Ukhova, D., Marionneau, V., Volberg, R., & Wardle, H. (2024). The expansion of gambling across the Americas poses risks to mental health and wellbeing. *The Lancet Regional Health*, 37, 1-6. <https://doi.org/10.1016/j.lana.2024.100855>
- Van Raaij, W. F., Riitsalu, L., & Pöder, K. (2023). Direct and indirect effects of self-control and future time perspective on financial well-being. *Journal of Economic Psychology*, 99(4). <https://doi.org/10.1016/j.joep.2023.102667>
- Vijayalakshmi, S., & Mahalakshmi, V. (2013). An impact of consumer buying behavior in decision making process in purchase of electronic home appliances in Chennai (India): An empirical study. *Elixir International Journal*, 59, 15267-15273.
- Wang, X., & Pleimling, M. (2018). Behavior analysis of virtual-item gambling. *PHYSICAL REVIEW E*, 98(1). <https://doi.org/10.1103/PhysRevE.98.012126>
- Weatherly, J. N., Sauter, J. M., & King, B. M. (2004). The "Big Win" and Resistance to Extinction When Gambling. *The Journal of Psychology*, 138(6), 495-504. <https://doi.org/10.3200/JRLP.138.6.495-504>
- Wood, R. T., & Williams, R. J. (2009). *Internet gambling: Prevalence, patterns, problems, and policy options*. Final Report prepared for the Ontario Problem Gambling Research Centre, Guelph, Ontario, CANADA
- Wood, R. T., & Williams, R. J. (2011). A comparative profile of the Internet gambler: Demographic characteristics, game-play patterns, and problem gambling status. *New Media & Society*, 13(7), 1123-1141. <https://doi.org/10.1177/1461444810397650>
- World Health Organization. (2019). *International classification of diseases (11th ed.)*. World Health Organization. <https://icd.who.int/>
- Zhang, K., Rights, J. D., Deng, X., Lesch, T., & Clark, L. (2024). Within-session chasing of losses and wins in an online eCasino. *Scientific Reports*, 14(1). <https://doi.org/10.1038/s41598-024-70738-3>

## Lisa 1. Poolstruktureeritud intervjuu küsimused

Hea vastaja!

Olen TÜ Pärnu kolledži üliõpilane ning kirjutan oma lõputööd teemal „Veebikasiinode klientide ostukäitumist mõjutavad tegurid“. Minu lõputöö eesmärgiks on uurida, kuidas veebikasiinod on mõjutanud Eesti kliente, millised on peamised hasartmängusõltuvuse riskid ning teha ettepanekuid riskide vähendamiseks.

Teie vastused aitavad analüüsida, kuidas Eesti kliendid kasutavad veebikasiinosid, millised tegurid mõjutavad nende ostukäitumist ning millised on peamised hasartmängusõltuvuse riskid. Uuringu tulemusi kasutatakse ettepanekute tegemiseks, mis aitavad vähendada võimalikke riske. Kõik vastused on konfidentsiaalsed ja andmeid kasutatakse ainult lõputöö kirjutamise eesmärgil.

Küsimuste korral võtta palun ühendust aadressil [liisumai@ut.ee](mailto:liisumai@ut.ee)

Aitäh!

Küsimus	Teoreetiline tagapõhi	Allikas
Mis on Teie vanus, sugu ja ametikoht?	Demograafilised andmed on olulised tarbijakäitumise mustrite analüüsimisel, sest mängijate vanus ja sugu võivad mõjutada ostuotsuseid ning hasartmängukäitumist.	Hasartmängusõltuvuse Nõustamiskeskus, 2023
Kui pikalt olete mänginud veebikasiinodes või kui pikalt varasemalt mängisite?	Mängukogemuse pikkus võib mõjutada käitumist ning sõltuvuse riski, näiteks kauem mänginud inimesed võivad kogeda sagedamini probleeme.	World Health Organization, 2019
Kui enam ei mängi, siis miks?		Autori lisatud
Milliseid mängu mängite/mängisite?	Mängutüübid mõjutavad riski. Slotimängud võivad soodustada impulsiivset käitumist, kuna tegu on kiirete mängudega, samas lauamängud on strateegilisemad ning võivad mõjutada mängijat teisiti.	Wood & Williams, 2011; Zhang <i>et al.</i> , 2024

Millisel eesmärgil peamiselt mängite?		Autori lisatud
Mis motiveerib Teid mängima?	Ostukäitumise teooriate järgi emotsioonid ja vajaduste rahuldamine mängivad olulist rolli.	Hawkins <i>et al.</i> , 1998
Kuidas erinevate veebikasiinode turunduspakkumised on Teie valikuid enne mängimist mõjutanud?	Tarbijakäitumine on seotud ettevõtte turundustegevusega – erinevad kampaaniad, boonused ja lojaalsusprogrammid mõjutavad tarbija valikut ja ostukäitumist.	Hawkins <i>et al.</i> , 1998; Vijayalakshmi & Mahalakshmi, 2013
Kuidas on emotsioonid mõjutanud Teie mängimist?	Emotsioonid mõjutavad otsuseid.	Hawkins <i>et al.</i> , 1998
Kuidas mängimine on mõjutanud Teie igapäevaelu, tööd või isiklikke suhteid?	Kui mängimine on muutunud harjumuseks või probleemseks, siis see võib mõjutada igapäevaelu, tööd ja isiklikke suhteid.	Hawkins <i>et al.</i> , 1998
Millistel juhtudel olete tundnud kahetsust tehtud panuste pärast?	Kui tulemused ei ole mängus ootuspärased, siis võib esineda kahetsust.	Ferris & Wynne, 2001
Milliseid strateegiaid olete kasutanud kaotuste vähendamiseks või tagasi võitmiseks?	Erinevaid strateegiaid kasutades võib süveneda risk sõltuvusele, kuna mõeldakse välja viise kuidas võita või näiteks raha juurde saada, et edasi mängida.	Ferris & Wynne, 2001
Milliseid lahendusi olete kaalunud olukorras, kus mängimiseks on rahalisi vahendeid vähe?	Raha puudumine või selle otsa saamine võib viia riskideni, näiteks võlgade tekkimine või impulsiivsete otsusteni.	Ferris & Wynne, 2001
Millised on Teie kogemused hasartmängu piirangute seadmisel?	Enesepiirang võib olla tõhus vahend probleemi kontrolli alla saamiseks.	World Health Organization, 2019
Kuidas hindate hasartmängu piirangu seadmise info piisavust?		Autori lisatud
Kui olete endale piirangu seadnud, siis kui efektiivne on piirang Teie jaoks olnud?		Autori lisatud
Millised on Teie teada Eestis olemasolevad võimalused abi saamiseks hasartmängusõltuvuse korral? Millest on puudu?		Autori lisatud

## **SUMMARY**

### **FACTORS INFLUENCING THE PURCHASE BEHAVIOR OF ONLINE CASINO CUSTOMERS**

Liisu Maidi Varik

The accessibility and popularity of gambling have increased significantly due to online platforms, which allow people to play without leaving their homes. These platforms provide players with more and more opportunities to place bets. According to the Estonian Tax and Customs Board, 38 licensed gambling operators in Estonia offer online services; 237 websites have been registered. With so many providers, choosing where to play can be difficult for new players. In Estonia, one of the problems is the lack of sufficient research on consumer behavior related to online casinos. There is little information available in academic research databases, and even Google searches yield limited results. A clear understanding of the impact of online casinos on consumer behavior is missing. Addressing this gap is essential, as such activities can significantly affect individuals' financial and social well-being.

This thesis aims to examine how online casinos have influenced Estonian customers, identify the principal risks of gambling addiction, and make proposals for risk mitigation. The recommendations are primarily aimed at Estonian online gambling operators, who can implement preventive measures on their platforms to help create a more responsible gaming environment. The thesis also targets players themselves by providing information on self-control tools and the impact of gambling behavior on everyday life.

To achieve this aim, the author has formulated the following research questions:

- How has the development of online casinos influenced consumer behavior?
- What are the main risks associated with consumer purchasing behavior?

- What preventive measures can be implemented to reduce gambling addiction and raise awareness among players?

The theoretical part of the thesis focused on the factors influencing consumer behavior, the background of purchasing decisions, and the specific characteristics of online casinos compared to traditional gambling venues. It also addressed various risks and preventive measures used at the international level. The theoretical framework helps to understand why people engage in gambling, how different environments influence consumer behavior, and what potential risks may arise.

The author used a qualitative research method. Data was collected through semi-structured interviews to gain an in-depth understanding of players' personal experiences, motives, and habits. The analysis included five online casino users aged between 22 and 35, with gambling experience ranging from eight months to four years. Qualitative content analysis was used during the data collection and analysis, identifying recurring patterns and meaningful connections in the participants' responses.

The study involved five participants who engaged in various types of gambling, with the most frequently mentioned games being slot machines, sports betting, poker, and roulette. The primary motivations for gambling were passing time, alleviating boredom, and hoping to win money. Most participants experienced strong emotions during play (e.g., excitement and adrenaline), influencing their gambling behavior. In some cases, losses prompted attempts to win the money back, while others considered themselves financially disciplined. The influence of marketing campaigns varied, but overall, it was not decisive in game selection. Some participants regretted specific bets—especially when large amounts of money were lost—while others believed they had long-term success.

The main risks identified were loss of control, financial losses, and negative impacts on relationships. At the same time, some positive aspects were noted, such as feelings of social connection and spending time with friends. Most participants had not imposed gambling limits on themselves, with only one individual having set an official gambling ban. Reasons for reducing or stopping gambling varied and included loss of interest, fewer promotional offers, or a preference for physical casinos.

Awareness of support services and preventive measures was generally low, and information visibility within online casinos was considered insufficient. The study showed that the development of online casinos has influenced consumer behavior by making gambling more accessible but also riskier. Gambling behavior is affected by internal factors (such as emotions and motivation) and external factors (such as social influence and the environment). Future research could focus on long-term behavioral studies and analyzing the impact of online gambling on family members.

The results of the study highlight the need for increased responsibility among online casinos to prevent gambling addiction. Online casino platforms must display information about available support services, enable users to set personal limits on playing time and spending and provide personalized gambling statistics. Implementing automatic reminders and restrictions when users exceed specified spending or time thresholds is essential. Regulations must be updated to reflect the unique characteristics of digital environments better and be specifically tailored to online gambling. The study indicates that online casinos are prevalent in Estonia, primarily used for entertainment but potentially associated with problematic behavior. Raising awareness and strengthening preventive measures are essential in reducing gambling-related issues.

## **Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, *Liisu Maidi Varik*,

1. Annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose *Veebikasiinode klientide ostukäitumist mõjutavad tegurid*, mille juhendaja on *Anne Roosipõld*, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 4.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

*Liisu Maidi Varik*

**19.05.2025**