

Henry Kokko

**TROLLAAMINEN JA SEN VAIKUTUKSET
FACEBOOKISSA**



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO
TIETOJENKÄSITTELYTIETEIDEN LAITOS
2017

TIIVISTELMÄ

Kokko, Henry

Trollaaminen ja sen vaikutukset Facebookissa

Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto 2017, 75 s.

Pääaine: Tietojärjestelmätiede, pro gradu-tutkielma

Ohjaaja: Jari Veijalainen

Trollaaminen on aktiviteetti, mitä tapahtuu sosiaalisessa mediassa ja se yhdistetään pääosin haitalliseen toimintaan. Suurinosa trollauksesta tapahtuu anonymiteetin turvin, mutta joskus trolli saattaa toimia myös omalla identiteetillään. Trollauksen vaikutukset uhriin voivat vaihdella lievistä ärsytyksen tunteista paljon vakavampiin vaikutuksiin, kuten itsensä vahingoittamiseen tai itsemurhaan.

Kun trollausta tapahtui enimmäkseen chat-huoneissa, missä lukijakunta oli rajoittunut, trollausta ei otettu vakavasti. Sosiaalisen median yleistyessä trollaus levisi myös, jolloin se mahdollisti trollauksen näkyvyyden suuremmalle lukijakunnalle. Nykyään trollaamiseen suhtaudutaan vakavammin ja jopa Keskusrikospoliisin kyberkeskuksessa seurataan trolleja.

Tässä tutkimuksessa käsitellään häiritsevän ja provosoivan trollaamisen lisäksi ideologiatrollausta, aktivismia, kiusaamista, tragediatrollausta ja huolenpitotrollausta. Jokaisella trollilla on omat tavoitteet ja jokaista trollia motivoivat eri asiat.

Tutkimuksessa haettiin tietoa kirjallisuuskatsauksella, tarkkailevalla havainnoinnilla, osallistuvalla havainnoinnilla ja laadullisella kyselyllä. Kyselyyn osallistui kymmenen henkilöä, joista viisi oli trolleja ja loput viisi uhria. Kyselyllä pyrittiin saamaan parempi ymmärrys trollaamisesta ja sen ilmenemisestä.

Tutkimuksessa tehtiin havaintoja useista erilaisista trolleista ja heidän profiileistaan. Trollit käyttävät eri profiileja eri tarkoituksiin. Joillakin profiileilla keskitytään trollaamaan, kun toisilla profiileilla pyritään keräämään trolleille näkyvyyttä.

Trollauksen kanssa on opittava elämään, koska sitä tulee olemaan niin kauan, kun trollaaminen on mahdollista. Sen vaikutuksia voidaan kuitenkin yrittää lievittää tai vähentää mahdollisuutta joutua trollin uhriksi.

Asiasanat: Trolli, Trollaaminen, Facebook, Sosiaalinen media

ABSTRACT

Kokko, Henry

Trolling and its ramifications in Facebook

Jyväskylä: University of Jyväskylä 2017, 75 p.

Major subject: Information Systems, Master's Thesis

Supervisor: Jari Veijalainen

Trolling is an activity that occurs on social media platforms and is often associated to be malicious in nature. Most trolling is done in anonymity, but sometimes users who employ trolling can also use their real identities.

When trolling was still happening mainly in chat rooms where its readership exposure is limited, trolling was not initially taken seriously. However, in recent years, trolling has become more widespread with far greater outreach on social media platforms. For instance, even the Finnish police is taking trolling seriously.

In this study, trolling is considered beyond harassment and provocation. Ideology Trolling, Activism, Cyber-bullying, RIP-trolling, and Concern Trolling will also be covered. Each type of trolling has different goals and the trolls are motivated by different interests.

The impacts of trolling can range from triggering mild annoyance in receivers of trolling to far severe and sinister results such as inducing depression, catalysing suicides and self-harm in victims.

The study is based on literature, observation without intervention, observation with intervention and a qualitative survey. Ten people took part in the survey. Five of the people were trolls and five of them were victims of trolling. With the survey it was possible to get a better understanding of trolling and how it takes place in Facebook among Finnish-speaking people.

In the study there are observations of many kind of trolls and their profiles were made. Trolls are using different profiles for different purposes. Some profiles are focusing on trolling and other profiles are trying to help other trolls gain visibility

Trolling is something users have to live with since it will never stop as long as there is possibility of trolling. However it's effects can be reduced or it is possibility to avoid completely becoming a victim of trolling.

Keywords: Troll, Trolling, Facebook, Social media

KUVIOT

KUVIO 1 Sosiaalisen median hunajakkenno	11
KUVIO 2 Facebook sosiaalisen median hunajakennossa	14
KUVIO 3 Tiedonkeräysprofiilien kaverimäärät.....	31
KUVIO 4 Yhteyttä ottaneiden henkilöiden määrä.....	33

KUVAKAAPPAUKSET

KUVAKAAPPAUS 1 Trollit ovat muodostaneet ystävyyssuhteita keskenään .	38
KUVAKAAPPAUS 2 Uhri kuvittelee seurustelewansa trollin esittämän henkilön kanssa	39
KUVAKAAPPAUS 3 Trolli esiintymässä yrityksen asiakaspalvelijana.....	42
KUVAKAAPPAUS 4 Trollit puolustamassa autokorjaamo.....	43
KUVAKAAPPAUS 5 Ryhmän ylläpitäjä on poistanut trollin ryhmästä.....	44
KUVAKAAPPAUS 6 Trolli esiintyy ryhmän ylläpitäjänä	45
KUVAKAAPPAUS 7 Ryhmän ylläpitäjät korjaamassa trollauksen jälkiä.....	46
KUVAKAAPPAUS 8 Trollit levittämässä valheellista tietoa uhrista	48
KUVAKAAPPAUS 9 Trolli on aloittanut provosoivan keskustelunavauksen ..	49
KUVAKAAPPAUS 10 Kuvakaappaus trollin ja uhrin yksityisviesteistä	51

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT	3
KUVIOT	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
SISÄLLYS.....	5
1 TROLLIT JA SOSIAALINEN MEDIA.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
1.1 Sosiaalinen media	10
1.2 Facebook.....	12
1.3 Trollaus.....	15
2 TROLLAUS TOIMINTANA.....	18
2.1 Perinteinen trollaus	20
2.2 Ideologiatrollaus	21
2.3 Aktivismi.....	21
2.4 Kiusaaminen.....	22
2.5 Tragediatrollaus	23
2.6 Huolenpitotrollaus	24
3 TEORIAOSUUDEN YHTEENVETO.....	25
4 TUTKIMUSMENETELMÄT	27
4.1 Tarkkaileva havainnointi.....	27
4.2 Osallistuva havainnointi.....	28
4.3 Laadullinen kysely	28
4.4 Deduktiivinen päättely	29
5 TUTKIMUKSEN HAVAINTOJA.....	30
5.1 Tiedonkeräystä varten tehdyt profiilit	30
5.2 Facebookin käyttö trolleamisessa.....	33
6 HAVAINTOJA FACEBOOKISSA TOIMIVISTA TROLLEISTA	35
6.1 Omalla identiteetillään toimivat trollit.....	35
6.2 Perinteiset trollit.....	36
6.3 Omistautuneet trollit	36
6.4 Trollien naisprofiilit.....	38
6.5 Ahdistelevat trollit.....	39

7	HAVAINNOT TROLLAUKSEN ILMENEMISESTÄ	41
7.1	Turhien viestien lähettäminen	46
7.2	Aggressiivinen käytös	46
7.3	Valheellisen tiedon levittäminen	47
7.4	Provosoiminen	48
7.5	Liiallinen myönteisyys	50
8	KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET	52
8.1	Trollien vastaukset kyselyyn	52
8.2	Uhrien vastaukset kyselyyn	55
9	JOHTOPÄÄTÖKSET	61
9.1	Mitä suomenkielinen trollaus on Facebookissa?	62
9.2	Miten suomenkielinen trollaus ilmenee Facebookissa?	63
9.3	Mitä vaikutuksia Facebookissa tapahtuvalla trollauksella on Facebookin muihin käyttäjiin?	64
9.4	Tutkimuksen pätevyys	64
10	YHTEENVETO	66
	LÄHTEET	68

1 JOHDANTO

Trollaus on kasvanut määrältään Internetin yleistymisen myötä ja nykyään erilaisiin trolleihin on helppo törmätä sosiaalisessa mediassa. Jokainen, joka uskoo kohdanneensa trollin Internetissä kuvailee tämän todennäköisesti eri tavoin. Jonkun mielestä trolli voi olla harmiton kujeilija, kun taas joku toinen trollausta kohdannut voi olla sitä mieltä, että se on yleensä jonkin tasoista häirintää. Trollaus ei ole uusi ilmiö, vaan Nisbetin (2013) mukaan trollausta on havaittu jo Bulletin Board Systemissä.

Trollausta on kuvattu taidoksi ärsyttää muita ihmisiä tarkoituksellisesti, nokkelasti ja huomaamattomasti. Se on trolleille ikäänkuin peli, missä trollit pyrkivät harhauttamaan muita väärällä identiteetillään ja johon muut käyttäjät joutuvat osallistumaan haluamattaan. Trollaaminen voi myös olla häiritsevää käytökseltään, joka vaihtelee sosiaalisesti positiivisen ja sosiaalisesti negatiivisen välillä. Trollausta kuvataan teeskenneltynä vilpittömänä käyttäytymisenä, jolla kerätään uhreilta huomiota ja reaktioita, jotka vaihtelevat vihan, provosoitumisen, huumorin ja vakavasti otettavien aiheiden käsittelyn välillä (Sanfilippo, Yang & Fichman 2017). Trollaus ei siis aina ole negatiivista toimintaa, vaan se voi olla myös esimerkiksi hyvän mielen tuottamista huumorilla.

Pääosin trollaus on kuitenkin sisältöä, jolla on tarkoitus häiritä keskustelua, kokonaisia yhteisöjä tai yksittäisiä henkilöitä lähettämällä keskustelupalstoille tai yksityisesti viestejä, jotka ovat sisällöltään provosoivia, sisältävät tyhmiä kysymyksiä tai pyrkivät saamaan muita käyttäjiä osaksi turhiin ja aikaa vieviin keskusteluihin (Korpela 2008, Mantilla 2013, Herring, Job-Sluder, Scheckler & Barab 2002). Trollausta tehdään ajanvietteenä, ideologisista syistä, sosiaalisista syistä tai pahantahtoisuuden vuoksi (Sanfilippo, Yang & Fichman 2017).

Suurin osa trollauksesta tapahtuu anonyymiuden suojissa. Anonyymius on perinteisesti ymmärretty kyvyttömyydeksi tunnistaa toisen yksilön todellinen identiteetti (Christopherson 2006). Scottin (2004) mukaan anonyymius on viestintää, jossa viestien alkuperästä ei ole tietoa. Anonyymius on tilanne, missä muut eivät pysty identifioimaan anonyyminä toimivaa

henkilöä (Lapidot-Lefler & Barak 2012) tai anonyyminä toimiva henkilö pyrkii välttämään identifioitumista (Lee 1996). Anonyymius voidaan saavuttaa silloin, kun käyttäjää ei pystytä tunnistamaan seitsemästä erilaisesta ulottuvuudesta, jotka ovat Marxin (1999) mukaan 1) henkilön laillinen nimi, 2) henkilön olinpaikka, 3) Aakkoselliset tai numeeriset tunnisteet 4) symboliset tunnisteet, 5) ulkonäkö tai käyttäytymistunnisteet, 6) sosiaalinen kategorisointi ja 7) yksilöivät tiedot, taidot tai artefaktit. Jotta henkilö pysyy anonyyminä, on hänen Sulerin (2002) mukaan eliminoitava kriittisiä ominaisuuksia omasta persoonastaan, joita hän ei halua näyttää kyseisessä ympäristössä.

Christophersonin (2006) mukaan anonyymiuteen liittyy paljon negatiivisia ilmiöitä, kuten aggressiivisen käytöksen lisääntyminen, itsetuhoisten ihmisten rohkaisu itsetuhoiseen käytökseen ja antisosiaalisen käyttäytymisen lisääntyminen. Se voi tapahtua suurissa sosiaalisissa konteksteissa, kuten väkijoukoissa tai pienemmissä konteksteissa, kuten kahden henkilön välisessä Internet-keskustelussa (Christopherson 2006). Käyttäjän yksityisyys muodostuu kyvystä kontrolloida muiden mahdollisuutta puuttua käyttäjän omiin asioihin ja kyvystä kontrolloida käyttäjän omien tietojen paljastumista (Fogel & Nehmad 2009). Yksityisyys vaikuttaa positiivisesti yksilön hyvinvointiin. Jos yksilö ei pysty täyttämään yksityisyyden tarvetta, se voi johtaa antisosiaaliseen käyttäytymiseen (Christopherson 2006). Antisosiaalinen käyttäytyminen sisältää aggressiivista käytöstä, häiritsemistä ja kiusaamista (Cheng, Bernstein, Danescu-Niculescu-Mizil, Leskovec 2017).

Anonyymiuden suojassa kirjoitellessa ei tarvitse välittää seurauksista, joten jokainen voi kirjoittaa todelliset mielipiteensä julki välittämättä muiden mielipiteistä tai seurauksista. Samasta syystä anonyymius tekee helpommaksi haitallisen toiminnan, kuten esimerkiksi kiusaamiseen, propagandan levittämiseen tai shokeeraavan sisällön levittämiseen. Greenfield (Furness 2013) väittää anonyymiuden lisäävän trollaamista. Koska sosiaalisen median palveluissa on mahdollista toimia anonyymiuden suojissa, on trollaaminen siellä helppoa ja vaivatonta. Greenfieldin (Furness 2013) mukaan kiusaamista ja pahanilkisiä ihmisiä on ollut aina, mutta anonyymiuden suojissa heidän ei tarvitse pidätellä itseään. Kun katsekontakti, äänensävy ja muut kehonkieleen liittyvät asiat eivät ole rajoittamassa ihmisen käytöstä, niin se antaa ihmisille mahdollisuuden tuoda itsestään huonoimmat puolet esille (Furness 2013). Silloin kun käyttäjät kokevat etteivät he ole vastuussa teoistaan, he sanovat ja tekevät asioita mitä he eivät normaalisti sanoisi tai tekisi (Chesney, Coyne, Logan & Madden 2009).

Kaplanin ja Haenleinin (2010) mukaan sosiaalinen media on joukko web-sovelluksia, jotka tukeutuvat Web 2.0:n ideologiseen ja teknologiseen perustaan ja jotka mahdollistavat käyttäjille sisällön luomisen ja jakamisen. Koska sosiaalinen media muodostuu useista erilaisista sovelluksista, on trollaaminenkin kehittynyt toiminnaltaan monipuolisemmaksi. Trollit eivät trollaa pelkästään tekstiä sisältävillä viesteillä, vaan he käyttävät lisäksi sosiaalisen median toimintoja trollaamiseen.

Trollauksesta pyritään saamaan parempi käsitys, jotta sen mahdollisia vaikutuksia pystytään ymmärtämään. Tässä työssä käydään läpi erilaisia Facebookissa toimivia trollityyppejä, heidän toimintatapojaan sekä tyypillisiä piirteitä, joista trolli voidaan tunnistaa. Kaikki trollit eivät kuitenkaan toimi samalla tavalla, vaan trolleja on useita erilaisia ja ne eroavat toisistaan toimintatavoiltaan, motiiveiltaan ja tunnistettavuudeltaan. Jotkut trollit voivat trollata esimerkiksi rahan vuoksi, kun toiset haluavat näkyvyyttä. Trollausta tulee olemaan niin kauan, kun trolleaminen on mahdollista. Huhtisen (2015) mukaan netissä provosoivia käyttäjiä on opittava sietämään ja niiden kanssa on opittava elämään, koska niistä ei päästä eroon.

Kirjallisuuden mukaan trolleaminen ja nettikiusaaminen jakavat hyvin paljon toiminnaltaan samankaltaisia asioita keskenään. Molemmilla voi esimerkiksi olla tavoitteena saada huomiota. Tästä syystä kirjallisuuskatsauksessa haetaan lisäksi tietoa myös nettikiusaamisesta. Koska nettikiusaaminen ja trolleaminen ovat joissain tapauksissa toimintatavoiltaan hyvin samankaltaisia, niin molempien eroja ja samankaltaisuuksia käydään läpi työssä. Tällä pyritään saamaan parempi käsitys siitä, mitä trolleaminen on. Onko trolleaminen vain nettikiusaamista eri nimellä vai onko trolleaminen jotakin muuta.

Trolleamisesta haettiin tietoa eri lähteistä, kuten Googlen perinteisellä hakukoneella, sekä Googlen Scholar hakukoneella. Lisäksi käytettiin AIS Electronic Libraryä ja JSTORia. Hakusanoina käytettiin "Trolling in facebook", "Trolling in social media", "Online bullying", "RIP trolling", "Concern trolling", "Flaming in social media", "Effects of trolling".

Facebook valittiin tarkasteltavaksi sosiaalisen median alustaksi, koska se on Weissenfeltin ja Huovisen (2015) tekemän tutkimuksen mukaan yksi suosituimmista sosiaalisen median palveluista suomalaisten nuorten keskuudessa. Tästä syystä tässä tutkimuksessa käydään läpi, mitä trolleaus on Facebookissa, miten se ilmenee ja minkälaisia vaikutuksia sillä on uhreihin. Facebookissa tapahtuvaa trolleusta on tärkeää tutkia sen ajankohtaisuuden vuoksi ja siihen liittyvän vähäisen tutkimuksen vuoksi. Tehtävä tutkimus myös auttaa tunnistamaan mahdollisia trolleja ja niiden toimintatapoja.

Tutkimuskysymyksinä ovat "Mitä suomenkielinen trolleaus on Facebookissa", "Miten suomenkielinen trolleaus ilmenee Facebookissa" ja "Mitä vaikutuksia Facebookissa tapahtuvalla trolleuksella on Facebookin muihin käyttäjiin" ja tutkimus on rajattu Facebookissa tapahtuvaan trolleukseen. Vastaukset kysymyksiin haetaan kirjallisuuskatsauksella, osallistuvalla havainnoinnilla ja kyselytutkimuksella.

Lähes kaikissa tieteellisissä julkaisuissa, joissa on käsitelty trolleamista ja trolleja, on niitä käsitelty lyhyesti ja keskitytty pääasiallisesti muiden asioiden tutkimiseen. Koska Facebookissa trolleamisesta ei ole paljoa julkaistu tieteellistä kirjallisuutta, kirjallisuuskatsauksessa keskitytään enimmäkseen yleisesti trolleusta käsitteleviin tieteellisiin julkaisuihin sekä netistä löytyviin tieteellisiin artikkeleihin, sekä muuhun trolleusta käsitteleviin julkaisuihin.

Kirjallisuuskatsauksen lisäksi tutkimukseen haettiin tietoa kahdella Facebook-tilillä, jotka tehtiin tiedonkeruuta varten. Molemmat Facebook-tilit luotiin valeidentiteeteillä. Toinen profiileista on tehty miehen tiedoilla ja toinen naisen tiedoilla. Kummankaan tilin identiteetti ei vastaa ketään olemassa olevaa henkilöä. Tileillä seurataan trollien toimintaa ryhmissä ja trollien seinillä. Samalla pyritään varmistamaan trollien väittämä siitä, että naisprofiileilla saa helpommin suuren määrän kavereita miesprofiiliin verrattuna. Lisäksi tietoa kerätään kyselyllä, joita lähetetään trolleille sekä trollauksen uhreille.

Molemmissa kyselyissä on 12 kysymystä ja niillä pyritään saamaan vastaus tutkimuskysymyksiin. Tutkittavia henkilöitä saatiin kymmenen kappaletta, joista viisi ovat trolleja ja loput viisi ovat trollauksen uhreja.

Trollausta huomattiin Facebookin ryhmässä, joka toimi nimellä "Yksinhuoltajaäidit yhteiskunnan pohjasakkaa" ja kyselyyn vastanneista trolleista neljä ja uhreista kolme löydettiin kyseisestä ryhmästä. Trolleihin otettiin yhteyttä valeprofiililla, sillä trolleille ei haluttu paljastaa omaa identiteettiä trollauksen uhriksi joutumisen pelossa.

1.1 Sosiaalinen media

Sosiaalinen media on ilmiö, joka on muuttanut yksilöiden välistä kommunikointia ja vuorovaikutusta ympäri maailman (Edosomwan, Prakasan, Kouame, Watson, Seymour 2011). Sosiaalisen median ensimmäisiä muotoja oli kehitetty jo 60-luvulla ARPANETissä ja sitä jatkokehitettiin 70-luvulla Multi-User Dimensionin ja Bulletin Board Systemin muodossa, joissa oli mahdollista lähettää viestejä muiden käyttäjien näkyville (Edosomwan ym., 2011).

Internetin käytön yleistyessä sosiaalisesta mediasta on tullut yhä tärkeämpi osa ihmisten elämää. Erilaiset sosiaalisten medioiden sivustot, kuten Twitter, Instagram ja Facebook ovat Internetin käytetyimpiä palveluita (Alexa 2017). Kaplanin ja Haenleinin (2010) mukaan sosiaalinen media on web-sovelluksista muodostuva alusta, joka perustuu Web 2.0:n ideologisiin ja teknologisiin perustuksiin mahdollistaen käyttäjien sisällön luomisen ja jakamisen.

Kietzmann, Hermkens, McCarthy ja Silvestre (2011) ovat kehittäneet teorian hunajakennosta, mikä on seitsemästä osasta muodostuva kokonaisuus (kuviot 1). Se selittää sosiaalisen median toimintaa ja kokonaisuutta. Hunajakennon seitsemän osaa ovat identiteetti, keskustelut, jakaminen, läsnäolo, suhteet, maine ja ryhmät (Kietzmann ym., 2011).

Identiteetti edustaa sitä henkilöllisyyttä, mitä käyttäjä esittää sosiaalisessa mediassa. Se voi sisältää tietoa käyttäjästä, kuten käyttäjän nimen, iän, sukupuolen, ammatin ja sijainnin. Identiteetin ympärille rakennetut palvelut, kuten Facebook vaativat käyttäjältä profiilin luomisen. Keskustelut mahdollistavat käyttäjien välisen kommunikoinnin sosiaalisen median ympäristössä. Useat sosiaalisen median palvelut helpottavat keskustelua yksilöiden ja ryhmien välillä. Keskusteluilla voidaan yrittää löytää

samanmielisiä käyttäjiä, parantaa itsetuntoa tai olla perillä uusimmista ideoista ja puheenaiheista. Jakamisella tarkoitetaan käyttäjien välistä sisällön jakamista, vaihtamista ja vastaanottamista. Jakaminen yksinään voi olla vuorovaikutusta sosiaalisessa mediassa, mutta se riippuu sosiaalisen median palvelusta, että voivatko käyttäjät keskustella tai muodostaa suhteita muihin käyttäjiin jakamisen kautta. Läsnäolo antaa tiedon siitä, missä muut käyttäjät ovat virtuaalisessa ja/tai oikeassa maailmassa ja ovatko he tavoitettavissa. Suhteet muodostuvat silloin, kun kahdella tai useammalla käyttäjällä on jokin yhdistävä tekijä, joka johtaa heidät keskustelemaan keskenään. Se voi myös olla tapaaminen tai käyttäjän kaveriksi lisääminen. Maine määräytyy siten, kuinka käyttäjät tunnistavat oman tai toisten käyttäjien aseman sosiaalisessa ympäristössä. Maine voi perustua esimerkiksi seuraajien tai tykkäysten määrään. Ryhmät muodostuvat käyttäjien luomista yhteisöistä. Käyttäjät voivat laittaa ystävät ja seuraajat heidän luomiinsa ryhmiin, joiden sisältö voi olla muille käyttäjille näkyvä tai näkymätön. Käyttäjät voivat toimia ryhmiensä ylläpitäjinä, hyväksyä uusia jäseniä ryhmään ja kutsua muita käyttäjiä liittymään ryhmiin. (Kietzmann ym., 2011.)



KUVIO 1. Sosiaalisen median hunajakkenno (Kietzmann ym. 2011).

Kietzmannin (ym., 2011) mukaan yksikään sosiaalisen median palvelu ei keskity vain yhteen osa-alueeseen, vaan yleensä sivustot keskittyvät kolmeen tai neljään hunajakennossa esitettyyn osaan. Yleensä kuitenkin sosiaalisen

median sivustoilla keskitytään enemmän yhden osa-alueen toiminnallisuuteen. Facebookissa tärkeimmäksi osa-alueeksi painottuvat käyttäjien väliset suhteet. Kuviossa 2 kuvataan Facebookin toiminnallisuudet sosiaalisen median hunajakennon mukaisesti. Mitä tummempi osa-alue on, sen tärkeämpi sen toiminnallisuus on sivustossa (Kietzmann ym., 2011.)

1.2 Facebook

Facebook on maksuton yhteisöpalvelu, mihin käyttäjät voivat lähettää viestejä, jakaa valokuvia ja linkittää uutisia tai muuta Internetistä löytynyttä sisältöä, pelata pelejä, keskustella ja lähettää suoratoistona videota muille käyttäjille. Jaettu materiaali voi olla julkista, jaettu tietyille ryhmille tai ystäville, perheelle tai yksittäisille henkilöille. (Nations 2016).

Kuka tahansa 13-vuotta täyttänyt henkilö voi luoda käyttäjätilin Facebookiin. Jokaisella käyttäjällä on oma henkilökohtainen "seinä", mihin voidaan julkaista päivityksiä. Käyttäjille näkyy personoitu etusivu, johon tulee sisältöä kavereiden toiminnasta ja seurattavien palveluiden julkaisuista (Facebook Ohje- ja tukikeskus 2017a).

Tilin luomisen jälkeen käyttäjät voivat lähettää kaveripyynnöitä muille käyttäjille. Kun käyttäjät ovat keskenään kavereita, he voivat nähdä toistensa seinän, julkaisut ja päivitykset. Kaikkien julkaisujen ja päivitysten näkyvyyttä on mahdollista muokata yksityisyysasetuksista. Näkyvyyttä voi määrittää siten, että ne näkyvät vain käyttäjälle itselleen, tietyille käyttäjille tai kaikille Facebookiin kirjautuneille käyttäjille. Käyttäjät voivat kommentoida näkemiään julkaisuja, tykätä niistä ja jakaa niitä. Tykkäämisen lisäksi käyttäjien on mahdollista laittaa julkaisuihin reaktioita, joilla ilmaistaan erilaisia tunnetiloja.

Facebookissa on mahdollista lähettää viestejä muille käyttäjille reaaliajassa viestisovelluksen kautta (Facebook Ohje- ja tukikeskus 2017b). Mikäli käyttäjät ovat kavereita keskenään, niin vastaanottaja saa lähetetyt viestit samantien. Viestit siirtyvät erilliseen viestipyynnö-kansioon, jos ne tulevat muilta käyttäjiltä, kuin kavereilta. Tällöin viestit pitää käydä erikseen tarkastamassa, eivätkä ne tule automaattisesti samalla tavalla näkyviin, kuin perinteiset saapuneet-kansion viestit. Viestit voivat sisältää tekstin lisäksi myös kuvia, videoita, animaatioita ja liitteitä (Facebook Ohje- ja tukikeskus 2017b).

Käyttäjät voivat jakaa erilaisia multimediasisältöjä Facebookissa, kuten kuvia ja videoita. Kuviin voidaan merkitä käyttäjiä, kuten esimerkiksi kuvissa esiintyviä henkilöitä (Facebook Ohje- ja tukikeskus 2017c). Käyttäjät voivat jakaa videoita ja katsella videoita etusivulla (Facebook Ohje- ja tukikeskus 2017d).

Facebookissa voidaan luoda omia sivuja, jotka ovat ensisijaisesti tarkoitettu brändeille, organisaatioille ja julkisuuden henkilöille, jotka haluavat näkyvyyttä Facebookissa (Facebook Ohje- ja tukikeskus 2017e). Sivut eroavat profiileista siten, että profiilit ovat tarkoitettu yksityishenkilöitä varten. Kaikki Facebookin käyttäjät pystyvät luomaan sivuja tai hallitsemaan niitä, jos

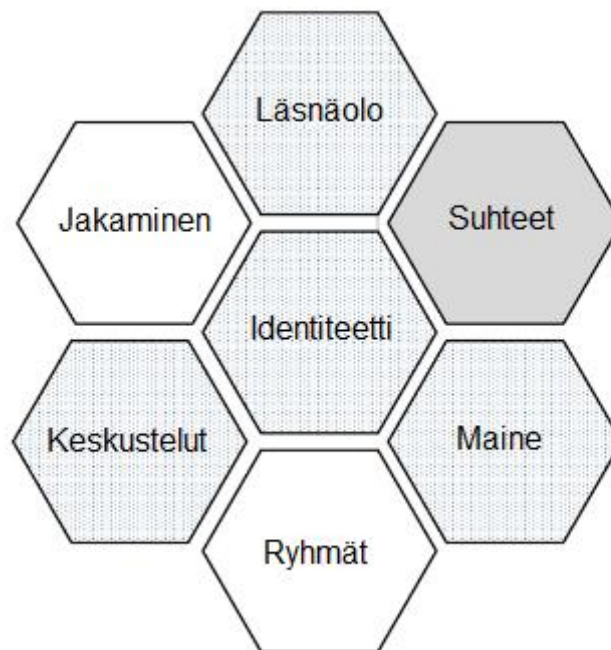
kyseiselle käyttäjälle on annettu ylläpitäjän tai editoijan oikeudet. Käyttäjät, jotka tykkäävät sivusta saavat sivun julkaisuja omalle etusivulleen.

Ryhmät Facebookissa ovat paikkoja, missä voidaan keskustella muiden ihmisten kanssa (Facebook Ohje- ja tukikeskus 2017f). Käyttäjät voivat luoda ryhmiä ihan mille tahansa asialle. Ryhmän näkyvyys riippuu sen yksityisyysasetuksista. Ryhmillä on kolme eri yksityisyyden tasoa: julkinen, suljettu ja salainen. Julkisen ryhmän sisällön pystyvät näkemään kaikki mukaan lukien sellaiset käyttäjät, joilla ei ole käyttäjätunnusta Facebookiin. Suljettu ryhmä ja siihen liittyneet käyttäjät näkyvät kaikille, mutta sisällön näkevät vain ryhmän jäsenet. Salaista ryhmää ja sen sisältöä eivät näe muut, kuin ryhmän jäsenet, elleivät ryhmän jäsenenä olevat henkilöt jaa sitä ryhmän ulkopuolisille. Ryhmiin pystyy lisäämään muita Facebookin käyttäjiä, jolloin liitetty käyttäjä saa ilmoituksen, että hänet on lisätty ryhmään.

Tapahtumien avulla voidaan tiedottaa kokoontumisista Facebookin käyttäjille (Facebook Ohje- ja tukikeskus 2017g). Tapahtumia voidaan jakaa muille käyttäjille ja kutsua heidät osallistumaan niihin. Käyttäjät voivat ilmoittaa osallistuvansa tapahtumiin, olevansa kiinnostuneita niistä tai ilmoittaa, että eivät osallistu tapahtumiin.

Aluksi Facebookin tykkäyspainikkeen toiminto rajoittui vain julkaisujen, kommenttien ja kuvien tykkäämiseen. Tykkäyspainikkeen toimintoja laajennettiin 24.2.2016 ja tykkäämisen lisäksi lisättiin erilaiset reagoitintoiminnot. Näihin kuuluu laaja kirjo tunteita kuvastavia reaktioita, joilla voidaan reagoida käyttäjien julkaisuihin. Nyt tykkäämisen lisäksi voi käyttää reaktioita "ihastu", "haha", "vau", "surullinen" ja "vihainen". Ihastumisreaktion symbolina on sydän ja käyttäjät voivat laittaa sen esimerkiksi kuviin, mitä käyttäjät kokevat erityisen miellyttäväksi. "Haha" -reaktion symbolina toimii naurava hymiö ja sitä käytetään, kun käyttäjä kokee julkaisun hauskaksi. "Vau" -reaktion symbolina on hämmästynyt hymiö ja sitä käytetään yleensä positiivisesti yllättävissä julkaisuissa. Surullisen reaktion symbolina toimii itkevä hymiö ja sitä käytetään surullisissa päivityksissä. Vihaisen reaktion symbolina toimii vihainen hymiö ja sitä käytetään päivityksissä, mitkä ärsyttävät tai vihastuttavat käyttäjää. Reaktioiden käyttöä ei ole estetty mitenkään, vaan kaikkia niitä voi käyttää kaikissa julkaisuissa.

Alla olevassa kuviossa (kuvio 2) käydään läpi Facebookin toiminnallisuuksia Kietzmannin (ym., 2011) sosiaalisen median hunajakennon -teorian näkökulmasta. Mitä tummemman värinen osa-alue on, sen tärkeämpänä Kietzmann (ym., 2011) näkevät sen toiminnallisuuden Facebookissa.



KUVIO 2. Facebook sosiaalisen median hunajakennossa.

Kietzmann (ym., 2011) väittävät, että suhteet ovat Facebookin tärkein osa-alue hunajakennossa. Muita tärkeitä osa-alueita ovat läsnäolo, identiteetti, keskustelut ja maine (Kietzmann ym., 2011). Kietzmann (ym., 2011) väittävät suhteiden olevan Facebookin tärkein osa-alue sosiaalisen median hunajakennon teorian mukaan katsottuna. Se voi pitää paikkaansa, sillä ilman käyttäjien välisiä suhteita on mahdotonta saada omille julkaisulle minkäänlaista näkyvyyttä. Oma Facebook-aktiivisuus näkyy muille käyttäjille vain siinä tapauksessa, että käyttäjä on luonut jonkinlaisia suhteita Facebookissa. Muita tärkeitä hunajakennon osa-alueita ovat Kietzmannin (ym., 2011) mukaan maine, identiteetti, läsnäolo ja keskustelut. Maine määräytyy käyttäjille sen mukaan, miten muut käyttäjät suhtautuvat käyttäjän luomaan sisältöön. Se voi ilmetä esimerkiksi seuraajien määrästä tai muiden käyttäjien tykkäamisistä. Facebookissa käyttäjän identiteetti selviää profiilista. käyttäjä voi kertoa oman ikänsä, sukupuolensa, ammattinsa ja sijaintinsa. Käyttäjän kuva on erityisen tärkeässä roolissa, vaikka osa käyttäjistä eivät laitakaan omaa kuvaansa profiiliin. Profiilissa lisäksi identiteetti näkyy muille käyttäjille tykkäysten ja päivitysten ja ryhmiin kuulumisen kautta. Läsnäolo näkyy eri tavoin Facebookissa muille käyttäjille, jos käyttäjä on sallinut läsnäolon näyttävät asetukset. Läsnäolo voi näkyä käyttäjän julkaisuissa, jotka näyttävät muille käyttäjille mistä päivitys on laitettu ja milloin. Lisäksi läsnäolon voi nähdä chat-sovelluksesta. Jos käyttäjä on Facebookissa aktiivinen, niin muut käyttäjät näkevät hänen olevan tavoitettavissa. Lopuksi on keskustelut, jotka mahdollistavat käyttäjien välisen viestimisen. Keskustelu voi olla julkisesti tai

yksityisesti tapahtuvaa ja sitä voidaan käydä joko Facebookin yksityisviestien kautta, ryhmissä tai käyttäjien seinillä. Lisäksi keskustelua pystyy käymään matkapuhelimelle tarkoitettulla erillisellä Messenger-sovelluksella, mutta se ei kuitenkaan eroa Facebookin selainversion viestitoiminnosta.

Kietzmann (ym., 2011) väittää, että ryhmillä ja jakamisella ei ole suurta roolia Facebookissa. Facebook on kuitenkin nykyään hyvin erilainen vuonna 2017 verrattuna siihen, mitä se oli vuonna 2011. Ryhmillä ja jakamisella voi olla merkittävä vaikutus muihin hunajakennon osa-alueisiin. Jakamisen tarkoitus on jakaa sisältöä muiden käyttäjien näkyville. Se voi vaikuttaa käyttäjän identiteettiin, sillä käyttäjän jakamat asiat kertovat muille käyttäjille, minkä sisällön jakava käyttäjä kokee jaettavan arvoiseksi. Se voi myös vaikuttaa henkilön maineeseen, jos jaettu aihe on esimerkiksi poliittisesti kanta-aottava. Jakamisella on usein tuotu ilmi erilaisia epäkohtia tai uutisia, jotka ovat sitten levinneet nopeasti muiden käyttäjien tietouteen herättäen paljon keskustelua. Ryhmillä voi olla suora vaikutus muiden käyttäjien välisiin suhteisiin. Ryhmien avulla on mahdollista solmia uusia suhteita, joita ilman ryhmiä ei välttämättä koskaan olisi syntynyt. Ryhmät painottuvat suurin määrin keskusteluihin ja ryhmien sisällä voi muodostua omat identiteetit ryhmän jäsenille. Ryhmässä oleville jäsenille on mahdollista syntyä ryhmän sisällä tietynlainen maine. Se voi olla täysin erilainen verrattuna siihen maineeseen, mikä käyttäjällä on ryhmän ulkopuolella. Jakamisella ja ryhmillä ei välttämättä yksinään ole suurta vaikutusta, mutta niiden toimiessa kennon muiden osa-alueiden lisänä merkitys voi olla suurta.

1.3 Trollaus

Trollaus on muuttunut kehittyneen teknologian myötä ja se on hyvin erilaista Web 2.0 teknologioiden aikana, kuin se oli Bulletin board -tekniikan aikana. Lisäksi trollaukseen on vaikuttanut trollien käytöksen muuttuminen. Tästä syystä trollauksen määritelmä on muuttunut ajan myötä. Korpela (2008) väittää trollauksen olevan toimintaa, jonka tarkoitus on aiheuttaa kiistanalaisesta aiheesta äärimmäisiä mielipiteitä esittäen sen siten, että samalla halvennetaan vastapuolen kantaa ja jätetään positiiviset argumentit esittämättä. Mantillan (2013) mukaan trollit häiritsevät keskustelua tai kokonaisia yhteisöjä lähettämällä tyhmiä kysymyksiä tai kiistanalaisia väitteitä keskustelupalstalle trollin omaksi iloksi tai siksi, koska trolli on riitaisa persoonallisuudeltaan. Cheng (ym., 2017) väittää trollauksen olevan henkilökohtaisia hyökkäyksiä, kiroilemista, häiritsemistä ja toimintaa, joka rikkoo useiden Internet-yhteisöjen sääntöjä. Lähes kaikissa määrittelyissä kuitenkin yhdistyy se, että trollaus nähdään negatiivisena ja haitallisena toimintana. Trolloimisella voi olla myös positiivisia vaikutuksia mutta suurin osa trolloimisesta on haitallista.

Trolli-sana tulee englannin kielen sanasta troll, mikä tarkoittaa suomeksi peikkoa. Se voi myös tarkoittaa sanaa troolaata, millä viitataan kalastustapaan, jossa troolia vedetään laivan perässä. Se on osuva viittaus, sillä trollit pyrkivät

sisällöllään ”kalastelemaan” uhreja ja saada heidät reagoimaan tai osallistumaan jollakin tavalla trollaukseen.

Internetin käyttäjät alkoivat käyttää sanaa "trolli" 80-luvun loppupuolella ja sanaa käytettiin kutsumanimenä sellaisille henkilöille, jotka tarkoituksellisesti häiritsivät Internetin yhteisöjä (Schwartz 2008). Ensimmäiset tunnetut todisteet termin käytöstä Oxford English Dictionaryn (2006) mukaan on vuonna 1992

Aluksi trollaamista pidettiin harmittomana, sillä trollaamista ja sen vaikutuksia ei ymmärretty. Asenne trollausta kohtaan on kuitenkin muuttunut ideologiatrollien, kuten esimerkiksi Venäjä-trollien sekä vihapuhetta harjoittavien trollien ilmestymisen myötä. Trollien vaikutuksista ollaan montaa eri mieltä. Kun on kyse vihapuhetta harjoittavista trolleista, niin Huhtisen (2015) mukaan vihapuhe on pysäytettävä, jotta sen vaikutukset vältetään. Korotkov (Mäkeläinen & Aro 2015) taas väittää, että Venäjä-trollien on mahdotonta muuttaa yleisön mielipidettä maksetuilla kommentteilla. Osa trollausta kohdanneista siis uskoo, että trollauksella voi olla haitallisia vaikutuksia ja niihin tulisi puuttua, kun taas toiset eivät näe tarvetta puuttua trollaukseen niiden olemattomien vaikutusten vuoksi.

Junin (2014) mukaan on kaksi syytä, miksi trolli trollaa. Ensimmäinen syy on se, että trolli on kyllästynyt ja etsii tekemistä. Trolli haluaa tekemistä ja tekemisensä kautta tulla huomatuksi ja olla puheenaiheena. Toinen syy on huomio. Trolli haluaa viestinsä näkyviin uhreille ja että uhrit tekisivät trollin sisällöstä omia julkaisuja. Trollit tekevät mitä tahansa saadakseen uhrin reagoimaan. Junin mukaan on mahdotonta muuttaa trollin mielipidettä tai päihittää trollia. (Jun 2014).

Trollaus on jäänyt pysyväksi ilmiöksi sosiaalisessa mediassa ja siltä suojautuminen on mahdotonta. Trollauksen vaikutuksia ja mahdollisuuksia voidaan kuitenkin lieventää.

Junin (2014) mukaan on tärkeää ymmärtää trollia. Yleensä trolleilla on kaksi syytä, miksi he trollaavat. Ensimmäinen syy on se, että trolli on kyllästynyt ja etsii tekemistä. Trolli haluaa tekemistä ja tekemisensä kautta tulla huomatuksi ja olla puheenaiheena. Toinen syy on huomio. Trolli haluaa viestinsä näkyviin uhreille ja että uhrit tekisivät trollin sisällöstä omia julkaisuja. Trollit tekevät mitä tahansa saadakseen uhrin reagoimaan. Junin mukaan on mahdotonta muuttaa trollin mielipidettä tai päihittää trollia. (Jun 2014).

Suurimpaan osaan trolleista toimivat perinteisesti hyväksi todetut toimintatavat: Trollin laittaessa yksityisviestejä on paras tapa estää trolli, että trolli ei pysty ottamaan uhriin yhteyttä tai näkemään uhrin päivityksiä. Trollin julkaistessa sisältöä ryhmiin, on paras tapa ilmiantaa trolli ryhmän ylläpitäjälle tai mahdollisuuksien mukaan poistaa trolli ja loukkaava sisältö ryhmästä.

Bergstrom (2011) väittää, että trollaukseen ei saisi reagoida ja se on jätettävä täysin huomiotta. Suurimpaan osaan trolleista tällainen toimintatapa voi toimia, mutta koska trolleja on erilaisia ja niillä on erilaisia toimintatapoja, niin on tärkeää suhtautua niihin eri tavoilla, jotta niiden vaikutuksilta voidaan suojautua. Esimerkiksi Huhtisen (2015) mukaan tarvitaan ohjeistamista ja valistamista. Jos trolli esimerkiksi levittää sisällöllään vihapuhetta, niin

Huhtisen (2015) mukaan on tärkeää, että vihapuhe pysäytetään, jotta sen vaikutukset vältetään. Denis Korotkov, joka toimii Fontanka-verkkolehden toimittajana uskoo propagandatrollaamisen olevan turhaa, koska yleisön mielipidettä on mahdotonta muuttaa maksetuilla kommentteilla (Mäkeläinen & Aro 2015).

Aiemmin trollaukseen on suhtauduttu vähättelevästi (Forss 2015). Tämä voi johtua siitä, että trollaamisen vaikutuksia ei ole havaittu tai niitä ei ole ymmärretty. Trollaamisella kuitenkin voi olla suuret vaikutukset uhreihin. Tästä syystä vakuutusyhtiö Chubb on alkanut tarjoamaan vakuutusta trollauksen varalta (Dakers 2015). Vakuutus korvaa menetetyt tulot, jos uhri on joutunut jäämään pois töistä trollauksen vuoksi (Dakers 2015).

Trollit eivät itse välttämättä ajattele tekojensa seurauksia tai he voivat kuvitella, että trollauksella ei ole minkäänlaisia vaikutuksia. Trollauksella kuitenkin on erilaisia vaikutuksista uhreihin. Internetissä kiusaamisen uhreiksi joutuneet kertoivat kokeneensa turhautumista ja vihaa, joka vaikutti heidän koulunkäyntiinsä ja arkeensa (Patchin & Hinduja 2006). Trollauksen huomiotta jättämisellä on myös vaikutuksensa. Sanfilippon (ym., 2017) mukaan trollaukseen on puututtava, koska se saattaa vahingoittaa verkon yhteisöjä. Maanpuolustuskorkeakoulun professori Aki-Mauri Huhtinen uskoo, että trollaamisella on vaikutusta, jos se on määrältään suurta ja hän uskoo, että viha lisää vihaa (Huhtinen 2015). Tällaista voi tapahtua silloin, kun trolli tekee päivityksen esimerkiksi maahanmuuttoon liittyen. Trolli voi esittää olevansa maahanmuuttajan rikoksen uhri, jolloin muut käyttäjät saattavat jakaa valheellista tietoa eteenpäin totuutena. Tällöin viha maahanmuuttajia kohtaan kasvaa trollauksen valheellisen toiminnan seurauksena. Maahanmuuttoon liittyvä keskustelu on helppo kohde trollaajille, koska sillä saadaan helposti reaktio vastapuolelta.

Mediapsykologin Arthur Cassidyn mukaan Internetissä tapahtuvalla kiusaamisella on suuri vaikutus varsinkin vanhempiin teini-ikäisiin miehiin. BeatBullying nimisen hyväntekeväisyysjärjestön tutkimuksen mukaan 87% teini-ikäisistä kohtasivat trollaamista ja kiusaamista Facebookissa. BeatBullyingin toimitusjohtajan Crossin mukaan trollaaminen ja kiusaaminen aiheuttavat uhreissa masennusta, koulusta pois jättäytymistä, itsensä vahingoittamista ja jopa itsemurhia tai niiden yrityksiä. (Gayle 2013).

Chengin (ym., 2017) mukaan antisosiaalinen käytös Internetissä lisää vihaa ja surua ja se voi olla haitallista nuorten sosiaaliselle ja emotionaaliselle kehitykselle. On siis selvää, että trollauksen vaikutukset ovat vahingollisia ja ne voivat pahimmillaan ajaa uhreja itsemurhaan.

2 TROLLAUS TOIMINTANA

Trollauksen väitetään olevan häiritsemistä, muiden käyttäjien loukkaamista ja yhteisöjen sotkemista (Cheng 2017, Korpela 2008, Mantilla 2013). Yleensä trolloaminen liitetään negatiiviseen ja provosoivaan toimintaan Internetissä.

Aikaisimmillaan trolloasta on havaittu ilmoitustauluilla, keskusteluryhmissä ja uutisryhmissä. Internetin yleistyessä anonymiteetti mahdollisti sen, että käyttäjät tunsivat olevansa vapaita seurauksista. (Feinberg 2014).

Trollaus ei rajoitu pelkästään Internetissä tapahtuvaan toimintaan, vaan trolleja voi löytyä esimerkiksi myös sanomalehtien mielipidepalstoilta. Eräs helppo tapa trollata on kirjoittaa lehteen provosoivaan tyyliin keväällä koirien jätöksistä. Facebookissa havaittu trollaus ei ole aina pelkästään tekstiä sisältäviä viestejä, vaan se voi myös olla muunmuassa kuvia, videoita, tykkäysten käyttämistä provosoivasti, henkilöiden lisääminen heidän tietämättään ryhmiin ja väärin henkilöiden merkitsemistä käyttäjien kuviin.

Kaikki trollit eivät ole samanlaisia, vaan trollien toiminta vaihtelee ja siihen vaikuttavat trollin tavoitteet ja motiivit. Esimerkiksi perinteisen ajankulukseen trolloavan trollin toiminta eroaa ideologiatrollien, kuten Venäjä-trollien toiminnasta. Ajankulukseen trolloavan trollin trollaus on sisällöltään suurimmaksi osaksi häirintää ja aggressiivista käyttäytymistä ja se kohdistuu usein satunnaisiin Internetin käyttäjiin, kun taas Venäjä-trollin tarkoituksena on saada muokattua keskustelua ja muiden käyttäjien mielipiteitä.

Huhtisen (2015) mukaan sosiaaliseen mediaan on tullut uusia trolleja, kuten bikini-trolli, wikipedia-trolli ja linkki-trolli. Bikini-trolli esittää tyhmää bimbohahmoa, joka laittaa heppoisia kysymyksiä, jolloin saadaan ”asiantuntijat” korjaamaan virheelliset väittämät. Wikipedia-trolli perustelee asiansa Wikipediaan viittaamalla. Linkki-trolli osallistuu keskusteluun laittamalla viestejä, missä on pelkästään linkki. (Huhtinen 2015).

Trolloaminen on suurimmaksi osaksi häiriökäyttäytymistä Internetissä (Korpela 2008, Mantilla 2013, Cheng 2017). Suomessa trolloaminen on ollut melko vähäistä tai vähemmän näkyvää toimintaa, kuten provosoivia viestejä

keskustelupalstoilla. Viime vuosien aikana se on tullut näkyvämmäksi Facebookissa ja sen vaikutusten vuoksi siihen on alettu suhtautumaan vakavammin. Alunperin sitä vähäteltiin, mutta nykyään jopa Keskusrikospoliisin kyberkeskuksen verkkotiedustelijat seuraavat trolleja (Happonen 2016).

Trollausta pidetään sisältönä, jolla on tarkoitus häiritä keskustelua tai kokonaisia yhteisöjä postaamalla yllyttäviä lausuntoja tai tyhmiä kysymyksiä keskustelupalstoille (Mantilla 2013).

Trollauksella voidaan myös houkutella muita käyttäjiä turhiin ja aikaa vieviin keskusteluihin. Trollaaminen alkaa yleensä viestillä, jonka sisältö on tarkoituksella kirjoitettu virheelliseksi, mutta ei välttämättä selvästi provosoivaa. Stereotyyppisen trollauksen tarkoituksena on saada naiiveja tai trollaukselle alttiita lukijoita uhriksi. (Herring ym., 2002). Trollaus ei rajoitu ainoastaan ryhmien ja yhteisöjen trollaamiseen, vaan yksittäisten henkilöiden trollaustakin tapahtuu paljon.

Trollaajilla on useita profiileita, jolloin he pystyvät jatkamaan toimintaansa, vaikka Facebookin ylläpito poistaakin osan profiileista. Joskus trollit tekevät profiileita, minkä poistamisella ei ole merkitystä trollille. Tällaisilla profiileilla toiminta on usein vähemmän organisoitua ja rajumpaa, koska trollit tietävät, että profiili poistetaan pian. (Phillips 2011).

Trolli tekee sitä omaksi huvikseen tai siksi, että hän on aidosti riitaisa persoonallisuudeltaan (Mantilla 2013). Hardakerin (2010) mukaan trollaaja esittää käyttäjää, joka haluaa kuulua tiettyyn ryhmään vilpittömin aikein, mutta todellisuudessa hänen tarkoituksenaan on aiheuttaa häiriöitä tai konflikteja omaksi huvikseen. Edellä mainitut määritelmät eivät kuitenkaan ole täydellisesti paikkaansa pitäviä, koska trollaus ei ole pelkästään keskustelujen häiritsemistä tai konfliktien aiheuttamista. Se voi olla lisäksi myös esimerkiksi mielipiteiden muokkaamista, asioiden tuomista tietoisuuteen, tai kiusaamista. Trollausta pidetään yleensä pelkkänä häiritsevinä viesteinä, vaikka nykyään se voi olla paljon muutakin sisältöä, kuten kuvia ja videoita. Varsinkin Facebookissa trollaamisen mahdollisuudet lisääntyvät monien toimintojen myötä. Trollit voivat merkitä vääriä henkilöitä käyttäjien kuviin ja luoda provosoivia ryhmiä ja sivustoja, missä trollit moderoivat keskustelua haluamallaan tavalla. Laajuutensa vuoksi trollausta on hankala määritellä kaikenkattavasti. Trollauksena voidaan pitää sellaista sisältöä sosiaalisessa mediassa, jonka tarkoituksena on saada sisällön kuluttajat reagoimaan trollaajan luomaan sisältöön. Trollaus voi olla provosointia, trollausta tukevan tiedon levittämistä ja tunteita herättävien aiheiden kommentointi valtavirran näkemyksiä vastaan. Se ei kuitenkaan aina ole valheellisen tiedon levittämistä, vaan trollit voivat käyttää myös faktatietoa tukeakseen väitteitä tunteita herättävistä aiheista. Samalla tavalla trolli pystyy myös tuomaan yhteiskunnan ongelmia esille. Trolli voi esittää olevansa välinpitämätön rattijuoppo ja herättää keskustelua tai kertoa toimivansa vanhainkodissa hoitajana ja tehdä päivityksiä vanhusten kaltoinkohtelusta. Näillä päivityksillä voidaan tuoda

julkisuuteen vanhusten mahdollista puutteellista hoitoa tai vanhainkotien huonoja oloja.

Trollausta ei aina tapahdu anonymiteetin suojissa, eikä se välttämättä ole aina pahantahtoista. Tällaista voi olla trollaus kaveripiirin sisällä, jolloin uhrille saatetaan tehdä hyvántahtoinen pila. Esimerkki hyvántahtoisesta pilasta on vuoden 2010 Tangomarkkinoiden äänestystulosten manipulointi. Nettiäänestyksessä trollit äänestivät Mauno Hakkilan ensimmäiseksi, sekä manipuloivat kärkiviisikon siten, että kilpailijoiden ensimmäisistä kirjaimista muodostui sana "Mauno" (Keskinarkaus 2010). Vaikka hyvántahtoista trollausta tapahtuu, niin kuitenkin suurin osa trollauksesta on ilkeämielistä ja se tapahtuu anonymiteetin turvin. Tutkija Jaakko Stenrosin ja psykologi Kalle Partasen mukaan trollaamisen yleistymisen takana ovat Internetin tarjoama anonymiteetti ja kasvottomuus (Saastamoinen 2012).

Nykyajan trollien toiminta ei jää pelkästään viestien lähettelyyn julkisesti näkyville alustoille. Trollaustavat riippuvat palvelusta tai sivustosta, missä trollausta tapahtuu. Kaikki valtavirrasta eriävät mielipiteet eivät kuitenkaan ole trollausta. Eriävän näkemyksen esittävällä henkilöllä saattaa olla vilpittön halu herättää aiheesta asiallista keskustelua, jakaa näkemyksiään muiden kanssa ja auttaa muita ymmärtämään muita näkökulmia.

2.1 Perinteinen trollaus

Perinteisesti trollausta pidetään muita käyttäjiä ärsyttävänä, turhauttavana tai satuttavana toimintana. Trollien postaukset voivat olla aiheeseen liittymättömiä, loukkaavia tai muuta, mikä saa trollille negatiivista huomiota. Osa trolleista on ärsyttäviä, kun taas toiset trollit ovat verrattavissa kiusaajiin. Facebookissa toimivat trollit lähettävät loukkaavat viestinsä henkilökohtaisiin päivityksiin, asiaankuulumattomat vastauksensa ryhmiin tai kuvissa olevat viestinsä yrityksen sivuille. Facebook trollit tekevät sivuston käytöstä epämiellyttävämpää muille käyttäjille. (Parker 2016).

Trollauksella pyritään houkuttelemaan muita käyttäjiä turhiin ja aikaa vieviin keskusteluihin. Trollit yleensä aloittavat viestillä, mikä on tarkoituksella virheellinen sisällöltään. Viestit eivät ole kuitenkaan liian selvästi provosoivia, jotta ne vaikuttaisivat uskottavilta. Tavoitteena trolleilla on huvittaa itseään ihmisillä, jotka uskovat "mitä vain". Trollaajat voivat myös kirjoittavat valheellista sisältöä, mikä ei ole liian ilmiselvästi trollausta, jotta trolli saa mahdollisimman suuren määrän vastauksia ja vaikuttaa uskottavalta. (Herring ym., 2002).

2.2 Ideologiatrollaus

Kaikki trollit eivät ole pelkästään satunnaisesti häiriköiviä toimijoita, vaan joillakin trolleilla saattaa olla ideologisia syitä tai tavoitteena vaikuttaa mielipiteisiin. Tällaisia ovat esimerkiksi Venäjä-trollit, jotka manipuloivat keskustelua Venäjä-mielisellä sisällöllä (Kautio 2016). Venäjällä ilmiö on muuttanut ihmisten käsitystä trolleista. Siellä trollia pidetään palkkatyöläisenä, kenelle maksetaan siitä, että hän luo presidentti Vladimir Putinina mielitelevää, suurimmaksi osaksi aggressiivista sisältöä someen anonyymisti (Aro 2015a). Toimittajien mukaan Pietarin keskustassa toimivassa trollitehtaassa työskentelee noin 250 ihmistä ja yksi trolli kirjoittaa 50-100 viestiä päivän aikana (Aro 2015a).

Kaikki Venäjä-myönteinen sisältö ei kuitenkaan ole trolloamista. Venäjä-myönteisiä viestejä saattaa myös kirjoittaa Suomessa asuva venäläisvähemmistöön kuuluva henkilö tai kantasuomalainen, kenellä on henkilökohtaiset syyt mielipiteen julkittuomiseen (Forss 2015). Forssin (2016) havaintojen mukaan Venäjään liittyvät keskustelijat voidaan jakaa neljään eri ryhmään: Venäjältä toimivat anonyymit Venäjä-trollit, Omalla nimellään toimivat propagandistit, venäläistaustaiset tai -mieliset tavalliset kansalaiset ja perinteiset trolloajat, jotka esittävät Venäjä-trollia (Forss 2016). Kaikki Venäjä-trollitkaan eivät toimi ideologisista syistä. Venäjän trollitehtaalla toimivista palkkatrolleista suurin osa ei usko itsekään asiaansa, vaan he tekevät sitä rahan takia (Mäkeläinen & Aro 2015).

Yle Kioski havaitsi ja heille raportoitiin Venäjä-trolleja löytyvän muun muassa Facebookista, Twitteristä, YouTubesta, Suomi24:stä ja useasta muusta sosiaalisen median palvelusta. Venäjä-trollit jakoivat suomalaisten käyttämällä sivustoilla virheellistä tietoa ja väärennettyjä kuvia liittyen Venäjän ja Ukrainan tilanteeseen. Osa Venäjä-trollien profiileista on vaikeasti tunnistettavissa, jos niiden tekoon on nähty vaivaa ja osa on tökeröitä, jolloin ne ovat helposti tunnistettavissa. Venäjä-trollien toimintaa näkee Facebookissa harhauttavasti nimetyissä ryhmissä, missä he levittävät Venäjän aggressiivisesti tunteisiin vetoavaa propagandaa. (Aro 2015). Esimerkki Venäjän propagandaa levittävästä ryhmästä on "Näkökulma: Venäjä" niminen ryhmä, missä keskustellaan rusofobiasta, propagandasta ja lisäksi ryhmässä harjoitetaan "totuuden kertomista" ryhmän kuvauksen mukaan.

2.3 Aktivismi

Erilaiset aktivistit kokevat käyttävänsä Facebookia hyviin tarkoituksiin. Aktivistien mukaan sosiaalinen media, kuten Facebook auttaa ihmisiä olemaan poliittisesti aktiivisempia ja se edistää keskustelua. Facebookin avulla on jaettu tietoa muun muassa ympäristönsuojelusta, elinten luovutuksesta ja poliittisesta ilmaisusta. (Warren, Sulaiman & Jaafar 2014).

Sosiaalinen media on auttanut aktivisteja löytämään toisensa, saamaan lisää näkyvyyttä ja mahdollistanut aktivistien keskustelut (Iskander 2011).

Vaikka aktivistit kokevat toimivansa hyvän asian puolesta ja heidän tarkoituksensa on hyvät, niin silti tavat, joilla aktivistit toimivat voidaan kokea ärsyttäväksi. Aktivistit ovat luoneet useita ryhmiä, missä he tuovat tärkeäksi kokemiaan aiheita esille (Marichal 2013). Ryhmissä on esimerkiksi yllytetty muita käyttäjiä ostamaan tiettyjä tuotteita ja peittämään oma henkilöllisyys aktivismia harjoittaessa (Marichal 2013). Aktivistit pyrkivät tuomaan tietoa toiminnastaan ja saada ajamilleen asioille näkyvyyttä. Tavat, joilla aktivistit tuovat esiin asiansa voivat ärsyttää muita käyttäjiä tai aktivistit voivat tuoda sellaista sisältöä käyttäjien näkyville, mitä ei haluta nähdä. Tällainen sisältö voi olla esimerkiksi lihansyöntiin liittyvien haittojen esiintuominen ruuanlaittoa käsittelevässä ryhmässä.

2.4 Kiusaaminen

Kiusaamisella on yksilöllisiä ominaisuuksia, kuten aggressiivinen käytös, joka on toistuvaa ja se sisältää kiusaajaa suosivaa epätasapainoa vaikutusvallassa (Gladden, Vivolo-Kantor, Hamburger ja Lumpkin 2014). Gladdenin (ym., 2014) mukaan aggressiivisuus, sen toistuvuus ja epätasapaino vaikutusvallassa ovat kiusaamisen kolme ydinominaisuutta. Aggressiivisella käytöksellä tarkoitetaan tarkoituksellista vahingollista käyttäytymistä toista kohtaan, kuten uhkailua tai haitallisten huhujen levittämistä. Toistuvuudella tarkoitetaan haitallisen toiminnan tapahtumista useita kertoja ja on todennäköistä, että toiminta jatkuu edelleen. Vaikutusvallan epätasapainolla tarkoitetaan tekijän miellettyä piirrettä, minkä avulla tekijä pyrkii vaikuttamaan uhrinsa käyttäytymiseen. Tällaisella määritelmällä yksilö on kiusaamisen uhri, kun hän kokee jatkuvasti negatiivisia toimenpiteitä yhden tai useamman kiusaajan taholta ja tältä puolustautuminen on mahdotonta. (Gladden ym., 2014)

Facebook on yksi suosituimmista alustoista kiusaamiselle (Gayle 2013). Kiusattujen määrä on suuri, sillä Vodafonon tekemässä tutkimuksessa selvisi, että joka viides teini-ikäisistä on joutunut nettikiusaamisen uhriksi (Telegraph 2015). Kiusaaminen voi olla esimerkiksi huhujen levittämistä, sopimattomien kuvien jakamista ja uhrin uhkailemista (Facebook Safety Center 2017). Muunlaista kiusaamista esiintyy myös, kuten kommentoimalla herjaamista ja uhrin jättämistä ulos kaveripiireistä. On useita tapauksia, missä nuoret ovat kuvanneet videon, missä uhria kiusataan ja video levitetään myöhemmin Facebookissa kaikkien nähtäville.

Kiusaajat voivat myös tehdä Facebook-sivuja, missä uhria pilkataan. Kiusaajat saattavat jakaa julkisesti herjaavia kuvanmuunnoksiaan uhreista. Joissain tapauksissa kiusaajat julkaisevat uhrin henkilökohtaisia tietoja tai kiristävät tietojen julkaisemisella. On myös mahdollista, että kiusaaja lähettää jatkuvasti viestejä tai kaveripyyntöjä uhreille. (Bullying UK 2016).

Suosittut lapset tai teini-ikäiset kiusaavat, koska he kokevat saavansa valtaa kiusaamalla muita ja pysyvänsä suosittuina kiusaamalla. Lapset tai teini-ikäiset, jotka eivät ole menestyneitä sosiaalisesti saattavat kiusata, koska se auttaa heitä kestämaan heikkoa itsetuntoa. He voivat myös kokea yhteenkuuluvuutta ikätovereidensa kanssa kiusaamisen avulla tai heillä voi olla ongelmia eläytyä kiusatun rooliin.

Kiusaajat yleensä toimivat omilla henkilökohtaisilla profiileillaan. Joissain tapauksissa kiusaajat tekevät valeprofiililla pelkästään kiusaamista varten. Kiusaaja voi esittää valeprofiilillaan olevansa uhri laittamalla valeprofiilinsa tietoihin uhrin tiedot ja profiilikuvaksi uhrin kuvan (Zetter 2012). Tällainen toiminta luokitellaan Suomen lain mukaan identiteettivarkaudeksi.

2.5 Tragediatrollaus

Facebookin käyttäjillä on mahdollisuus laittaa asetus, joka muuttaa heidän Facebook-tilinsä niisanotuksi muistotiliksi käyttäjän kuoleman jälkeen. Käyttäjän kuoleman jälkeen hänen ystävänsä tai perheenjäsenensä on otettava Facebookin ylläpitoon yhteyttä, jolloin kuolleen käyttäjän tilistä tehdään muistotili. Muistotilillä käyttäjän perheenjäsenet ja ystävät voivat käydä jakamassa omia muistojaan tai esimerkiksi muistetun henkilön kuvia ja julkaisuja. Kukaan ei pysty kirjautumaan muistotilille ja muistotilit eivät näy julkisissa paikoissa, kuten kaveriehdotuksissa, mainoksissa tai syntymäpäivämuistutuksissa.

Silloin tällöin tapahtuu erilaisia onnettomuuksia, joiden uhreista uutisoidaan laajasti eri syistä johtuen. Tapauksen saaman julkisuuden vuoksi Facebookin käyttäjät tekevät tapaukseen liittyviä erilaisia muistosivuja. Muistosivut ovat tavallisia sivuja ja ne eroavat muistotileistä siten, että niitä voi tehdä jokainen Facebookin käyttäjä ja ne voivat näkyä kaikille Facebookin käyttäjille.

Trollit ovat käyttäneet muistosivuja trollaukseen ja he ovat julkaisseet kyseisille muistosivuille mautonta materiaalia ja uhria tai heidän läheisiään loukkaavaa sisältöä. Trollien mukaan muistosivustolla tapahtuva trollaus on kritiikkiä surevia kohtaan (Greenfield 2011). Trollien toiminta ei ole jäänyt pelkästään olemassa oleville muistosivuille, vaan trollit alkoivat itse luomaan omia muistosivustoja trollaamistarkoituksessa. Trollit lähettävät muistosivuille erilaisia provosoivia kuvia. Aiemmin trollit ovat lähettäneet lasten muistosivuille kuvia kuolleista lapsista ja auto-onnettomuuden uhrien muistosivuille he ovat lähettäneet kuvia auto-onnettomuuksista. Tragediatrollaus on haitallista Facebookin brändille, mistä syystä Facebook on kehittänyt erilaisia suojausmekanismeja trollausta vastaan. Tällaisia mekanismeja on esimerkiksi Facebookin muodostama joukko valvojia, jotka vahtivat käyttäjien luomaa sisältöä muistosivuilla. (Phillips 2011).

2.6 Huolenpitotrollaus

Huolenpitotrollit esittävät keskusteluissa tukevansa vastakkaista osapuolta ja heidän mielipiteitään. Todellisuudessa trolli peittää kritiikkinsä huolenpidoksi. Huolenpitotrollin tavoitteena on saada vastapuoli ottamaan trollin mielipiteet vakavammin. (Warner 2016).

Joskus trollit esittävät olevansa huolissaan uhrinsa terveydestä. Huolenpitotrolleilla on erilaisia olettamuksia trollattavistaan. Ylipainoisen henkilön ajatellaan elävän epäterveellisesti tai hänellä epäillään olevan sairauksia, kuten diabetes. Lisäksi trollit levittävät valheellista tietoa, kuten esimerkiksi levittämällä väitettä, että liikalihavuus on toiseksi suurin estettävissä oleva kuolinsyy Yhdysvalloissa. (Fabello 2016).

3 TEORIAOSUUDEN YHTEENVETO

Kirjallisuuskatsauksessa tutkittiin olemassa olevaa teoriaa trollauksesta. Trollauksen määrittely on hankalaa, koska se on toiminnaltaan niin laajaa. Vaikka trollaus yleensä mielletään negatiiviseksi toiminnaksi, on kuitenkin olemassa myös positiivista ja hyvántahtoista trolloamista. Tutkimuksessa pyrittiin vastaamaan kolmeen kysymykseen.

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli *mitä suomenkielinen trollaus on Facebookissa?* Tutkimuksessa selvisi, että trollaus on pääosin pahantahtoista ja haitallista toimintaa. Tutkimuksessa päädyttiin tulokseen, että trollaus on 1) aggressiivista käytöstä, kuten nimittelyä ja kiroilemista, 2) häiritsemistä, kuten viestien toistamista ja aiheettoman sisällön lähettämistä ja 3) yhteisöjen sääntöjä rikkovaa toimintaa. Trollaus voi olla sisältöä, jonka todellinen merkitys pyritään piilottamaan, kuten esimerkiksi ideologiatrollien sisältö, millä pyritään vaikuttamaan mielipiteisiin. Trollien toiminta on monipuolistunut, eikä se rajoitu pelkästään herjaavien viestien lähettelyyn, vaan toiminta on myös esimerkiksi muokattujen kuvien jakamista, propagandan levittämistä ja ahdistelua. Trolleja ei aina ole helppoa tunnistaa, vaan joskus trollit ovat nähneet paljonkin vaivaa uskottavan profiilin luomiseksi. Kuitenkin suurin osa trolleista ja heidän sisällöstään on mahdollista tunnistaa melko helposti.

Toisena kysymyksenä tutkimuksessa oli *miten suomenkielinen trollaus ilmenee Facebookissa.* Tutkimuksessa selvisi, että trollauksen ilmeneminen riippuu trollin tavoitteista ja motiiveista. Yleensä trollaus ilmenee provosointina ja pahantahtoisena sisältönä, mutta se voi olla myös muunlaista toimintaa, kuten mielipiteiden muokkausta, ideologian levittämistä tai hyvántahtoisia vitsejä. Trollaus on näkyvintä, kun se tapahtuu ryhmissä, mutta sitä tapahtuu paljon myös yksityisviestitse. Trollaus ei rajoitu pelkästään Internetissä tapahtuvaan toimintaan, vaan sitä voi esiintyä myös esimerkiksi lehtien mielipidepalstoilla, ilmoitustauluilla tai puhelimitse.

Kolmantena kysymyksenä tutkimuksessa oli *mitä vaikutuksia Facebookissa tapahtuvalla trollauksella on Facebookin muihin käyttäjiin.* Trollauksen vaikutukset ovat pääosin vahingollisia. Ne voivat ilmetä stressinä, masennuksena, syrjäytymisenä, itsensä vahingoittamisena tai itsemurhana. Trollaus voi myös

vahingoittaa verkon yhteisöjä, jos se jätetään huomiotta. Lisäksi trolli saattaa herättää vihaa eri ihmisryhmiä kohtaan jakamalla valheellista tietoa joko esittämällä uhria tai esiintymällä ihmisryhmän edustajana.

Koska anonyymiteetin saavuttaminen on helppoa Internetissä, niin se lisää omalta osaltaan trolleamista. On siis hyvin todennäköistä, että trolleamista tulee olemaan aina. Tästä syystä sen kanssa on opittava elämään. Trollaukselta suojautuminen täydellisesti on mahdotonta, mutta trolleaminen voidaan tehdä hyvin vaikeaksi. Suojautumisessa on otettava huomioon, että minkälaiselta trollilta halutaan suojautua. Kaikkien trollien huomiotta jättäminen ei toimi, vaan joidenkin virheellisiä väittämiä täytyy korjata ja vihapuhe tulisi pysäyttää, että sen vaikutukset voidaan välttää. Trollausta ja trolleja tulee todennäköisesti olemaan yhtä pitkään, kuin on olemassa paikkoja, missä trolleaminen on mahdollista. Koska käyttäjät voivat olla helposti anonyymejä, se lisää trollauksen määrää, sillä trollit eivät joudu vastuuseen kirjoituksistaan.

4 TUTKIMUSMENETELMÄT

Luvun ensimmäisessä vaiheessa käydään läpi, kuinka tutkimus oli tehty. Läpikäytävissä asioissa on valitut tutkimusmenetelmät, jotka ovat tarkkaileva havainnointi, osallistuva havainnointi ja laadullinen kysely. Tutkimus oli laadullinen, sillä siinä kerättiin tietoa avoimilla kyselyillä ja havainnoinnilla. Avoimella kysymyksellä voidaan mitata mielipiteitä,

Tutkimukseni tutkimusmenetelmiksi valitsin kirjallisuuskatsauksen, tarkkailevan havainnoinnin, haastattelun ja osallistuvan havainnoinnin. Empiirisessä osuudessa käydään samat tutkimuskysymykset läpi, kuin kirjallisuuskatsauksessa.

4.1 Tarkkaileva havainnointi

Jyringin (1974) mukaan tarkkailevassa havainnoinnissa mitataan ennalta valittuja asioita osallistumatta systemaattisesti tutkittavan tilanteeseen. Tutkimuksessa seurattiin trollien toimintaa sitä varten luoduilla Facebook-tileillä. Havainnoinnissa pyritään seuraamaan trollien toimintaa ryhmissä, trollien omilla seinillä ja uhrien seinillä. Yksityisviestitse tapahtuvaa trolausta seurataan trollien jakamista kuvakaappauksista, mitä trollit itse jakavat omassa suljetussa ryhmässään. Yksittäiseen trolliin otettiin yhteyttä yksityisviestitse, jonka jälkeen kyseinen trolli lisäsi tutkimusta varten tehdyn naisprofiilin trollien omaan yksityiseen ryhmään ja lisäksi trollien ryhmäkeskusteluun.

Havainnointitekniikan vahvuutena voidaan pitää sitä, että tietoa saadaan käyttäytymisestä sen tapahtuessa. Haastattelussa tai kyselyssä on mahdollista, että kaikkia tilanteessa tapahtuneita keskeisiä seikkoja ei välttämättä pystytä kuvaamaan, koska käyttäjä ei muista tai halua muistaa niitä. (Jyrinki 1974).

4.2 Osallistuva havainnointi

Osallistuva havainnointi eroaa tarkkailevasta havainnoinnista siten, että tutkija osallistuu itse tutkittavaan toimintaan (Jyrinki 1974). Osallistuvaa havainnointia varten tehtiin kaksi Facebook-tiliä keksityillä tiedoilla. Toisella tilillä esitettiin naispuolista henkilöä ja toisella miespuolista henkilöä. Kahdella tilillä pyritään varmentamaan trollien väittämä, että naispuoliset Facebook-tilit ovat helpompi tapa saada suuri yleisö trollaukselle. Väittämä perustuu siihen, että naispuoliset käyttäjät saavat trollien mukaan enemmän kaveripyyntöjä ja yhteydenottoja yksityisviestitse verrattuna miespuolisiin profiileihin.

4.3 Laadullinen kysely

McLeodin (2008) mukaan laadullisella kyselyllä voidaan kerätään tietoa, mikä ei ole numeerisessa muodossa. Laadullinen tieto on tyypillisesti deskriptiivisempää ja sitä on vaikeampaa analysoida, kuin määrällistä tietoa. Laadullisen tutkimuksen käyttö on sopivaa, kun halutaan saada perusteellista tietoa esimerkiksi siitä, kuinka ihmiset ajattelevat tai tuntevat. (McLeod 2008).

Tietoa trollauksesta kerättiin tässä tutkimuksessa laadullisella kyselyllä. Kyselylomakkeita tehtiin kaksi, joista toinen oli tarkoitettu uhrille ja toinen trollille. Trolleille esitetystä kyselylomakkeesta oli avoimia ja suljettuja kysymyksiä. Avoimet kysymykset ovat kysymyksiä, jotka mahdollistavat vastaamisen vapaasti, kun taas suljetut kysymykset ovat vaihtoehdoiltaan rajoitettuja tiettyihin vaihtoehtoihin (Farrell 2016). Leungin (2001) mukaan avoimet kysymykset mahdollistavat laajasti erilaisten asiaan liittyvien teemojen tutkimisen. Suljetut kysymykset ovat sukupuolen, iän ja työ- tai opiskelutilanteen kartoittamista varten. Avoimet kysymykset ovat sopivia tutkimukseen trollaamisen monipuolisuuden takia. Uhreille osoitettu kysely koostuu pelkästään avoimista kysymyksistä. Molemmilla kyselylomakkeilla pyritään vastaamaan kaikkiin tutkimuskysymyksiin: 1) *Mitä suomenkielinen trollaus on Facebookissa?* 2) *Miten suomenkielinen trollaus ilmenee Facebookissa?* 3) *Mitä vaikutuksia Facebookissa tapahtuvalla trollauksella on Facebookin muihin käyttäjiin?*

Tässä tutkimuksessa kysymykset lähetettiin Facebookin yksityisviestien kautta uhreille ja trolleille, jolloin he vastasivat yksityisviestitse kysymyksiin. Henkilöt pystyivät myös halutessaan kysymään lisätietoja kysymyksistä tai tarkennusta kysymyksiin yksityisviestien kautta. Uhreille kysymykset lähetettiin tutkijan omalla identiteetillä, mutta trolleihin yhteyttä otettiin tutkimusta varten tehdyllä profiililla, eli keksityllä identiteetillä. Molemmat osapuolet ymmärsivät, että kysymysten lähettäjä toimi tutkijana. Trollit myös ymmärsivät, että tutkijan käyttämä profiili, mitä käytettiin yhteydenottoon oli valeprofiili. Uhrit tiesivät trollaajan todellisen identiteetin, kun kyseinen trolli oli kaveri. Muiden trollien identiteettejä he eivät tieneet. Uhrien ja trollien

todellisia identiteettejä ei pystytty varmentamaan. Kolme haastatellusta uhreista (Uhri 2, Uhri 3 ja Uhri 4) olivat osan haastatellun trollin (Trolli 1, Trolli 2, ja Trolli 3) uhreja ja loput kaksi uhria (Uhri 1 ja Uhri 5) olivat muiden Facebookissa toimivien trollien uhreja.

4.4 Deduktiivinen päättely

Tutkimukseen valittiin sisällönanalyysimetodiksi deduktiivinen päättelymetodi. Verneen (2016) mukaan deduktiivisessa, eli teorialähtöisessä analyysissä aikaisempi tieto ohjaa aineiston analyysiä. Prosessi etenee kolmivaiheisena ja siihen kuuluu aineiston pelkistäminen, aineiston ryhmittely ja käsitteellistäminen (Verne 2016).

Deduktiivista päättelyä käytetään, kun aikaisemmasta teoriasta kavennetaan tarkempi hypoteesi, joka voidaan todentaa testauksen avulla. Sen jälkeen kerätään havaintoja osoittamaan se todeksi tai epätodeksi. Lopulta päästään tilanteeseen, missä hypoteesi voidaan todentaa testaamalla sitä tutkimuksessa kerätyillä tiedoilla. (Trochim 2006).

5 TUTKIMUKSEN HAVAINTOJA

Tutkimusta varten luotiin kaksi Facebook-profiilia keksityillä tiedoilla, joilla kerättiin tietoa trolloamisesta. Tileillä seurattiin Facebookissa henkilöitä, jotka harrastavat trolloamista. Trollit ovat luoneet ryhmän ja ryhmäkeskustelun, joilla trollit voivat pitää yhteyttä toisiinsa. Trollien ryhmä on suljettu ryhmä ja se toimii lähinnä arkistointitarkoituksessa. Trollit jakavat ryhmässä tapahtuneista trollouksista kuvakaappauksia ja trolloukseen liittyvää materiaalia. Ryhmäkeskustelussa trollit jakavat toisilleen seuraavia trolloauskohteita. Pääosin ryhmäkeskustelussa tapahtuva kanssakäynti oli tavallista keskustelua arkisista aiheista, kuten töistä ja ajankohtaisista tapahtumista. Trolloaminen vaikutti olevan henkilöille yhdistävä harrastus ja ennestään toisilleen tuntemattomat henkilöt olivat trollouksen myötä solmineet ystävyys-suhteita ja tavanneet toisiaan.

Olemassa olevat artikkelit ja tutkimukset trolleista tukivat omassa tutkimuksessa saatuja tuloksia. Uutta tietoa saatiin paljon erityisesti trollien toimintatavoista ja trollien profiileista.

Facebookissa tapahtuva trolloaus ei rajoitu pelkästään viestien lähettelyyn, vaan Facebookin toiminnot mahdollistavat erilaisia tapoja trolloata. Toimintatavat riippuvat suurimmalta osalta siitä, minkälainen trolli on kyseessä. Provosointi ei välttämättä aina tapahdu misinformaatiolla, vaan trollit voivat tukea provosointiaan erilaisilla tutkimuksilla, joita tuodaan esille sellaisissa yhteyksissä, missä niitä ei haluta nähdä.

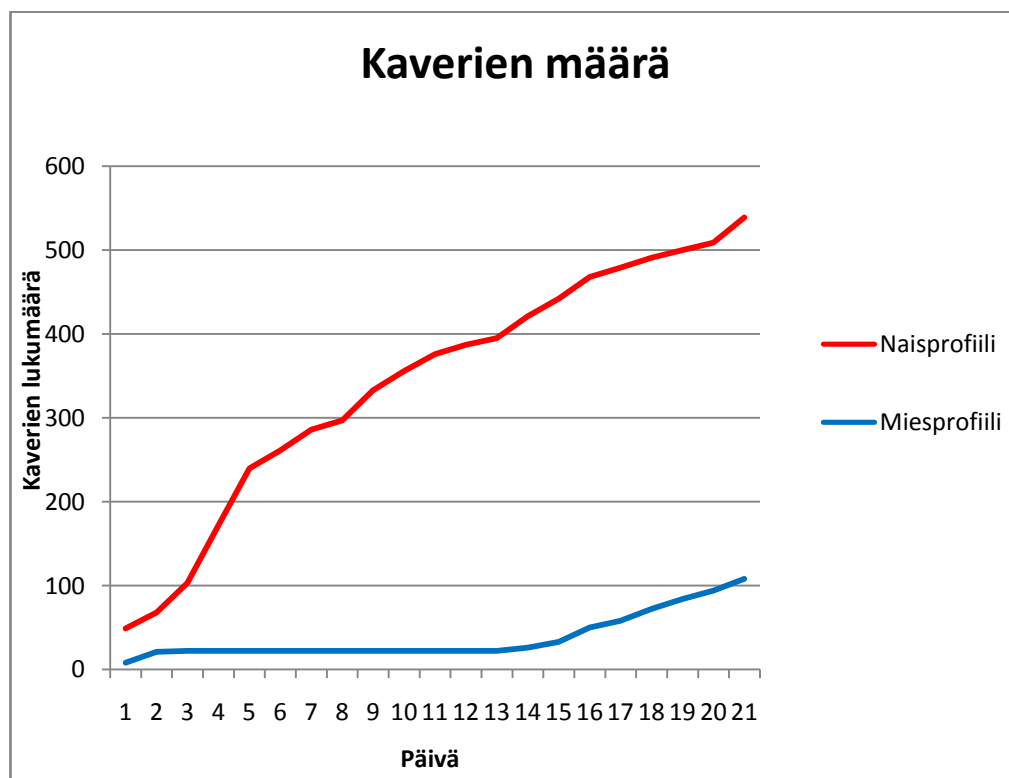
5.1 Tiedonkeräystä varten tehdyt profiilit

Ensimmäisessä profiilissa esitettiin 18-vuotiasta naista ja toisessa profiilissa esitettiin 18-vuotiasta miestä. Miesprofiilin profiilikuvana oli kuva nuoren 18-vuotiaan mieshenkilön kasvoista ja naisprofiilissa oli kuva 18-vuotiaan naisen kasvokuva. Kuvat otettiin sivustolta Pexels.com, mistä kuvat ovat luovutettu vapaaseen yleiseen käyttöön CC0-lisenssillä. Profiileilla

seurattiin trollien toimintaa ja samalla pyrittiin varmentamaan trollien väittämä siitä, että naista esittävällä profiililla on helpompaa trollata. Väite perustuu siihen, että naisprofiilit saavat helpommin suuria määriä kavereita ja yksityisviestejä verrattuna miesprofiileihin. Molempien profiilien kaverilistaa ja yksityisviestien määrää seurattiin kolmen viikon ajalta profiilin luomisesta lähtien. Molemmilla profiileilla laitettiin yksi viesti samaan viestiketjuun, joka oli noin neljän tuhannen käyttäjän muodostamassa suljetussa ryhmässä. Viestejä laitettiin yksi kappale sen takia, jotta saataisiin suuntaa antavia tuloksia siitä, kuinka paljon profiilit saavat kavereita pienellä vaivannäöllä. Viestit olivat identtisiä ja molemmat viestit sisälsivät saman yhden nauravan hymiön. Käyttämällä identtisiä viestejä minimoitiin viestien sisällön vaikutus kaverimäärän muutoksiin. Muuta sisältöä ei kummallakaan profiililla tehty.

Miesprofiili sai kolmen ensimmäisen päivän aikana 22 kaveripyynnöitä, jonka jälkeen määrä pysyi samana 10 päivän ajan. Sen jälkeen miesprofiili sai 4 kaveripyynnöitä jonka jälkeen kaveripyynnöitä alkoi tullemaan tasaisesti päivittäin. Kolmen viikon jälkeen kaveripyynnöitä oli tullut 108 kappaletta.

Heti ensimmäisestä päivästä alkaen naisprofiili sai suuria määriä kaveripyynnöitä suurimmaksi osaksi miehiksi merkityiltä käyttäjiltä. Suurimmaksi osaksi kaveriksi lisäävät käyttäjät olivat suomalaisia, mutta myös ulkomaalaisia henkilöitä yritti lisätä profiilia kaverikseen. Kavereiksi hyväksyttiin vain sellaisia henkilöitä kenellä on profiilissaan suomenkielistä sisältöä. Molempien profiilien kaverimäärät ovat merkattu alla olevaan kuvioon (kuvio 3).

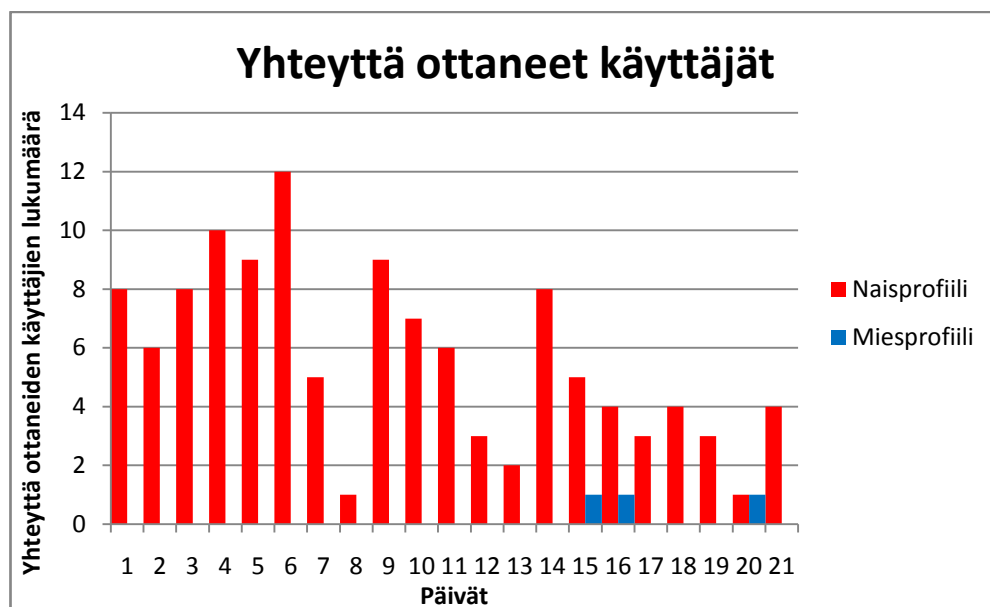


KUVIO 3. Tiedonkeräysprofiilien kaverimäärät.

Ensimmäisen viikon jälkeen kavereita oli 286 ja yksityisviestejä oli tullut 58 eri käyttäjältä. Naisprofiililla oli saatu paljon suurempi määrä kavereita ensimmäisen viikon aikana, mitä miesprofiili sai kolmen viikon aikana. Kolmen viikon jälkeen kavereita oli 539 kappaletta ja yksityisviestejä oli tullut kaiken kaikkiaan 118 eri henkilöltä. Ensimmäisinä päivinä kaveripyynnöissä on huomattava nousu. Yksi mahdollinen selitys tähän löytyy Facebookin toiminnosta, mikä auttaa uusia käyttäjiä löytämään kavereita. Uusi profiili näyttäytyy vanhojen käyttäjien kaveriehdotuksissa, jolloin he voivat halutessaan lisätä uuden käyttäjän kaverikseen. Kun profiili on lisätty kaveriksi, se ilmestyy omalla kaverilistalla oleville käyttäjille kaveriehdotuksissa. Tällä tavalla profiili saa sitä enemmän näkyvyyttä, mitä enemmän sillä on kavereita, mikä johtaa useampiin kaveripyyntöihin. Tämä selittää jatkuvan nousun kaverimäärässä.

Miesprofiililla kaveripyyntöjä oli paljon vähemmän ja kaverit olivat sukupuolijakaumaltaan jakautunut tasaisemmin miehiin ja naisiin verrattuna naisprofiilin miespainotteiseen kaverilistaan.

Alla olevaan kuvioon (kuvio 4) on merkitty naisprofiiliin ja miesprofiiliin yhteyttä ottaneiden käyttäjien lukumäärä. Taulukkoon laskettiin kaikki sellaiset käyttäjät, jotka laittoivat vähintään yhden yksityisviestin tietoa keräävälle profiilille. Naisprofiilille yksityisviestejä tuli päivittäin ja kaikki viestit tulivat miespuolisilta käyttäjiltä. Naisprofiilille tulleet yksityisviestit olivat sisällöltään kuvissa esiintyneen naisen ulkonäön kehumista, kysymyksiä naisen parisuhteen tilasta, kuvia miesten sukupuolielimistä, alastonkuvien pyytämistä sekä erilaisten palvelujen tarjoamista, kuten siivoamista tai hieromista. Osa yhteyttäottaneista käyttivät valeprofiileja. Käyttäjänimenä oli esimerkiksi "Heppu Vaan". Yksityisviesteihin ei vastattu millään tavalla. Miesprofiilille yksityisviestejä tuli kolme koko kolmen viikon ajan aikana. Kaikki viestit tulivat nuorilta naisilta, jotka olivat kiinnostuneita tutustumaan miesprofiilin henkilöön.



KUVIO 4. Yhteyttä ottaneiden henkilöiden määrä

Molemmat tutkimusta varten tehdyt profiilit tukevat trollien väitettä siitä, että naisprofiililla trolloaminen on helpompaa. Tutkimuksessa naisprofiililla saatiin nopeasti suuri määrä kavereita, joten profiilin julkaisut saavat heti paljon näkyvyyttä. Lisäksi muut käyttäjät ottavat itse yhteyttä yksityisviestitse, jolloin trolloamisen aloittaminen on nopeaa ja helppoa.

5.2 Facebookin käyttö trolloamisessa

Usein trolloamista pidetään pelkkien viestien lähettämisenä. Trollien toimintaa seurattessa selvisi, että trollit käyttävät lisäksi Facebookin muita toimintoja trolloamiseen. Perinteisten keskustelufoorumien trollien toiminta jää yleensä provosoivien viestien lähettelyyn, koska tällaisilla keskustelufoorumit eivät tue välttämättä sellaisia toimintoja, joiden avulla olisi mahdollisuutta lähettää muunlaista sisältöä.

Joillakin Internet-sivustoilla, kuten esimerkiksi 4chanilla, on oma niin sanottu trollouskulttuurinsa. Kyseisillä Internet-sivustoilla käyttäjillä on omat sisäpiirijuttunsa, joita ulkopuoliset tai sivuston uudet käyttäjät eivät välttämättä ymmärrä. Tästä syystä uusien käyttäjien tunnistaminen sivustolla on helppoa, jolloin heistä voi tulla pidempään sivustoa käyttäneiden käyttäjien trollouksen kohteita.

Tässä tutkimuksessa selvisi, että trollit käyttävät omiin tarkoituksiinsa reaktioita, sisällön jakamista, kuviin merkitsemistä sekä ryhmien ja sivujen luontia.

Trollit käyttivät reaktioita provosoivasti. Esimerkiksi kuolemaa tai eläinten kiduttamista käsitteleviin julkaisuihin trollit käyttivät nauravaa "haha" reaktiota. Yleisesti trollit pyrkivät herättämään huomiota ja paheksuntaa sopimattomilla reaktiovalinnoillaan. Reaktioilla trollaaminen jätetään kuitenkin yleensä huomiotta ja uhrin harvoin reagoivat niihin millään tavalla.

Jakamistoimintoa trollit käyttivät muiden trollien julkaisujen näkyvyyden parantamiseen. Tällaisessa tilanteissa yleensä käytetään naisprofiileita niiden suurien kaverimäärien vuoksi. Tyypillinen tapahtumasarja etenee siten, että trolli tekee provosoivan päivityksen, jonka hän haluaa saada usean käyttäjän näkyville. Näkyvyyden saamiseen käytetään jakamistoimintoa suuren kaverimäärän omistavalla naisprofiililla. Kun naisprofiili jakaa päivityksen, se näkyy tämän kavereille. Naisprofiili esittää olevansa kauhistunut tai ihmettelevänsä kyseistä päivitystä, jolloin naisprofiilin kavereissa olevat käyttäjät saadaan myös reagoimaan oman toisen profiilin tai toisen trollaajan sisältöön.

Kuvien merkitsemistä käyttävät trollit merkitsivät itsensä muiden käyttäjien kuviin. Joissain tapauksissa trollit väittivät esiintyvänsä kuvassa kyseisen kuvan kommentteissa, mikä lisäsi trollin saamaa huomiota. Joissakin tapauksissa on mahdollista, että muut käyttäjät voivat luulla trollin esiintyvän merkityissä kuvissa, mikä lisää trollin profiilin uskottavuutta. Trolli voi esimerkiksi merkitä itsensä toisen käyttäjän lomakuviin ja väittää käyneensä lomalla kyseisessä paikassa.

Trollien arkistointia varten luodusta suljetusta ryhmästä löytyi useita kuvakaappauksia trollien luomista ryhmistä, missä provosointia tapahtui. Trollit kertoivat pystyvän lisäämään nopeasti useita satoja muita käyttäjiä ryhmiin naisprofiilien suurien kaverilistojen avulla. Näissä ryhmissä trollit saivat paljon näkyvyyttä julkaisuilleen ja he pystyivät muokkaamaan keskustelua haluamaansa suuntaan poistamalla eri mieltä olevia käyttäjiä tai heidän kommenttejaan. Trollit myös tekivät kopioita muista suuremmista ryhmistä, jolloin muut käyttäjät saattoivat liittyä trollien tekemiin ryhmiin sen sijaan, että he olisivat liittyneet haluamaansa alkuperäiseen ryhmään.

Trollit saattavat luoda erilaisia sivuja trollaustarkoituksissa. Sivut ovat tarkoitettu ensisijaisesti yrityksille ja julkisuuden henkilöille. Trollien tavoitteena on käyttää luomiaan sivuja saadakseen näkyvyyttä trollaukselle. Sivuja voidaan käyttää esimerkiksi suurien tykkääjämäärien keräämiseen jakamalla sivulla käyttäjiä huvittavia kuvia tai videoita. Kun trollit ovat saaneet haluamansa määrän käyttäjiä tykkäämään sivusta, he voivat levittää provosoivaa materiaalia sivustolla, jolloin se näkyy kaikille sivua seuraaville ja sivusta tykkänneille.

6 HAVAINTOJA FACEBOOKISSA TOIMIVISTA TROLLEISTA

Tutkimuksen aikana havaittiin useita erilaisia trolleja, joilla on erilaiset tavoitteet ja toimintatavat. Trollien toimintaa seurattiin liittymällä naisprofiililla useaan eri ryhmään Facebookissa, jotta tietoa trollauksesta saatiin mahdollisimman monesta eri ryhmästä. Lisäksi seurattiin erään trolliporukan toimintaa. Erääseen trolliin otettiin yhteyttä yksityisviestitse tutkimusta varten tehdyllä naisprofiililla. Trollilta kysyttiin mahdollisuutta seurata trollaajia ja heidän toimintaansa tutkimusta varten. Trolli liitti trollien salaiseen ryhmään, mihin trollit keräävät kuvakaappauksia trollauksistaan ja lisäksi liittyttiin keskusteluun, mihin on lisätty trollikäyttäjät. Trollaajien tai tutkijan todellinen identiteetti ei paljastunut kummallekkaan osapuolelle tutkimuksen aikana. Alla käydään läpi tutkimuksessa havaittuja trolleja Facebookissa.

6.1 Omalla identiteetillään toimivat trollit

Joskus Facebookissa trollaavat toimivat omalla identiteetillään ja saattavat trollata kavereitaan tai itselleen tuntemattomia käyttäjiä ryhmissä. Yleensä tällainen trollaus on pienimuotoista ja suurimmaksi osaksi hyväntahtoista. Omalla nimellään trollaavat saattavat esittää tietämätöntä asioista, kysyä tyhmiä kysymyksiä ja tehdä erilaisia piloja. Lisäksi he saattavat laittaa kavereidensa päivityksiin kommentteja, jotka ulkopuoliset saattavat kokea loukkaavina, mutta kaveripiirissä niiden todellinen tarkoitus ymmärretään. Ryhmissä omalla nimellään trollaavilla tavoitteena on usein saada huomiota. Tällaista toimintaa näkee paljon suurissa, kymmenien tuhansien nuorien käyttäjien muodostamissa ryhmissä, missä on paljon muita nuoria käyttäjiä.

Tällaisissa nuorten muodostamissa suurissa ryhmissä hyväntahtoista trollausta tapahtuu jatkuvasti. Ryhmien ilmapiiri on sellainen, että hyväntahtoinen trollaaminen ymmärretään ja siihen suhtaudutaan pääosin positiivisesti.

6.2 Perinteiset trollit

Perinteisten trollien toiminta on suurimmaksi osaksi viestien lähettelyä ryhmiin, vaikka yksityisviestitse tapahtuvaa trollausta on myös jonkin verran. Tällaisten trollien profiileihin tai niiden luomaan sisältöön ei nähdä paljoa vaivaa. Profiileissa saattaa löytyä yksi netistä ladattu kasvokuva tai sitten kuvana voi olla jokin logo tai muu tunnus. Nimenä voi olla mitä vain keksityistä nimistä lempinimiin. Tästä syystä perinteiset trollit on helppoja tunnistaa. Perinteisten trollien toiminta on satunnaista, eikä se kohdistu aina samoihin henkilöihin. Motivaatio trollaukseen saattaa syntyä erilaisista trollaajaa provosoivista tilanteista. Esimerkki tällaisesta on tilanne, jossa keskustelupalstalle tehdään aloitus kantaaottavasta blogikirjoituksesta, josta keskustelupalstan käyttäjät provosoituvat. Tällöin provosoituneet käyttäjät voivat trollata kyseistä henkilöä yksityisviestitse trollausta varten tehdyillä profiileillaan. Ryhmissä trollatessaan perinteiset trollaajat saattavat esimerkiksi massapostittaa paljon viestejä häiriten keskustelua, esittää provosoivia väittämiä ja nimitellä muita käyttäjiä.

6.3 Omistautuneet trollit

Omistautuneiden trollien toiminta on paljon hallitumpaa ja yleensä heidän tarkoituksensa ovat pahantahtoisia. Profiilien tekoon on nähty vaivaa ja niitä voi olla hankalaa tunnistaa trolleiksi. Profiilikuvana toimii kasvokuva, joka on otettu jostakin muusta sosiaalisen median palvelusta, jolloin sitä on hankalampaa löytää Googlen kuvahaun kautta. Trollit myös kääntävät kuvat peilikuvaksi, jolloin Googlen kuvahaun avulla niitä ei pysty löytämään. Profiilissa on yleensä myös lisää muitakin kuvia samasta henkilöstä, jotta profiili näyttäisi uskottavammalta. Joissain tapauksissa trollaajia voi olla useita tai yhdellä trollilla voi olla useita profiileita, joilla kommentoidaan keskenään toisten trollien kuvia ja päivityksiä. Tällä tavalla yritetään saada profiili näyttämään tyypilliseltä Facebook-käyttäjän profiililta. Uskottavuuden parantamiseksi voidaan käyttää monia muitakin keinoja. Jotkut profiilit voivat olla merkattu keskenään sukulaisiksi, kuten esimerkiksi sisaruksiksi. Profiileille on myös asetettu näkyville työ- ja opiskelupaikkoja.

Trolleilla on useita erilaisiin tarkoituksiin sopivia profiileita. Tämä havaittiin tutkimuksessa trollien toimintaa seurattaessa, kun trollit käyttivät eri profiileita erityyppisiin trollauksiin. Julkisesti trollatessa trollit ottavat huomioon trollauksen aiheen ja sen mukaan trollit valitsevat profiileistaan sellaisen, jolla on parempi mahdollisuus onnistua trollaamisessa. Yksi tärkeimmistä eroista profiileissa on sukupuoli, sillä mies- ja naisprofiileilla saadaan erilaisia reaktioita muilta käyttäjiltä aiheesta riippuen. Toinen tärkeä ero on ikä.

Omistautuneiden trollien toiminta on näkyvää ja sitä tapahtuu sekä julkisesti, että yksityisviestitse. Toiminta näkyy viestien lisäksi myös tapana käyttää Facebookin erilaisia toimintoja. Trollit voivat esimerkiksi merkitä oman profiilinsa muiden käyttäjien kuviin ja kertoa kuvien kommentteissa esiintyvänsä kuvissa. Tykkäysreaktioita käytetään myös yleensä provosoivasti. Käyttäjän julkaistessa surullista aihetta käsittelevän julkaisun, saattavat trollit käyttää nauravaa reaktiota.

Ryhmässä toimiessaan omistautuneet trollit on mahdollista tunnistaa äärimmillen vietyjen julkaisujensa vuoksi. Suurimmassa osassa tapauksissa ylläpitäjä poistavat trollaajat ja trollauksen. Ryhmästä poistamisen jälkeen trollaajat saattavat ottaa uhreihin yhteyttä ja jatkaa heidän trollaamistaan yksityisviestitse. Usein uhrit ottavat kuvakaappauksia saaduista yksityisviesteistä ja jakavat ne ryhmään, mistä trolli on poistettu. Tällöin trollaajan vaikutus ryhmään jatkuu uhrin kautta, vaikka itse trolli ja hänen sisältönsä olisi poistettu ryhmästä.

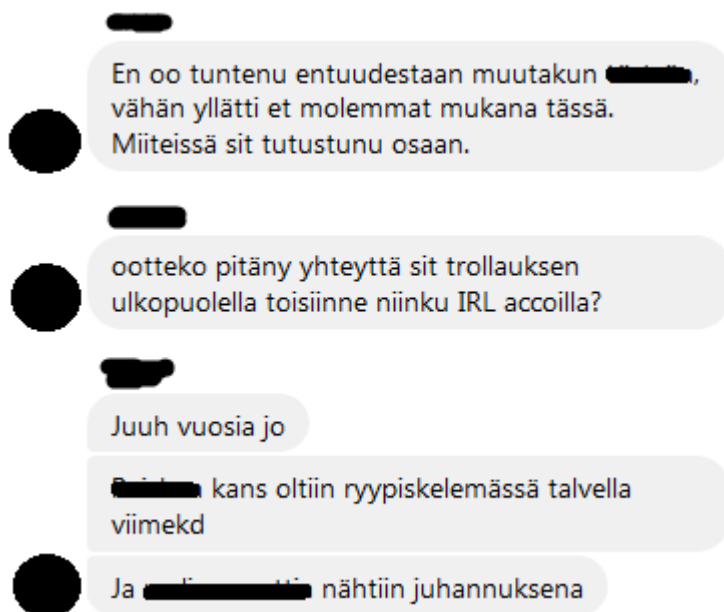
Joissakin tapauksissa ryhmässä ei ole aktiivisia ylläpitäjiä, jolloin trollaajat voivat vaikuttaa ryhmässä välittämättä siitä, että heidän toimintaansa puututtaisiin. On myös mahdollista, että trollit luovat omia ryhmiä, joissa he itse toimivat ylläpitäjinä. Näihin ryhmiin voidaan lisätä nopeasti satoja muita käyttäjiä. Nämä ryhmät yleensä käsittelevät tunteita herättäviä aiheita, kuten eläinräkkäystä ja pedofiliaa. Trollit voivat nimetä ryhmiä esimerkiksi siten, että ryhmässä olevat vihaavat jotakin tiettyä ihmisryhmää, jonka jälkeen ryhmään lisätään muita käyttäjiä. Tällöin saattaa syntyä väärinkäsitys siitä, että ryhmään lisätyt käyttäjät tukisivat trollien näkemyksiä, vaikka käyttäjät olisi lisätty ryhmään vasten heidän tahtoaan.

Osalla omistautuneista trolleista on useita profiileja, jolloin he pystyvät manipuloimaan keskustelua tehokkaammin. Trollit voivat saada keskustelun vaikuttamaan siltä, että suuri määrä Facebookin käyttäjiä olisi trollin kanssa samaa mieltä trollin väittämistä. Todellisuudessa kyse on vain yhdestä tai muutamasta trollista usean profiilin takana.

Omistautuneiden trollien toiminta on joissain tapauksissa pitkäkestoisempaa verrattuna muiden trollien toimintaan. Heillä saattaa olla uhreja, joita he ovat trollanneet useita kuukausia tai joissain tapauksissa jopa vuosia. Omistautuneet trollit saattavat muilla profiileillaan liittyä tai olla valmiiksi jo trollauksen kohteena olevassa ryhmässä siltä varalta, että jokin profiileista huomataan ja poistetaan ryhmän ylläpitäjien toimesta trollaamisen seurauksena. He pyrkivät jatkamaan trollausta myöhemmin, kun tilanne on rauhoittunut.

Omistautuneet trollit luovat erilaisia ryhmäkeskusteluja, missä he jakavat kuvia saamistaan yksityisviesteistä ja onnistuneista trollauksistaan sekä uhrien lähettämiä kuvia muiden trollien nähtäväksi. He myös linkittävät ryhmiä tai muita potentiaalisia trollauskohteita keskustelussa oleville trolleille. Tällaista keskustelun sisältöä päästiin seuraamaan tiedon keräystä varten tehdyillä naisprofiililla. Omistautuneet trollit juttelevat ryhmäkeskustelussaan myös muista aiheista, kuin trollaamisesta. Trollit kertoivat ryhmäkeskustelussa

muodostaneensa ystävyysuhteita (kuvakaappaus 1). Heille trollaaminen on yhdistävä harrastus ja ennestään toisilleen tuntemattomat trollit olivat trollauksen myötä solminut ystävyysuhteita ja tavannut toisiaan Facebookin ulkopuolella.

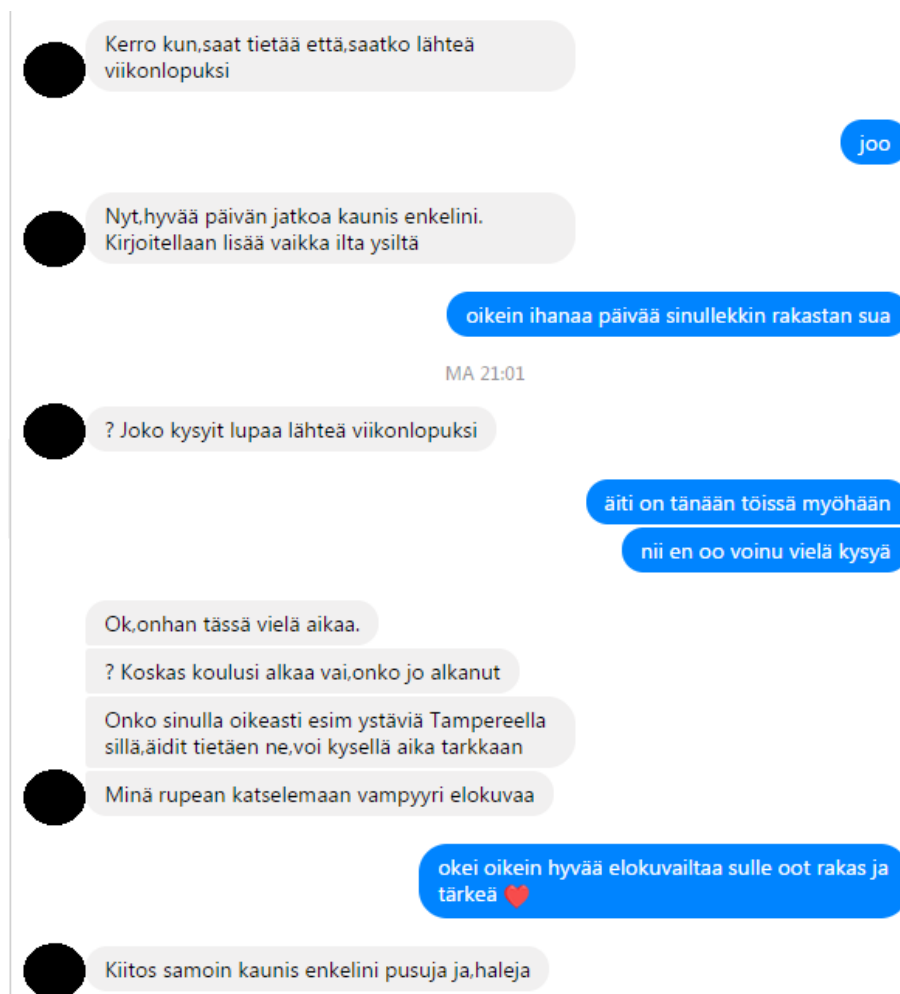


KUVAKAAPPAUS 1. Trollit ovat muodostaneet ystävyysuhteita keskenään

6.4 Trollien naisprofiilit

Trollit tekevät naisprofiileja, koska niillä on helppoa saada suuri määrä kavereita. Kavereita voidaan käyttää erilaisiin tarkoituksiin, kuten lisätä ryhmiin, heitä voidaan trollata yksityisviestitse tai heille voidaan jakaa muiden trollien sisältöä. Trollit käyttävät naisprofiileita silloin, kun he kokevat saavansa voimakkaamman reaktion uhreissa aikaan naisprofiililla, kuin miesprofiililla.

Joissakin tapauksissa uhrin trolaus on pitkäaikaista ja joskus omistautuneen trollin ja uhrin välinen yksityisviesteillä tapahtuva yhteydenpito saattaa jatkua useiden kuukausien tai vuosien ajan ilman, että uhri tietää keskustelewansa trollin kanssa. Jotkut uhrit ovat kokeneet olevansa parisuhteessa trollin esittämän henkilön kanssa (kuvakaappaus 2). Pitkäaikaisen keskustelun myötä uhri alkaa luottamaan trolliin, minkä vuoksi hän jakaa arkaluonteista materiaalia, kuten kuvia ja tietoja itsestään. Trolli sitten jakaa saamaansa sisältöä muille trolleille trollien omassa ryhmäkeskustelussa tai jakaa niitä julkisesti ryhmissä tai seinillä.



KUVAKAAPPAUS 2. Uhri kuvittelee seurustelewansa trollin esittämän henkilön kanssa.

6.5 Ahdistelevat trollit

Tutkimuksen aikana kohdattiin trolliprofiileita, joita käytetään seksuaalissävyytteiseen keskusteluun nuorien kanssa. Ilmiön perustana on profiilin hyödyntäminen keskusteluyhteyden muodostamiseen uhrin kanssa. Yksityisviestitse tapahtuvalla viestinnällä pyritään saamaan seksuaalissävyytteistä sisältöä uhrilta, kuten kuvia, videoita tai viestejä. Yleensä ahdistelevassa profiilissa esitetään naista. Ahdistelevat profiilit eroavat trollien naisprofiileista siten, että ahdistelevilla profiileilla on tavoitteena saada uhrinsa puhumaan seksistä tai lähettämään kuvia, kun taas naisprofiileja käytetään muiden trollien näkyvyyden parantamiseen ja muiden trollaajien trollauksien tukemiseen. Ahdistelevien profiilien uhrit ovat yleensä nuoria tyttöjä, kun taas naisprofiilit eivät rajoita uhrejaan sukupuolen perusteella.

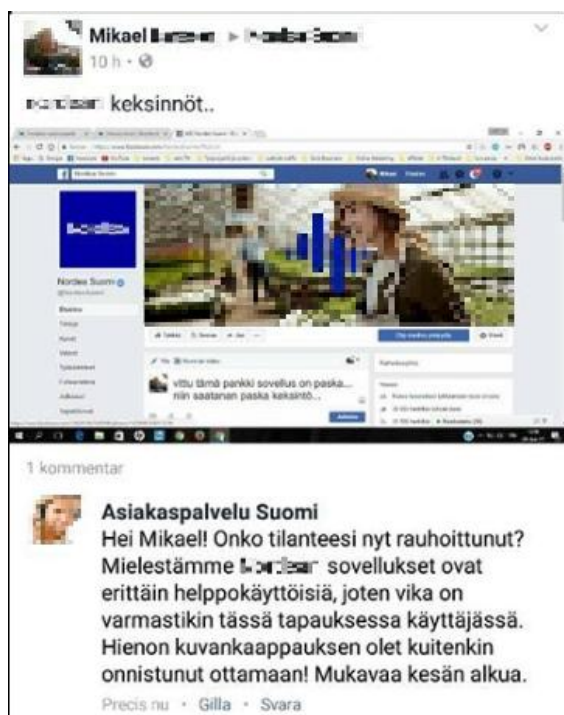
Kyseiset valeprofiilit on usein helppoja tunnistaa. Päivityksiä on vähän tai ei ollenkaan ja päivitykseen tulevat kommentit ovat suurimmaksi osaksi miehiltä. Tutkimuksen aikana kohdatut ahdistelevat trollit etsivät nuoria naisia

erilaisista nuorille kohdistetuista ryhmistä, kuten kiusaamista käsittelevistä tai naisille tarkoitetuista ryhmistä. Ahdistelevan trollin profiilikuvana voi olla muunmuassa eläimen kuva, netistä ladattu toisen henkilön kuva tai profiilikuvaa ei ole ollenkaan. Ahdistelijat voivat myös esittää profiilissaan olevansa naisia, jolloin he käyttävät profiilikuvana naisen kuvaa, joka on otettu Internet-sivustolta. Profiileissa käytetyt kuvat löytyvätkin helposti useimmiten Googlen kuvahaulla. Tällaisen profiilin ylläpitoon nähdään harvemmin vaivaa, eikä sillä tehdä aktiivisesti julkaisuja, joten profiilin seinän sisältö voi koostua suurimmaksi osaksi muiden käyttäjien kirjoittamista viesteistä, kuten kiitoksista kaveripyynnön hyväksymisestä ja syntymäpäiväonnitteluista.

7 HAVAINNOT TROLLAUKSEN ILMENEMISESTÄ

Trollauksen vaikutuksista on ollut useita tutkimuksia ja niitä käsiteltiin teoriaosuudessa. Tässä tutkimuksessa todistettiin erilaisia trollauksen vaikutuksia, joita käsitellään alla.

Facebookissa yrityksiin kohdistuvalla trollauksella voidaan aiheuttaa yrityksille vahinkoa. Facebookissa on useita trolliprofiileita, joilla esitetään asiakaspalveluun kuuluvaa henkilökuntaa. Trollit etsivät yritysten Facebook-sivuilta asiakkaiden valituksia ja käyvät vastaamassa loukkaavasti asiakkaille (kuvakaappaus 3). Yrityksillä ei tavallisesti ole erillistä asiakaspalvelutiliä, vaan he vastaavat sivun profiililla, jolloin nimenä näkyy sivun nimi ja profiilikuvana on sivun logo. Kaikki käyttäjät eivät kuitenkaan ymmärrä joissakin tapauksissa käyttäjät ovat luulleet trollin asiakaspalveluprofiilia aidoksi. Sivulla tapahtuvan trollauksen pystyy estämään, jos käyttäjien julkaisut estetään, mutta tällöin Tällainen toiminta voi jättää valittavalle asiakkaalle, sekä muille päivityksen nähneille käyttäjille huonon vaikutelman yrityksestä, elleivät he ymmärrä joutuneensa trollauksen uhriksi.



KUVAKAAPPAUS 3. Trolli esiintymässä yrityksen asiakaspalvelijana.

Facebookissa on mahdollista arvostella yritysten toimintaa antamalla arvosanoja. Trollit voivat käydä antamassa väärin arvioituja arvosteluita ja antaa väärän kuvan yrityksen toiminnasta muille asiakkaille. Vahingon aiheuttaminen onnistuu myös puolustamalla yritystä. Tällainen tapaus tapahtui, kun asiakas teki valituksen saamastaan palvelusta pienen autokorjaamon Facebook-sivulle. Useat trollit ryhtyivät kommentoimaan sivulla herjaten asiakasta ja puolustaen autokorjaamoa (kuvakaappaus 4). Trolliprofiileissa oli lisäksi alaikäinen tyttö, joka väitti saaneensa autokorjaamolta hyvää palvelua. Asiakas kyseenalaisti alaikäisen tytön tarpeen korjaamon palveluille ja lopulta tilanne päättyi siihen, että asiakas luuli korjaamon omistajan itse tehneen trolliprofiilit ja puolustaneen itseään niillä. Asiakkaille saattaa jäädä virheellinen kuva yrityksestä ja sen omistavasta henkilöstä trollauksen vuoksi.

Trolli 1 Kyllä huomaa, ettei ihan kaikki oo kotona, kun tällainen vuodatus pitänyt kirjoittaa. Onneksi kuitenkin tuo esimies tajusi tulla korjaamaan nämä valheelliset väitökset, ettei mene hyvän firman maine ihan piloille.
Tykkää · Vastaa · 4 · 31. lokakuuta 2016 kello 17:58

Uhri Luulenpa ettei kovinkaan moni ikäisesi käytä autokorjaamon palveluja
Tykkää · Vastaa · 31. lokakuuta 2016 kello 18:05

Trolli 2 Sinulla tuntuu olevan paljon turhia luuloja? Ehkä jos joku opettaisi kuria sinulle ja tekisit tarpeeksi keittiötyötä oppisit paikkasi
Tykkää · Vastaa · 4 · 31. lokakuuta 2016 kello 18:39

Trolli 2 Muutenkin otamme saunaillassa kaljaa ja laitamme projektorilla päivityksesi valkokankaalle. Viime viikonlopun saunaillassa naurettiin porukalla palautteellesi
Tykkää · Vastaa · 6 · 31. lokakuuta 2016 kello 18:40

Trolli 3 Juujuu näitä paskapuheita tulee aina kateellisilta. Itse olen saanut aina moitteetonta palvelua [redacted] ja aion jatkossakin käydä asioimassa heillä. On naurettavaa, kun joku pikkutyttö uhittelee ja räyhää facebookissa ja uhkaa "firman tuhoamisella". Todellisuudessa tämä sinun itkeskelysi ei auta yhtään mitään ja [redacted] jatkaa hyvän bisneksen tekemistä jatkossakin.
Tykkää · Vastaa · 9 · 31. lokakuuta 2016 kello 18:01

Uhri Näiden feikkiprofilien pohjalta voimme vain todeta kuinka alas [redacted] on vajonnut 😞 ai että. Parasta viihdettä. LISÄÄÄ ❤️ 🙏 😄
Tykkää · Vastaa · 1 · 31. lokakuuta 2016 kello 18:19

Trolli 4 Miltä tuntuu kun et saanut yrityksen mainetta liattua? Minä suosin tästä eteenpäin vain [redacted].
Tykkää · Vastaa · 31. lokakuuta 2016 kello 19:01

KUVAKAAPPAUS 4. Trollit puolustamassa autokorjaamoa.

Trollaus on vaikuttanut sosiaalisessa mediassa siten, että jotkut käyttäjät eivät uskalla käyttää sosiaalisen median palveluita trollauksen uhriksi joutumisen pelossa. Tällaiset käyttäjät välttävät omien kuviensa ja tietojensa laittamista julkisesti näkyville, eivätkä he osallistu keskusteluihin tai muuhun toimintaan, mikä tuo minkäänlaista näkyvyyttä heidän profiileilleen.

Trollauksella aiheutettiin myös paljon stressiä ja vaivaa muille käyttäjille ja trollit aiheuttivat useassa ryhmässä paljon mielipahaa erilaisilla tavoilla. Eräessä noin 4000 jäsenen ryhmässä jaettiin paljon ryhmän sääntöjen vastaista materiaalia. Trolli lähetti lyhyessä ajassa useita viestejä, jotka sisälsivät kuvia ulosteista. Kun ylläpitäjä huomasi trollin ja poisti tämän ryhmästä, hänen piti poistaa jokainen trollin lähettämä kuva erikseen. Facebookissa viestien poistaminen on huomattavasti hankalampaa ja hitaampaa, kuin viestien lähettäminen, koska Facebookissa ei ole toimintoa, joka mahdollistaisi saman käyttäjän kaikkien kommenttien poistamisen kerralla. Ylläpitäjä oli todennut

jälkeenpäin ryhmässä, että trollin viestien poistaminen oli työlästä (kuvakaappaus 5).



9. huhtikuuta · Nacka, Stockholm County, Ruotsi

Det har tydligen uppmanats folk att skicka bilder på sin egen skit på vår sida... Otroligt omoget! Dessa bilder kommer omedelbart leda till blockering av avsändaren.
On näköjään haaste laittaa kuvia omasta paskasta tälle sivulle.
Älyttömän lapsellista!
Kuvien lähettäjät poistetaan heti ryhmästä.
Elice/Adm

Tykkää Kommentoi

37

haaste laittaa omasta paskasta kuvia tänne? siis haluat haastaa ihmiset laittamaan kuvia omasta wc-käynnistä
Tykkää · Vastaa · 9. huhtikuuta kello 17:58

No comments
Tykkää · Vastaa · 9. huhtikuuta kello 20:54

Olisittepa nähneet lähtökohdan .meidän yövuoro nauroi kippurassa tälle shaisselle. Tää oli varmaan joku nuorison sisäpiirin juttu joka eksyi väärälle foorumille
Tykkää · Vastaa · 1 · 9. huhtikuuta kello 20:06

Tänne ryhmään on tänään laitettu kuvia Hitleristä, paskakasoista, tekstiä ulkomaalaisista raiskaajista jne jne. Asiassa ei ollut eksyminen väärään foorumiin....
Tykkää · Vastaa · 2 · 9. huhtikuuta kello 20:52

Har blockerat personen och jobbar på att få bort skiten! estetty henkilö ja työ saada tämä paska pois!
Konekäännös
Tykkää · Vastaa · 10 · 9. huhtikuuta kello 21:55

KUVAKAAPPAUS 5. Ryhmän ylläpitäjä on poistanut trollin ryhmästä.

Toinen tapaus oli isossa kirpputori ryhmässä tapahtunut trollaus, missä trolli väitti kuuluvansa ylläpitoon (kuvakaappaus 6). Ryhmä oli juuri saanut kymmenen tuhatta jäsentä ja trolli kertoi ylläpidon lahjoittavan uuden astiaston satunnaisille ryhmän jäsenille kymmenen tuhannen jäsenen kunniaksi. Trolli kehoitti käyttäjiä laittamaan yksityisviestejä yhdelle ryhmän ylläpitäjistä. Trollin tekemä julkaisu sai 15 minuutin aikana 38 kommenttia ryhmän käyttäjiltä. tekemästä sai suuren määrän käyttäjiä kommentoimaan kyseistä päivitystä ja kertomaan perusteluja miksi juuri he tarvitsisivat kyseisen

astiaston. Ylläpito selvensi ryhmässä tapahtunutta käyttäjille sen jälkeen, kun he olivat poistaneet trollin profiilin ja sisällön ryhmästä (kuvakaappaus 7).



KUVAKAAPPAUS 6. Trolli esiintyy ryhmän ylläpitäjänä.



KUVAKAAPPAUS 7. Ryhmän ylläpitäjät korjaamassa trollauksen jälkiä.

7.1 Turhien viestien lähettäminen

Trollit saattavat sotkea ryhmiä lähettämällä turhia viestejä ryhmiin. Viestejä lähetetään lyhyellä aikavälillä runsain määrin, jolloin asiallisen sisällön löytäminen on hankalaa. Turhat viestit saattavat olla satunnaisia kirjainjonoja, linkkejä muille sivustoille, kuvia, videoita tai saman viestin toistamista useaan kertaan. Facebookissa ei ole mitään rajoitteita sen suhteen, kuinka monta viestiä voi lähettää lyhyessä ajassa, joten ryhmien ja seinien sotkeminen viesteillä tapahtuu helposti ja nopeasti ilman erillisiä ohjelmia.

7.2 Aggressiivinen käytös

Osa trolleista käyttäytyy pääosin aggressiivisesti muita Facebookin käyttäjiä kohtaan. Aggressiivinen käytös ilmenee pääosin nimittelyinä ja uhkailuna. Yksityisviesteillä tapahtuva kanssakäynti on yleensä sisällöltään paljon aggressiivisempaa ja se voi sisältää tappouhkauksia, huorittelua tai muuta uhkailua.

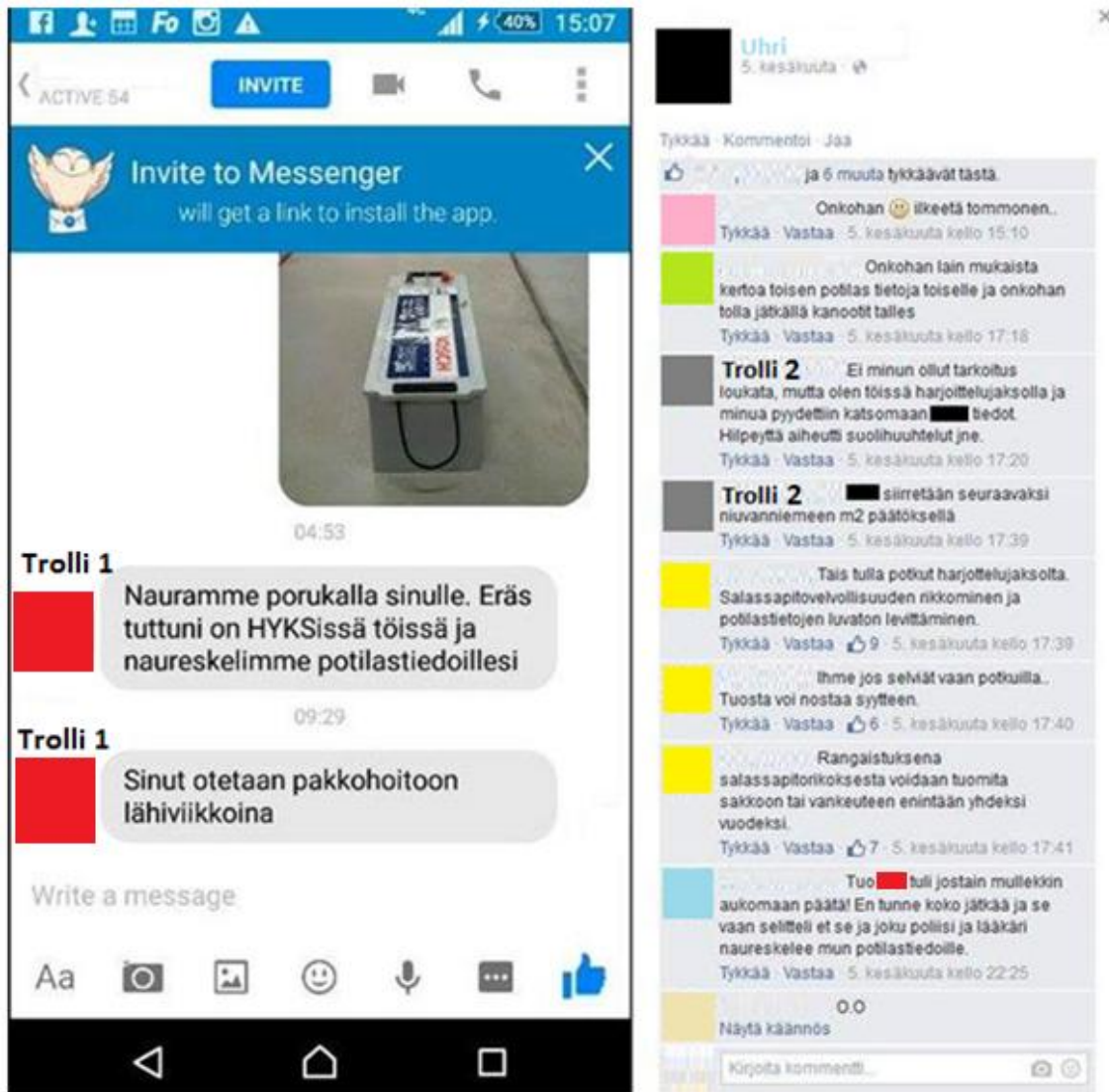
Ryhmissä näkyvä aggressiivinen käytös on miedompaa. Keskustelun sijaan trolli keskittyy muiden käyttäjien kirjoitusvirheiden, heidän ulkonäön tai muun asiattoman esilletuontiin.

Aggressiiviseen käytökseen yllyttävät vahvat julkiset mielipiteet. Uhrin saattavat kirjoittaa päivityksiä tunteita herättävistä aiheista, kuten maahanmuuttoon tai feminismiin liittyviä mielipiteitä, jolloin eri mieltä olevat henkilöt saattavat trollata kyseistä käyttäjää.

7.3 Valheellisen tiedon levittäminen

Trollit levittävät joissain tapauksissa valheellista tietoa. Trollit voivat esittää olevansa vastuussa tai levittää valheellista tietoa uutisissa tiedotetuista tapauksista. Tutkimuksessa selvisi erilaisia tapauksia, joissa trollit levittivät valheellista tietoa. Suosittuja kohteita on erilaiset uutisoinnit, jotka käsittelevät tapahtumia. Trollit linkittävät uutisen omalle seinälleen ja väittävät olevansa olevansa uutisessa mainittu henkilö, jos uutisessa ei ole annettu tarkkoja tuntomerkkejä tekijästä. Tällaista voi olla esimerkiksi eläinräökkäyksestä tehty uutinen. Trolli esittää olevansa uutisessa toiminut eläinräökkääjä ja pyrkii selittelemään tekoaan julkaisussaan. Trollit käyttävät oman seinän lisäksi iltapäivälehtien sivuilla Facebookin kautta toimivaa kommenttiosiota valheellisen tiedon levittämiseen. Pääosin näillä kommenttiosioilla trollit pyrkivät saamaan näkyvyyttä omalle profiililleen.

Alla olevassa kuvakaappauksessa (kuvakaappaus 8) on tapaus, jossa ensimmäinen trolli on yksityisviestitse väittänyt tuttunsa työskentelevän HYKSissä ja saanut tietoonsa uhrin henkilökohtaisia potilastietoja. Uhri otti kuvakaappauksen yksityisviesteistä ja jakoi kuvan seinällensä, jolloin uhrin kaverit pystyivät näkemään kuvan ja kommentoimaan sitä. Kuvan kommentteihin tuli toinen trolliprofiili esiintymään kyseisenä työntekijänä, joka oli vuotanut tiedot. Toinen trolliprofiili jatkoi valheellisen tiedon levittämistä kuvan kommentteissa ja sen lisäksi hän yritti saada trollauksen uskottavammaksi kertomalla muille käyttäjille lisää tapauksesta.



KUVAKAAPPAUS 8. Trollit levittämässä valheellista tietoa uhrista.

Tapaus toimii myös esimerkkinä siitä, missä uhrin oma käytös aiheuttaa trollauksen leviämisen. Sen lisäksi, että yksityisviestitse tapahtunut trollaus näkyi muille käyttäjille, joka johti siihen, että toinen trolli pystyi jatkamaan trolleamista kuvan kommentteissa.

7.4 Provoisoiminen

Joskus trollien käyttäytyminen ilmenee provoisoimisena. Julkisesti provoisoiminen voi ilmetä esimerkiksi kysymyksinä ryhmissä tai julkaisuna omalla tai toisen käyttäjän seinällä. Kysymykset voivat käsitellä tunteita herättäviä aiheita, kuten eläintenrääkkäystä, kiusaamista tai vanhusten kaltoinkohtelua. Yksityisesti tapahtuvassa trollauksessa trolli etsii ryhmästä kohteensa ja pyrkii provoisoimaan tätä yksityisviestitse. Trolli saattaa löytää

esimerkiksi rasismien vastaisesta ryhmästä kirjoittelijan, jolle trolli lähettää rasistisia viestejä.

Alla olevassa kuvakaappauksessa (kuvakaappaus 9) trolli on luonut vanhusten pahoinpitelystä kyselyn ryhmään. Kyselyssä kysytään muiden ryhmäläisten mielipiteitä siitä, onko vanhusten pahoinpitely hyväksyttävää hoidon sitä vaatiessa.

Trolli 1 kysyi kysymyksen.
12. heinäkuuta

Hyväksytkö vanhusten pahoinpitelyn hoitokodissa, mikäli hoito edellyttää sitä?

En +35

Kyllä +6

Tykkää · Kommentoi

tykkää tästä.

Sinun pitäis saada lättyyn ja pataan...oikein kunnolla ja passitus hoitoon...
13. heinäkuuta kello 12:42 · Tykkää · 1

Mikä ihmeen hoito vaatii väkivaltaa ??
13. heinäkuuta kello 15:42 · Tykkää

...ei mikään hoito...
13. heinäkuuta kello 16:29 · Tykkää

Trolli 1 Joskus hoitajat voivat joutua käyttämään vastustavan potilaan tai painamaan lattiaan. Olen joutunut oikeudessa puolustamaan tällaisia tapauksia. Ulkopuoliset tuomitsevat liian hätäisin perustein tällaiset asiat tietämättä todellisuutta.
13. heinäkuuta kello 16:47 · Tykkää · 1

Älä selittele sanojasi...ei mitään puolusteltavaa jos puhutaan vanhuksesta eli yli 65v...ja käytät sanaa väkivalta...ei tarvitse lattioihin painella...puhut pötyä...olet paha ihminen seliseli vaan...on olemassa hoitopaikkoja käyttöshäiriöisille ...alkotaustaisille ja nuorillekin huumeaustaisille...kannattaa olla kirjoittamatta jos ei osaa tai edes tiedä mitä ulos suoltaa...häpeä typerys...
13. heinäkuuta kello 16:59 · Tykkää · 1

Tollaiset väkivaltaisuuDET EI kuulu hoitajan etiikkaan
17. elokuuta kello 20:22 · Tykkää · 2

Trolli 2 Kyllä potilaita täytyy joskus läpsä mm. silloin kun ruoka ei maita, kaka menee housuihin ja pissa, jne. Kunnos ravistelu ja tukka pölyy paikoillaan
23. elokuuta kello 2:09 · Tykkää · 2

KUVAKAAPPAUS 9. Trolli on aloittanut provosoivan keskustelunavauksen.

Trolli on esittänyt tunteita herättävän kysymyksensä asiallisesti ja pyrkinyt puolustelemaan kommentissa vanhusten pahoinpitelyä. Muut käyttäjät eivät ole ymmärtäneet keskustelun aloittajan olevan trolli, joten he reagoivat trollin haluamalla tavalla osallistumalla keskusteluun. Keskustelun saadessa vastauksia on toinen trolli huomannut trollauksen ja osallistuu itse

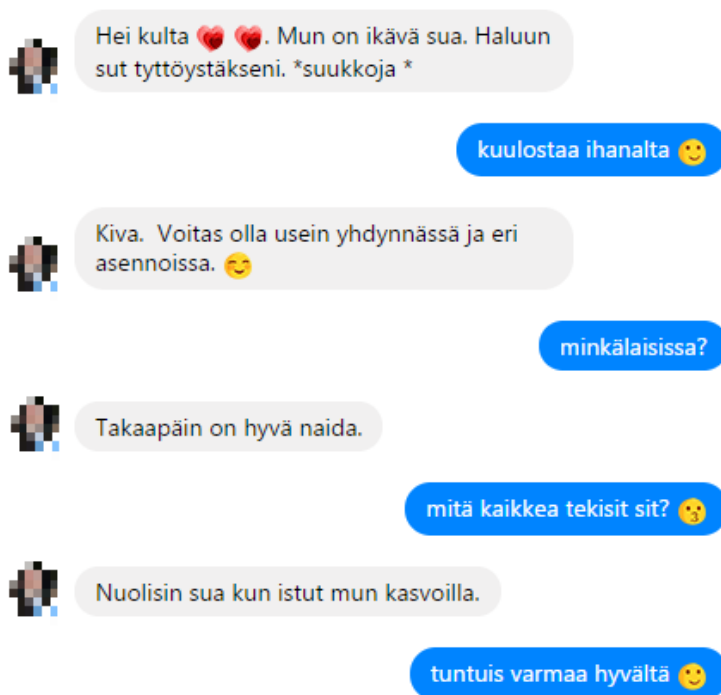
trollaukseen tavoitteenaan provosoida muita käyttäjiä lisää kirjoittamalla vanhusten pahoinpitelyä hyväksyvän kommentin.

7.5 Liiallinen myönteisyys

Trolleilla on uskottavan näköisiä naisprofiileita, joita useat muut käyttäjät lisäävät kaverikseen. Profiileissa esitetään tyttöjä sen takia, koska ne saavat muita käyttäjiä helpommin kavereiksi, joka mahdollistaa suuremman yleisön trollaukselle. Tällaisten profiilien kaverilistat muodostuvat suurimmaksi osaksi mieskäyttäjistä. Trollit hyvin harvoin aloittavat keskustelua itse uhrinsa kanssa, vaan keskustelun aloittaa yleensä mieskäyttäjät yksityisviestitse. Trollit yleensä haluavat keskustelun jatkuvan uhrin kanssa, jolloin he suhtautuvat myönteisesti lähes kaikkeen, mitä uhri sanoo tai pyytää. Harvoja asioita, mihin trollit eivät suostu on esimerkiksi henkilöllisyyden todistaminen. Uhri saattaa pyytää trollilta kuvia tai puhelinnumeroa. Trollit eivät pysty kuvilla todistamaan olevansa esittämänsä henkilö ja puheluista uhrille selviäisi heti, että kyse on trollauksesta.

Tavoitteena trollilla on saada arkaluonteista sisältöä, kuten kuvia, viestejä ja tietoa, joita trollit kokevat huvittaviksi. He levittävät sisältöä keskenään omissa keskusteluissaan viihdyttäen itseään ja muita trolleja.

Trollien suljetusta ryhmästä löytyi kuvakaappauksia keskusteluista, missä trolli on keskustellut uhrinsa kanssa yksityisviestitse. Alla olevassa kuvakaappauksessa (kuvakaappaus 10) on tyypillinen keskustelu, missä keski-ikäinen mieshenkilö kirjoittelee trollin kanssa, joka uskottelee uhrille olevansa 13-vuotias tyttö. Mies saattaa ehdottaa ihan mitä vain ja trolli pyrkii jatkamaan keskustelua kysymyksillä tai suhtautumalla myönteisesti ehdotuksiin.



KUVAKAAPPAUS 10. Kuvakaappaus trollin ja uhrin yksityisviesteistä

Joissain tapauksissa uhri on pyytänyt trollin naisprofiilia parisuhteeseen kanssaan. Trolli on esittänyt olevansa platonisessa parisuhteessa uhrin kanssa ja trolli päättää suhteen erilaisten syiden takia, kuten kyllästyttyään uhriin, uhrin vaatiessa tapaamista tai puhelinkeskustelua trollin esittämän henkilön kanssa.

8 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimuksessa tehdyssä kyselyssä tutkittiin yksilöihin kohdistuvaa trollausta ja sen vaikutuksia. Kyselyjä tehtiin trolleille ja uhreille ja molempia osapuolia saatiin viisi kappaletta vastaamaan kyselyyn. Kyselyllä pyrittiin vastaamaan tutkimuskysymyksiin 1) *Mitä suomenkielinen trollaus on Facebookissa?* 2) *Miten suomenkielinen trollaus ilmenee Facebookissa?* 3) *Mitä vaikutuksia Facebookissa tapahtuvalle trollaukselle on Facebookin muihin käyttäjiin?*

Molemmissa lomakkeissa tutkimuskysymyksiin on pyritty saamaan vastaus jokaiseen tutkimuskysymykseen.

8.1 Trollien vastaukset kyselyyn

Trolleille esitettyssä kyselylomakkeessa ensimmäisellä viidellä kysymyksellä pyrittiin kartoittamaan minkälainen henkilö trolli on iältään, sukupuoleltaan ja työllisyystilanteeltaan. Lisäksi trolleilta kysyttiin, kuinka paljon hän käyttää Facebookia keskimäärin päivän aikana ja kuinka monta tuntia hän käyttää keskimäärin trollaamiseen. Selvisi, että tyypillinen trolli on työssäkäyvä mieshenkilö, joka on 20-34 vuotias ja hän käyttää keskimäärin kolme tuntia Facebookia päivän aikana, joista trollaukseen kuluu noin reilu kaksi tuntia. Vaikka trolli yleensä onkin mieshenkilö, niin vastaajissa oli myös mukana naishenkilö, mistä voidaan päätellä myös naisten trollaavan.

Kyselyssä selvisi, että trollien tavoitteena on herättää erilaisia tunteita uhreissa, kuten raivoa, pelkoa, hämmennystä ja epämurkavaa oloa.

Purkaa "vitutus" ihmisiin jotka enemmän tai vähemmän ottavat minua päähän. Joskus myös silkasta ilosta saada ihmiset raivon partaalle, siitä minä nautin tyysinä päivinä. (Trolli 1)

Tavoitteena on saada shokeeraava vaikutus aikaan. (Trolli 3)

Tuottaa hämmennystä tai epämukavaa oloa ihmisille jotka sen ansaitsevat. Haluan kiusata pedofiileja, huonosti käyttäytyviä kehitysvammaisia, pettäjiä ja itserakkaita miehiä joiden puheenaiheet liittyy pelkästään heidän sukupuolielimeensä ja seksiin. (Trolli 5)

Lisäksi trollausta tehtiin ajanvietteenä. Kaikissa trollien vastauksissa oli yhteistä se, että tavoitteena oli vaikuttaa trollaamisella uhreihin eri tavoilla. Monet trolleista vaikuttavat uhreihin shokeeraavalla sisällöllä ja kiusaamisella. Osa trolleista pyrkii vaikuttamaan uhreihin manipuloimalla ja ohjaamalla keskustelua haluamaansa suuntaan.

tavoitteisiin sisältyy viihteen hakeminen, vaikuttaminen keskusteluihin ja joskus pyrkimys ohjata asioita. (Trolli 2)

Ajanvietteen lisäksi tuon tietoa Facebookin käyttäjille yhteiskunnassa olevista epäkohdista, kuten eläinräkkäyksestä. Joskus tavoitteena on kirjoittaa mahdollisimman provosoivaa sisältöä kuitenkin pysyen uskottavana. (Trolli 4)

Trolleilta kysyttiin, minkälaisia keinoja he käyttävät saavuttaakseen tavoitteensa. Osa trolleista kertoi saavuttavansa tavoitteensa toimimalla aggressiivisesti.

Tutkimalla mahdollisia "heikkouksia" tai häpeän aiheita mitä kohteella on ja käyttämällä niitä häntä vastaan. Myös puhdas uhkailu ja raivoaminen saa monen ihmisen pasmat sekaisin. (Trolli 1)

Luomalla mahdollisimman oikealta vaikuttavia profiileja ja pitämällä aluksi profiilia normaalin viestinnän alaisena. Sitten yhtenä päivänä kerron esim nussineeni lasta tai tappaneeni jonkun jne. Toinen vaikutus on pitämällä koko ajan hyvin häiriintynyttä profiilia jonka päivitykset saavat tavallisen ihmisen hiukset pystyyn. (Trolli 3)

Kyselyssä selvisi, että trollit käyttävät valheita saavuttaakseen tavoitteensa. Lisäksi trollit kertoivat, että trollausta tapahtuu paljon myös yksityisviestien kautta.

ohjaamalla keskustelua, ajamalla keskustelusta pois henkilöitä, luomalla pelkoa. Joskus julkisen paineen kautta, joskus keskustelu jatkuu yksityisviesteillä. Joskus trollaus alkaa yksityisviestillä, eihän siihen voi mitään tiettyä kanavaa määritellä. Tilannekohtaisesti täytyy arvioida aina soveltuvin tapa. Julkinen paine on tietysti vaikutuskeinona monessa asiassa hyvä. (Trolli 2)

Kirjoitan valheellisia tekstejä eri profiileilla. Joskus tuen omia päivityksiä muilla profiileillani, että muut käyttäjät uskovat helpommin valheelliset päivitykset. Trollaan myös omien päivityksien lisäksi muita ryhmien ja yksityisviestien kautta. (Trolli 4)

Vääristelemällä asioita, väittämällä vääriä faktoja, alentamalla heidän älykkyystasolleen. Kirjoittelen vain yksityisviestien välityksellä koska mietityttää tuleeko julkisesta kirjoittelusta mahdollisesti myös joitain seurauksia. (Trolli 5)

Kaikki trollit uskovat onnistuvansa tavoitteessaan. Trollit kokivat saavuttaneensa tavoitteensa, kun muut reagoivat heidän sisältöönsä. Osa trolleista koki trollauksestaan saamansa julkisuuden todisteeksi onnistumisestaan.

uskon onnistuvani, koska useissa medioissa on siteerattu tuottamaani sisältöä ja niihin ovat reagoineet myös viranomaiset. (Trolli 2)

En usko, vaan tiedän. Se ilmenee esim poliisin verkkoviestinnästä kun alteregoni mainitaan. (Trolli 3)

Trollit kertoivat trollauksen motivoivan, koska sillä on mahdollista kehittää itseään. Lisäksi osa trolleista kertoi kokeneensa ylemmyyden tunnetta trollatessaan uhrejaan.

trollaamiseen motivoi viihteellisyys, mutta myös mahdollisuus kehittää itseään (Trolli 2)

Opin erilaisia ihmistyyppjä ja pystyn toteamaan kuinka yksinkertaisia ihmisiä on olemassa. Se saa minut tuntemaan itseni paremmaksi. (Trolli 3)

Motivaationa toimii ilo ja hauskuus jota trollaaminen tuottaa. Myös se että tunnen itseni älykkäämmäksi ja paremmaksi kuin suurin osa ihmisistä joiden kanssa kirjoittelen. (Trolli 5)

Tutkimuksessa kysyttiin, mitä hyötyä trollaajat kokevat saavansa trollauksesta. Kaikki trollit kokivat hyötyvänsä jollakin tavalla trollauksesta. Suurin osa kertoi trollauksen olevan viihdyttävää. Osa koki oppivansa uusia asioita muista ihmisistä ja saavansa uutta tietoa asioista, mitä ei ilman trollausta saisi.

Nautinnon tunteen kun joku muu on nolattu tai vaiennettu hiljaiseksi. (Trolli 1)

hyötyinä on viihteellisyys, mutta myös erilaiset tiedot/uudet asiat joihin ei välttämättä omasta profiilista törmäisi (Trolli 2)

Hyödyn monipuolisesti tavastani toimia verkossa. Saan paljon ihmisoppia. (Trolli 3)

Oppii uutta ja saa helposti ja nopeasti viihdytettyä itseään ja muita trolleja. (Trolli 4)

Aika kuluu hauskemmin. Pääsen tutustumaan erilaisten ihmisten ajatusmaailmaan ja tällä tavoin opin ymmärtämään eri ihmistyyppjä. (Trolli 5)

Trolleilta kysyttiin, minkälaisia mahdollisia haittoja trollauksesta on aiheutunut trolleille. Suurin osa trolleista ei kokenut trollauksen aiheuttavan minkäänlaista haittaa. Ainoastaan kaksi trollia koki trollauksen aiheuttavan jonkinlaista haittaa.

poliisin kuulustelu muutamasta laittomasta uhkauksesta joskus alkuaikoina (Trolli 1)

Välillä koen että olen käyttänyt liikaa aikaa trollaukseen, ajan olisi voinut käyttää paremmin esimerkiksi johonkin kehittävämpään tekemiseen. (Trolli 5)

Viimeisenä kysymyksenä kysyttiin, onko trollit joutuneet itse trollauksen uhriksi. Suurin osa trolleista uskoi kykenevänsä tunnistamaan muut trollit, joten he eivät koe joutuneensa trollauksen uhriksi.

en. tunnistan trollit kaukaa. (Trolli 1)

En. Olen varsin kyvykäs havaitsemaan mikä on totta ja mikä ei. En ole ummikko joka ei pysty erottamaan oikeaa ja väärää. Orientoidun aikaan ja paikkaan. (Trolli 3)

En. Trollit oppii tunnistamaan nopeasti. (Trolli 4)

Yksi trolleista ei ollut varma, onko häntä trollattu ja toinen trolli kertoi olevansa trollauksen uhri, mutta ymmärtänyt tilanteen trollauksen tapahtuessa.

saatan olla, moni henkilö saa varmaan jossain vaiheessa elämäänsä disinformaatiota. (Trolli 2)

Kyllä. Trollaajani ovat yleensä miehiä jotka esiintyvät naisena. Minua ei kuitenkaan ole helppo trollata koska huomaan hyvinkin pian feikkiyden. (Trolli 5)

Kyselystä käy ilmi, että trollit kokevat trollauksen viihdyttäväksi harrastukseksi, jonka avulla voi oppia uutta ja kehittää itseään. Seurauksia trollauksesta ei ole tai ne ovat hyvin pieniä.

8.2 Uhrien vastaukset kyselyyn

Uhrien lomakkeessa kysyttiin uhrin kohtaamasta trollauksesta. Minkälaista heihin ja muihin käyttäjiin kohdistuva trollaus on ollut ja mitä kautta trollaus on tapahtunut Facebookissa. Tarkoitus oli saada parempi käsitys Facebookissa tapahtuvasta trollauksesta.

Ensimmäisessä kysymyksessä uhreilta kysyttiin minkälaista muiden käyttäjien trollaamista he ovat huomanneet Facebookissa. Trollaus vaikutti kyselyn mukaan olevan huomionhakuista, valheellista ja provosoivaa sisältöä.

Se trollaus mitä mä oon kohdannu on pääsääntöisesti ollu lapsellista huomionhakua joka sisältää haukkumista, halveksimista ja provosoimista. Sanotaan vaan asioita vaikkei oikeesti oltaiskaan sitä mieltä mut pakko vaan saada huomio itseensä ja muut ihmiset provosoitumaan. (Uhri 2)

kohtaamani trollaus on ollut muiden manipuloimista, uskottelemista ja valheellisen tiedon levittämistä. (Uhri 4)

trollaus on ollut yleensä provosoivaa. Aiheet ovat olleet joko jotain pinnalla olevaa tai esimerkiksi vastenmieliseksi tai vääräksi koettua (Uhri 5)

Trollit ovat saattaneet myös tulla ryhmään esittämään eriäviä mielipiteitä tai esittävät olevansa huolestuneita jostakin asiasta ja saada muita käyttäjiä vastaamaan.

Kyllä. muu näkemäni trollaus on sit riippunu tosi paljon siitä et missä kontekstissa ollaan. esimerkiksi feminismi-teemaiseen ryhmään tulee aina tietynlaisia trolleja. Usein ne esittää mukamas olevan oikeasti huolissaan jostain jutusta, ja jos joku muu lähtee siihen mukaan niin sitten ne voi naureskella että ai oikeesti feministit miettii tälläsii ongelmia lol. tai sitten ne tulee ryhmään tarkoituksella esittämään sellaisia mielipiteitä mistä tietää ryhmäläisten olevan eri mieltä ja toivoo että joku suuttuu. (Uhri 1)

Uhreilta kysyttiin trollauksesta, mikä on kohdistunut heihin. Uhreihin kohdistunut trollaus on aina ollut pahantahtoista. Uhrit ovat kokeneet nimittelyä, valheita, provosoimista ja uhkailua.

Oon saanu kohdata huorittelua, ulkonäön arvostelua ja haukkumista lähinnä. (Uhri 2)

Misinformaation levittämistä ja provosoimista ja minua myös on nimitelty. koiraani on uhattu myrkyttää. (Uhri 3)

Itseeni on kohdistunut on ollut satunnaista uhkailua ja kiristetty. lisäksi väärän tiedon levittämistä. (Uhri 5)

Eräälle uhrille oli myös uskoteltu, että erilaiset tahot seuraavat uhrin toimintaa. Uhrin lähihoitajana toiminut henkilö sai tietää tutkimuksesta, kun uhriin otettiin yhteyttä ja hän halusi kertoa uhriin kohdistuvasta trollauksesta: "Uhrille on kerrottu, että eri tahot seuraavat hänen toimiaan ja että hänen pitää toimia, niinkuin kyseiset tahot vaativat. Trollit kertoivat mitä eri tahot olivat halunneet uhrin tekevän."

Seuraavaksi uhreilta kysyttiin, mitä kautta trollaus oli tapahtunut. Trolleajien toiminta ei rajoittunut pelkästään julkisiin ryhmiin, vaan kaikki uhrit kertoivat trollien myös trolleavan yksityisviestien kautta.

kaikki kanavat mitä nyt vaan voi kuvitella. ryhmät, yksityisviestit täällä, twitterissä lähestytään, joskus tulee jopa sähköpostiin. (Uhri 1)

Julkisesti noissa keskusteluryhmissä sekä myös yksityisviestinä facebookissa tullut trollausta. (Uhri 2)

Trollaus on tapahtunut omalla seinälläni, yksityisviesteillä, trollaajien omilla seinillä ja myös julkisissa ryhmissä. (Uhri 3)

Trollausta on tapahtunut ryhmissä, yksityisviestitse ja trollaajan seinillä. (Uhri 4)

Itseeni kohdistuva yksityisviesteillä tai omalla seinällä. Muihin kohdistuvaa olen havainnut ryhmissä niin omina julkaisuina kuin kommentteina. Ryhmissä esiintyy sekä avoimissa että suljetuissaryhmissä (Uhri 5)

Uhreilta kysyttiin, miksi he uskoivat joutuneensa trollauksen uhriksi. Lähes kaikkien uhrien vastauksissa oli se yhtenäistä, että he olivat esillä tavalla tai toisella sosiaalisessa mediassa. Yksi uhreista ei osannut sanoa varmaksi mistä trollaus johtui, mutta päätteli sen olevan spontaania trollausta.

oon tuttu netistä. (Uhri 1)

Varmaan siks kun oon noissa ryhmissä sanonu suoraan oman mielipiteen ja ollut erimieltä asioista ja ottanut kantaa asioihin ja kun oon kerran vastannut provoviesteihin niin on helppo provosoida lisää. (Uhri 2)

Uskon joutuneeni oman fb käytökseni vuoksi. Minulla on ollut kärkkäitä mielipiteitä ja trollauksen huomattessani olen käynyt vastaamassa trollille. (Uhri 3)

Koska olen psyykkisesti sairas ja olen helppo kohde trollaukselle. (Uhri 4)

Varmaan spontaanisti kun on tullut tilaisuus (Uhri 5)

Kysymyksenä uhreille esitettiin, että minkä he uskovat olleen trollaajan motiivi. Suurin osa uhreista oli sitä mieltä, että trollit trollasivat huvittaakseen itseään.

motiiveja varmaan nää samat mitkä tälle nettikiusaamisellekin. Eli aiheuttaa mulle vaivaa, joskus ihan selkeästi savustaa ulos jostain tietystä yhteisöstä tai ylipäättään netistä. joillekin trollaajille tää on varmaan jotain niinku hauskaa viihdettä, että ihan vaan huvin vuoksi. (Uhri 1)

Mielestäni trollauksen motiivit ovat mielipahan aiheuttaminen, trollauksen aiheuttama huomion saaminen ja siitä nauttiminen. (Uhri 3)

Ajanviete ja he kokevat huvittavaksi psyykkisesti sairaan ihmisen reaktiot ja toimet trollauksen seurauksena. (Uhri 4)

uskon motiivin olleen pääasiallisesti ajanviete ja halu hämmäntää ja herättää ajatuksia (Uhri 5)

Puolet uhreista uskoi, että trollauksen uhriksi joutumisen voisi estää rajoittamalla yksityisasetuksia ja estämällä trollin, kun taas loput eivät usko, että trollausta pystyy mitenkään estämään täysin. Kaikissa vastauksissa oli se yhteistä, että jokainen uskoi näkyvyyden sosiaalisessa mediassa vähentävän trollauksen uhriksi joutumista.

Sitä tuskin pystyy estämään muulla tavalla kuin että ei vaan huomioi niitä trollaajia eli eli ei ota kantaa heidän kommentteihinsa. Toki sekin auttaa että estää ne trollaajat niinkuin itse olen joidenkin kohdalla tehnyt. (Uhri 2)

Trollauksen voi mielestäni estää tarkistamalla yksityisyysasetukset ja asettamalla ne mahdollisimman tiukoiksi. Hyväksymällä fb kavereiksi vain ne, jotka oikeasti tuntee sekä ilmiantamalla sellaisia tilejä joista käsin trollataan. (Uhri 3)

Uhreilta kysyttiin, minkälaisia haittoja trollauksesta on heille aiheutunut. Kaikki uhrit kertoivat trollauksen vaikuttaneen heihin psyykkisesti.

pitää punnita netissä aina että jaksanko puhua tästä asiasta ja olla nyt esillä kun tietää taas et sit menee taas seuraavat pari päivää netissä kaikenlaisen paskamyrkyn handlaamiseen. Siihen menee paljon henkisiä resursseja ja myös aikaa. Sit ei kerkee ja jaksaa tehdä muuta. (Uhri 1)

Mielipahaa ja stressiä. Olen joskus pelännyt, että trollit oikeasti toteuttaisivat koirienmyrkytysaikeensa. (Uhri 3)

Tutkimuksessa selvisi, että joissain tapauksissa trollit yrittävät myös saada uhrille taloudellista haittaa. Eräässä tapauksessa trollit yrittivät ostattaa psyykkisesti sairaalla uhrilla erilaisia tuotteita, mitä uhri ei tarvinnut. Myös uhrit, joita haastateltiin kokivat, että psyykkisen haitan lisäksi trollaus vaikutti heihin myös taloudellisesti.

Minulle on aiheutunut taloudellisia sekä henkisiä ongelmia. minulle on uskoteltu mitä kummallisimpia asioita sekä kehoitettu käyttämään varoja verkkokaupoissa. (Uhri 4)

trollauksesta on ollut minulle sekä taloudellisia, psyykkisiä että sosiaalisia haittoja. Trollaus voi arkaanpaikkaan osuessaan aiheuttaa masentuneisuutta, alakuloisuutta ja ahdistuneisuutta mikä taas johtaa mm. epätasaiseen rahankäyttöön (lohdun hakeminen maallisista hankinnoista, lohtusyöminen) ja sosiaalisten tilanteiden välttelyyn. trollaus voi aiheuttaa myös poistumista ryhmistä joissa muutoin viihtyi hyvin mikä on tavallaan myös sosiaalinen menetys. (Uhri 5)

Trollauksen tapahtuessa uhrien yksityisasetukset ovat olleet pääosin tiukat, jolloin ainoastaan kaverit pystyvät kommentoimaan uhrin julkaisuja.

Yksityisasetuksilla ei vaikuttanut olevan merkitystä sen suhteen, joutuiko trollauksen uhriksi vai ei.

no siis oon pyrkinyt minimoimaan sen, että mulle pystyis laittamaan anonyymisti viestejä. Facebookin suodatettu inboksi mun pitää katsoa silloin tällöin moderointiasioiden vuoksi, ja twitteriin toki pystyy tekemään anonyymejä tunnuksia joilla sitten häiriköitä mua. yrityksistä huolimatta, mulla on kaikkialla tiukat yksityisyysasetukset, en oo pystynyt täysin lopettamaan tätä et ihmiset voi olla yhteydessä jollain feikki-tunnuksilla. (Uhri 1)

Mun seinälle ei kukaan tuntematon pysty laittamaan mitään, oon ne asetukset ihan facebookiin rekisteröityessäni muuttanut. Ja kaveripyynnöitä ei pysty kukaan tuntematon lähettämään mulle, senkin muutin sellaiseksi jo kauan ennen kuin mua ees trollattiin. Olen vain estänyt henkilöt. (Uhri 2)

Minulla oli osa julkaisuista julkisia, joihin pystyi trollaamaan. Pääosin julkaisuni ovat vain kavereille näkyviä ja vain kavereilla on mahdollisuus kommentoida. (Uhri 3)

Uhreille esitettiin kysymys, onko trolli ollut kaveri. Vain yksi uhreista on ollut tuntemattoman trollin lisäksi ollut kaverinsa trollauksen uhri, mutta silloin trollaus on ollut hyväntahtoista.

Mitä nyt saattanut kaverit läpällä heittää jotain mutta ei mitenkään tosissaan, eikä mitään pitkäaikaista trollausta vaan tyliin parin kommentin verran ja tunnen mun kaverit sen verran hyvin että tiedän sen olevan vain läppää mikä ei tarkoita mitään pahaa. (Uhri 2)

Osa uhreista on muuttanut yksityisyysasetuksiansa trollauksen seurauksena.

no tän nettikiusaamisepisodin aikana ja jälkeen on tullut tsekattua kaikki uusiks ja oltua tarkempi mut ne on ollut jo lähtökohtaisesti aika tiukat (Uhri 1)

Olen lopettanut julkisten julkaisujen laittamisen kokonaan, joten vain kaverit voivat kommentoida niitä. (Uhri 3)

Suurin osa uhreista ei tehnyt muutoksia yksityisyysasetuksiinsa, koska he eivät nähneet sille tarvetta. Eräs uhreista ei tehnyt muutoksia nettikäyttämiseensä, vaan trollit kyllästyivät aikanaan uhriin ja jättivät hänet rauhaan.

Uhreilta kysyttiin myös ovatko he trollanneet muita käyttäjiä. Yksi uhreista oli trollannut hyväntahtoisesti kavereitaan. Muut uhreista eivät olleet trollannut ketään.

Lopuksi uhreilta kysyttiin, että ovatko he ottanut yhteyttä Facebookin ylläpitoon ja pyytänyt toimenpiteitä trollia kohtaan. Kaksi uhria oli ottanut yhteyttä Facebookin ylläpitoon trollin vuoksi, mutta ylläpito ei ole reagoinut trollaukseen tai trolliin millään tavalla. Loput uhreista ei ole ottanut Facebookin

ylläpitoon yhteyttä. Yksi uhreista uskoo, että yhteydenotolla ei olisi mitään todellista vaikutusta.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen kirjallisuuskatsauksessa käytiin läpi sitä, miten trollaus nähdään olemassa olevissa tutkimuksissa. Trollauksesta saatiin yleisellä tasolla kuva, minkälainen henkilö trollaa ja minkälaista trollaajan toiminta yleensä on. Facebookissa toimivista trolleista tietoa oli kuitenkin erittäin vähän. Trollien toimintaa seurattiin tiedonkeräysprofiileilla ja trollien seuraamisella saatiin paljon tietoa trollien toiminnasta. Kirjallisuuskatsauksessa käytetyn materiaalin näkemys oli se, että trollaaminen on yleensä pahantahtoista provosoimista ja häiritsemistä. Tässä tutkimuksessa pystyttiin varmentamaan väite, sillä suurin osa trollauksesta oli pahantahtoista häiritsemistä ja provosoimista tavalla tai toisella. Tässä tutkimuksessa saatiin trollien toimintatavoista ja trollien profiileista uutta tietoa. Osallistuvalla havainnoinnilla saatiin tietoa, miten trollien erilaiset profiilit vaikuttavat trollaamiseen ja laadullisella kyselyllä saatiin tietoa trollauksesta trollien ja uhrien omista näkökulmista.

Kirjallisuudesta löydetyn materiaalin perusteella voidaan olettaa, että kaikella trollauksella pyritään saamaan tavalla tai toisella huomiota. Trollina toiminut Jun (2014) väittää trollien haluavan uhrien vastaavan trollaukseen tai jakavan trollaajan sisältöä, eli huomioivan trollin ja trollin luoman sisällön. Tutkimuksessa saadut tulokset vahvistavat tätä oletusta, koska tapahtui trollaus sitten omalla identiteetillä tai valetilin suojissa, tavoitteena on saada uhrin huomioimaan trollaus ja sitä kautta saada huomio trolliin itseensä. Tästä voidaan päätellä kaikkien trollien olevan huomionhakuja. Tätä päätelmää tukee tutkimuksessa todistettu trollien toiminta tarkkailevalla havainnoinnilla ja trollien vastaukset kyselytutkimuksessa. Tarkkailevassa havainnoinnissa todistettiin, että trollauksella pyrittiin saamaan huomiota suurilta määriltä ihmisiä (kuvakaappaus 6) tai vain yksittäisiltä henkilöiltä (kuvakaappaus 10). Kyselytutkimuksessa selvisi, että trollauksella ei haeta huomiota pelkästään uhreilta, vaan myös muilta trolleilta. Trolleilta trollauksen hyödyistä kysyttäessä eräs trolli kertoi haluavansa viihdyttää itseään ja muita trolleja.

Tutkimusetiikan näkökulmasta Facebookiin valeprofiilien tekeminen ei täytä kaikkia hyvän tieteellisen käytännön keskeisiä lähtökohtia. Valeidentiteetillä toimiessa ei toimita täysin rehellisesti, koska tutkijan oma

identiteettiä ei paljastu. Tiedonhankintamenetelmät ovat eettisiä siinä mielessä, että tutkija ei itse osallistunut missään vaiheessa käyttäjien trollaamiseen muuten, kuin valeprofiileita luomalla. Valeidentiteetin suojassa toimiminen ei kuitenkaan ole eettistä ja Facebookin käyttöehdot kieltävät valeprofiilien luomisen, mutta perusteluna valeidentiteetin käyttämiselle oli trollauksen uhriksi joutumisen estäminen.

9.1 Mitä suomenkielinen trollaus on Facebookissa?

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli "Mitä suomenkielinen trollaus on Facebookissa?" Trollien toimintaa seurattaessa varmennettiin väite, että trollaus on pääosin haitallista toimintaa. Trollaus on sisällön jakamista sosiaalisessa mediassa ja sosiaalisen median alustan toimintojen käyttämistä monipuolisesti haitalliseen toimintaan kuitenkin trollin todellisia aikeita paljastamatta.

Kyselytutkimukseen vastanneet trollausta harrastavat henkilöt vastasivat olevansa aikuisia, noin 20-34 vuotiaita henkilöitä, jotka trollaavat viihdyttääkseen itseään. Trollauksella voidaan yrittää saavuttaa erilaisia tavoitteita, kuten tuoda yhteiskunnan epäkohtia esille tai käyttää trollausta rankaisukeinona henkilöitä kohtaan, kenet trollit kokevat trollauksen arvoiseksi. Trollausta harrastavan miehen trollaus on paljon aggressiivisempaa sisällöltään trollausta harrastavan naisen laatimaan sisältöön verrattuna. Pääosin miestrollit eivät käytä aggressiivisen sisällön julkaisemiseen naisprofiilia, mutta on tapauksia, jolloin trollit tarvitsevat useita profiileja vaikuttaakseen keskusteluun. Näissä tapauksissa miestrollin naisprofiilit julkaisevat myös aggressiivista sisältöä.

Trollaukselle on tyypillistä olla huomionhakuista ja näkyvää toimintaa, joka on sisällöltään provosoivaa, valheellista ja sillä pyritään saavuttamaan erilaisia tavoitteita.

Trollaus on pääosin pahantahtoista, mutta hyvántahtoista trollausta on myös. Hyvántahtoinen trollaus tapahtuu yleensä omalla nimellä ja se voi olla esimerkiksi sisältöä, mikä kaveripiirissä tunnustetaan vitsiksi, mutta saattaa ulkopuoliselle näyttää pahantahtoiselta.

Trollaus jakaa paljon samankaltaisia ominaisuuksia kiusaamisen kanssa. Trollaus eroaa kuitenkin kiusaamisesta siten, että trollin ja uhrin välillä ei ole trollia suosivaa epätasapainoa vaikutusvallassa. Trollaus myös kohdistuu useampaan henkilöön, kun taas kiusaamisella on muutama tietty kohde.

Kyselyn perusteella kohde trollaukselle näyttäisi valikoituvan uhrin näkyvyyden perusteella. Jos uhri on sosiaalisen median käyttäjä, jolla on vahvat mielipiteet, niin hänestä tulee todennäköisesti kohde trollaukselle. Trollaajat voivat trollata sosiaalisessa mediassa näkyvää henkilöä sen takia, että he ovat eri mieltä uhrin kanssa tai sitten trollit voivat yrittää hyötyä uhrin mahdollisesta julkisuudesta trollaamalla tätä näkyvästi, mikä herättää uhria seuraavien henkilöiden mielenkiinnon.

9.2 Miten suomenkielinen trollaus ilmenee Facebookissa?

Toisena tutkimuskysymyksenä on "Miten suomenkielinen trollaus ilmenee Facebookissa?" Vaikka trollaus onkin pääosin haitallista toimintaa, niin tutkimuksessa selvisi, että trolloaminen ilmenee monella eri tavalla.

Trollaus ilmenee aggressiivisena käytöksenä, nimittelynä, manipulointina ja valheellisena sisältönä. Se myös ilmenee pyrkimyksenä vaikuttaa asioihin tai tuomalla esiin ikäviä asioita provosoivalla ja keskustelua herättävällä tavalla. Trollaukselle ei ole mitään tiettyä kanavaa, vaan trollit arvioivat tilannekohtaisesti, saadaanko haluttu tavoite saavutettua yksityisviesteillä tai julkisesti näkyvillä viesteillä.

Trollaus saattaa tapahtua yhden henkilön usealla eri profiililla. Tällaisissa tapauksissa ulkopuoliselle saattaa näyttää siltä, että useat henkilöt voivat tukea provosoivia mielipiteitä, vaikka todellisuudessa kyse on yhdestä henkilöstä. Useaa trolliprofiilia voidaan myös käyttää keskustelun ohjaamiseen trollin haluamaan suuntaan.

Trollaus voi alkaa yksityisviesteillä tai trollaus voi jatkua yksityisviesteillä. Tyypillinen tapaus on, kun trolli aloittaa ryhmässä trolloamisen ja hänet poistetaan ryhmästä ylläpitäjän toimesta. Tilanne voi jatkua trollin ja uhrien välillä yksityisviestien kautta. Trolloaminen voi alkaa myös yksityisviestitse. Trolli on voinut nähdä uhrin julkaisemaa sisältöä, minkä trolli kokee ärsyttäväksi. Tällöin trolli voi aloittaa yksityisviestitse henkilön trolloamisen.

Aina trollin ei tarvitse itse olla läsnä trollouksen aikana. Jos trolli on poistettu ryhmästä ja trollaus jatkuu uhrin kanssa yksityisviestitse, niin uhrin saattaa jakaa ryhmässä trollin yksityisviestitse lähettämää sisältöä. Tällöin trolloaja pystyy vaikuttamaan edelleen ryhmään uhrin kautta, vaikka itse trolli ja hänen aikaisempi sisältönsä olisi poistettu ryhmästä.

Trollaajan iällä oli myös merkitystä trollouksen ilmenemisen kannalta. Nuoremmat trollit pyrkivät ärsyttämään muita käyttäjiä pilkkaamalla, samoja viestejä toistamalla ja kiusaamalla. Heidän toiminta on myös hyvin satunnaista, eikä heillä välttämättä ole mitään muuta tavoitteita ärsyttämisen lisäksi.

Trollaus voi myös ilmetä liiallisena myönteisyytenä. Trollit ovat tehneet naisprofiileja, joiden kanssa miehet kirjoittelevat. Miehet saattavat joskus kuvitella olevansa parisuhteessa profiilissa esitetyn naisen kanssa. Trolli voi saada mielistelemällä uhrista materiaalia, mikä voi trollien mielestä olla huvittavaa. Naisina esiintyneet trollit saattavat jakaa keskenään saamaansa materiaalia muille trolleille ryhmissä, missä on muita trolleja tai ryhmäkeskusteluissa, missä on useita muita trolleja.

9.3 Mitä vaikutuksia Facebookissa tapahtuvalla trollauksella on Facebookin muihin käyttäjiin?

Kolmantena tutkimuskysymyksenä oli "Mitä vaikutuksia Facebookissa tapahtuvalla trollauksella on Facebookin muihin käyttäjiin?" Tutkimuksessa selvisi, että trolleille vaikutukset jäivät hyvin vähäisiksi. Yksi trolleista oli joutunut kerran poliisin kuulusteluun ja toinen trolli koki käyttävänsä liikaa aikaa trollaukseen.

Uhreille vaikutukset olivat selvemmät. Uhreja oli uhkailtu, nimitelty ja tietojen levittämistä, mikä uhrien mukaan vaikutti psyykkisesti heihin.

Trollauksen vaikutuksista johtuen osa käyttäjistä tekee tai jättää tekemättä erilaisia asioita trollauksen uhriksi joutumisen pelossa. Kyselyssä selvisi, että uhri saattaa jättää julkaisuja tekemättä tietyistä aiheista, koska seuraavat päivät menisivät trollauksen selvittämiseen. Trollaus aiheuttaa uhrille mielipahaa ja stressiä. Eräs kyselyyn vastannut uhri kertoi pelänneensä trollien uhkauksia koirien myrkyttämisestä.

Trollauksen vaikutukset eivät jää pelkästään psyykkisiksi, vaan joissain tapauksissa trollit pyrkivät aiheuttamaan uhrilleen taloudellista haittaa. Trollit olivat suostutelleet erään uhrinsa tuhlaamaan varansa nettikaupan kautta tuotteisiin, mille uhrilla ei ollut todellista tarvetta.

Trollauksen seurauksena osa uhreista ovat tiukentaneet yksityisyysasetuksiaan Facebookissa. Osa uhreista on laittanut asetuksensa sellaisiksi, että tuntemattomat ihmiset eivät voi laittaa ollenkaan kaveripyynnöjä tai lähettää viestejä. Uhrin ovat myös vähentäneet tai lopettaneet julkisten päivitysten tekemisen, mihin kaverilistan ulkopuoliset henkilöt voivat kirjoittaa.

9.4 Tutkimuksen pätevyys

Tutkimuksessa käytettiin tarkkailevaa havainnointia, millä seurattiin trollien toimintaa. Osallistuvalla havainnoinnilla pyrittiin varmentamaan trollien väitteitä mies- ja naisprofiilien eroista. Tarkkailevalla havainnoinnilla saatiin parempi käsitys trollaamisesta ja trollaamisen ilmenemisestä. Trollien toimintaa seurattiin tiedonkeräystä varten tehdyllä naisprofiililla, mikä mahdollisti tietojen keräämisen trollauksesta tapahtuessa. Lisäksi trollit lisäsivät tiedonkeräystä varten tehdyn naisprofiilin trollien ryhmään ja ryhmäkeskusteluun. Trolleilta saatiin lupa kuvien käyttämiseen tutkimuksessa. Trollien toimintaa seurattaessa selvisi, kuka trollasi, ketä he trollasivat ja miten he trollasivat.

Kyselytutkimuksen avulla pyrittiin saamaan trollaajilta ja uhreilta tietoa trollaamisesta, sen ilmenemisestä ja sen vaikutuksista.

Otanta oli melko pieni, joten tulokset olivat vain suuntaa-antavia. Lisäksi haastatellut trollit olivat kaikki omistautuneita trolleja, jotka harrastavat

trollausta päivittäin. Jotta tulokset olisivat pätevämpiä, olisi tarvittu enemmän eri tyyppisiä trolleja, jotta oltaisiin saatu monipuolisempi ja todenmukaisempi käsitys trollauksesta. Kyselytutkimuksista saadut tulokset vastasivat kuitenkin odotuksia ja tulokset vastasivat aiempien tutkimuksien tuloksia.

Tutkimuksessa saatua tietoa voidaan pitää melko luotettavana. Uhrien sekä trollien vastauksiin on syytä kuitenkin suhtautua varauksella, sillä vastauksia ei pystytty millään tavalla varmentamaan. Tällaisia tietoja olivat esimerkiksi trollien henkilökohtaiset tiedot. Pääosin vastaukset olivat kuitenkin uskottavia, sillä haastateltujen vastaukset tukivat tarkkailevassa havainnoinnissa saatuja tuloksia.

10 YHTEENVETO

Tässä tutkielmassa tarkasteltiin trollausta ja tutkimuskysymykseksi oli asetettu 1) *Mitä suomenkielinen trollaus on Facebookissa?* 2) *Miten suomenkielinen trollaus ilmenee Facebookissa?* 3) *Minkälaisia vaikutuksia trollauksella on?* Vastaus pyrittiin saamaan seuraamalla trollien toimintaa ja tekemällä kyselytutkimus, mihin valittiin viisi trollia ja viisi trollauksen uhria.

Tutkimuksessa selvisi, että trollaus on sisällön jakamista sosiaalisessa mediassa ja sosiaalisen median alustan toimintojen käyttämistä monipuolisesti haitalliseen toimintaan kuitenkin trollin todellisia aikeita paljastamatta. Trollauksella pyritään saavuttamaan erilaisia tavoitteita, kuten itsensä tai muiden viihdyttäminen.

Trollaus ilmenee seuraavilla tavoilla: 1) aggressiivisena käytöksenä, 2) nimittelynä, 3) manipulointina, 4) valheellisena sisällönä, 5) provosointina

Trollaus voi ilmetä esimerkiksi epämiellyttävien asioiden esille tuontina ja pyrkimyksenä herättää niistä keskustelua. Trollaukselle ei ole mitään tiettyä kanavaa, vaan trollit voivat vaikuttaa uhreihinsa julkisesti tai yksityisviestien kautta riippuen siitä, mitkä ovat trollin tavoitteet. Trollaus myös ilmenee viestien lisäksi Facebookin toimintoja käyttämällä trollaajan

Trollauksen vaikutukset olivat trollien mukaan hyvin lieviä. Yksi trolleista kertoi joutuneensa yhteen poliisikuulusteluun laittoman uhkauksen vuoksi, mutta Uhreille trollauksen vaikutukset ilmenevät uhreilla psyykkisinä ongelmina, kuten mielipahana, stressinä ja pelkona. Lisäksi trollauksella on aiheutettu uhrille taloudellista haittaa.

Kaikessa trollauksessa yhteistä oli se, että haluttiin saada uhri reagoimaan tavalla tai toisella trollaukseen. Useissa Internetissä löytyvissä artikkeleissa sanotaan, että jos trollin toimintaan ei kiinnitettäisi minkäänlaista huomiota, trollit kyllästyisivät ja lopettaisivat toimintansa. Se on kuitenkin hyvin vaikeaa, koska aina ei voida olla täysin varmoja siitä, milloin kyse on trollaamisesta. Koska trollaaminen on helppoa ja anonyymiuden saavuttaminen vaivatonta, trollaus ei tule todennäköisesti koskaan päättymään. Trollauksen kohteeksi joutumista voi kuitenkin välttää rajoittamalla oman julkaisun ja sisällön

jakamista pelkästään omien kavereiden näkyville, jolloin ne eivät houkuttele trolleja.

Jatkotutkimusta voitaisiin tehdä myös muissa sosiaalisen median palveluissa englannin kielellä tapahtuvasta trolloamisesta, mikä mahdollistaisi suuremman määrän haastateltavia.

Loppuun voidaan todeta, että trollauksen kanssa on opittava elämään, sillä trollauksella muita rankaisevat trollit eivät lannistu koskaan.

LÄHTEET

- Alexa. (2017). Alexa: The top 500 sites on the web. Haettu 17.3.2017 osoitteesta <http://www.alexacom.com/topsites>
- Aro, J. (2015a). Yle Kioski: Kioski Venäjän some-propagandan alkulähteillä – katso ennennäkemätön materiaali trollitehtaalta. Yle Kioski. Haettu 7.3.2017 osoitteesta <http://kioski.yle.fi/omat/kioski-pietarin-trollitehtaalla>
- Aro, J. (2015b). Yle Kioski: Kioski tutki: Näin Venäjä-trollit manipuloivat suomalaisia – katso lista propagandistien suosimista foorumeista. Haettu 7.3.2017 osoitteesta <http://kioski.yle.fi/omat/venaja-trollit-suomessa>
- Bergstrom, K. (2011). “Don’t feed the troll”: Shutting down debate about community expectations on Reddit.com. *First Monday* 16, 8(1). Haettu 9.3.2017 osoitteesta <http://ojphi.org/ojs/index.php/fm/article/view/3498/3029>
- Bullying UK. (2016). Bullying UK: What to do if you’re being bullied on a social network. Haettu 8.3.2017 osoitteesta <http://www.bullying.co.uk/cyberbullying/what-to-do-if-you-re-being-bullied-on-a-social-network/>
- Cheng, J., Bernstein, M., Danescu-Niculescu-Mizil, C., Leskovec, J. (2017). Anyone Can Become a Troll: Causes of Trolling Behavior in Online Discussions. Teoksessa CSCW '17 Proceedings of the 2017 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work and Social Computing. (s. 1217-1230). Portland, Oregon, USA.
- Chesney, T., Coyne, I., Logan, B., & Madden, N. (2009). Griefing in virtual worlds: causes, casualties and coping strategies. *Info Systems Journal* 19(6), 525-548. Haettu 17.6.2017 osoitteesta <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-2575.2009.00330.x/full>
- Christopherson, K. (2006). The positive and negative implications of anonymity in Internet social interactions: “On the Internet, Nobody Knows You’re a Dog”. *Computers in Human Behavior* 23(6), 3038-3056. Haettu 17.6.2017 osoitteesta <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563206001221>
- Dakers, M. (2015). The Telegraph: ‘Troll insurance’ to cover the cost of internet bullying. Haettu 7.3.2017 osoitteesta <http://www.telegraph.co.uk/finance/newsbysector/banksandfinance/insurance/12041832/Troll-insurance-to-cover-the-cost-of-internet-bullying.html>
- Edosomwan, S., Prakasan, S., Kouame, D., Watson, J. Seymour, T. (2011). The History of Social Media and its Impact on Business. *The Journal of Applied Management and Entrepreneurship* 16(3). 79-91. Haettu 17.6.2017 osoitteesta https://www.researchgate.net/publication/303216233_The_history_of_social_media_and_its_impact_on_business

- Fabello, M. (2016). everyday feminism: 11 Reasons Your Phony 'Concern' for Fat People's Health Has Got to Stop. everyday feminism. Haettu 4.5.2017 osoitteesta <http://everydayfeminism.com/2016/01/concern-trolling-is-bullshit/>
- Facebook Ohje- ja tukikeskus. (2017a). Facebook: Facebookin käyttö. Etusivu. Haettu 12.2.2017 osoitteesta <https://www.facebook.com/help/753701661398957/>
- Facebook Ohje- ja tukikeskus. (2017b). Facebook: Facebookin käyttö. Viestit. Haettu 12.2.2017 osoitteesta <https://www.facebook.com/help/1071984682876123/>
- Facebook Ohje- ja tukikeskus. (2017c). Facebook: Facebookin käyttö. Kuvat. Haettu 12.2.2017 osoitteesta <https://www.facebook.com/help/1069521513115444/>
- Facebook Ohje- ja tukikeskus. (2017d). Facebook: Facebookin käyttö. Videot. Haettu 12.2.2017 osoitteesta <https://www.facebook.com/help/1041553655923544/>
- Facebook Ohje- ja tukikeskus. (2017e). Facebook: Facebookin käyttö. Sivut. Haettu 12.2.2017 osoitteesta <https://www.facebook.com/help/282489752085908/>
- Facebook Ohje- ja tukikeskus. (2017f). Facebook: Facebookin käyttö. Ryhmät. Haettu 12.2.2017 osoitteesta <https://www.facebook.com/help/1629740080681586/>
- Facebook Ohje- ja tukikeskus. (2017g). Facebook: Facebookin käyttö. Tapahtumat. Haettu 12.2.2017 osoitteesta <https://www.facebook.com/help/1076296042409786/>
- Facebook Safety Center. (2017). Facebook: Bullying Prevention Hub. What is Bullying. Haettu 7.3.2017 osoitteesta <https://www.facebook.com/safety/bullying/teens>
- Farrell, S. (2016). Nielsen Norman Group: Open-Ended vs. Closed-Ended Questions in User Research. Nielsen Norman Group. Haettu 27.5.2017 osoitteesta <https://www.nngroup.com/articles/open-ended-questions/>
- Feinberg, A. (2014). Gizmodo: The Birth of the Internet Troll. Haettu 29.3.2017 osoitteesta <https://gizmodo.com/the-first-internet-troll-1652485292>
- Fogel, J., Nehmad, E. (2009). Internet social network communities: Risk taking, trust, and privacy concerns. *Computers in Human Behavior* 25(1). 153-160. Haettu 17.6.2017 osoitteesta <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563208001519>
- Forss, M. (2015). Uusi Suomi: Mitä trolloaminen tarkoittaa tänään? Haettu 6.2.2017 osoitteesta <http://markofobbaforss.puheenvuoro.uusisuomi.fi/194684-mita-trolloaminen-tarκοittaa-tanaan>
- Forss, M. (2016). Uusi Suomi: Trollit poliisiin työllistäjinä. Haettu 20.12.2016 osoitteesta <http://markofobbaforss.puheenvuoro.uusisuomi.fi/227595-trollit-poliisiin-tyollistajina>

- Furness, H. (2013). The Telegraph: Anonymity of internet to blame for rise of online trolls. The Haettu 5.5.2017 osoitteesta
<http://www.telegraph.co.uk/technology/internet/10242703/Anonymity-of-internet-to-blame-for-rise-of-online-trolls.html>
- Gayle, D. (2013). MailOnline: Facebook is the worst social network for bullying with 19-year-old BOYS the most common victims. Haettu 7.3.2017 osoitteesta
<http://www.dailymail.co.uk/sciencetech/article-2294023/Facebook-worst-social-network-bullying-New-survey-shows-youngsters-targeted-online-else.html>
- Gladden, R., Vivolo-Kantor, A., Hamburger, M., Lumpkin, C. (2014). *Bullying surveillance among youths: Uniform definitions for public health and recommended data elements, Version 1.0*. Atlanta, GA: National Center for Injury Prevention and Control, Centers for Disease Control and Prevention and U.S. Department of Education.
- Greenfield, R., (2011). The Atlantic: RIP Trolling as Social Critique. Haettu osoitteesta
<https://www.theatlantic.com/technology/archive/2011/12/rip-trolling-social-critique/334207/>
- Hardaker, C. (2010). Trolling in asynchronous computer-mediated communication: From user discussions to academic definitions. *Journal of Politeness Research* 6(2) 215-242. Haettu 17.7.2017 osoitteesta
<https://clock.uclan.ac.uk/4980/2/Hardaker,%20C.%202010.%20Trolling%20in%20ACMC.pdf>
- Happonen, P. (2016). Yle Uutiset: "Voisinko tavata tyttölastasi?" - Poliisi huolestui viesteistä, joita äidit ovat saaneet tuntemattomilta miehiltä. Haettu 1.2.2017 osoitteesta
<http://yle.fi/uutiset/3-9346151>
- Herring, S., Job-Sluder, K., Scheckler, R., Barab, S. (2002). Searching for Safety Online: Managing "Trolling" in a Feminist Forum. *The Information Society* 18(5), 371-384. Haettu 17.6.2017 osoitteesta
http://www-bcf.usc.edu/~fulk/620overview_files/Herring.pdf
- Huhtinen, A. (2015). Yle Uutiset: Professori: Trollauksen kanssa on opittava elämään - "Raivovapaata tietoa ei ole". Haettu 7.3.2017 osoitteesta
<http://yle.fi/uutiset/3-8281458>
- Iskander, E. (2011). Connecting the National and the Virtual: Can Facebook Activism Remain Relevant After Egypt's January 25 Uprising? *International Journal of Communication*, 5, 1225-1237. Haettu 17.7.2017 osoitteesta
<https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/viewFile/1165/598>
- Jun, P. (2014). 99u: Don't Feed the Haters: The Confessions of a Former Troll. Haettu 7.3.2017 osoitteesta
<http://99u.com/articles/25151/dont-feed-the-haters-the-confessions-of-a-former-troll>
- Jyrinki, E. (1974). Kysely ja haastattelu tutkimuksessa. *Gaudeamus Ab.* (s. 1-161).

- Kaplan, A. Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1). 59-68. Haettu 17.7.2017 osoitteesta
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0007681309001232>
- Kautio, K. (2016). Vastavalkea: Trollauksen koko kuva? Haettu 7.3.2017 osoitteesta
<https://vastavalkea.fi/2016/08/03/trollauksen-koko-kuva/>
- Keskinarkaus, S. (2010). Mauno-ilmio aiheutti tangosotkun. *Iltalehti*. Haettu 8.2.2017 osoitteesta
http://www.iltalehti.fi/viihde/2010041011443882_vi.shtml
- Kietzmann, J., Hermkens, K., McCarthy, I., Silvestre, B. (2011). Social media? Get Serious! Understanding the functional building blocks of social media. *Business horizons*, 54. (s. 241-251).
- Korpela, J. (2008). Nyysiopas, luku 3 Nyysietiketti. Haettu 7.3.2017 osoitteesta
<http://www.cs.tut.fi/~jkorpela/nyysit/3.4.html#trolli>
- Lapidot-Lefler, N., Barak, A. (2012). Effects of anonymity, invisibility, and lack of eye-contact on toxic online disinhibition. *Computers in Human Behavior* 28. (s. 434-443).
- Lee, G. (1996). Addressing Anonymous Messages in Cyberspace. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 2(1). Haettu 17.6.2017 osoitteesta
<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.1996.tb00183.x/full>
- Leung, W. (2001). ProQuest: How to design a questionnaire. *Student BMJ*; London 9. Haettu 27.5.2017 osoitteesta
<http://search.proquest.com/docview/1786246240?pq-origsite=gscholar>
- Mantilla, K. (2013). Gendertrolling: Misogyny Adapts to New Media. *Feminist Studies*, 39(2), 563-570. Haettu 17.6.2017 osoitteesta
<https://www.jstor.org/stable/23719068>
- Marichal, J. (2013). Political Facebook groups: Micro-activism and the digital front stage. *First Monday* 18, 12(2). Haettu 17.6.2017 osoitteesta
<http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/4653>
- Marx, G. (2006). What's in a Name? Some Reflections on the Sociology of Anonymity. *The Information Society*. 15(2), 99-112. Haettu 17.6.2017 osoitteesta
<http://dx.doi.org/10.1080/019722499128565>
- McLeod, S. A. (2008). SimplyPsychology: Qualitative Quantitative. Haettu 28.5.2017 osoitteesta
<https://www.simplypsychology.org/qualitative-quantitative.html>
- Mäkeläinen, M., Aro, J. (2015). Yle Uutiset: Yle Pietarin trollitehtaalla - Näin Venäjän propagandaa rustataan kellon ympäri. Haettu 7.3.2017 osoitteesta
<http://yle.fi/uutiset/3-7804386>
- Nations, D. (2016). Lifewire: What is Facebook? What Facebook is, where it came from and what it does. Haettu 9.2.2017 osoitteesta
<https://www.lifewire.com/what-is-facebook-3486391>
- Nisbet, A. (2013). SocialMediaToday: Trolling: An Age-Old Problem That's Not Getting Better. Haettu 11.6.2017 osoitteesta

- <http://www.socialmediatoday.com/content/trolling-age-old-problem-thats-not-getting-better>
- Oxford English Dictionary. (2006). Oxford English Dictionary. Oxford University Press.
- Parker, M. (2016). Tech in Our Everyday Life: What Does “Troll” Mean on Facebook. Haettu 22.3.2017 osoitteesta
<http://techin.oureverydaylife.com/troll-mean-facebook-2805.html>
- Patchin, J., Hinduja, S. (2006). Bullies move beyond the schoolyard. A Preliminary Look at Cyberbullying. *Youth Violence and Juvenile Justice*, 4. 148-169. Haettu 17.6.2017 osoitteesta
<http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1541204006286288>
- Phillips, W. (2011). LOLling at tragedy: Facebook trolls, memorial pages and resistance to grief online. *First Monday* 16, 12(5). Haettu 17.6.2017 osoitteesta
<http://firstmonday.org/article/view/3168/3115>
- Saastamoinen, A. (2012). YleX; Psykologi: Trollaaminen on huomionhakuista kiusaamista. Haettu 6.2.2017 osoitteesta
http://yle.fi/ylex/uutiset/psykologi_trollaaminen_on_huomionhakuista_kiusaamista/3-7591671
- Sanfilippo, M., Yang, S., Fichman, P. (2017). Managing Online Trolling: From Deviant to Social and Political Trolls. *Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS) 2017*, 1802-1811. Haettu 17.6.2017 osoitteesta
<http://hdl.handle.net/10125/41373>
- Scott, C. (2004). Benefits and Drawbacks of Anonymous Online Communication: Legal Challenges and Communicative Recommendations, *Free Speech Yearbook*, 41(1). 127-141. Haettu 5.6.2017 osoitteesta
<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08997225.2004.10556309>
- Schwartz, M. (2008). The New York Times Magazine: The Trolls Among Us. Haettu 11.6.2017 osoitteesta
<http://www.nytimes.com/2008/08/03/magazine/03trolls-t.html>
- Suler, J. (2002). Identity Management in Cyberspace. *Journal of Applied Psychoanalytic Studies*, 4(4), 455-460. Haettu osoitteesta
https://www.researchgate.net/publication/263498490_Identity_Management_in_Cyberspace
- Telegraph (2015). The Telegraph: One in five young people has suffered cyberbullying, study finds. Haettu 7.3.2017 osoitteesta
<http://www.telegraph.co.uk/technology/news/11908566/One-in-five-young-people-has-suffered-cyberbullying-study-finds.html>
- Trochim, W. (2006). Research Methods: Deduction & Induction. Haettu 28.5.2017 osoitteesta
<https://www.socialresearchmethods.net/kb/dedind.php>
- Verne. (2016). Verne: Tiedon analysointi. Haettu 28.5.2017 osoitteesta
<http://www.tut.fi/verne/tutkimusmenetelmat/tiedon-analysointi/>
- Warner, C. (2016). Bustle: What Is Concern Trolling? Watch Out For This Subtle Form Of Shaming. Haettu 5.5.2017 osoitteesta

<https://www.bustle.com/articles/144447-what-is-concern-trolling-watch-out-for-this-subtle-form-of-shaming>

Warren, M., Sulaiman, A., Jaafar, I. (2014). Facebook: The enabler of online civic engagement for activists. *Computers in Human Behavior*, 32, 284-289.

Weissenfelt, J., Huovinen, J. (2015). Ebrand: Suosituimmat sosiaalisen median palvelut. SoMe ja nuoret 2015. Haettu 11.4.2017 osoitteesta <http://www.ebrand.fi/somejanuoret2015/2-suosituimmat-sosiaalisen-median-palvelut/>

Zetter, K. (2012). Wired: Teen sues over Facebook bullying. Haettu 5.4.2017 osoitteesta <https://www.wired.com/2012/04/teen-sues-over-bullying/>

LIITE 1 TROLLEILLE OSOITETTU KYSELY

Tämän kyselyn avulla pyritään saamaan parempi käsitys trolaamisesta ja sen ilmenemisestä. Trolaaminen määritellään seuraavanlaisesti: Trolaus on sisältöä, jolla on tarkoitus häiritä keskustelua, kokonaisia yhteisöjä tai yksittäisiä henkilöitä lähettämällä keskustelupalstoille tai yksityisesti viestejä, jotka ovat sisällöltään provosoivia, ne sisältävät tyhmiä kysymyksiä tai pyrkivät saamaan muita käyttäjiä osaksi turhiin ja aikaa vieviin keskusteluihin.

Vastaukset käsitellään nimettömänä ja luottamuksellisesti.

1. Kuinka monta tuntia keskimäärin käytät Facebookkia päivän aikana?
2. Kuinka monta tuntia päivän aikana keskimäärin käytät aikaa trolaamiseen Facebookissa?
3. Oletko sukupuoleltasi
 - a. mies
 - b. nainen
4. Mihin seuraavista ikäluokista kuulut
 - 6-10
 - 10-14
 - 15-19
 - 20-24
 - 25-29
 - 30-34
 - 35-39
 - 40-44
 - 45-50
 - 50+
5. Oletko
 - a. työssäkäyvä
 - b. opiskelija
 - c. työtön
6. Mitkä ovat trolaamisesi tavoitteet?
7. Miten pyrit saavuttamaan edellä mainitut tavoitteet trolaamisella?
8. Uskotko onnistuvasi tavoitteessasi trolaamisella?
9. Mikä motivoi trolaamiseen?
10. Minkälaista hyötyä koet saavasi trolaamisesta?
11. Minkälaista mahdollista haittaa trollauksesta on ollut sinulle?
12. Oletko itse ollut trollauksen uhri?

LIITE 2 UHREILLE OSOITETTU KYSELY

Tämän kyselyn avulla pyritään saamaan parempi käsitys trolloamisesta ja sen ilmenemisestä. Trolloaminen määritellään seuraavanlaisesti: Trolloaus on sisältöä, jolla on tarkoitus häiritä keskustelua, kokonaisia yhteisöjä tai yksittäisiä henkilöitä lähettämällä keskustelupalstoille tai yksityisesti viestejä, jotka ovat sisällöltään provosoivia, ne sisältävät tyhmiä kysymyksiä tai pyrkivät saamaan muita käyttäjiä osaksi turhiin ja aikaa vieviin keskusteluihin.

Vastaukset käsitellään nimettömänä ja luottamuksellisesti.

1. Oletko huomannut muiden käyttäjien trolloamista Facebookissa?
Minkälaista trolloaus on ollut sisällöltään?
2. Minkälaista sinuun kohdistuva trolloaus on ollut?
3. Miten trolloaus on tapahtunut? (esimerkiksi yksityisviestitse, julkisesti ryhmässä tai käyttäjän seinällä tai muulla vastaavalla tavalla)
4. Mistä syystä uskot joutuneesi trollouksen uhriksi?
5. Minkä uskot olleen trolloajan motiivi?
6. Kuinka trollouksen uhriksi joutumisen voi mielestäsi estää?
7. Minkä tyyppisiä haittoja trollouksesta on sinulle aiheutunut? (Esimerkiksi taloudellisia, psyykkisiä tai sosiaalisia)
8. Mitkä ovat olleet yksityisasetuksesi trollouksen tapahtuessa?
9. Onko trolloaja ollut kaveri?
10. Oletko vaihtanut yksityisyysasetuksia trollouksen seurauksena?
11. Oletko itse trolloannut muita?
12. Oletko ottanut yhteyttä Facebookin ylläpitoon ja pyytänyt toimenpiteitä trollia kohtaan?