

Opinnäytetyö (AMK) / (YAMK)

Viestinnän koulutusohjelma

Digital Arts

2011

Elina Vähä-Mäkilä

# KAMPPAILU TROLLEJA VASTAAN

–Häiriköinnin kohtaaminen verkkoyhteisöissä



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Elina Vähä-Mäkilä

## KAMPPAILU TROLLEJA VASTAAN – HÄIRIKÖINNIN KOHTAAMINEN VERKKOYHTEISÖISSÄ

Tässä opinnäytetyössä käsittelen trolleja ja trollausta. Sanat viittaavat Internet-kulttuurin ilmiöön, jossa keskusteluryhmien tai yksilöiden toimintaa haitataan provokatiivisilla tai häiritsevilla viesteillä.

Ilmiö on laajalle levinnyt, ja suuri osa Internetin käyttäjistä on joutunut sen kanssa tekemisiin. Monet eivät välttämättä kuitenkaan tunnista trolleja, minkä takia tuon ilmiötä esille antamalla sille määritelmän ja osoittamalla tapoja, joilla trollit toimivat keskusteluyhteisöissä. Käsittelen myös trollien käyttäytymisen taustoja tutustumalla tutkimuksiin siitä, miten Internetin anonymiteetti ja tekstipohjainen keskusteluympäristö vaikuttavat ihmisten kanssakäymiseen.

Käsittelen myös sitä, miten Internetin käyttäjien pitäisi suhtautua trolleihin ja torjua heidän aiheuttamansa negatiiviset seuraukset Internet-yhteisöille. Osoitan, että Internetin vapauden rajoittaminen ja anonymiteetin poistaminen eivät ole oikeita ratkaisuja ongelmallisen käyttäytymisen karsimiseen. Sen sijaan käyn läpi keinoja, joilla yhteisöjen ylläpitäjät voivat suojautua trolleja vastaan, ja miten tavallinen käyttäjä voi valmistautua trollien kohtaamiseen.

Pahimmillaan trollien toiminta voi johtaa mielekkään Internet-kanssakäymisen kuihtumiseen. Tämän takia on tärkeää, että käyttäjät oppivat elämään ilmiön kanssa ja minimoimaan sen vaikutukset omalla toiminnallaan. Tämä edistää Internetin kehitystä vapaana keskusteluympäristönä.

### ASIASANAT:

Internet, viestintä, sähköinen viestintä, digitaalinen kulttuuri, anonymiteetti, sosiaalinen media, verkkoyhteisöt, verkkokeskustelu

Elina Vähä-Mäkilä

## AGAINST THE TROLLS – ENCOUNTERING TROUBLEMAKING IN THE WEB COMMUNITIES

In this thesis I examine Internet trolls and trolling. These words refer to a behavior that seeks to disturb Internet communities and individuals, usually by sending provocative and distracting messages or comments to them. This behaviour has turned into a phenomenon that has affected great portion of Internet users, yet many of them still don't recognize it. Therefore I disclose this phenomenon by giving it definition and by demonstrating ways in which trolls operate in communities. I also investigate the background of trolling behavior by finding out how anonymity on the Internet and computer mediated communication change users attitudes towards each other.

I also examine how Internet users should counter trolls and turn down their negative impacts on communities. I address how limiting freedom of the Internet users and removing anonymity are not right solutions to this. Instead I introduce ways that moderators can use to protect their communities and how regular users can prepare themselves to face trolls.

At it's worst, trolling can lead to the decrease of meaningful Internet discourse. This is why it is important that users learn to live with the phenomenon and to minimize it's effects with their own actions. This advances Internets development as an open platform of interaction.

### KEYWORDS:

Internet, communication, digital culture, anonymity, social media, web communities, web communication

# SISÄLTÖ

<b>JOHDANTO</b> .....	<b>5</b>
<b>MIKÄ ON TROLLI?</b> .....	<b>7</b>
<a href="#">1.1 Ilmiön taustat</a> .....	<a href="#">8</a>
<a href="#">1.2 Trollien käyttäytyminen</a> .....	<a href="#">10</a>
<a href="#">1.3 Mediahuomiota saaneet tapaukset</a> .....	<a href="#">15</a>
<b>INTERNETIN VAPAUS</b> .....	<b>18</b>
<a href="#">1.4 Anonymiteetin merkitys</a> .....	<a href="#">18</a>
<a href="#">1.5 Tapaus ReallID</a> .....	<a href="#">20</a>
<b>TROLLEJA VASTAAN</b> .....	<b>22</b>
<a href="#">1.6 Ylläpitäjän keinot</a> .....	<a href="#">22</a>
<a href="#">1.7 Käyttäjän vastuu</a> .....	<a href="#">24</a>
<b>JOHTOPÄÄTÖS</b> .....	<b>27</b>
<b>LÄHTEET</b> .....	<b>29</b>

## Johdanto

Internet on mullistanut nykypäivän viestintää. Tiedon, mielipiteiden ja mediasisällön jakaminen on helpottunut verkon avulla. Internetissä erilaisista aihepiireistä kiinnostuneet ihmiset pääsevät tapaamaan toisiaan välittämättä maantieteellisistä rajoista. Nimettömissä keskusteluympäristöissä ihmisten on helppo avautua ongelmistaan ja huolistaan, mikä auttaa vertaistuen löytämistä. Internet nähdään usein ihmiskunnan yhdistäjänä, todellisen demokratian mahdollistajana ja ympäristönä, jossa ajatusten ja ideoiden vapaa vaihtaminen on mahdollista.

Valitettavasti Internet on mahdollistanut myös sellaisten ilmiöiden syntyminen, joilla on negatiivinen vaikutus Internet-yhteisöihin, ja jotka pahimmillaan saavat haavoittaa vapaata kanssakäymistä Internetissä. Verkossa ajatusten ja mielipiteiden ilmaiseminen anonyymisti on helppoa, mutta tämä ei aina johda merkityksellisiin keskusteluihin. Eräs käyttäjien ryhmä hyödyntää verkkoympäristöä harhauttaakseen ja järkyttääkseen ihmisiä omaksi huvikseen. Internet-slangissa tämä ryhmä tunnetaan nimellä "trollit".

Trolleihin törmää nykyisin hyvin monilla keskustelualueilla. Monet eivät kuitenkaan tunnista tai osaa nimetä tätä ilmiötä, vaikka suurin osa internetin käyttäjistä on joutunut tekemisiin sen kanssa. Trollit eivät ole mitätön osa Internetkulttuuria, vaan heidän toiminnallaan selkeä vaikutus sosiaalisiin mediaympäristöihin, joissa käydään suuri osa nykypäivän kanssakäymisestä ja mielipiteenvaihdosta. Tämän takia trolleihin ja heidän vaikutukseensa Internetyhteisöissä on syytä perehtyä. Millä lailla trollin tunnistaa, ja millä keinoilla hän vaikuttaa Internet-yhteisöissä? Tutkimuksen ensimmäisessä luvussa pyrin kuvaamaan ilmiötä ja osoittamaan sen vaikutuksia.

Anonymiteetti ja sananvapaus ovat Internetin tärkeitä piirteitä, mutta ne mahdollistavat myös väärinkäytöksiä. Miten trolleja vastaan voidaan taistella tehokkaasti vaarantamatta ilmaisunvapauden arvoja Internetissä? Kuinka

trollaamista ja sen vaikutuksia voisi vähentää keskustelualueilla ja kuinka foorumien ylläpitäjien ja moderaattoreiden tulisi ottaa ilmiö huomioon. Etsin vastauksia näihin kysymyksiin tutkimuksen loppupuolen luvuissa.

Trolleihin keskittyvää kirjallisuutta ei ole juurikaan olemassa, mutta aihetta on sivuttu erilaisissa internetkäyttäytymistä tutkivissa teoksissa. Lisäksi Internetin käyttäjillä on runsaasti kirjattua kokemusta aiheesta. Käytän tätä materiaalia hyödyksi selvittäessäni ilmiön vaikutuksia Internetissä.

## MIKÄ ON TROLLI?

”Trolli” ja ”trollaus” ovat termejä, jotka kuvaavat tietynlaista käyttäytymistä sosiaalisessa mediassa, kuten keskustelufoorumeilla, kommenttipalstoilla tai chateissa. Suositun määrittelyn mukaan trolli tarkoittaa henkilöä, joka lähettää provokatiivisia tai asiaankuulumattomia viestejä internetin keskustelualueille, tarkoituksenaan kalastaa haluamiaan tunteenpurkauksia tai reaktioita toisista keskustelijoista. Sana voi viitata viestien lähettäjän lisäksi myös häiritsevään viestiin itseensä; ”tämä viesti on selvästi trolli” (Wikipedia 2010).

Sana ”trolli” vakiintui Internetin käyttäjien keskuudessa 80-luvun lopulla. Varhaisimpina aikoina trollaus oli kohtalaisen harmitonta ja tapahtui lähinnä pienten, yhteen aiheeseen keskittyvien keskusteluryhmien sisällä. Trollit esittivät yleensä tarkoituksellisen tyhmiä kysymyksiä keskusteluryhmissä nähdäkseen, ketkä tarttuisivat niihin. Tämä käytäntö vahvisti ryhmien sisäpiirin yhteenkuuluvuutta, sillä kokeneet käyttäjät osasivat yleensä erottaa tällaiset viestit oikeista, siinä missä uudet käyttäjät lankesivat niihin helpommin (Schwartz 2008; Wikipedia 2010)

Tänä päivänä Internet on paisunut valtavaksi massamediaksi, jonka sisällä yhteisöjen määrä ja koko ovat kasvaneet. Suuri osa yhteiskunnallisesta keskustelusta ja ihmisten välisestä kanssakäymisestä tapahtuu nykyisin Internetissä. Uutissivustot ylläpitävät keskustelufoorumeita, joilla ihmiset voivat puhua politiikasta ja ajankohtaisasioita, harrastuspiirit ja vertaisryhmät kokoontuvat omilla sivuillaan jakamaan kokemuksia, yritykset avaavat omia blogeja ja yhteisöjä lisätäkseen tunnettavuuttaan, ihmiset pelaavat yhdessä tietokonepelejä Internetin kautta, ja yksityishenkilöt luovat itselleen Facebook ja Myspace sivuja. Trollaus ei ole enää pienten piirien ilmiö, vaan se vaikuttaa keskustelujen ja kanssakäymisen luonteeseen kaikilla näillä alueilla.

Trolli nauttii konfliktien luomisesta Internetissä. Hän lietsoo riitoja, jotka satuttavat yhteisöjen jäseniä. Trollit haluavat huomiota toisilta, eikä heille ole tärkeää, onko huomio positiivista vai negatiivista. Trolleille toiset käyttäjät eivät näyttäydy oikeina ihmisinä, vaan eräänlaisina abstrakteina hahmoina tietokoneruutujen takana. He eivät tunne huonoa omatuntoa siitä, että he loukkaavat näitä hahmoja. (IMDb 2011).

Trolleille keskustelualueet muodostavat haasteen tai leikin, jonka voittaja on se, joka luo suurimman kiistan tai järkyttää suurinta ihmisryhmää mahdollisimman dramaattisesti. Trolli haluaa olla käyttäjä, joka saa osakseen eniten huomiota. Tällainen toiminta lannistaa muita käyttäjiä ja saattaa johtaa Internet-yhteisöjen taantumiseen. Uudet käyttäjät eivät halua avata keskusteluja trollien pelossa, ja vanhat käyttäjät saattavat hylätä yhteisön vakavien keskustelujen jäädessä trollien jalkoihin. (IMDb 2011). Pahimmillaan tällainen kehitys saattaa johtaa vapaan kanssakäymisen vähentymiseen Internetissä. Haluavatko ihmiset jatkossa jakaa ajatuksiaan ympäristössä, jossa ne voivat juotua rajun pilkan kohteeksi? Kääntyvätkö yhteisöt sisäänpäin torjuakseen trollit ja rajoitetaanko jäsenten oikeutta ilmaista mielipiteitään konfliktien pelossa?

## 1.1 Ilmiön taustat

Eräs olennainen Internetiä leimaava piirre on sen käyttäjien kasvottomuus. Suurin osa kommunikaatiosta verkossa tapahtuu edelleen tekstin muodossa. Kirjoituksiin liitetään yleensä sen verran henkilökohtaisia tietoja, kuin kirjoittaja haluaa paljastaa. Suurin osa käyttäjistä esiintyy keskustelualueilla itse keksimällään nimimerkillä, pseudonyymillä. Yleensä keskustelijat eivät voi varmuudella tietää, kenen kanssa he puhuvat.

Tekstiin perustuva keskusteluympäristö vaikuttaa ihmisiin, sillä he eivät voi enää käyttää olemustaan ja kehonkieltään osana kommunikointia. Toiset ihmiset ilmenevät kirjainriveinä, joihin ei pysty automaattisesti liittämään



henkilöä määrittäviä piirteitä. Tekstiriveistä eivät esimerkiksi ilmene toisten sukupuoli, ikä tai maantieteellinen sijainti. Tällainen sosiaalisen viitekehyksen puute voi muuttaa käyttäytyjien suhtautumista toisiinsa, mikä voi taas voi johtaa trollille ominaiseen käyttäytymiseen.

Tavallinen, kasvokkain käytävä keskustelu käydään yleensä selkeiden sosiaalisten normien alaisuudessa. Ihmiset pyrkivät enimmäkseen olemaan ystävällisiä ja ottamaan huomioon keskustelukumppaninsa. Kiivaat riitatilanteet eivät ole kovin yleisiä, ja vihamielinen sanallinen solvaukset ovat harvinaisia. Tietokoneen tekstiympäristössä keskustelijat tuntuvat noudattavan toisenlaisia sääntöjä, tai toimivan kokonaan ilman niitä. Aihe, joka kasvokkain käytävässä keskustelussa aiheuttaisi todennäköisesti vain lievän erimielisyyden ilmaisun, saattaa tietokoneympäristössä aloittaa aggressiivisen sanasodan. (Atkinson 2002).

Mauri Collins kertoo tutkimuksesta, jossa havainnoitiin yhteyttä sosiaalisen viitekehyksen puutteen ja estottoman sanallisen ilmaisun välillä. Tutkimuksessa seurattiin, kuinka tietokoneen välityksellä käyty kommunikointi vaikutti opiskelijaryhmän päätöksentekoon ja kanssakäymiseen. Tutkimuksessa tehtiin kolmen opiskelijan ryhmiä, joiden tehtäväksi annettiin pyrkiä yhteiseen näkemykseen annetussa valintakysymyksessä. Tehtäviä suoritettiin kolmessa erilaisessa keskusteluympäristössä: kasvokkain, anonyymisti tietokoneen välityksellä ja tietokoneen välityksellä siten, että keskustelijat näkivät toistensa nimet. (Collins 1992).

Tulokset osoittivat, että tietokoneympäristö vaikutti koehenkilöiden käytökseen. Koneen välityksellä kommunikoivat ihmiset rajoittivat käytöstään vähemmän kuin kasvokkain puhuvat, mikä ilmeni kiroilun, nimittelyn ja vihamielisten kommenttien lisääntymisenä. (Collins 1992).

Myöhemmässä tutkimuksessa, jossa jatkettiin keskusteluryhmien tarkastelua, todettiin, että estottomimmin ja rajuimmin kommunikoinneissa ryhmissä myös yhteisen päätöksenteko oli hankalampaa. Tutkijat arvelivat että sosiaalisen läsnäolon puute sai keskustelijat näkemään toisensa eräänlaisina

mekaanisina esineinä, joita voi loukata, hyväksikäyttää tai jättää huomiotta ilman rangaistuksen pelkoa. Internetin keskusteluryhmiä tutkittaessa on todettu että jopa hyvin koulutetut ja sivistyneet ihmiset saattavat rikkoa karkeasti hyviä käytöstapoja keskusteluissa. Tietokoneen välittämässä keskusteluissa ihmiset unohtavat puhuvansa toistensa kanssa. Tämä johtaa aggressiiviseen ilmaisuun, jota ihmiset eivät yleensä harrasta puhuessaan vieraiden kanssa. (Collins 1992).

Tietokoneympäristön luonteella on vaikutuksensa ihmisten kanssakäymiseen, mutta monet psykologiset teorit viittaavat siihen, että myös anonymiteetti on tekijä ongelmallisen Internet-käyttäytymisen takana. Tätä tukevat muun muassa tutkimukset joukkokäyttäytymisestä. Vaikka nämä tutkimukset keskittyvät tarkastelemaan ryhmien toimintaa, niiden päätelmiä voidaan soveltaa myös yksilön Internet-käyttäytymiseen. Molempien kohdalla ongelmallisen toiminnan katsotaan johtuvan yksilön vastuullisuuden vähentymisestä, sillä anonymiteetti alentaa todennäköisyyttä joutua julkisesti vastuuseen teoistaan, sekä itsesääntelyn ja sisäisten käyttäytymisnormien vähenemisestä. (Atkinson 2002).

## 1.2 Trollien käyttäytyminen

Trollit käyttävät useita vaikutuskeinoja viesteissään herättääkseen haluamiaan reaktioita. Tällaisia saattavat olla ilmeisen tyhmien tai naivien mielipiteiden tarkoituksellinen esittäminen, loukkaukset keskustelun osallistujia tai heidän mielipiteitään kohtaan, tai keskusteltavan aiheen häirintä kannustamalla keskustelijoita tarttumaan epäolennaisiin asioihin. (Indiana University 2008).

Yksinkertaisimmillaan trollaus on kertaluontoista tyhmien tai loukkaavien viestien lähettämistä eri keskustelualueille. Tehokas tapa kuohuttaa toisia keskustelijoita on esimerkiksi sovunististen viestien lähettely feministien foorumeille, holokaustin vähättely juutalaisten keskustelusivuilla tai vaikkapa Mac-tietokoneiden ylistäminen innokkaiden pc-harrastajien yhteisössä.

Steve Myers luokittelee erilaisia trollaamisen muotoja ”Just fight on”-sivustolle kirjoittamassaan artikkelissa. Hän määrittelee yksinkertaisimman trollauksen muodon niin sanotuksi ”leikkihetki” trollaamiseksi. Tämän muodon harrastajat tavoittelevat nopeaa huvia toimillaan. He saattavat kirjautua keskustelualueelle keksityllä nimellä, jättää sinne ristiriitoja kiihottavan viestin ja vetäytyä sen jälkeen sivulle katsomaan, tarttuvatko muut keskustelijat syöttiin. Leikkihetkitrollit ovat suhteellisen helppoja havaita, sillä heidän provosointiyrityksensä ovat melko läpinäkyviä ja karkeita. (Myers 2010).

Leikkihetkitrollin tunnistaa usein siitä, että hän ei ole kohde keskustelupalstan aktiivijäsen. Hänellä ei ole minkäänlaista syvällistä ymmärrystä tai uusia lähestymistapoja keskusteltavaan aiheeseen. Hän aktivoituu keskustelussa vain väliaikaisesti saadakseen huomiota omille viesteilleen. Usein hän käyttää tehokeinonaan laajoja yleistyksiä ja loukkaavaa kieltä, joka on suunnattu provosoimaan keskustelun muita jäseniä. Hän saattaa myös häiritä keskusteluyhteisöä lämmittämällä tarkoituksellisesti aiheita, joita palstalla on puitu runsaasti aikaisemminkin, ja toistaa viestiään useita kertoja, jos muu ryhmä ei tartu niihin ensimmäisillä kerroilla.(Myers 2010).

Kaikkien trollien toiminta ei kuitenkaan jää yhtä pinnalliseksi kuin leikkihetkitrollien. Myers erottelee trollityypin, jota kutsutaan ”taktiseksi trolliksi”. Tämä trolli omistautuu pelilleen syvemmin kuin satunnaiset trollit. Toisin kuin leikkihetkitrolli, hän luo itselleen uskottavan persoonallisuuden ja soluttautuu keskustelupalstan muiden käyttäjien joukkoon. Hänen provokaationsa on usein hienovaraisempaa ja hänen tunnistamisensa on vaikeaa, sillä hän tekeytyy motiiveiltaan vilpittömäksi keskustelijaksi. (Myers 2010).

Taktinen trolli saattaa osallistua aktiivisesti kohdepalstansa keskusteluihin. Pinnallisesti hän esittää ystävällistä ja huumorintajuista voittaakseen muiden palstan käyttäjien luottamuksen puolelleen. Hän on saattanut rakentaa itselleen keksityn taustatarinan pönkittäääkseen valepersoonansa ja saadakseen uskottavuutta itselleen. Hän kerää itselleen kannattajia ja liittolaisia muiden keskustelijoiden joukosta. (Myers 2010).

Soluttauduttuaan kohderyhmäänsä taktinen trolli alkaa häiritä ryhmän toimintaa kannustamalla sen jäseniä konflikteihin. Taktinen trolli osaa muokata hyvinkin räikeät kommentit kuulostamaan järkeviltä, ja aiheuttaa riitoja sellaisten ihmisten kesken, jotka ymmärtävät nämä kommentit eri tavoilla. Hän osaa käyttää kieltä, joka on hienovaraisen vihamielistä osaa muita keskustelijoita kohtaan, ja lietsoo näin negatiivista ilmapiiriä keskustelualueella. Taktinen trolli on usein perehtynyt keskusteluryhmän aiheisiin ja osaa sen takia osallistua ryhmän toimintaan uskottavasti. (Myers 2010).

Taktinen trolli ei käyttäydy yhtä räikeästi kuin leikkihetki trolli, minkä takia hänen osoittamisensa ryhmän eripuraisuuden aiheuttajaksi ei ole yhtä helppoa. Hän ei myöskään välttämättä osallistu itse suoraan kiistoihin, vaan lietsoo epäsuorasti tilannetta esimerkiksi lainaamalla pätkiä toisten keskusteluista ja asettavat ne virheelliseen valoon. Suojellakseen itseään ryhmän epäluuloilta taktinen trolli saattaa käyttää erilaisia huijauskeinoja voittaakseen toisten sympatiat puolelleen. Hän saattaa esiintyä esimerkiksi sokeana, vammaisena tai kiusattuna. (Myers 2010).

Taktisen trollin ja vilpittömän keskustelijan eroa on usein vaikea huomata. Yksi keino paljastaa trolli on osoittaa hänen tarinansa tai persoonansa valheelliseksi. Rehellisten keskustelijoiden tiedot ja väitteet pitävät yleensä paikkansa, jos niitä alkaa tutkia syvemmin, kun taas trollin väitteiltä tippuu pohja. (Myers 2010). Pohjimmiltaan trollin ja vilpittömän keskustelijan erottaa toisistaan kuitenkin motiivit. Vilpittömänkin keskustelijan mielipiteet ja väitteet saattavat kuulostaa joskus loukkaavilta toisten mielestä, mutta hän pyrkii kuitenkin saavuttamaan jonkinlaista järkevää lopputulosta tai oivallusten välittämistä keskustelussa. Trolli sen sijaan pyrkii pitämään yllä riitatilannetta, eikä häntä kiinnosta merkityksellinen ajatusten vaihto.

Susan Herring kertoo kirjoituksessaan tapauksesta, jossa menestyksekkäs trolli onnistui viikkojen ajan häiritä feministifoorumin keskustelijoita toiminnallaan. Herring listaa trollin tuntomerkeiksi sen, että trolli vaikuttaa motiiveiltaan viattomalta keskustelijalta, mutta hän lähettää viestejä, joiden tarkoitus on

kalastaa vihaisia vastauksia muilta keskustelijoilta ja tuhlata ryhmän aikaa houkuttelemalla sitä turhanpäiväisiin keskusteluihin. (Herring 2002).

Herring analysoi trollin menestymisen taustoja feminismien ryhmässä. Hänen mukaansa trolli käytti hyväkseen ryhmän sisäisiä ideologisia ristiriitoja. Osa ryhmästä uskoi liberaaleihin näkemyksiin, joiden mukaan jokaisella on oikeus osallistua feministiseen keskusteluun ja ongelmallisiin mielipiteisiin pitää vastata asiallisella väittelyllä. Osan mielestä keskustelupalstan tarkoituksena oli luoda turvallinen keskusteluympäristö naisasioista kiinnostuneille. Trolli käänsi tämän näkemyseron edukseen lähettämällä viestejä, jotka voitiin tulkita loukkaaviksi feministejä kohtaan, mutta kuitenkin vetoamalla samalla sanan ja keskustelun vapauteen. Hän myös haastoi foorumin jäsenet antamaan hänelle porttikiellon keskustelualueelle, mikäli hänen mielipiteensä eivät miellyttäisi. Näin hän loi tilanteen, jossa hän voittaisi joka tapauksessa, sillä saamalla porttikiellon hän loisi ristiriitoja yhteisössä, joka osittain halusi sallia kaikkien osallistumisen. (Herring 2002).

Samalla trolli kuitenkin esitti jatkuvasti kiinnostunutta feministiasioita kohtaan, ja halukkuutta muuttaa mielipiteitään, mikäli hänelle annettaisiin päteviä todisteita, jotka kumoaisivat hänen näkemyksensä. Tämä houkutteli keskustelupalstan jäsenet tarttumaan hänen viesteihinsä yhä uudelleen, mikä pitkitti hedelmätöntä keskustelua ja häiritsi palstan toimintaa. Ihmiset olivat halukkaita uskomaan, että heidän keskustelunsa suuntautuisi vielä asiallisille urille, vaikka olisikin ollut jossain määrin järkevää aavistella, että vastapelurin kommenttien todellinen tarkoitus oli vain hakea ärtyneitä reaktioita. Trollin motivaationa ei ollut saavuttaa järkevää lopputulosta tai kompromissia keskustelussa, vaan pitää yllä vastarintaa toisia kohtaan ja pyrkiä loukkaamaan näitä samalla, esimerkiksi käyttämällä sanoja kuten ”narttu” ja ”bimbo”. Monille keskustelijoille oli vieras ajatus, että joku haluaisi tarkoituksellisesti pitää yllä kiistoja, joten he halusivat uskoa, että trolli pyrki saamaan viesteillään jonkinlaista merkityksellistä keskustelua aikaiseksi. Tämän takia he yrittivät puhua trollille järkeä, sen sijaan että olisivat jättäneet tämän omaan arvoonsa. Heidän uskomuksensa

tavanomaisiin keskustelun käyttäytymissääntöihin todennäköisesti sokaisi heidät trollin todellisilta motiiveilta. (Herring 2002).

Vielä taktistakin trollia pidemmälle pelin vie ”strateginen” trolli. Strategiset trollit eivät aina toimi yksin vaan ryhmissä, ja heidän pitkän tähtäimen tarkoituksensa on vallata keskustelualueita ja ajaa niitä kaaokseen. Strateginen trolli tai trollien ryhmä luo itselleen useita keinotekoisia persoonia ja soluttavat ne muiden keskustelijoiden joukkoon samoilla keinoilla joita taktinen trolli käyttää. He pyrkivät kehittämään nimensä mukaisesti strategian, jolla ajaa keskustelijat riitoihin keskenään ja hätää heidät ulos keskustelupalstalta, jolloin trollit pystyvät menestyksekkäästi valtaamaan sen. Tämä yleensä tarkoittaa alkuperäisen keskusteluryhmän hajoamista. (Myers 2010).

Kun strateginen trolli on hoitanut soluttautumisensa loppuun, hän alkaa luomaan kiistanalaisia keskustelunavauksia ja synnyttämään ristiriitoja ryhmän sisällä taktisen trollin tapaan. Mikäli ryhmän oikeat jäsenet eivät tartu näihin viesteihin, trolli alkaa käyttää itse luomiaan valehenkilöitä pitämään keskustelua yllä. Jos keskustelijat eivät provosoidu toivotusti trollin viesteistä, trolli alkaa hyökätä itse itseään vastaan valehenkilöllisyyksiensä avulla. Trolli voi hämmentää keskustelua pyörittämällä useita valepersoonia eri rooleissa. Hän voi avata keskustelun yhtenä persoonana, hyökätä tätä avausta vastaan toisella ja puolustaa itseään kolmannella. Tällöin ryhmän jäsenet yleensä sotkeutuvat mukaan trollaukseen, ja trolli voi eri rooleissaan vedota muita ihmisiä asettumaan puolelleen. Vähitellen tämä luo oikeille keskustelijoille illuusion siitä, että trollin aloittamat keskustelut ovat vilkkaita ja huomionarvoisia. (Myers 2010).

Strategisten trollien tavoite on pyrkiä luomaan pitkittynyt riitatilanne keskustelupalstalle eri valehenkilöllisyyksiensä avulla. Valepersoonat ylläpitävät kiistoja ja pyrkivät harhauttamaan palstan alkuperäistä tarkoitusta ja keskustelunaiheita. Tämä saattaa johtaa palstan ilmapiirin muutokseen ja karkottaa aikaisemmat keskustelijat sieltä pois. Tällöin trollien valtausyritys on onnistunut. (Myers 2010).

Eräs huomiota saanut trollauksen muoto tunnetaan englanninkielisellä nimellä ”concern troll”, jota suoraan suomennettuna voisi kutsua huolitrolliksi. Tämä trolli esiintyy tietyn asian tai ideologian kannattajana, mutta todellisuudessa hänen näkemyksensä ovat päinvastaisia. Huolitrolli osallistuu muiden kannattajien keskusteluun ja yrittää huojuttaa ryhmän mielipiteitä esittämällä ”huolensa” aiheesta. Hänen tavoitteenaan on aiheuttaa epävarmuutta ryhmässä. (Wikipedia 2010).

### 1.3 Mediahuomiota saaneet tapaukset

Lievimmillään trollit aiheuttavat nopeasti ohi meneviä sanasotia keskustelupalstoilla, mutta pahimmillaan trollit ovat kansoittaneet keskustelualueita niin pahasti, että järkevien keskusteluiden avaaminen niillä on käynyt mahdottomaksi. Eniten trollaus on kuitenkin saanut huomiota silloin, kun se on keskittynyt yksittäisten henkilöiden, tai heidän omaistensa häiriköimiseen.

Eräs mediahuomiota saanut tapaus oli Mitchell Hendersonin itsemurhan ympärille muodostuneet tapahtumat. Keväällä 2006 opiskelija Henderson ampui tuntemattomasta syystä itsensä haulikolla vanhempiansa asunnossa. Hänen kurssikaverinsa avasivat hänelle MySpaceen muistosivun, joka joutui ennen pitkään /b/ -nimisen keskusteluyhteisön tietoisuuteen. (Schwartz 2008).

/b/ on 4chan-nimisen kuvasivuston pahamaineisin osasto, jolla on hyvin väljät säännöt ja olematon sensuuri, ja se on yhdistetty useasti trollaustapauksiin eri puolilla Internetiä. Jostain syystä Mitchell Hendersonin tapaus huvitti suuresti /b/ -ryhmän jäseniä. Mitchellin muistosivulla oli viittaus hänen kadonneeseen iPod-soittimeensa, joten ryhmän jäsenet kehittivät teorian, jonka mukaan Mitchell olisi tappanut itsensä kadonneen iPodin takia. Mitchellin MySpace sivu hakeroitiin ja hänen kuvalleen annettiin zombin pää. Hänen kasvokuviaan liitettiin eri yhteyksiin iPodin kanssa ja lähetettiin palstoille ympäri Internetiä. YouTubeen ladattiin dramaattinen näytelmä hänen kuolemastaan. Vitsi muuttui

myös Mitchellin omaisten häirinnäksi tosielämässä. Hänen vanhempansa alkoivat saada pilapuheluita, joiden soittajat väittivät yleensä olevansa Mitchellin haamuja tai pitävänsä hänen iPodiaan hallussaan. Häirintä oli raskasta sureville vanhemmille ja jatkui yli vuoden.(Schwartz 2008).

Toinen kuuluisa tapaus oli Megan Meierin MySpace-itsemurha. Megan oli 13-vuotias tyttö, joka hirtti itsensä saatuaan ilkeitä viestejä internetissä tapailmaltaan pojalta. Kävi ilmi, että kyseinen poika ei ollut oikea henkilö, vaan Meganin entisen ystävän äidin Lori Drewn luoma fiktiivinen hahmo. Myöhemmin Drew paljasti, että hän oli tekeytynyt pojaksi saadakseen selville oliko Megan juoruillut hänen tyttärestään verkossa. Tarina urbaanista äidistä, joka käytti Internetiä kiusatakseen toisten alaikäistä tytärtä muuttui nopeasti uutisskandaaliksi. (Schwartz 2008).

Useampien itsemurhatapauksien, murhien ja muiden tragedioiden jälkeen on käynyt ilmi, että trollit ovat metsästäneet menetyksen kokeneita perheitä ja lähipiirejä häiritäkseen ja pilkatakseen heitä. Nämä tapaukset ovat saaneet myös viranomaisten huomion. Australiassa viranomaiset pidättivät miehen trollauksesta, joka kohdistui kahden kuolleen lapsen muistosivuille. Mies oli lähettänyt pornografista materiaalia sivuille tarkoituksenaan järkyttää sivujen vierailijoita. (Carbonell 2010).

Eräässä toisessa Australiassa sattuneessa tapauksessa nuori nainen sai syytteen perustettuaan murhan uhriksi joutuneelle henkilölle vihasivut Facebookiin. Nainen kuvaili itseään trolliksi ja väitteiden mukaan hän oli kehuskellut Internetissä onnistuttuaan saamaan vihasivulle julkisuutta. Hän oli myös ilmoittanut motiivikseen uhrin omaisten järkyttämisen omaksi huvikseen. (Orreal 2010).

Hiljattain Suomessa nousi esiin tapaus, jossa nainen oli huijannut alaikäistä tyttöä Internetissä useamman vuoden ajan. Nainen oli esittäytynyt tytölle Lontoolaisena miehenä ja aloittanut nettiromanssin tämän kanssa. Tyttö oli syvästi rakastunut valehenkilöön ja halusi tutustua tähän. Nainen vei tämän jälkeen huijausta eteen päin ja alkoi esiintyä myös miehen siskona, ystävänä ja



isoisänä. Hän väitti miehen kuolleen äkisti ja jatkoi esitystä muina hahmoina. Poliisi sai lopulta huijarin kiinni, mutta ei pystynyt syyttämään tätä mistään varsinaisesta rikoksesta, sillä huijauksessa ei tavoiteltu rahaa tai seksuaalista hyötyä. Tapaus luovutettiin lopulta sosiaaliviranomaisille. (HS 2010).

Trollauksesta saattaa koitua yksityisten henkilöiden lisäksi ahdinkoa myös yrityksille. Huhtikuussa 1999 sijoittajat joutuivat trollien uhriksi Internet-keskustelussa, joka koski PairGain nimistä puhelinfirmaa. Trollit lähettivät keskusteluun väärennetyt uutisartikkelin, jonka mukaan Israelilainen tietoliikenneyhtiö oli aikeissa ostaa PairGainin. Seurauksena yhtiön osakkeet nousivat 31%, mutta yrityksen pörssilukemat romahtivat, kun uutinen todettiin pilaksi. (Wikipedia 2010).

Eri maiden lainsäädäntö on alkanut reagoida häiriökäyttäytymiseen Internetissä. Esimerkiksi Yhdysvaltojen kaikissa osavaltioissa kiusaamista ja ahdistelua koskevat lait kattavat nykyisin selvästi elektronisen kommunikaation. Entinen malli Liskula Cohen suostutteli New Yorkissa tuomarin vaatimaan Googlea paljastamaan anonyymien bloggaajan henkilöllisyyden katsottuaan, että tämän blogi herjasi häntä. Toinen entinen malli Carla Franklin puolestaan sai pakotettua YouTuben paljastamaan halveksuvia kommentteja hänestä jättäneen trollin henkilöllisyyden. (Zhuo 2010). Trolleihin ja Internet-häiriköintiin liittyvissä keskusteluissa on nousee yhä useimmin kysymys siitä, pitäisikö käyttäjien vapauksia Internetissä rajoittaa enemmän.

## INTERNETIN VAPAUS

Jos anonymiteetti ja henkilökohtaisen vastuullisuuden puute kannustaa trolleja toimimaan, pitäisikö näistä piirteistä pyrkiä eroon osana Internetiä? Jos viitekehyksen puute muuttaa keskustelijoiden suhtautumista toisiinsa, pitäisikö käyttäjien alkaa liittää itseensä enemmän henkilökohtaisia piirteitä, kuten vaikka oman nimensä? Joihinkin Internet-keskusteluihin voi osallistua täysin nimettömänä, mutta yleensä keskustelijat luovat itselleen pseudonyymien. Anonymiteettiä ja pseudonyymejä voidaan hyödyntää sekä hyvin että huonosti. Nimimerkin takana ihmiset voivat käyttäytyä miten tahtovat tahraamatta oikeita kasvojaan. Tämä mahdollistaa trollaamisen ja sanasodat, joista moni keskusteluryhmien käyttäjä haluaisi eroon. Toisaalta anonymiteetillä on omat tärkeätkin piirteensä, minkä takia moni ihminen ei ole halukas luopumaan siitä osana Internetiä.

### 1.4 Anonymiteetin merkitys

Jopa demokraattisissa valtioissa on ihmisiä, jotka katsovat joutuvansa syrjinnän kohteeksi näkemystensä vuoksi. Anonymiteettiä ovat hyödyntäneet sellaiset henkilöt, jotka pelkäävät tulevansa vainotuksi poliittisten mielipiteidensä takia. Jokaisella valtiolla on rajoituksensa, joiden sisällä mielipiteen ilmaisu yleisesti hyväksytään, ja tämän rajan ylittäjät haluavat toisinaan esiintyä nimettöminä välttääkseen itseensä kohdistuvat seuraukset. (Palme 2004)

Nykyisinkin yhteiskunta saattaa suhtautua joihinkin asioihin niin konservatiivisesti, että joidenkin mielipiteiden esittäminen tai joidenkin elämäntapojen omaksuminen saattaa olla haitallista. Anonymiteetti on tarpeellista internet-keskusteluissa, joissa puhutaan esimerkiksi seksuaalisesta hyväksikäytöstä, vähemmistön ongelmista, parisuhdeasioista tai muista arkaluontoisista aiheista. Anonymiteetti auttaa ihmisiä myös silloin, kun he

haluat hakea vastauksia kysymyksiin, joita he eivät kehtaa kysyä omalla nimellään, tai silloin kun he haluavat ilmoittaa laittomasta toiminnasta pelkäämättä kostoja. Internet-yhteisöihin kuuluvat lääkärit usein rohkaisevat potilaitaan osallistumaan tukiryhmiin, joissa he voivat keskustella ongelmistaan tunnustamatta niitä julkisesti. (Rigby 1995).

Nimettömyys auttaa ihmiset suhtautumaan objektiivisemmin toistensa viesteihin. Vaikka sosiaalisen viitekehityksen puute saattaa tuoda omat ongelmansa kanssakäymiseen, anonyymissä keskustelussa ihmiset eivät pysty arvioimaan toisiaan ennakkoluuloihin perustuen esimerkiksi sosiaalisen statuksen tai sukupuolen mukaan. Tällöin keskustelijoiden viestit joutuvat arvostelun kohteeksi ainoastaan sisältönsä perusteella. (Palme 2004). Internet on siis tasa-arvoistanut ajatusten vaihtoa.

Anonymiteetin suojissa voidaan suorittaa rikoksia, kuten laittoman materiaalin ja virusten levittämistä, toisten uhkailu tai ihmisryhmää vastaan kiihottaminen. Laittomuuden raja kuitenkin vaihtelee maittain. Raja laittoman ja laillisen, mutta loukkaavan toiminnan välillä on häilyvä ja riippuu paikallisista laeista. (Palme 2004).

Electronic Frontier Finland linjaa sivuillaan, että jokaisella kansalaisella tulee olla Internetissä samat oikeudet ja vapaudet, jotka heillä olisivat muutenkin. Sananvapaus, kokoontumisen vapaus ja yksityisyyden suoja tulee pitää muuttumattomina myös verkossa. Jokaisella pitäisi olla myös oikeus anonyymiin kommunikointiin. Sananvapautta voidaan väärinkäyttää, kuten mitä tahansa muuta vapautta, mutta se on hinta, joka pitää olla valmis maksamaan vapaasta mielipiteen ilmaisusta. (Effi 2010).

Linjauksen mukaan Internetin arvokas puoli on se, että tavallisetkin ihmiset saavat helposti äänensä kuuluviin sen kautta. Ilmaisunvapautta ei saa rajoittaa sillä perusteella, että sitä voitaisiin joissain tilanteissa käyttää väärin. Sananvapauden käänköpuoli on tullut viime aikoina enemmän esiin siksi, että Internet on tehnyt sen käyttämisen mahdolliseksi entistä suuremmalle joukolle. (Effi 2010).

## 1.5 Tapaus RealID

Kesäkuussa 2010 huippusuositujen World of Warcraft -online pelien julkaisija Blizzard ilmoitti poistavansa pseudonyymien käytön peliensä käyttäjäfoorumeilta. Muutoksesta jälkeen jokaisen foorumin käyttäjän olisi kirjoitettava viestit omalla nimellään. (BBC 2010). Tämän järjestäminen oli mahdollista yhtiön käyttämän RealID-palvelun ansiosta.

Jokaisen Blizzardin asiakkaan on rekisteröitävä oikeat henkilötietonsa yhtiölle pystyäkseen pelaamaan yhtiön pelejä verkon välityksellä. RealID-palvelun tarkoitus oli alun perin mahdollistaa pelejä harrastavien ystävien ja tuttavien kommunikointi eri pelien ja peliservereiden välillä. Ihmiset pystyivät halutessaan kutsumaan toisiaan RealID-ystäviksi, jolloin palvelu näytti heidät heidän oikeilla nimillään toisilleen ja mahdollisesti esimerkiksi chatin heidän välillään. Foorumi oli tarkoitus muuttaa sellaiseksi, että käyttäjät pystyisivät kirjautumaan sille ainoastaan RealID:n välityksellä, jolloin käyttäjänimeksi tulisi automaattisesti henkilön oikea koko nimi.

Foorumeiden ylläpitäjät perustelivat ratkaisuaan sillä, että jatkuva trollaus ja huono käytös alensivat keskustelun laatua foorumeilla. Poistamalla anonymiteetin he halusivat luoda paremman ilmapiirin foorumeille ja mahdollistaa rakentavamman keskusteluilmapiirin. (BBC 2010). Esimerkiksi World of Warcraftin keskustelufoorumit ovat hyvin laajat, minkä takia viestien seulominen perinteisin keinoin oli luultavasti liian hankalaa ja aikaa vievää ylläpidon silmissä. Tämän takia viestien taso foorumeilla oli välillä heikkoa ja keskustelujen trollaus helppoa. Käyttäjät eivät kuitenkaan nähneet foorumien puhdistamista anonymiteetin poistamisen arvoisena.

Muutoksesta tehty ilmoitus foorumeilla keräsi lyhyessä ajassa kymmeniätuhansia vastauksia, joista suurin osa valitti ratkaisusta. Käyttäjät katsoivat muutoksen loukkaavan heidän yksityisyyttään ja turvallisuuttaan verkossa. (BBC 2010). "Possibly the worst idea in the history of bad ideas" eräs käyttäjä tiivistä ajatuksensa. Suurin osa käyttäjistä ei halunnut liittää omaa

nimeään Blizzardin pelifoorumeihin. Osa pelkäsi joutuvansa syrjinnän kohteeksi vierasperäisen nimensä tai sukupuolensa perusteella, osa taas pelkäsi menettävänsä ammatillisen uskottavuutensa, mikäli heidän nimensä yhdistettäisiin peliharrastukseen.

Uutinen foorumien muutoksesta levisi nopeasti ympäri Internettiä. Monet pelisivustot ja bloggaajat arvostelivat Blizzardin ratkaisua ja tapaus sai valtavasti negatiivista huomiota. Tämä sai Blizzardin lopulta perumaan päätöksensä ja sallimaan pseudonyymien käytön jatkossakin foorumeillaan. Koko tapaus osoitti selkeästi ihmisten kielteisen suhtautumisen nimettömyyden poistamiseen Internet-keskusteluista. Yritys hankkiutua trolleista eroon paljastamalla heidän henkilöllisyytensä päättyi epäonnistumiseen.

## TROLLEJA VASTAAN

Vielä toistaiseksi Internetin luonnetta ei pystytä muuttamaan suuntaan, joka poistaisi trollien olemassaolon, ja on kyseenalaista, kannattaisiko sitä edes pyrkiä muuttamaan. Kuinka keskusteluyhteisöjen ylläpitäjät ja käyttäjät pystyvät sitten torjumaan trollit, ja pitämään yhteisönsä toiminnassa? Ylläpitäjillä ja moderaattoreilla on valta määrätä pelisäännöt omilla palstoillaan, ja mahdollisuus koittaa vaikuttaa trollien käyttäytymiseen.

Ei ole tavatonta, että trolli vetoaa sananvapauteen, mikäli hänen viesteihinsä puututaan. Tosiasiassa trollin oma käyttäytyminen saattaa häiritä toisten käyttäjien vapauksia. Jos trolli esimerkiksi tukkii keskustelualueen omilla viesteillään, hän hukuttaa muiden keskustelut alleen, ja jos hän yrittää kääntää keskustelut jatkuvasti omiin aiheisiinsa, hän estää rehellisiä yhteisön jäseniä saamasta omiaan esiin. (IMDB 2011). Trollin motiivi ei ole edistää ryhmän vapautta, vaan päin vastoin häiritä sitä. Internetissä jokaisen on oikeus tuoda mielipiteensä esille, mutta sitä ei tarvitse tehdä toisten yhteisöissä. Trollin suitseminen ei riko kenenkään oikeutta sananvapauteen.

### 1.6 Ylläpitäjän keinot

Moderaattorien läsnäolo välttämätöntä yhteisöissä, josta ongelmallinen käytös halutaan suitsia pois. Aloitteleva yhteisö tekee virheen, mikäli se avaa ovensa vapaasti kaikille käyttäjille, ja odottaa, että korkeatasoinen keskustelu ja ajatusten vaihto käynnistyisi omalla painollaan. (Sydell 2010). Löyhästi valvotut yhteisöt ovat erittäin helppoja kohteita trolleille. Moderaattorien on oltava valmiita tukahduttamaan keskustelut ja viestit, jotka vaikuttavat haitallisesti yhteisöön.

Yksi parhaista tavoista puolustautua trolleja vastaan on selkeän säännösten luominen keskusteluihin. Säännöt ovat tärkeitä, sillä niiden avulla on helppo ilmaista, minkälaista toimintaa yhteisössä sallitaan, ja minkälaista ei. Sääntöjen avulla ylläpitäjät myös mahdollistavat itselleen ongelmallisen sisällön poistamisen, sillä jokainen käyttäjä astuu sääntöjen alaisuuteen lähettäessään viestejä tai sisältöä yhteisöön. (Barone 2010). Sääntöjen luomisessa kannattaa käyttää harkintaa, jotta ne kattaisivat mahdollisimman hyvin erilaiset häirinnän muodot, joita trollit saattavat yhteisöön suunnata, mutta eivät rajoittaisi liikaa muiden jäsenien osallistumista.

Toinen hyvä tapa välttää trolleja on hyvän käytöksen palkitseminen. Trollit lähettävät pahantahtoisia viestejä saadakseen huomiota, joten huomio kannattaa suunnata huonon sisällön sijasta hyvään. Jos ylläpitäjät nostavat eri tavoilla esiin hyvää sisältöä ja hyviä käyttäjiä, he pystyvät vaikuttamaan positiivisesti yhteisön ilmapiiriin. Jotkin tekniset ratkaisut sallivat myös toisille käyttäjille viestien ja kommenttien pisteyttämisen. Tällöin koko yhteisö pystyy palkitsemaan hyvää sisältöä. Kun rakentava osallistuminen saa enemmän huomiota kuin haitallinen, on mahdollista, että trollien into häiritä yhteisöä laantuu. (Barone 2010; Sydell 2010).

Blogien, foorumien ja keskustelupalstojen ylläpitäjillä tulisi olla hallussaan mahdollisimman hyvät tekniset työkalut häiriköintiä vastaan. Kommenttien ja viestin poistaminen ei aina riitä, vaan myös käyttäjien poistaminen yhteisöstä on toisinaan tarpeellista. Trollit on helpointa seuloa pois, mikäli käyttäjien pitää rekisteröityä yhteisöön ennen viestien sallimista, ja mikäli viestit ja muu sisältö seulotaan etukäteen. Tämä vaatii kuitenkin paljon työtä ylläpidolta, ja rajoittaa paljon myöskin tavallista keskustelua sivuilla. Jos yhteisön toimitaan taas saa osallistua rajoittamattomasti, liikenne ja kanssakäyminen sivuilla on vilkkaampaa, mutta myös trollien on helpompaa toimia. Tämän takia ylläpidon olisi joka tapauksessa hyvä pitää silmällä keskusteluja.

Jokaisen ylläpitäjän pitää harkita, sopiiko avoimen vai suljetun yhteisön malli parhaiten heidän yhteisönsä. Esimerkiksi Religion Dispatches -niminen sivusto

päätti ehkäistä loukkaavat kommentit poistamalla koko kommentointijärjestelmän. Sivun käyttäjien pitää nykyisin lähettää mielipiteensä kirjeinä tai sähköpostina ylläpidolle, joka julkistaa vain parhaat. Ylläpito piti korkeata laatua vapaata kommentointia tärkeämpänä arvona (Sydell 2010).

Aina ei foorumien ylläpito kuitenkaan pysty estämään trollien toimintaa. Jotkin yhteisöt ovat paisuneet niin suuriksi, etteivät moderaattorit pysty seuraamaan kaikkea keskustelua. Joskus sopimattomien viestien poisto voi viivästyä teknisten ongelmien takia. On myöskin mahdollista, että keskustelujen poistaminen vain innostaa trollia lisää, ja hän luo uusia testataksaan moderaattoreita. Suuri Internet-yhteisö IMDb on pyrkinyt ratkaisemaan ongelman sallimalla käyttäjille mahdollisuuden piilottaa trolleiksi epäilemiensä henkilöiden viestejä, ja lisännyt näin käyttäjien vastuuta omasta viihtyvyydestään. (IMDb 2010).

Sivujen liian tiukalla moderoinnilla on myös haittapuolensa. Käyttäjät eivät rohkaistu osallistumaan keskusteluihin, mikäli moderaattoreilla on liian matala kynnyys poistaa viestejä, joiden sisällöstä he eivät pidä. Tällaisissa yhteisöissä vapaata mielipiteiden vaihtoa ei enää tapahdu, sillä kaikki osallistujat eivät tuo ajatuksiaan julki ylläpidon sensuurin pelossa. Käyttäjät jäävät yksipuolisen osaan, jossa he voivat vain olla samaa mieltä toistensa kanssa. Keskustelujen liika rajoittaminen ei koidu yhteisön hyväksi, ja suuremmassa mittakaavassa se saattaisi johtaa tilanteeseen, jossa vapaata ajatusten vaihtoa ei enää tapahtuisi Internetissä, vaan käyttäjät olisivat jakautuneet pieniin, yhden näkemyksen jakaviin yhteisöihin.

## 1.7 Käyttäjän vastuu

Koska ylläpito ei ole aina ajan tasalla suojelemassa yhteisöjä trolleilta, varsinkaan hyvin laajoilla ja vapaan osallistumisen sallivilla sivuilla, myös käyttäjien on hyvä varautua kohtaamaan trolleja. Suuri apu häirinnälle alttiille



keskusteluryhmille saattaa olla yksinkertaisesti trolliongelman tiedostaminen ja sen tunnistaminen. Trollien ansoihin jäävät erityisen helposti juuri kokemattomat Internetin käyttäjät, joille ilmiö on enimmäkseen tuntematon. Trollien aiheuttama uhka on ennen kaikkea tunneperäinen ja sen nimeäminen etukäteen voisi ehkäistä vahingollisten tilanteiden syntymistä. (Herring 2002).

Trolli kokee palkitsevana sen, että hän saa reaktioita aikaiseksi toisissa. Trolli katsoo voittavansa, jos hänen kanssaan jää tappelemaan, tai jos hänelle yritetään puhua järkeä. Paras tapa kohdata trollit on jättää heidät huomiotta. (IMDb 2011).

Internetiin astuvan henkilön olisi hyvä tiedostaa, että Internet ei toimi samoin tavoin kuin tavallinen arkimaailma. Tekstipohjaisissa keskusteluissa toisten keskustelijoiden harhauttaminen voi olla helppoa, sillä keskustelun vastapuolta ei pysty näkemään tai tulkitsemaan kehonkielen kautta. On syytä pitää mielessä että kaikkien keskustelijoiden motiivit eivät ole samat kuin itsellä, ja he eivät välttämättä ole halukkaita noudattamaan minkäänlaisia rakentavan keskustelun sääntöjä. On houkuttelevaa tarttua sellaisiin näkemyksiin, jotka tuntuvat itsestä vääriltä tai virheellisistä, mutta silloin kannattaa arvioida, onko vastapuoli halukas yhteistyöhän, tuleeko keskustelu johtamaan mihinkään ja onko vastapuolen motiivi vain lietsoa erimielisyyksiä. Hedelmättömään väittelyyn ei kannata jäädä kiinni.

Suhtautuminen trolleihin kertoo paljon nettiyhteisön kypsyydestä. Innokkaasti trolleihin tarttuvat keskustelijat eivät usein osaa ajatella ennen kuin toimivat. Trollit hyödyntävät mielellään ihmisten epävarmuutta ja käyttävät arkoja aiheita hyväkseen. Kun trolli käskää esimerkiksi naisten painua keittiöön, on syytä pitää mielessä, ettei hän todennäköisesti ole ajamassa minkäänlaista tasa-arvopolitiikan vastaista aatetta, vaan pyrkii puhtaasti ärsyttämään toisia. Kypsimmät nettiyhteisöt osaavat jättää provokaatioyritykset omaan arvoonsa ja moderaattoreiden poistettavaksi. Vaikeneminen on paras vastaus trollille.

Vihaiset vastaukset vain ruokkivat ongelmaa ja aiheuttavat riitoja yhteisöihin.

Internetin käyttäjien oma toiminta on lopulta paras ase trolleja vastaan. Ympäristö, jossa provosoivaa toimintaa ei palkita huomiolla, on epähoukutteleva trolleille. Itsehillintä ja kyky jättää asioita omaan arvoonsa ovat olennaisia verkossa, jossa jokaisella on mahdollisuus kuuluttaa omat näkemyksensä. Trolleilla juuri sen verran valtaa kuin toiset käyttäjät sitä heille antavat, eikä heistä ole vaaraa, ellei heistä haluta tehdä sellaista. Valistus Internet-käyttäytymisestä saattaisi olla hyvä lisä esimerkiksi koulujen mediakasvatukseen. Silloin nuoret ja kokemattomat käyttäjät eivät olisi yhtä haavoittuvaisia häirinnälle.

## Johtopäätös

Trollit ovat saaneet alkunsa Internetin tarjoamasta anonymiteetistä ja tietokoneen välityksellä käytävien tekstipohjaisten keskusteluiden erityisluonteesta. Tällä alustalla osa käyttäjistä on alkanut käyttää tosia hyväkseen omaksi viihdykkeekseen, loukkaamalla, harhauttamalla ja järkyttämällä näitä. Trollit vaikuttavat Internet-yhteisöjen toimintaan provosoimalla muita käyttäjiä, häiritsemällä keskustelujen kulkua ja levittämällä loukkaavaa materiaalia. Toisinaan trollien toiminta ulottuu myös internetin ulkopuolella, kuten tapauksissa joissa kuolleiden henkilöiden omaiset ovat joutuneet häirinnän kohteeksi trollien takia. Trollit alentavat toisten käyttäjien viihtyvyyttä ja keskustelujen laatua Internet-yhteisöissä, mutta voivat myös pahimmillaan vaikuttaa haitallisesti koko Internetin kehitykseen. On myös mahdollista, että trollaus vaikuttaa yleisesti keskustelukulttuuriin, sillä suuri osa viestinnästä ja kanssakäymisestä käydään nykyisin Internetin välityksellä. Provosointi saattaa olla tehokkain tapa saada äänensä kuuluviin lukemattomien muiden äänien joukossa.

Internet on sisällöltään ja kulttuuriltaan pitkälti käyttäjiensä muokattavissa. Vapaa keskustelu ja mielipiteiden ilmaisu koetaan tärkeäksi siitäkin huolimatta, että se mahdollistaa väärinkäytöksiä. Lait koittavat sopeutua Internet-aikakauteen, ja jossain valtioissa trollaamista muistuttavasta toiminnasta on jo annettu syytteitä. Monissa tapauksissa trollaamiseen on kuitenkin vaikea puuttua viranomaisten toimesta, sillä olemassa olevat rikosnimikkeet eivät kata sitä. Internet-yhteisöjen ylläpitäjien on tarpeellista varautua trolleihin muokkaamalla yhteisönsä sellaisiksi, että trollien vaikutuksiin on mahdollisimman helppo puuttua.

Tärkein rooli Internet-käyttäytymisen muokkaamisessa on peruskäyttäjillä itsellään. Ilmiön tunnistaminen ja valistus trollien toiminnasta ja siihen suhtautumisesta voisi parantaa verkkoympäristöjä ja pienentää ongelmaa.

Trollien toiminnan perusta ovat toisten käyttäjien reaktiot ja heidän antamansa huomio, joten näiden minimoiminen veisi pohjan trolaamiselta. Valistunut käyttäjä osaisi arvioida kriittisesti toisten käyttäjien viestejä ja motivaatioita niiden takana, ja jättäisi huomiota selkeät provokaatioyritykset. Nykyisen kaltaisessa Internetissä tulee luultavasti vielä pitkään henkilöitä, jotka yrittävät trollata toisia, mutta heidän vaikutuksensa eivät jarruttaisi yhteisöjen kehitystä, jos toiset pystyisivät ylläpitämään keskusteluja heihin tarttumatta. Pahimmassa tapauksessa trolaus johtaa sulkeutuneeseen Internet-kulttuuriin, jossa ihmiset vetäytyvät omiin, eristäytyneisiin ryhmiinsä tai varovat tuomasta henkilökohtaisia tai kiistanalaisia aiheita esiin trollien pilkattavaksi. Parhaimmassa tapauksessa se taas johtaa tiedostavaan käyttäjäkuntaan, jolla on kehittynyt medialukutaito ja kyky arvioida keskustelukumppaneidensa motiiveja tekstipohjaisessa ympäristössä.

## LÄHTEET

Atkinson, Quentin 2002. Disinhibition on the Internet. Viitattu 6.4.2011

[http://www.netsafe.org.nz/archive/research/research\\_disinhibition.html](http://www.netsafe.org.nz/archive/research/research_disinhibition.html) Artikkelellä hillitsemättömästä Internet-käyttäytymisestä, julkaistu Uuden-Seelannin Internet-turvallisuus tyhmän sivuilla

Barone, Lisa 2010. Only You Can Prevent Blog Trolls & Comment Jerks. Viitattu 6.4.2011

<http://outspokenmedia.com/blogging/only-you-can-prevent-blog-trolls-comment-jerks/> Outspoken Media -yrityksen blogissa julkaistu kirjoitus trollien torjumisesta

BBC News 2010. World of Warcraft maker to end anonymous forum logins. Viitattu 10.10.2010

<http://www.bbc.co.uk/news/10543100>

Carbonell, Rachel 2010. Australia's first trolling case hits court. Viitattu 6.4.2011

<http://www.abc.net.au/am/content/2010/s2919105.htm?site=brisbane> ABC:n, Australian julkisen televisioyhtiön sivuilla julkaistu uutistarina

Collins, Mauri 1992. Flaming: The Relationship Between Social Context Cues and Uninhibited Verbal Behavior in Computer-mediated Communication. Viitattu 8.10.2010

<http://www.emoderators.com/papers/flames.html>

Electronic Frontier Finland (Effi) 2010. Sananvapaus. Viitattu 8.10.2010

<http://www.ffi.org/sananvapaus/>

Helsingin Sanomat (HS) 2010. Nainen huijasi netissä alaikäistä. Viitattu 13.10.2010

[http://omakaupunki.hs.fi/kallio/uutiset/nainen\\_huijasi\\_netissa\\_alaikaista\\_esiintyksen\\_eri/](http://omakaupunki.hs.fi/kallio/uutiset/nainen_huijasi_netissa_alaikaista_esiintyksen_eri/)

Herring, Susan 2002. Searching for Safety Online: Managing "Trolling" in a Feminist Forum.

Viitattu 27.9.2010 <http://rkcsi.indiana.edu/archive/CSI/WP/WP02-03B.html> Indiana University sivujen alla julkaistu artikkeli

Indiana University: University Information Technology Services 2008. What is a Troll? Viitattu

23.9.2010 <http://kb.iu.edu/data/afhc.html>

IMDb 2011. How to deal with trolls. Viitattu 6.4.2011 [http://www.imdb.com/help/show\\_leaf?](http://www.imdb.com/help/show_leaf?boardstrolls)

[boardstrolls](http://www.imdb.com/help/show_leaf?boardstrolls) Internet Movie Databasen ylläpidon kirjoitus sivuston trolleista

Myers, Steve 2010. Beware the troll. Viitattu 27.9.2010 [www.jfo.org.uk/info/new/troll.htm](http://www.jfo.org.uk/info/new/troll.htm)

Kiusaamista vastustavan järjestön Just figh on!:n sivuilla julkaistu artikkeli trollauksen lajeista

Orreal, Jorja 2010. Police charge alleged creator of Facebook hate page aimed at murder

victim. Viitattu 6.9.2011 <http://www.couriermail.com.au/news/queensland/police-charge-alleged-creator-of-facebook-hate-page-aimed-at-murder-victim/story-e6freoof-1225895789100> Uutinen CourierMail-lehden sivustolla

Palme, Jacob. 2004. Anonymity on the Internet. Viitattu 10.10.2010  
<http://people.dsv.su.se/~jpalme/society/anonymity.html> Tukholman yliopiston tietotekniikan laitoksen sivuilla julkaistu kirjoitus

Rigby, Karina. 1995. Anonymity on the Internet Must be Protected. Viitattu 10.10.2010  
<http://groups.csail.mit.edu/mac/classes/6.805/student-papers/fall95-papers/rigby-anonymity.html> Massachusettsin teknologiainstituutin alaisen tietojenkäsittelytieteen laboratorion sivuilla julkaistu kirjoitus

Schwartz, Mattathias 2008. Trolls among us. Viitattu 27.9.2010  
[http://www.nytimes.com/2008/08/03/magazine/03trolls-t.html?\\_r=1](http://www.nytimes.com/2008/08/03/magazine/03trolls-t.html?_r=1) New York Timesin sivuilla julkaistu artikkeli trollikulttuurin ilmiöistä

Sydell, Laura 2010. Website Editors Strive To Rein In Nasty Comments. Viitattu 6.4.2011  
<http://www.npr.org/templates/story/story.php?storyId=126782677> NPR-radion sivuilla julkaistu kirjoitus Internet-keskusteluiden vihamielisyydestä

Wikipedia 2010. Troll (Internet). Viitattu 26.9.2010 [http://en.wikipedia.org/wiki/Troll\\_%28Internet%29](http://en.wikipedia.org/wiki/Troll_%28Internet%29)

Zhuo, Julie 2010. Where Anonymity Breeds Contempt. Viitattu 6.4.2011  
[http://www.nytimes.com/2010/11/30/opinion/30zhuo.html?\\_r=2](http://www.nytimes.com/2010/11/30/opinion/30zhuo.html?_r=2) New York Timesin sivuilla julkaistu kirjoitus trollien aiheuttamista ongelmista