



Haaga-Helia
ammattikorkeakoulu Oy

Trollaaminen verkkomoninpeleissä

Aino Sutinen

Opinnäytetyö
Tietojenkäsittelyn
koulutusohjelma
16.5.2018



Tekijä(t) Aino Sutinen	
Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Trollaaminen verkkomoninpeleissä	Sivu- ja liitesivumäärä 40 + 2
<p>Trollaus on kaikkialla verkossa tapahtuvaa häiriökäyttäytymistä, jolla on yleensä negatiivisia pyrkimyksiä. Sen tärkeimpänä mahdollistajana pidetään käyttäjien anonymiteettiä, sillä anonyyminä käyttäjä voi toimia aivan eri tavalla kuin esiintyessään todellisella identiteetillään. Trollaukselle ei ole yhtä määritelmää ja se on toimintana hyvin monipuolista ja laajaa. Siihen hyödynnetään laajaa kirjoa erilaisia metodeja ja sitä voi ohjata hyvin erilaiset motiivit. Koska trollaus voi olla sekä räikeää, että hienovaraista on joskus vaikeaa erottaa trollia normaalista käyttäjästä. Trollausta vastaan eri palveluntarjoajat ovat pyrkineet kehittämään erilaisia järjestelmiä, kuten palveluiden käyttökieltoja.</p> <p>Tässä tutkimuksessa tullaan keskittymään trollaukseen verkkomoninpeleissä tarkoituksena saada syvennettyä ymmärrystä tässä ympäristössä tapahtuvasta trollauksesta ja sen vaikutuksista. Tutkimus tullaan toteuttamaan laatimalla kirjallisuuskatsaus aiheesta, suorittamalla tarkkailevaa havainnointia peleissä ja niiden keskustelupalstoilla, sekä toteuttamalla laadullinen kyselytutkimus. Tutkimus on ajoitettu vuoden 2018 keväälle.</p> <p>Tutkimuksessa ilmeni, että peleissä tapahtuva trollaus on hyvin monipuolista. Se voidaan ilmestystyyppinsä mukaan jakaa kahteen pääkategoriaan: sanalliseen ja pelilliseen trollaukseen. Sanallinen trollaus on trollausta, jossa hyödynnetään puhuttua tai kirjoitettua viestintää. Pelilliseen trollaukseen taas hyödynnetään pelimaailmaa, hahmoja, mekaniikkoja ja muita pelin kokonaisuuksia.</p> <p>Peleissä tapahtuvan trollauksen vaikutukset ovat yksilöllisiä ja tilannekohtaisia. Eri osapuolelle vaikutukset voivat olla, joko positiivisia tai negatiivisia trollauksesta riippuen. Trollit voivat saada onnistumisesta mielihyvää tai he voivat saada esimerkiksi pelikieltoja. Uhrin voivat pitää tilannetta itsekin huvittavana tai kokea turhautumista. Trollaamisen vaikutukset voivat trollien ja uhrien lisäksi kohdistua myös välillisiin uhriin tai palveluntarjoajaan.</p>	
Asiasanat Trollaus, Verkkopelit, Moninpelit	

Sisällyys

1	Johdanto	1
2	Käsitteet	2
3	Trollaus verkkomonipeleissä	3
3.1	Verkkomonipelit	3
3.2	Anonymiteetin vaikutus trollaukseen	5
3.3	Trollaaminen toimintana yleisesti	6
3.4	Trollaaminen peleissä	8
3.5	Grieffaaminen	10
3.6	Trollaamiselta suojautuminen ja sen aiheuttamat vastareaktiot	11
3.7	Trollaaminen ja lainsäädäntö	12
3.8	Teoriaosuuden yhteenveto	13
4	Tutkimus	15
4.1	Kirjallisuuskatsaus	15
4.2	Tarkkaileva havainnointi	15
4.3	Laadullinen kyselytutkimus	16
5	Havaintoja trollaamisesta	18
5.1	Trollaus Hearthstone:ssa	18
5.2	Trollaus Heroes of the Storm:issa	21
5.3	Trollaus World of Warcraft:issa	26
5.4	Muut havainnonnissa tehdyt huomiot	27
5.5	Kyselytutkimuksen tulokset	29
6	Tutkimuksen tulokset	31
6.1	Trollauksen eri osapuolet	31
6.2	Trollaamisen ilmeneminen	32
6.3	Trollaamisen vaikutukset	33
7	Johtopäätökset ja pohdinta	35
7.1	Miten trollaaminen ilmenee verkkomonipeleissä?	35
7.2	Millaisia vaikutuksia on verkkomonipeleissä tapahtuvalla trollaamisella?	36
7.3	Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset näkökohdat	37
7.4	Kehittämis- ja jatkotutkimukset	38
7.5	Opinnäytetyö prosessin ja oman oppimisen arviointi	39
	Lähteet	41
	Liitteet	47
	Liite 1. Kyselylomake: Trollaaminen verkkomonipeleissä 1/2	47
	Liite 1. Kyselylomake: Trollaaminen verkkomonipeleissä 2/2	48

1 Johdanto

Pelaaminen on suosittu aktiviteetti ja suuri määrä ihmisiä viettää peleissä aikaa päivittäin. Peleihin liittyy myös usein pelaajien välistä vuorovaikutusta, mikä on yksi tekijöistä joka on mahdollistanut trolloamisen siirtymisen muualta verkosta myös verkkopeleihin. Trolloaminen on vanha ja vaikeasti määriteltävä ilmiö. Sillä on paljon erilaisia ilmenemistapoja ja syitä trolloausalustasta riippuen. Trolloaminen mielletään usein pahantahtoiseksi häiriökäyttäytymiseksi, mutta se voi olla myös hyväntahtoista leikkimielistä kujeilua. Tässä opinnäytetyössä keskitytään tarkastelemaan trolloamista verkkomoninpeleissä.

Opinnäytetyössä tarkastellaan trolloasta havainnoimalla trolleja, trolloamisen ilmenemistä ja sen vaikutuksia eri osapuoliin. Tiedonkeruussa hyödynnetään tarkkailevaa havainnointia ja laadullista kyselytutkimusta. Tutkimukselle on asetettu seuraavat tutkimuskysymykset, joihin haetaan vastausta:

1. Miten trolloaminen ilmenee verkkomoninpeleissä?
2. Millaisia vaikutuksia verkkomoninpeleissä tapahtuvalla trolloamisella on?

Työn tavoitteena on tutkia verkkomoninpeleissä tapahtuvaa trolloasta, pohtia trollauksen ilmenemistä ja sen vaikutuksia tässä ympäristössä. Työn avulla voidaan laajentaa ymmärrystä trollauksesta verkkomoninpeleissä ja hyödyntää tätä tietoa esimerkiksi pelisuunnittelussa ja kehitettäessä pelikokemuksia.

2 Käsitteet

Opinnäytetyössä on joitakin usein toistuvia käsitteitä, joiden määritelmät vaihtelevat eri lähteissä. Tässä kappaleessa täsmennetään näiden käsitteiden määritelmiä tässä opinnäytetyössä.

Trolli

Trolli on henkilö, joka harjoittaa trollausta. Trolli toimii tietoisesti käyttäen erilaisia trollaustapoja saavuttaakseen jonkin oman tavoitteensa. Nämä tavoitteet voivat olla esimerkiksi itsensä viihdyttäminen, toisen käyttäjän nolaaminen, jonkin aiheen esiin nostaminen tai huomion saaminen. (Lohmann 2014; Phillips 2013.)

Trollaus

Trollaus mielletään usein tietoisesti muihin käyttäjiin kohdistuvaksi häiriökäyttäytymiseksi, jolla on useita erilaisia ilmenemistapoja ja motiiveja. Trollaamiselle ei ole olemassa yhtä selkeää määritelmää. (Phillips 2013.)

Uhri

Uhri on henkilö, johon trollaus kohdistuu, joko suorasti tai epäsuorasti. Trollauksen vaikutukset uhriin voivat vaihdella harmittomista vakaviin seurauksiin. (Schwartz 2008.)

Verkkomoninpelit

Verkkomoninpelit ovat pelejä, joita enemmän kuin yksi pelaaja voi samanaikaisesti pelata verkon välityksellä hyödyntäen jotakin verkkoon yhteydessä olevaa laitetta (Jennings 2006, 12).

3 Trollaus verkkomonipeleissä

Työn teoriaosuudessa esitellään tarkemmin mitä ovat verkkomonipelit ja miksi ne ovat niin suosittuja. Lisäksi käydään läpi anonymiteetin merkitys trollauksen mahdollistajana, trolloista yleisenä ilmiönä, siihen liittyvää lainsäädäntöä, sekä pelillisenä häiriökäyttäytymisenä tunnettua grieffaamista ja sen suhdetta trolloamiseen. Lopuksi suoritetaan vielä osuuden yhteenveto.

3.1 Verkkomonipelit

Verkkomonipelit ovat pelejä, joita pelataan verkon välityksellä ja joissa pelaajia on useita. Pelejä voidaan pelata niin kotona kuin kodin ulkopuolellakin. Pelaamiseen voidaan hyödyntää monia laitteita kuten tietokonetta, konsolia tai matkapuhelinta.

Verkkomonipelejä on paljon erilaisia ja eri tyyliä. Näille peleille on tyypillistä, että pelaaja näyttäytyy muille nimimerkillä tai avatarilla tai molemmilla. Muita tyypillisiä piirteitä ovat hahmon kasvaminen tarinan aikana eri ominaisuuksiltaan, sekä se, ettei tarinalla yleensä ole selkeää tavoitetta tai loppua. Toimimalla pelimaailmassa ja suorittamalla erilaisia toimintoja pelaaja voi kehittää hahmostaan esimerkiksi vahvemman tai käyttää aikaansa hahmon tarkoituksellisen kehittämisen sijasta esimerkiksi pelimaailman tutkimiseen. Verkkomonipeleihin liittyy usein myös konflikteja ja kilpailua. Monet verkkomonipelit ovat jatkuvasti pyöriviä. Tämä tarkoittaa sitä, että asioita tapahtuu pelimaailmassa riippumatta siitä, onko pelaaja sillä hetkellä pelissä. Myös kuukausimaksullisuus on yleistä verkkomonipeleissä. (Crawford, Gosling&Light 2011, 3-6; Jennings 2006, 11-13, 28, 47; Wan&Chiou 2006, 762.)

Verkkopelien pelaamiselle on monia syitä lisäksi pelit voivat aiheuttaa riippuvuutta. Pelejä pelataan usein sosiaalisista syistä. Muita syitä ovat muun muassa ajatusten vieminen pois muista asioista ja todellisen elämän asettamien rajoitusten pakoilu(Wan&Chiou 2006, 762-765.)Tutkimuksessaan Wan ja Chiou (2006) jakoivat peliriippuvuuden syitä saamiensa vastausten pohjalta seuraaviin kategorioihin: viihde ja vapaa-ajanvietto, emotionaalinen selviytyminen, todellisuuden pakoilu, sosiaalisten tarpeiden tyydytys, asioiden saavuttamisen tarpeen täyttäminen, tarve kokea innostuneisuutta ja haasteita sekä vallan tunteen saaminen.

Verkkomonipelejä voidaan jaotella erilaisiin genreihin, kuten esimerkiksi MMORPG (Massively Multiplayer Online Role Playing Game), MOBA (Multiplayer Online Battle Arena), FPS (First Person Shooter) ja RTS(Real Time Strategy). MMORPG:t ovat massiivisia verkkoroolipelejä, joita voivat pelata jopa miljoonat pelaajat. MMORPG:istä

esimerkkinä voidaan mainita Blizzard Entertainment:in julkaisema World of Warcraft, jolla oli vuonna 2015 noin 5,5 miljoonaa pelaajaa (Statista 2016). MMORPG:ille on tyypillistä jatkuvasti aktiivinen pelimaailma ja käyttäjien välisen vuorovaikutuksen merkitys. Pelaajilla on käytössään erilaisia kommunikointitapoja, sekä mahdollisuus muodostaa erilaisia liittoumia. Lisäksi he voivat kustomoida ja kehittää pelihahmoaan niin tämän taidoilta kuin myös varallisuudelta. MMORPG:issä on yleensä oma pelin sisäinen taloutensa. Pelaaja voi kerryttää itselleen varallisuutta pelissä erilaisin keinoin kuten tekemällä tehtäviä tai myymällä esineitä toisille pelaajille. Jotkut pelaajat käyvät myös kauppaa pelimaailman ja oikean maailman välillä myyden tai ostaen esimerkiksi pelin valuuttaa tai muita pelin sisäisiä esineitä oikean maailman valuutalla. Joissakin peleissä kuten World of Warcraft:issa tällainen toiminta on säännöissä kiellettyä (Blizzard Entertainment 2012). MOBA:t kuten Valve Corporationin Defense Of The Ancient 2 eli lyhyesti DOTA2 ovat joukkuepelejä, joissa tavoitteena on tuhota vastustajajoukkueen tukikohta. Näille peleille on tyypillistä, että pelaajat aloittavat tasolta yksi ja kehittävät pelin aikana hahmoaan avaten muun muassa käyttöönsä erilaisia pelihahmonsa ominaisuuksia. FPS:t kuten Valve Corporation:in Counter-Strike : Global Offensive eli CS:GO ovat pelejä, joissa pelaaja pelaa ensimmäisessä persoonassa ja hän näkee hahmostaan yleensä tämän kädet ja tämän käyttämän ase. FPS pelien sisältö vaihtelee pelistä riippuen. Pelissä voi olla tarkoitus esimerkiksi suorittaa jokin tehtävä kuten etsiä ja tuhota jotain tai olla viimeinen eloonjäänyt pelaaja. RTS:t esimerkiksi Blizzard Entertainment:in StarCraft ovat aikapohjaisia strategiapelejä. Näissä peleissä pelaajien tulee tehdä nopeita päätöksiä kerätessään resursseja, rakentaessaan erilaisia yksiköjä ja pyrkiessään näillä päihittämään vastustajansa. RTS peleissä pelaajilla ei ole erillisiä vuoroja vaan he toimivat samanaikaisesti. (Groen 2012; Technopedia a; Technopedia b; Technopedia c).

Verkkomonipeleihin liittyy usein tarve kommunikoida muiden pelaajien kanssa. Tähän liittyvät erilaiset kommunikointiin liittyvät palvelut kuten VoIP (Voice over Internet Protocol) ja keskustelupalstat. VoIP:t ovat yleensä ilmaisia palveluja, joiden avulla käyttäjät voivat soittaa toisilleen puheluita. VoIP palveluja ovat esimerkiksi Skype, pelaajien käyttämiä palveluja ovat lisäksi TeamSpeak, Mumble ja Discord. Pelaajat hyödyntävät palveluja kommunikoidakseen toistensa kanssa. Pelaajien väliseen kommunikointiin liittyvät myös verkon keskustelupalstat. Palstoja on niin yleisiä kuin myös pelien omia. (Marks 2016; Unuth 2018).

Myös suoratoisto- ja videojakopalvelut ovat nykyisin pelaajien käytössä. Näistä esimerkkeinä Twitch ja YouTube. Twitch on suoratoistopalvelu, jossa käyttäjät voivat suoratoistaa omaa toimintaansa tai katsoa muiden. Alunperin palvelu oli keskittynyt lähes täydin peleihin, mutta nykyisin sen kautta suoratoistetaan myös muuta sisältöä. Palveluun

on vuosien varrella tullut lisää toiminnallisuuksia ja nykyisin se sisältää muunmuassa mahdollisuuden seurata käyttäjiä ja kirjoittaa suoratoistokohtaisiin keskusteluihin. Palvelun kautta suoratoistetaan miljoonia tunteja pelejä esimerkiksi vuoden 2018 huhtikuun aikana palvelun kautta katsottiin Fortnite peliä 127.9 miljoonaa tuntia (Statista 2018b). Videopalvelu YouTubea käyttävät niin yksittäiset henkilöt kuin myös erikokoiset yritykset. Siellä on pelaamiseen liittyen paitsi pelaajien videoita myös yritysten videoita. Palvelun kautta käyttäjä voi paitsi jakaa sisältöä muille myös muunmuassa katsoa muiden jakamaa sisältöä, seurata muita käyttäjiä tai kirjoittaa kommentteja. (Collins 2018; Stephenson 2018).

Peleihin on tullut myös entistä laajempaa kilpailullisuutta erilaisten kilpailujen ja turnausten kautta. Nykyisin nämä niin kutsutut esport tapahtumat voivat olla hyvinkin suuria. ESport on kilpailua peleissä ammattilaistasoisissa turnauksissa, joissa on pelikohtaisia eroja. Pelit voivat olla monentyylisiä mukaan lukien FPS:t, MOBA:t ja RTS:t. Turnaukset voivat muodostua useista alkukarsinnoista ja alueellisista karsinnoista, jotka huipentuvat yhteen finaalitapahtumaan. Turnauksia voi katsoa paikanpäällä tai verkkonvälityksellä usein esimerkiksi Twitch:in tai YouTube:n kautta. Turnauksen voittajat saavat palkinnoksi usein rahaa, mutta sen lisäksi myös erilaiset sponsorisopimukset ovat toisinaan mahdollisia. ESport on nykyisin yhä isompi bisnes. Vuoden 2017 maailmanlaajuisen tuoton arvio oli suurin aasiassa, jossa se oli jopa 406 miljoonaa yhdysvaltain dollaria. Seuraavaksi suurin tuotto oli pohjois-amerikassa, jossa se oli jopa 392 miljoonaa yhdysvaltain dollaria. Vuonna 2017 johtavien esports pelien kasaantuneet palkintorahojen yhteissummat nousivat miljooniin yhdysvaltain dollareihin. Eniten palkintorahoja jaettiin DOTA 2 pelissä, jossa rahojen yhteissumma oli jopa 38.01 miljoonaa yhdysvaltain dollaria. Palkinnot voivat olla voittajille suuria, toisaalta myös kilpailu on kovaa. Vuoden 2017 elokuussa DOTA 2 peliä pelasi eSportissa jopa 12.6 miljoonaa pelaajaa. (Dwan 2017; Statista 2017a; Statista 2017b; Statista 2018a).

3.2 Anonymiteetin vaikutus trollaukseen

Verkossa käyttäjillä on usein mahdollisuus esiintyä anonyymisti. Anonymiteetti tarkoittaa sitä, että henkilö voi näyttäytyä muille sellaisena kuin hän itse haluaa poistuen normaalilta vaikutusalueeltaan. Anonymiteetin vaikutus perustuu siihen, että se poistaa sosiaalisten asemien ja paineiden luomat rajoitukset ja odotukset. Lisäksi anonymiteetti poistaa monet ilmaisun luomat rajoitukset, kuten mahdollisuuden tulkita toisen osapuolen kehonkieltä ja muita eleitä. Kaiken tämän seurauksena muut käyttäjät eivät tiedä henkilöstä kuin sen, mitä tämä tietoisesti tai tiedostamattaan itsestään kertoo. Anonymiteetin kautta verkossa

voikin esiintyä erilaisissa ympäristöissä erilaisina persoonina. (Bargh, McKenna & Fitzsimons 2002; Furness 2013; Lee 1996; Suler 2002.)

Tutkimuksessaan Chen, Duh ja Ng (2009) havaitsivat anonymiteetin lisäävän häiriökäyttäytymistä peleissä. He havaitsivat myös, että peleissä tapahtuvaan häiriökäyttäytymiseen vaikuttaa anonymiteetin lisäksi joukossa toimiminen. Ollessaan osana useamman pelaajan joukkoa pelaajan tunne omasta yksilöllisyydestään heikkenee ja hän kokee itsensä ensisijaisesti joukon jäsenenä. Samaistuessaan tähän rooliin pelaaja sivuuttaa myös vastuuntunnon omasta toiminnastaan ja alkaa toimia muiden mukana. Sananlasku "joukossa tyhmyys tiivistyy" kuvaa tiivistetysti ja pelkistetysti ilmiötä.

Anonymiteetti vaikuttaa siis siihen kuinka henkilön vastuuntunto teoistaan muuttuu. Toimiessaan muulla kuin todellisella identiteetillään henkilö voi tehdä asioita, joita ei välttämättä muuten tekisi esimerkiksi sosiaalisen paineen vuoksi. Hän voi tuoda esille yleisesti epäkorrekteina pidettyjä mielipiteitä, esitellä itsensä sellaisena kuin haluaa tai jopa harjoittaa lainvastaista toimintaa esimerkiksi häirintää tai tekijänoikeusrikkomuksia. (Lee 1996; Bergh ym. 2002; Suller 2002.)

3.3 Trollaaminen toimintana yleisesti

Trolleja on ollut jo pitkään eripuolilla verkkoa. Terminä trolli tuli käyttöön aluksi Usenetissä 1980-luvun loppupuolella. Tämän jälkeen se yleistyi 2000-luvun alussa muun muassa 4chan keskustelupalstan kautta. Vaikka trollaamisesta on siis puhuttu useita vuosia, ei sille ole yhtä selkeää määritelmää, vaan eri tahot kokevat sen eri tavoilla. Tutkija Jaakko Stenroosin mukaan trollaaminen on leikittelyä muiden kustannuksella (Saastamoinen 2012). Yleisimmin trollaaminen kuitenkin mielletään häiriökäyttäytymisenä. Aiheekseen trolli valitsee jonkin hauskana pitämänsä tai muuten mielenkiintoisen asian ja valjastaa sen kohdettaan vastaan. (Lohmann 2014; Phillips 2013; Schwartz 2008.)

Tarkoitukseensa trolli voi hyödyntää hyvin monenlaisia trollaustapoja. Trolli voi esimerkiksi esittää tyhmää, uskotella haluamiaan asioita esimerkiksi erilaisiin luotettavan oloisiin lähteisiin viitaten, harhaanjohtaa, uhkailla tai provosoida. Trollausta ohjaavat motivoivat tekijät vaihtelevat tapauskohtaisesti. Psykologi Kalle Partasen mukaan toimintaa ohjailee palkinnon saaminen esimerkiksi uhrin reagointi trollaukseen (Saastamoinen 2012). Motiiveja on kuitenkin todella paljon, joten niiden luokittelu on haastavaa. Huomiota, reaktiota tai tunnustusta trolli voi hakea niin suorilta uhreilta, kuin myös sivullisilta keskusteluun osallistujilta tai muilta trolleilta. Koska trollauksella ei ole yhtenevää määritelmää ja sen tavat ja motiivit voivat vaihdella todella paljon, voi olla haastavaa

erottaa normaalikäyttäjä trollista. Tämä taas vaikeuttaa trolloamisen määrittelyä ja sen kanssa toimimista ennestään. (Jun; Lohmann 2014; Näkki 2015; Phillips 2013; Schwartz 2008.)

Trollauksen määrittelyssä haasteita luo myös sen samankaltaisuus muiden toimintojen kanssa esimerkiksi trolloaus ja nettikiusaus jakavat useita tekijöitä keskenään. Erona näiden kahden välillä on se, että trolloaminen voi olla myös hyvántahtoista kun taas kiusaaminen on tarkoitukseltaan aina pahantahtoista. Nettikiusaamisella tarkoitetaan kiusaamista verkon välityksellä käyttäen erilaisia palveluita ja kommunikointi mahdollisuuksia. Sitä tapahtuu ympäriverkkoa niin keskustelupalstoilla, sosiaalisessa mediassa kuin myös peleissä. Se voi olla sinnikästä, jatkuvaa ja vaikeaa huomata ja aiheuttaa paljon harmia kohteelleen. (Stopbullying).

Sierran (2014) mukaan trollauksella voidaan aiheuttaa uhreille fyysistä haittaa. Nämä voidaan jakaa kolmeen osaan: henkilökohtaisten tietojen julkaiseminen verkossa (Doxxing), Poliisien soittaminen uhrin luokse (Swatting) ja fyysiset hyökkäykset.

Joskus trollit haluavat uhrilleen haittaa levittämällä heidän tietojaan Internetissä. Tätä kutsutaan "Doxxaamiseksi" mikä tulee englanninkielisestä sanasta "documents" tai "docs". Näihin tietoihin sisältyvät yleensä uhrin koko nimensä, sosiaaliturvatunnus, koti- ja työosoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite. Trolli pyrkii levittämään kaiken mahdollisen tiedon uhristaan, joten mitään virallista formaattia ei käytetä. Tietojen levittäminen ei aina jää pelkästään uhrin tietojen levittämiseen, vaan joskus trollit levittävät myös uhrin läheisten ihmisten, kuten perheenjäsenten, puolisoitten tai ystävien tietoja. Tietojen levittämiseksi on pääsääntöisesti kaksi syytä: pelotella uhreja tunkeutumalla heidän yksityiselämänsä ja lisäksi se antaa tietoa uhrista mahdollisille tuleville trolleille, jotta he pystyvät jatkamaan uhrin trolloamista. (Quodling 2015).

Trollit ovat käyttäneet useita kertoja Amerikassa olevien poliisien erikoisjoukkoja SWAT-ryhmää (Special Weapons and Tactics) hyväkseen trollouksessaan. Trollit soittavat poliiseille ja tekevät ilmiannon tarkoituksenaan lähettää raskaasti aseistettu erikoisryhmä uhrin kotiin. Ongelmaksi tämän tekee poliisin oikeuksien ja aseistuksen lisääntyminen, mistä syystä poliisivoimille on annettu armeijatasoisen aseistuksen pysyvä laina. Tämä voi johtaa siihen, että uhrille voidaan aiheuttaa vakavia vammoja soittamalla poliisit heidän luokseen. Trollit voivat kerätä uhrien tietoja laillisin keinoin julkisista lähteistä tai laittomin keinoin sosiaalisella manipuloinnilla. Tiedot sisältävät yleensä uhrin nimen, puhelinnumeron ja uhrin sen hetkisen osoitteen. Trollit käyttävät usein halpoja tai ilmaisia anonymisointitekniikoita tai he muuttavat oman puhelinnumeronsa uhrin puhelinnumeroksi

soiton ajaksi. Näin he suojaavat oman identiteettinsä poliisin työtä vaikeuttaakseen. Poliisien soittamisella aiheutuu erilaisia haittoja, kuten uhrin mahdollinen vahingoittuminen ja poliisin aika ja resurssit menevät hukkaan väärin hälytysten vuoksi. (Quodling 2015). Poliisien soittaminen uhrin luokse on yleistä pelaajien yhteisössä. Puheluita voidaan tehdä joskus pelaajien suoratoistolähetysten aikana, jolloin suoratoistopalveluissa olevat katsojat näkevät trollauksen seuraukset reaaliajassa. Poliisien soittamista voidaan tehdä erilaisten kilpailujen tai riitojen vuoksi, mutta joissain tapauksissa se voi olla myös täysin satunnaista. Trolleilla on erilaisia motiiveita, kuten esimerkiksi he voivat hauskuuttaa itseään ja muita tai sitten he voivat käyttää sitä kostamiseen. (Ducharme 2017)

Fyysinen hyökkäys on esimerkiksi epileptikoiden trolloaminen. Trollit menivät epileptikoiden keskustelufoorumille, mihin he laittoivat fotosensitiivisille epileptikoille haitallisilla taajuuksilla välkkyviä kuvia. Tällöin uhrit saivat kohtauksia ennen, kuin he kerkesivät katsoa pois päin ruudusta. Pahimmillaan trolloaja voi aiheuttaa uhrin kuoleman. (Sierra 2014).

3.4 Trolloaminen peleissä

Peleissä tapahtuvaa trolloamista on tutkittu vähän. Thacker'in ja Griffiths'in (2012) mukaan trolloamista havaitaan peleissä paljon. Tutkimuksessaan he haastattelivat 141 pelaajaa ja saivat tulokseksi että vastaajista 47% oli havainnoinut trolloamista usein, todella usein tai aina kyselyä edeltäneiden 12 kuukauden aikana. Kuten muussakin trollauksessa myös peleissä tapahtuvassa trollauksessa metodit vaihtelevat. Trollausmetodit voivat olla sanallisia, auditiivisia tai muita kuten grieffaamista, seksismiä, rasismia, valehtelemista tai tarkoituksellista harhaanjohtamista. Peleissä tapahtuvan trollauksen motivaatiot Thacker ja Griffiths (2012) jakoivat kolmeen kategoriaan huvi tai viihdearvo, tylsistyminen ja kosto. Trolloamisen ei ole todettu vaikuttavan pelaajien itsetuntoon (Thacker&Griffiths 2012).


Peleihin liittyvä trolloaus ei rajoitu ainoastaan peleihin, vaan sitä on myös muissa paikoissa joissa pelaajat liikkuvat. Tällaisia paikkoja ovat esimerkiksi erilaiset keskustelualueet. Trolloasta tapahtuu myös pelaajien käyttämissä VoIP -palveluissa kuten Ventrilossa, Discordissa ja Skypeä. VoIP -palveluissa käyttäjät voivat järjestää ryhmäpuheluita muiden käyttäjien kanssa. Pelaajat voivat hyödyntää tätä mahdollisuutta esimerkiksi kommunikoidakseen toistensa kanssa pelin aikana.

Peleissä tapahtuva trolloaminen on yleisyytensä lisäksi myös suosittua. Esimerkiksi videopalvelu YouTube:ssa hakusanoilla "trolling in games" saatiin 11 600 000 tulosta. Jo haun ensimmäisillä viidellä videolla oli kymmeniä tuhansia jopa miljoonia näyttökertoja.


(Kuva 1). Näyttökertojen lisäksi videoiden saamien tykkäysten määrät kertovat trollauksen suosiosta ja siitä miten siihen suhtaudutaan. Useissa videoissa tykkäysten määrä on huomattavasti suurempi kuin ei-tykkäysten. Trollausvideoita on palvelussa monenlaisia. Palvelussa on muun muassa videoita joissa kerrotaan eri trollaustavoista eri peleissä, videoita joissa trollataan muita pelaajia ja videoita, joissa trollaus on tapahtunut sattumalta.

trolling in games


Noin 11 600 000 tulosta




When Trolls Play Video Games #2 (Trolling, Funny Moments + More!)
GameByte • 772 t. näyttökertaa • 1 vuosi sitten
SUBSCRIBE: <http://bit.ly/gamebyteyoutube> ➤ Submit clips to <https://www.gamebyte.com/submit-your-content/> ➤ Social Media:




Top 5 - Trolling in games
ZoominGames • 2,3 milj. näyttökertaa • 3 vuotta sitten
The act of **trolling** is part and parcel when it comes to video **games**. From corner-trapping people in multiplayer all the way to



Anonymous Hacker TROLLING on Advanced Warfare! #2 (Call of Duty)
videogames • 2,2 milj. näyttökertaa • 3 vuotta sitten
Anonymous make their return in Advanced Warfare! Enjoy the hilarious Call of Duty **trolling**! Smack the HELL out of that Like button



When Gamers Are Trolls! - Episode 1 | Funny Moments (Game Fails & Hilarious Trolling Compilation)
GhostArmy • 1,7 milj. näyttökertaa • 9 kuukautta sitten
When Gamers Are Trolls | Funny Moments #1 (**Game Fails** & Hilarious **Trolling** Compilation) Heres EP.1 of When Gamers Are Trolls!



When Gamers Are Trolls! Episode 1 Special Funny Game Fails Trolling Compilation
Troll Army • 27 t. näyttökertaa • 7 kuukautta sitten
When Gamers Are Trolls! - Episode 1 | Funny Moments (**Game Fails** & Hilarious **Trolling** Compilation) Heres EP.1 (#1) of Gamers

Kuva 1. Trollauksesta kertovat videot YouTube:ssa

Suoratoistopalveluissa tapahtuva trollaus on tullut suosituksi, koska trollit ja muut lähetyksen katsojat näkevät samantien trollauksen seuraukset (Wingfield 2018). Suosittuja trollaustapoja suoratoistolähetyksissä on poliisien soittamisen lisäksi myös peleihin osallistuminen.

Suoratoistopalvelussa Twitchissä on otettu käyttöön katselijoiden integroiminen lähetyksissä pelailtaviin peleihin. Joissain peleissä on erilaisia ominaisuuksia, jolloin katselijat voivat osallistua pelaajan peliin. Katsojat voivat vaikuttaa esimerkiksi pelaajan tavaroihin, joten he voivat päättää, mitä tavaroita pelaaja saa pelissä. Lisäksi joissakin

peleissä on mahdollista vaikuttaa pelimaailmaan itseensä esimerkiksi muuttamalla painovoimaa tai säätä. Peleissä trolloaminen on tehty mahdolliseksi, sillä peleissä on pelaajia vaikeuttavia vaihtoehtoja. Katsojien on mahdollista vaikeuttaa pelaajan peliä esimerkiksi antamalla tahallisesti huonoja esineitä tai laittamalla hiekkamyrskyn pelaajan haitaksi. (Khan 2016).

3.5 Grieffaaminen

Achterbosch ym. (2014) määrittivät grieffaamisen toimintana, jossa pelaaja tahallisesti häiritsee toisen pelaajan pelikokemusta saadakseen itse toiminnastaan iloa tai hyötyä. Mikäli henkilö tekee tarkoituksellisesti jotain, mitä hän ei tarkoita grieffaamiseksi mutta minkä muut kokevat tällaiseksi puhutaan hienovaraisemmasta grieffaamisesta, jota Foo ja Koivisto (2004) kutsuvat greed playksi.

Grieffaajien määrää peleissä on tutkittu ja se on todettu pieneksi. On kuitenkin myös todettu heidän toimintansa vaikuttavan huomattavasti suurempaan ihmismäärään. Grieffaaminen voi aiheuttaa mielipahaa tai jopa sen, että pelaaja lopettaa pelaamisen koska ei koe sitä enää miellyttäväksi. Grieffaaminen voi vaikuttaa myös uusien pelaajien määrään. Potentiaaliset pelaajat eivät välttämättä halua liittyä mukaan, koska ovat kuulleet pelissä tapahtuvasta grieffaamisesta. (Chen ym. 2009; Foo & Koivisto 2004.)

Grieffaamisen on tutkittu lisääntyvän anonyymiteetin lisääntyessä. Anonyymiteetti vaikuttaa grieffaamisessa mahdollistavana tekijänä samalla tavalla kuin trollauksessa. Grieffaaminen voi tapahtua monilla eri tavoin esimerkiksi erilaisia pelimekaniikkoja hyödyntäen. Lisäksi pohdittaessa grieffaustapoja tulee huomioida se, että joissain peleissä normaali toiminta voidaan jossain toisessa pelissä mieltää grieffaamiseksi. Foo ja Koivisto (2004) ovat jakaneet grieffaamisen neljään kategoriaan: häirintä, vallankäyttö, huijaaminen ja greed play. Joissakin peleissä grieffaamista on pyritty vähentämään erilaisilla suunnitelluilla valinnoilla ja mahdollisuudella säätää asetuksista esimerkiksi kirosanasuodatin päälle. (Achterbosch ym. 2014; Chen ym. 2009; Foo & Koivisto 2004.)

Grieffaamisen ja trolloamisen välistä eroa ei ole tutkittu, mutta Thacker'in ja Griffiths'in (2012) tekemässä tutkimuksessa grieffaaminen oli mainittu yhtenä trolloamisen muotona. Verratessa grieffaamisen ja trolloamisen määritelmiä ja luonteita huomataan niissä todella paljon samankaltaisuuksia. Molemmat ovat tarkoituksellisia ja pyrkivät saavuttamaan tietyn tavoitteen hyödyntäen vaihtelevia metodeja. Erottavana tekijänä voidaan pitää sitä, että grieffaaminen on aina haitallista toimintaa toisin kuin trolloaminen joka voi olla myös leikkimielisempää tai muuten epätavallista toimintaa.

3.6 Trolleamiselta suojautuminen ja sen aiheuttamat vastareaktiot

Trollauksen monimuotoisuus tekee siitä hankalan asian suojautua. Koska trolleusta ohjaa jokin motivoiva tekijä on suositeltu keino yleensä jättää trolli huomioimatta. Tällöin trolli ei saa haluamaansa palkintoa toimistaan, eikä vastausten tuomaa lisänäkyvyyttä jolloin trolli todennäköisemmin kyllästyy. Eri sivustoilla on pyritty huomioimaan trolleaus siten, että käyttäjille on annettu mahdollisuus ilmoittaa sivuston ylläpitäjille mahdollisesta trolleuksesta tai muusta epäasiallisesta toiminnasta. Trollit voivat kuitenkin toimia ryhmänä tai käyttää useita profiileja tai nimimerkkejä toimiessaan, minkä vuoksi heitä on vaikea kontrolloida. (Jun; Lohmann 2014; Näkki 2015.)

Vaikka trollin jättäminen huomiotta on yleisesti se mitä neuvotaan tekemään kohdatessa trolli on tämänkin keinon toimivuutta kritisoitu. Syynä tähän on se, että trollin jättäminen huomiotta voi saada tämän epätoivoisemmaksi ja tätä kautta tuhoisammaksi. Trolli voi siis alkaa entistä hanakammin pyrkiä onnistumaan kohteensa trolleuksessa ja muun muassa muuttaa metodejaan uhrilleen haitallisemmiksi tai saamaan muitakin trolleja kiinnostumaan tapauksesta ja osallistumaan. (Sierra 2014)

Trolleamiselta suojautumisen on vaikeaa ja trolleja vastaan nouseminen on ilmennyt erilaisina vastareaktioina. Sen lisäksi, että monet sivustot kuten Facebook ja Twitter neuvovat kuinka heidän palveluissaan toimia jos kohtaa trolleamista tai muuta häiriköintiä on verkossa myös aiheelle omistautuneita sivustoja ja ohjelmia. Yksi esimerkki tällaisista sivustoista on Stop Online Abuse. Sivustolla muun muassa kerrotaan erilaisista verkkohäirinnän muodoista ja neuvotaan kuinka toimia niitä kohdatessa. Maailman ensimmäiseksi trolleamisen vastaiseksi ohjelmaksi itseään nimittää SMC4 Lite. Ohjelman avulla käyttäjä pystyy suodattamaan ahdistelevat viestit Twitter-syötteestään. (Curtis 2015; Gentleman 2015)

Trolleamisen vastareaktiona ruotsissa esitettiin myös Trolljägarna nimistä televisio ohjelmaa. Ohjelmassa kameraryhmä kohtasi henkilöitä, jotka olivat kirjoittelleet häiriköiviä viestejä verkossa. Ohjelman tarkoituksena auttaa verkkohäirinnän uhreja ja lisätä tietoisuutta trolleamisesta ja verkkohäirinnästä. Ohjelma keräsi paljon katsojia, mutta sitä myös kritisoitiin. Kritiikin kohteeksi tuli se, että laittomuuksiin menevään trolleukseen puuttuminen on virkavallan ja oikeuslaitoksen tehtävä televisio ohjelman sijasta. Ohjelman kritisoitiin myös lisäävän verkossa olevaa negatiivista käytöstä, sillä muun muassa ohjelman ensimmäisessä jaksossa esiintyneet trollit olivat joutuneet verkkohäirinnän kohteiksi. (Knezevic 2014).

Myös peleissä tapahtuvaa trollausta vastaan on reagoitu vastatoimin. Eräs tällaisista tapauksista oli Bully Hunters. Bully Hunters oli FCB Chicagon lyhytikäiseksi jäänyt kampanja peleissä tapahtuvaa häirintää vastaan. Kampanjassa ryhmä korkeatasoisia naispelaajia muodosti Bully Hunters nimisen ryhmän, joka vastusti naisvihaa CS:GO pelissä. Tarkoituksena oli, että häirintää kohdannut pelaaja pystyi ilmiantamaan häirinnän ryhmän verkkosivuilla. Tämän jälkeen ryhmän jäsen tarkistaa tilanteen pelissä ja arvioi onko hänelle tarvetta. Jos tarve ilmenee peliin liittynyt Bully Hunter tappaa syyllisen pelaajan hahmon. Toimintaa oli tarkoitus suoratoistaa pelaajien nähtäväksi. Se ei kuitenkaan päässyt raporttien mukaan ennalta suunniteltua ja nauhoitettua ensiesiintymistä pidemmälle. Ensiesiintymisensä jälkeen kampanja sai negatiivista huomiota ja se keskeytettiin. Lisäksi sen verkkosivut ja twitter tili suljettiin. Useat yritykset, jotka olivat yhteistyössä kampanjan kanssa ottivat siihen myös etäisyyttä. Jotkin näistä yhteistyökumppaneista kertoivat saaneensa kampanjan järjestäjiltä puuttellisesti tietoa kampanjasta. Kampanjaa itseään kritisoitiin sen käyttämisestä metodeista ja siitä, että se voi lisätä toiminnallaan aggressiivisuutta. Kritiikin kohteeksi nousi myös ensiesiintymisen juontajana toiminut Natalie Casanova, joka tunnetaan myös käyttäjänimellä ZombiUnicorn. (Alexander 2018)

3.7 Trollaaminen ja lainsäädäntö

Trollaamista vastaan sovelletaan useissa maissa jo olemassa olevia lakeja. Uusien trollausta kieltävien lakien asettamista hankaloittaa trollaamisen käsitteen määrittelyn vaikeuden lisäksi huoli tällaisen lain vaikutuksista sananvapauteen (Brown 2017).

Lainsäädännöstä esimerkkejä ovat Uuden-Seelannin ja Yhdistyneiden kuningaskuntien käytännöt. Uudessa-Seelannissa hyväksyttiin vuonna 2015 lakiesitys uudesta laista nimeltään Harmful Digital Communications Act. Laki kieltää haitallisen digitaalisen viestinnän ja sen mukaan tuomittu voi saada jopa kaksi vuotta vankeutta ja mittavat sakot. (Murphy 2015.) Yhdistyneissä kuningaskunnissa trollaamiseen sovelletaan olemassa olevia lakeja. Käytössä oli vuonna 2014 kolme lakia, joiden avulla trolleja voitiin syyttää ahdistelusta, verkossa ja sen ulkopuolella tapahtuvasta väijymisestä ja uhkailusta. Nämä lait ovat Malicious Communications Act 1988, Protection from Harassment Act 1997 ja Communications Act 2003. Näistä Malicious Communications Act 1988 ja Protection from Harassment Act 1997 ovat voimassa Englannissa ja Walesissa. Pohjois-Irlannissa sovelletaan molemmista vastaavia lakeja ja Skotlannissa on käytössä Protection from Harassment Act 1997: ää vastaava laki. Communications Act 2003 on voimassa kaikkialla. (BBC News 2014.)

Suomen laissa ei ole erikseen omaa lakia trollausta vastaan. Sen sijaan olemassa olevia lakeja voidaan soveltaa esimerkiksi, jos trollaamistapa rikkoo jotakin lakia esimerkiksi kunnianloukkaus tai tekijänoikeus tapaukset.

3.8 Teoriaosuuden yhteenveto

Verkkomonipelit yhdistävät useita pelaajia saman pelin äärelle verkon välityksellä. Näitä pelejä on nykyisin monenlaisia ja erityyppisiä. Pelejä pelataan monilla laitteilla kuten tietokoneella ja konsoleilla. Pelaamiseen liittyy usein vahvasti kilpailullisia ja sosiaalisia elementtejä. Näiden lisäksi pelaajia motivoi myös esimerkiksi pelaamisen käyttäminen ajankuluttamiseen tai ajatusten viemiseen kohdentamiseen pois muista asioista.

Trollaaminen on vanha ilmiö, joka on vuosien varrella rantautunut myös peleihin. Trollaamiselle ei ole tarkkaa määritelmää, yleensä siitä puhutaan häiriökäyttäytymisenä, mutta se voi olla myös hyvántahtoista pilailua. Toiminnan tärkeimpinä mahdollistajina pidetään anonymiteettiä ja joukon luomaa ilmapiiriä. Näiden vuoksi sanojen ja tekojen vaikutus on erilainen kuin henkilön toimiessa omalla identiteetillään. Tällöin henkilö helpommin käyttäytyy tavoilla, joilla ei normaalisti käyttäytyisi ja menee helpommin joukon mukana ajattelematta tekojensa seurauksia sen pidemmälle.

Trollaamista voi tapahtua kenelle tahansa lähes missä tahansa alustassa, missä on muita käyttäjiä. Sen vaikutukset eivät jää pelkästään virtuaalimaailmaan, vaan lisäksi trollauksen haittoja voi näkyä verkon ulkopuolisessa elämässä. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi henkilökohtaisten tietojen levittäminen verkossa, poliisien soittaminen uhrin luokse, sekä fyysisen vahingon aiheuttaminen uhrille.

Myös pelaamisen ohessa käytetyillä alustoilla tapahtuu trollaamista. Tällaisia alustoja ovat muun muassa VoIP-palvelut, keskustelualueet, sekä suoratoisto- ja videopalvelut. Näillä alustoilla tapahtuva trollaus on usein sanallista, mutta se voi toisinaan olla myös toiminnallista.

Verkkopeleissä tapahtuu trollaamisen lisäksi hyvin samankaltaista toimintaa, jota kutsutaan grieffaamiseksi. Grieffaamisen ja trollaamisen välistä eroa ei ole aiemmin tutkittu ja määritelty. Toiminnoilla on paljon yhteistä. Suurin ero löytyy toimintojen luonteesta. Grieffaamista pidetään toimintana yleensä aina pahantahtoisena, kun taas trollaaminen voi olla myös hyvántahtoista esimerkiksi pilailua kaveriporukan kesken.

Trollaamisella ja grieffaamisella on monia ilmenemistapoja ja syitä. Motivaation lähteenä voi olla esimerkiksi huomionhakeminen tai itsensä huvittaminen. Ilmenemistavat voivat olla esimerkiksi sanallista pilkkaamista tai harhaanjohtamista. Toiminnan monipuolisuus tekee siltä suojautumisesta hankalaa. Pääsääntöisesti käyttäjiä kehoitetaan ilmoittamaan sivuston tai palvelun ylläpitäjille havaitsemastaan häiriökäyttäytymisestä. Toinen yleinen ohje on jättää trolli huomiotta, koska usein motivoivana tekijänä pidetään huomion hakemista. Trollaamista vastaan on joissain maissa laadittu myös lakeja. Lisäksi useissa maissa kuten suomessa sovelletaan olemassa olevia lakeja tietyissä tapauksissa esimerkiksi jos trollaus täyttää kunnianloukkauksen tai laittoman uhkauksen kriteerit.

4 Tutkimus

Tässä opinnäytetyössä on hyödynnetty kolmea erilaista tutkimusmenetelmää, jotta tietoa voidaan kerätä mahdollisimman monipuolisesti ja tehokkaasti. Käytettyjä menetelmiä ovat kirjallisuuskatsaus, tarkkaileva havainnointi ja laadullinen kyselytutkimus.

4.1 Kirjallisuuskatsaus

Kirjallisuuskatsaus on menetelmä, jossa tutustutaan aiheesta aikaisemmin tehtyihin tutkimuksiin ja laaditaan näistä yhtenäinen analyttinen teksti. Kirjallisuuskatsaus on tärkeä tutkimusmenetelmä, koska se auttaa kirjoittajaa jäsentämään omaa tutkimustaan. Tutustumalla aiempiin tutkimuksiin systemaattisesti kirjoittaja havainnoi oman tutkimuksensa suhdetta jo olemassa oleviin tutkimuksiin. (Turun yliopisto; UWF Libraries 2018)

Kirjallisuuskatsaus valittiin yhdeksi tutkimusmetodeista, koska perehtyminen aiempiin tutkimuksiin auttaa rajaamaan aihetta, lisäksi sen avulla helpotettiin käsitteistön määrittelyä. Katsaus toteutettiin tutustumalla erilaisiin kirjallisiin lähteisiin, jotka käsittelivät verkkopelaamista, trollausta ilmiönä, sekä muuta peleissä tapahtuvaa häiriökäyttäytymistä. Kerättyjen tietojen pohjalta laadittiin opinnäytetyön teoriaosuus.

4.2 Tarkkaileva havainnointi

Havainnointi on aina järjestelmällistä aistihavaintoja hyödyntävää tutkimista, jossa tutkijan on tunnettava tarkkaan roolinsa ja kyettävä pysymään tässä. Tarkkailevassa tutkimuksessa tutkijan rooli on olla ulkopuolinen, eikä hänen tule osallistua tutkittavan toimintaan. Menetelmän etuna on, että sen avulla saadaan kerättyä välitöntä suoraa tietoa tutkittavasta kohteesta. Tiedonkeruussa tulee erityisesti kiinnittää huomiota siihen, että havaintoihin suhtaudutaan objektiivisesti pysyen tutkijan roolissa. Tästä syystä havainnoinnille on tyypillistä systemaattinen ja tarkka tiedon kokoaminen, jolla vähennetään myös havainnointivirheiden riskiä. Tarkkaileva havainnointi soveltuu tutkimuksiin, joissa tutkittava tilanne on ennakoimaton tai se voi muuttua nopeasti ja yllättävästi sekä tutkimuksiin joissa tutkitaan esimerkiksi viestintää, yksilöiden tai ryhmien toimintaa ja käyttäytymistä (Kajaanin ammattikorkeakoulu; Vilka 2016, 38, 63-68,91)

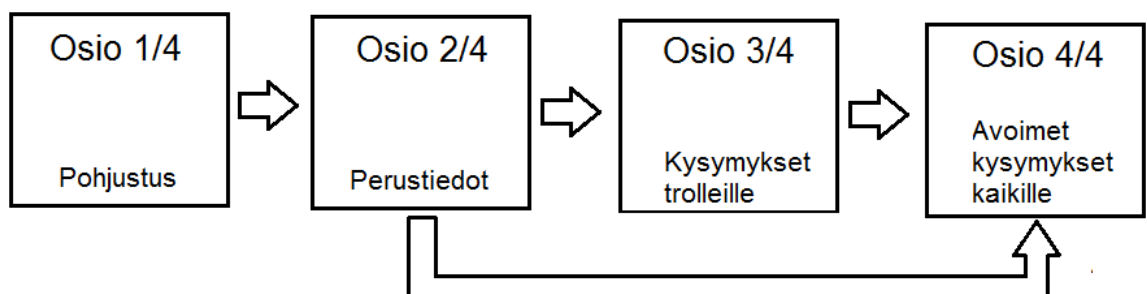
Menetelmä valittiin, koska käyttäjien välinen vuorovaikutus on tärkeä osa trollaamista. Havainnoitaviksi peleiksi valittiin Blizzard Entertainmentin julkaisemat Hearthstone, Heroes of the Storm ja World of Warcraft. Edellä mainitut pelit valittiin, koska ne edustavat kolmea erilaista verkkomoninpelityyppiä ja koska niiden suuren pelaajamäärän takia on

havainnoinnille paljon mahdollisuuksia. Havainnointia tehtiin pelaamalla mainittuja pelejä, sekä lukemalla keskustelupalstoja. Havainnointia tehtiin itse pelien lisäksi myös niiden keskustelualueilla, jotta muiden käyttäjien kokemuksista ja mielipiteistä saataisiin monipuolisesti tietoa.

4.3 Laadullinen kyselytutkimus

Laadullinen kyselytutkimus pyrkii keräämään vastaajilta monipuolista tietoa heidän havainnoistaan luonnollisessa ympäristössään. Kyselyssä hyödynnetään usein avoimia kysymyksiä, jolloin voidaan löytää tutkittavasta asiasta uusia odottamattomia näkökulmia, sekä kerätä muuten monipuolista ja laajaa palautetta. Tyypillisesti laadullisessa tutkimuksessa vastaajien määrä on pienempi kuin määrällisessä tutkimuksessa. Vastaajien määrä riippuu siitä, milloin saavutetaan saturaatiopiste. Saturaatiopisteen jälkeiset vastaukset eivät enää tuo tutkimukseen merkittäviä määriä uutta tietoa. (Farrell 2016; Latham; McLeod 2017.)

Kysely toteutettiin laatimalla kyselylomake hyödyntäen GoogleDocs-palvelua, kyselylomakkeen kysymykset löytyvät liitteestä 1 Trollaaminen verkkomonipeleissä. Linkkiä lomakkeeseen jaettiin Facebookin välityksellä. Kysely koostui neljästä osiosta, ensimmäinen sisälsi pohjustuksen kyselyyn, toinen perustietojen selvittämisen, kolmas osio oli kohdistettu henkilöille, jotka olivat itse trollanneet muita käyttäjiä, neljäs osio oli suunnattu kaikille vastaajille ja se keräsi lisätietoa muun muassa havaituista trollaustavoista ja trollaamisen vaikutuksista (kaavio 1). Toisessa osiossa oli kuusi kysymystä, kolmannessa viisi ja neljännessä neljä. Toisen osion kysymykset olivat kaikki pakollisia monivalintakysymyksiä, kolmannen ja neljännen osion kysymykset olivat avoimia ja niihin vastaaminen ei ollut pakollista.



Kaavio 1. Kyselyn rakenne

Kyselyssä suosittiin avoimia kysymyksiä, jottei vastauksia rajoitettaisi liikaa. Toisaalta kyselyä laadittaessa haluttiin ottaa huomioon avointen kysymysten pidentävän

vastaamisen kestoja ja mahdollisesti turhauttavan vastaajia, jolloin he jättävät vastaamisen kesken (Farrell 2016). Tästä syystä avoimet kysymykset eivät olleet pakollisia vaan pakolliset kysymykset toteutettiin monivalintoina heti ensimmäisellä sivulla. Näin monivalinnoilla voitiin kerätä tärkeää dataa trollaamisen ilmenemisestä ja nostaa todennäköisyyttä, että vastaaja ei lähetä lomaketta ollenkaan liian suuren kysymys määrän takia.

5 Havaintoja trolaamisesta

Trolaamista tutkittiin kyselytutkimuksella ja tarkkailevalla havainnoinnilla verkkomoninpeleissä ja näiden keskustelualueilla eli foorumeilla. Tarkkailevassa havainnoinnissa trolausta havainnoitiin lukemalla foorumeja ja pelaamalla mainittuja pelejä ja seuraamalla pelaajien käyttäytymismalleja ja toimintatapoja. Havainnoinnissa huomattiin, että peleissä tapahtuva trolaus jakautui kahteen pääluokkaan: sanalliseen ja pelilliseen trolaukseen.

Sanallista trolausta havaittiin pelillistä enemmän. Sanalliseksi trolaukseksi luettiin kaikki sellainen toiminta, joka oli pääosin tahallisesti häiritsevää ja/tai haitallista ja joka tapahtui sanallisia viestintäkeinoja hyödyntäen. Tällaisesta trolauksesta tehtiin myös yleishavainto, että se on yleensä sisällöltään muiden pelaajien persoonaa tai taitoja väheksyvää.

Pelillinen trolaus kohdistuu joko pelissä esiintyviin kokonaisuuksiin tai pelimaailmaan itseensä. Tällaista toimintaa on esimerkiksi toisen pelaajan pelihahmon tappaminen, pelimaailman rikkominen tai pelissä oleviin esineihin kohdistuva ilkivalta. Toisaalta tulee huomioida se, ettei kaikki häiritsevää toimintaa ole trolaamista. Usein tilanne vaikuttaa tulkintaan. Tästä esimerkkinä tilanne, jossa pelaaja aiheuttaa toisen pelaajan kuoleman olemalla tämän edessä. Jos tien tukkiva pelaaja on edessä sattumalta ei ole kyse trolaamisesta, mutta mikäli pelaaja tarkoituksellisesti pyrkii aktiivisesti tukkimaan toisen reitin aiheuttaakseen tämän kuoleman ja ehkä jopa korostaa tätä erilaisten emoji- tai muiden keinojen avulla on kyse trolauksesta.

5.1 Trolaus Hearthstone:ssa

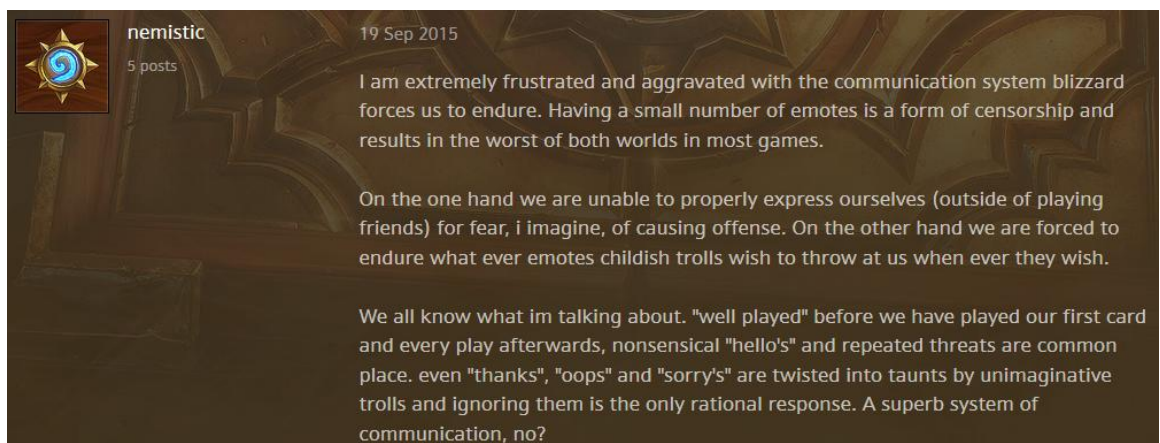
Hearthstone on verkossa pelattava korttipeli, jossa kaksi pelaajaa pelaavat keskenään toisiaan vastaan. Molemmilla aluksi 30 hahmon kestävyyttä merkitsevää pistettä ja pelin tavoitteena on erilaisia kortteja hyödyntäen saada vastustajan pisteet nolliin tai vastustaja luovuttamaan. Pelaaja valitsee ensin hahmon yhdeksästä hahmoluokasta, joilla kullakin on omia hahmokohtaisia kortteja ja oma erikoiskykynsä. Hahmokorttien lisäksi pelissä on kortteja, jotka ovat jokaisella pelaajalla ja kortteja joita saa keräämällä. Kerättäviä kortteja pelaaja saa joko ostamalla korttipakkoja oikealla tai pelirahalla tai saamalla niitä palkintoina tehtävien suorittamisesta, erilaisiin tapahtumiin osallistumisesta tai ansioitumisesta erillisessä kilpailullisessa areena pelimoodissa. Haluamistaan korteista pelaaja kokoaa pakan, millä ottelu käydään.

Hearthstone:ssa ei ole keskustelu mahdollisuutta kontaktilistan ulkopuolisten pelaajien kanssa. Toista pelaajaa ei voi lisätä kontaktilistalle kun on tämän kanssa aktiivisessa pelissä. Keskustelu ominaisuuden sijasta pelaajat voivat käyttää valmiita viestejä, joilla he voivat esimerkiksi tervehtiä vastustajaansa tai ilmaista tehneensä virheen (Kuva 2). Pelaajalla on mahdollisuus mykistää vastustajansa, jolloin vastustajan käyttämät viestit eivät näy pelaajalle. Mykistyksestä ei tule vastustajalle ilmoitusta.



Kuva 2 Hearthstone:ssa pelaaja voi kommunikoida toisen kanssa käyttäen valmiita viestejä

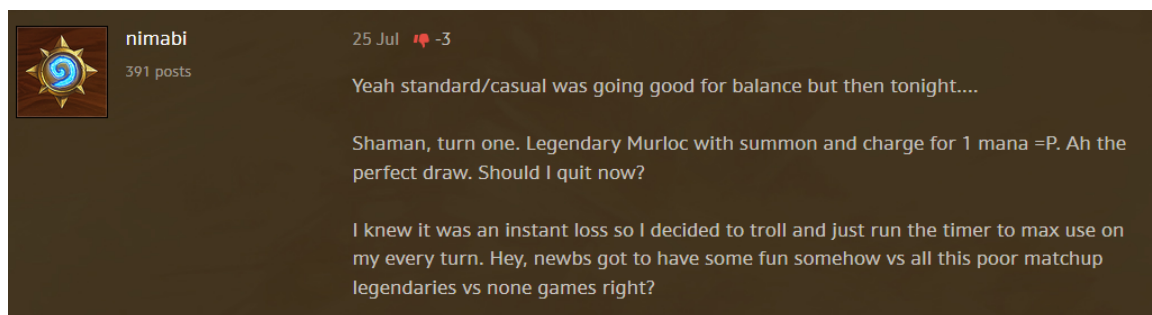
Sanallista trollausta havaittiin pelissä vähäisesti. Yleisin havaittu tällaisen trollauksen muoto oli jatkuva valmiiden viestien lähettäminen, sekä niiden käyttäminen epäsovivissa paikoissa. Trolli voi esimerkiksi kehua vastapuolta hyvin tehdystä siirrosta tämän tehdessä todellisuudessa huonon siirron (Kuva 3).



Kuva 3. Pelaaja ilmaisee turhautumistaan valmiiden viestien mahdollistamaan trollaukseen

Toisinaan toinen osapuoli saattaa lisätä pelaajan kontaktilistalle pelin jälkeen ja trollata tätä avautuneen keskustelu mahdollisuuden avulla. Tämä kuitenkin edellyttää, että kohteena oleva osapuoli hyväksyi trollin kontaktipyynnön.

Hearthstone:ssa havaittiin myös pelillistä trollausta muun muassa pelin tarkoituksellista pitkittämistä. Hearthstone:ssa pelivuoro päättyy joko vuoron lopetuspainiketta painamalla tai saavuttamalla vuoron maksimipituus, jonka jälkeen vuoro siirtyy seuraavalle. Jotkut pelaajat tarkoituksellisesti pitkittävät vuoroaan toistuvasti maksimipituuteen. He saattavat olla tekemättä mitään toimintoja vuorollaan, massalähettää viestejä tai tehdä toimintoja mutta silti jättää aika tarkoituksellisesti juoksemaan (Kuva 4). Toiminnalla pyritään hermostuttamaan vastapelaajaa, kuluttamaan tämän aikaa tai toivomaan tämän kyllästyvän ja luovuttavan pelin jolloin trollaaja saa mielihyvän lisäksi vielä voittopisteet itselleen.



Kuva 4. Pelaaja myöntää trollaamisen vuorojensa tarkoituksellisella pitkittämisellä

Pelillistä trollausta tapahtuu pelissä myös niin sanottujen trollipakkojen muodossa. Tällaiset pakat rakennetaan jonkin tietyn ominaisuuden ympärille esimerkiksi joillakin korteilla voi manipuloida vastustajan pakkaa. Trollipakkojen tarkoitus voi vaihdella. Niillä voidaan pyrkiä tuomaan peliin lisää mielenkiintoa ja hauskuutta tai aiheuttamaan vastustajassa ärtymystä. Trollauspakkojen suosiosta kertoo myös niihin liittyvien Youtube videoiden määrä. Haettaessa videoita Hearthstone:sta ja trollauksesta löydetään helposti suuri määrä erilaisia trollauspakka videoita muiden trollausvideoiden lisäksi (Kuva 5).

Noin 40 800 tulosta



TROLLING WITH KING TOGWAGGLE! | KOBOLDS AND CATACOMBS | HEARTHSTONE | DISGUISED TOAST

Disguised Toast 2 • 716 t. näyttökertaa • 4 kuukautta sitten

Disguised Toast trolls with the new King Togwaggle legendary from Kobolds and Catacombs in Hearthstone. Combo it with ...



Siv HD - Troll/Mill Deck (WIN WITHOUT HITTING ENEMY!!)

Siv HD • 3,1 milj. näyttökertaa • 3 vuotta sitten

Check out ALPHADRAFT! :) <https://AlphaDraft.com> Follow me on Twitter: <http://www.twitter.com/SivHDTweets> Follow me on ...




Hearthstone: The Ultimate Troll Deck

zzy • 4,2 t. näyttökertaa • 1 vuosi sitten

Here is a clip showing a hilarious game I've had with a meme deck I randomly came up with. Yes it's rank 20 :) Hope you guys can ...

Kuva 5. Hearthstone:en liittyviä trollaus videoita YouTube:ssa

Yksi pelillisen trollauksen muoto, jota Hearthstone:ssa esiintyi kilpailullisessa ranked pelimuodossa oli oman sijoituksen tarkoituksellinen laskeminen. Korkeatasoiset pelaajat saattavat tarkoituksellisesti hävitä tai luovuttaa pelejä laskeakseen sijoitustaan, jolloin he pääsevät pelaamaan alemptasoisten pelaajien kanssa (Kuva 6).



Strajder
106 posts

Mar 3 👍 2

I've been playing since HS beta, and I have a lot of trouble winning over the last few years, even with netdecks. The problem gets worse with every ladder reset, on weekends and certain times of the day.

Problem are high level players who concede to low MMR to grind and/or troll low level players, forcing others to concede even more to increase the chance to be matched with players of similar level. They haven't yet begin to address that. Concede should be disabled for a day after 3 concedes or something.

Kuva 6. Pelaaja tuo ilmi sijoitusmekaniikkaa hyväksikäyttävää trollausta

5.2 Trollaus Heroes of the Storm:issa

Heroes of the Storm:issa pelaajat aetaan kahteen viiden hengen joukkueeseen, joiden tavoitteena on yleensä tuhota vastajoukkueen päärakennushyödyntäen eri kentissä olevia erilaisia tehtäviä ja mekaniikkoja. Pelaajat voivat pelata seitsemässä erilaisessa pelimuodossa. Näistä pelimuodoista kolme vaatii pelaajia ryhmäytymään yhden tai useamman tutun tai tuntemattoman pelaajan kanssa, jotta peliin voi osallistua. Pelimuodoista viisi on ei kilpailullisia ja kahdessa kilpaillaan sijoituksista menemällä peliin

joko yksin tai ennalta muodostetussa kahden, kolmen tai viiden pelaajan joukkueessa. Kilpailullisissa pelimuodoissa pelaajat saavat voitoista pisteitä ja menettävät niitä häviöistä, pisteiden perusteella pelaajat sijoittuvat eri tasoille. Jokaisen pelin alussa pelaaja valitsee itselleen hahmon. Hahmot jakautuvat erilaisiin luokkiin ominaisuuksiensa ja taitojensa perusteella. Jotkin hahmoista kykenevät parantamaan muita, jotkut tekemään paljon vahinkoa vastustajiin ja jotkut ovat kestäviä ja pystyvät puolustamaan tätä muita. Hahmon valinnassa on jonkin verran eroja eri pelimuotojen välillä.

Heroes of the Storm:issa pelaajat voivat kommunikoida keskenään usein eri keinoin. Pelaajat voivat lähettää yksityisiä ja joukkoviestejä. Viesteihin on mahdollista lisätä erilaisia hymiöitä. Tämän lisäksi pelaajat voivat kommunikoida lähettämällä kartalla näkyviä signaaleja, sekä osallistumalla äänichattiin. Yksityiset viestit eli kuiskaukset näkyvät vain kahden viestittelevän osapuolen välillä. Kirjoitettuja viestejä voidaan laittaa myös ennen peliä muodostetun pienemmän tiimin välillä niin kutsuttuun tiimin keskustelualueelle, jonka näkevät tiimin jäsenet. Varsinaisessa pelissä pelaajat voivat lähettää viestejä koko viiden hengen joukkueelleen joukkueen keskustelualueen välityksellä. Joissakin pelimuodoissa on käytössä myös kaikille näkyvä keskustelualue. Näiden lisäksi pelissä on yleinen keskustelualue, joka näkyy ennen kuin pelaaja menee peliin, tällä keskustelualueella näkyvät niiden pelaajien viestit jotka ovat liittyneet samalle yleiselle keskustelualueelle. Pelin aikana pelaaja voi käyttää erilaisia kartta signaaleja. Karttasignaalin käytöstä kuuluu ääni ja joissain tapauksissa näytölle tulee karttasignaalin mukainen teksti esimerkiksi, jos pelaaja valitsee signaalin, joka viestii hänen tarvitsevan apua.

Heroes of the Storm:issa havaittiin tapahtuvan sanallista trollausta. Tähän hyödynnettiin monipuolisesti erilaisia pelissä olevia keskustelutapoja. Sisällöllisesti sanallinen trollaus voi olla sekä viestien lähettelyä, että hymiöiden käyttöä trollaustarkoituksin. Viestit voivat olla esimerkiksi solvaavia tai niillä voidaan tehdä pilaa jostain toisesta pelaajasta. Pilan kohteena voi olla lähes tulkoon mitä vain esimerkiksi toisen pelaajan sukupuoli, kansalaisuus, ikä, pelitaidot, käyttäjänimi, kirjoitusvirhe tai vaikka vain tämän käyttämä kirjoitustapa (kuva 7).



Kuva 7. Trolli tekee pilaa toisen pelaajan käyttämästä kirjoitustavasta.

Trollit saattoivat myös viesteillä esimerkiksi esittää tietämätöntä. Eräissä pelissä trolli ilmoitti joukkueelleen ettei ole koskaan pelannut valitsemaansa hahmoa. Trolli jatkoi tietämättömän esittämistä koko pelin ajan (kuva 8). Pelin lopussa tarkistamalla trollin profiilin selvisi, että tämä oli todellisuudessa pelannut valitsemallaan hahmolla useita kymmeniä pelejä. Kirjoitettujen viestien sanomaa voidaan pelissä korostaa käyttämällä erilaisia hymiöitä esimerkiksi lisäämällä solvaavan viestin perään naurava hymiö. Hymiöitä käytettiin myös yksittäin trollaamiseen käyttämällä epäsovivaa hymiötä epäsovivalla hetkellä esimerkiksi nauruhymiötä oman joukkueoverin hahmon kuollessa.



Kuva 8. Pelaaja esittää tietämätöntä ja trollaa näin muita pelaajia

Pelilliseen trollaukseen hyödynnettiin Heroes of the Storm:issa sekä eri kenttien ominaisuuksia, että eri hahmojen ominaisuuksia. Eri kentät ovat keskenään erilaisia ja niissä on kussakin jokin tehtävä jonka suorittaminen edesauttaa pelaajien etenemistä. Trollit hyödyntävät sekä kenttien rakennetta, että tehtäviä trollaukseensa. Eräässä kentässä esimerkiksi pelaajat keräävät siemeniä saadakseen käyttöönsä voimakkaan jätiläiskasvin. Kentässä trolli voi käyttää kasvia trolloamiseen useilla tavoilla. Hän voi esimerkiksi olla aktivoimatta kasvia, jolloin se tuhoutuu tai aktivoida sen ja tuhota sen tämän jälkeen.

Kenttien rakennetta hyödynnetään trolloamiseen esimerkiksi jumittamalla oman joukkueen jäsen ahtaaseen väliin vihollisjoukkueen keskelle. Tehtäviä taas hyödynnetään trollaukseen esimerkiksi vaikeuttamalla tai estämällä omaa joukkuetta suoriutumasta tehtävästä tai auttamalla vihollisjoukkuetta tehtävän suorittamisessa. Tätä tapahtuu esimerkiksi kentissä, joissa pelaajien on tarkoitus kerätä tietty määrä resursseja laukaistakseen jonkin auttavan toiminnon. Trolli voi kerätä itselleen suuren määrän näitä resursseja kieltäytyä palauttamasta niitä tai jopa kuolla tarkoituksella vihollisten keskelle keräämiensä resurssien kanssa, jolloin vihollisjoukkue saa ne haltuunsa. Trolli voi käyttää karttasignaaleja trollaukseen käyttämällä epäsovivaa signaalia epäsovivassa tilanteessa tai massalähettämällä signaaleja (kuva 9).



Kuva 9. Pelaaja massalähettää karttasignaaleja

Siinä missä trollausta voidaan tehdä aiheuttamalla toisen oman joukkueen jäsenen pelihahmon kuolema voi trolli tappaa myös omaa hahmoaan. Tämä toteutuu pääsääntöisesti siirtämällä pelihahmo, joko vastapuolen rakennusten tulinjalle tai vastapuolen pelaajien keskelle. Käytännössä tämä trollausmetodi näkyy trollin pelikohtaisissa tuloksissa suurena kuolemien määränä ja pienenä vastapuolen pelaajiin tai rakennuksiin tehdyn vahingon määränä.

Hahmojen ominaisuuksia hyödynnettiin myös trollaukseen sekä suoraan oman joukkueen haitaksi tai vastapuolen eduksi. Tällaisesta toiminnasta esimerkkinä joillakin hahmoilla voidaan tukkia toisen pelaajan tie ja joillakin hahmoilla on taitoja joiden avulla tämä voi siirrellä pelaajia. Trolli voi esimerkiksi siirtää oman joukkutoverinsa vihollisten keskelle tai estää tätä suorittamasta tiettyjä toimintoja siirtämällä tämän hahmoa ennenkuin tämä saa toimintonsa suoritettua. Hahmoja voidaan käyttää trollaamiseen myös valitsemalla pelihahmo trollausmielessä esimerkiksi valitsemalla tarkoituksellisesti hahmo, jonka toinen pelaaja oli ottamassa tai hahmo, joka ei vastaa joukkueen tarpeita. Hahmojen avulla tehtävään trollaukseen liittyy paljon erimielisyyksiä siitä, mikä on trollausta esimerkiksi osan pelaajista mielestä trollausta voivat olla erilaiset hahmojen taitoihin liittyvät valinnat kun taas toisten mielestä nämä pelaajat eivät ole trolleja vaan pelaavat vain hahmoaan omalla tavallaan.

5.3 Trollaus World of Warcraft:issa

World of Warcraft:issa pelaaja luo itselleen hahmon, millä hän seikkailee pelimaailmassa. Pelissä on paljon erilaisia mahdollisuuksia sille, mitä voi tehdä. Pelaaja voi esimerkiksi matkata ympäri pelimaailmaa, kehittää hahmoaan, keräillä monenlaisia pelinsisäisiä asioita kuten kulkuvälineitä tai aseita, liittyä pelaajien muodostamiin yhteisöihin eli kiltoihin, roolipelata ja valita, haluaako pelata peliä pelaaja vastaan pelimaailma vai pelaaja vastaan muut pelaajat. Monet pelin aktiviteeteista vaativat yhteistyötä muiden pelaajien kanssa, joten pelissä sosiaalinen puoli on tärkeä.

World of Warcraft:issä on paljon erilaisia kommunikointitapoja. Pelaaja voi kommunikoida muiden pelaajien kanssa käyttämällä seuraavanlaisia toimintoja: kuiskaaminen, puhuminen, huutaminen, pelimaailman keskustelualueet, sekä kiltujen keskustelualueet. Kuiskaaminen on kahden pelaajan välinen kommunikointimuoto, jonka kautta lähetetyt viestit muut eivät voi nähdä. Puhumalla lähetetyt viestit taas näkyvät kaikille pelaajille joiden pelihahmot ovat riittävän lähellä puhuvaa pelihahmoa. Huutaminen toimii kuten puhuminen, mutta sen kantomatka on pidempi. Pelimaailma jakautuu alueisiin, joilla kullakin on oma keskustelualueensa, jonka kautta pelaajat pystyvät kommunikoimaan keskenään. Nämä keskustelualueet näkyvät riippuen siitä, missä pelihahmo sijaitsee. Samalla alueella sijaitsevat pelihahmot pystyvät näkemään toistensa viestejä, riippumatta siitä, missä päin tätä aluetta heidän pelihahmonsija sijaitsee. Myös pelaajien muodostamilla killoilla on omat keskustelualueensa. Kiltujen keskustelualueet näkyvät kaikille samaan kiltaan kuuluville pelaajille. Viestit näkyvät kiltalaisille riippumatta siitä, missä päin pelimaailmaa hahmot kulloinkin ovat.

Sanalliseen trollaukseen hyödynnetään pelissä sen monia keskustelukanavia. Tyypillistä sanallista trolloamista ovat muiden solvaaminen sekä sisällöltään vaihtelevien viestien massalähettäminen, jolloin muiden käyttäjien viestit hukkuvat jatkuvan viestitulvan sekaan. Solvaamisen lisäksi sisällöltään viestit voivat olla todella monenlaisia. Trolli voi esittää tietämätöntä, ohjata kyselijöitä väärille teille virheellisillä ohjeilla tai pilailta muiden pelaajien kustannuksella. Trolli voi myös yhdistellä sanallista trolloasta pelilliseen esimerkiksi liittymällä kiltaan ja luomalla killalle tarkoituksella negatiivista julkisuutta erilaisilla toiminnoillaan, kuten muiden kiltujen ja näiden jäsenten solvaamisella. Tähän liittyy myös esimerkiksi kiltujen välinen trolloaminen eri keskustelukanavilla ja pelin keskustelualueilla.

Pelimaailma on todella laaja ja monipuolinen, lisäksi pelissä on paljon monenlaisia esineitä. Kaikkia näitä voidaan hyödyntää trollaukseen erilaisin tavoin. Lisäksi pelilliseen

trollaukseen voidaan käyttää eri hahmojen kykyjä. Pelimaailman käyttö trollaukseen voi olla esimerkiksi toisen pelaajan juoksuttamista väärään paikkaan turhaan. Koska pelimaailma on laaja voi siirtyminen eri paikkojen välillä viedä aikaa, vaivaa ja pelimaailmassa käytettävää rahaa. Esineillä voidaan trollata esimerkiksi täyttämällä pahaa aavistamattoman uhrin taskut turhilla esineillä. Erilaisia keinoja voidaan käyttää myös yhdessä esimerkiksi jotkin hahmoluokat kykenevät siirtämään pelaajia muihin paikkoihin näiden tietämättä ja voivat tapattaa uhrinsa siirtämällä tämän vaikka veden alle.

5.4 Muut havainnonnissa tehdyt huomiot

Kaikissa havainnoiduissa peleissä havaittiin trolloamista ja siitä keskusteltiin kaikkien pelien keskustelualueilla. Sanallista trolloamista esiintyi kaikissa pelimuodoissa. Sen sijaan pelillinen trolloaus keskittyi pääsääntöisesti ei kilpailullisiin pelimuotoihin. Selvää eroa trollouksen määrässä ei havaittu ei-kilpailullisten ja kilpailullisten pelimuotojen välillä.

Luonteeltaan trollouksen havaittiin voivan olla niin kevyttä pilailua kuin myös pahantahtoista häiriköintiä, kuten toisen käyttäjän solvaamista. Solvaaminen voi kohdistua moniin asioihin kuten toisen pelaajan taitoihin, sukupuoleen, kansalaisuuteen tai tämän hahmovalintaan. Havainnoinnin aikana selvisi, ettei trollilla ollut aina selvää tai näkyvää syytä toiminnalleen. Havaittuja selkeitä syitä olivat muunmuassa tyytymättömyys muiden pelaajien hahmo valintoihin tai pelissä tekemiin päätöksiin.

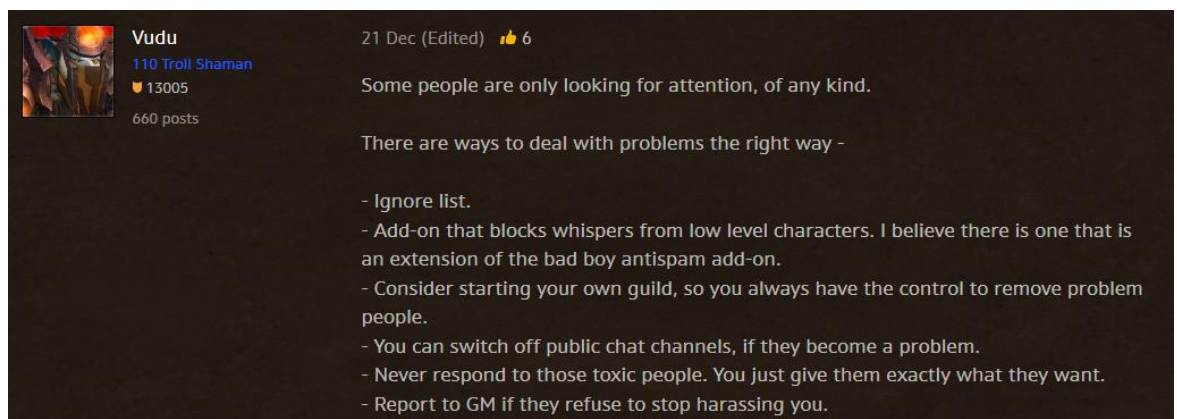
Kaikissa havainnoiduissa peleissä tapahtuu myös trolloamista, joka ilmenee yleisesti huonona käytöksenä. Tähän toimintaan viitataan usein englanninkielisellä termillä "bad manners". Yleensä toiminnalla tuodaan ilmi omaa ylivoimaa tai onnistumista pyrkien samalla provosoimaan ja ärsyttämään vastapuolta. Tyypillisesti huonoa käytöstä ilmenee jommankumman osapuolen ollessa selvässä ylivoimaisessa asemassa tai voittamassa. Huono käytös voi ilmetä monina jo aiemmin esiteltyinä trolloausmuotoina kuten epäasiallisena viestittelyinä.

Keskustelualueita seurattaessa havaittiin trolloamista tapahtuvan paitsi peleissä myös niiden keskustelualueilla. Lisäksi havaittiin ilmiö, jossa käyttäjien kyseenalaistettiin herkästi olevan trolleja. Yleisin tällainen tilanne oli, että yksi käyttäjä ilmaisi mielipiteensä jostakin asiasta ja toinen käyttäjä koki sen trolloamisena jostain syystä (Kuva 10). Lisäksi jotkut käyttäjät loivat uusia hahmoja, joita he käyttivät keskustelualueella kirjoittamiseen. Keskustelualueille sijoittuvaa trolloamista tai sen epäilyä havaittiin erityisesti Hearthstonen ja World of Warcraftin keskustelualueilla.



Kuva 10 Keskustelupalstoilla tapahtuvaa trolliksi leimaamista

Havainnoiduissa peleissä tapahtuu monenlaista trollausta. Joiltakin näistä ei voida puolustautua, mutta joiltakin taas voidaan (Kuva 11). Pelaaja voi esimerkiksi rajoittaa kommunikointia muiden käyttäjien kanssa ja merkitä muita käyttäjiä estolistalle, jolloin nämä eivät voi lähettää pelaajalle viestejä.



Kuva 11 Pelaaja neuvoo muita miten omalta osaltaan vähentää trollauksen uhriksi joutumista World of Warcraft:issä

Peleissä on käytössä erilaisia rangaistuskäytäntöjä, joista keskusteltiin paljon keskustelualueilla. Osa käyttäjistä oli sitä mieltä, että rangaistukset eivät ole riittävän kovia. Lisäksi osa myös kyseenalaistaa sen onko ilmiantamisella mitään merkitystä vai onko rangaistusjärjestelmä peleissä toimimaton. Rangaistuksia voidaan peleissä jakaa monenlaisista rikkeistä kuten keskusteluominaisuuden väärinkäytöstä, epäasiallisesta kielenkäytöstä tai siitä ettei osallistu peliin. Käytössä olevat rangaistukset vaihtelevat keskustelu ominaisuuden poistosta aina eri pituisiin pelikieltoihin.

Keskusteluominaisuuden poisto on Heroes of the Storm:issa automatisoitu prosessi.

Ominaisuus poistetaan pelaajan käytöstä, kun tietty määrä muita pelaajia on ilmiantanut hänet epäasiallisesta kielenkäytöstä tai sanallisesta häiriköinnistä. Poiston kesto vaihtelee riippuen siitä, kuinka paljon ilmiantoja on tullut ja onko pelaajalla aiempia vastaavia rikkeitä. Pelikiellot eivät ole automatisoituja vaan yrityksen työntekijät käyvät saamiaan ilmoituksia läpi ja niiden perusteella päättävät pelikielloista. Pelikieltojen pituudet vaihtelevat rikkeen vakavuuden ja mahdollisten aiempien rikkeiden perusteella.

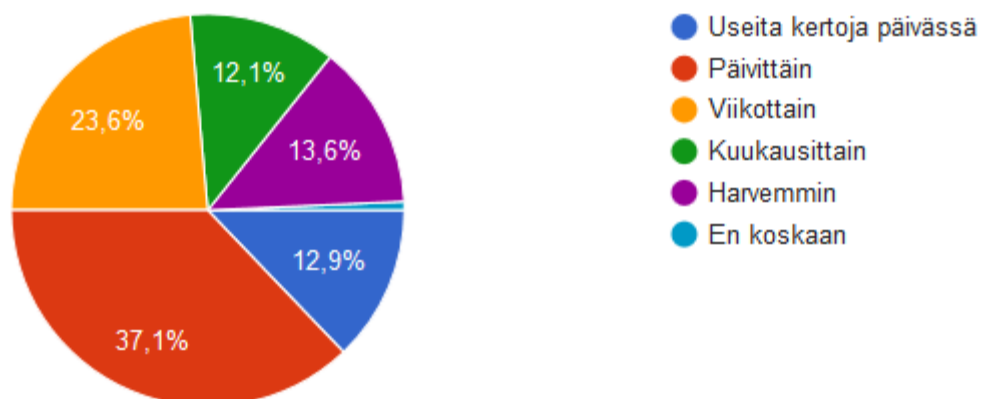
5.5 Kyselytutkimuksen tulokset

Kyselyyn saatiin 140 vastausta. Monivalintakysymykset sijoittuivat kyselyn osioihin kolme ja neljä Vastaajista osioon kolme siirtyi vastaamaan 75 henkilöä. Osion kysymyksissä oli 52-54 vastausta. Neljäs osio oli kaikille vastaajille, vastauksia osion kysymyksiin tuli 90-95. Jokainen vastaaja ei siis vastannut jokaiseen kysymykseen. Täysin monivalintakysymyksiin jätti vastaamatta 35 vastaajaa.

Vastaajista miehiä oli 75,7%, naisia 21,4% ja muun sukupuolisia tai henkilöitä, jotka eivät halunneet vastata tähän kysymykseen oli 2,9%. Vastaajien iät jakautuivat kaikille annetuille vastausvaihtoehdoille. Valtaosa vastaajista oli 20-24 vuotiaita(45,7%).

Keskimääräinen viikkotuntimäärä verkkopeleissä jakautui kaikkien vaihtoehtojen suhteen. Eniten vastaajia sijoittui käyttämään kuudesta kymmeneen tuntia viikossa peleihin, kun pienin vastaajajoukko löytyi 41- 45 tuntia viikossa pelaavista vastaajista.

Vastaajista vain 0,7% vastasi, ettei ole koskaan havainnut trolloamista. Päivittäin tai useita kertoja päivässä trolloamista havaitsi 50% vastaajista (kuvaaja 1). Itse trollauksen kohteena oli ollut 82,1% vastaajista. Lisäksi muita käyttäjiä kertoi trollanneensa 53,6% vastaajista.



Kuvaaja 1. Vastaajien jakautuminen sen mukaan kuinka usein he havaitsivat trolausta

Muita käyttäjiä trollanneiden henkilöiden vastauksista merkittävimpana motivoivana tekijänä esiin nousi trolaamisen hauskuus. Muita motivoivia tekijöitä olivat muun muassa kosto tai vastatrollaus, muiden pelaajien reaktiot, paineiden purkaminen ja kanssa pelaajien toiminta. Samat teemat toistuivat kysyttäessä samaa kysymystä kaikilta vastaajilta. Lisäksi kaikilta kysyttäessä esiin nousi tylsyys ja halu ärsyttää muita pelaajia. Osa vastaajista myös ilmoitti, ettei tiedä mikä trolaamista voisi motivoida.

Yleisin tilanne, jossa trollaajat kertoivat trollanneensa oli, kun heitä niin huvitti tehdä. Tämä viittaa spontaaniin toimintaan tilaisuuden ilmetessä, mikä ei kuitenkaan suoraan ilmennyt vastauksista. Toinen toistuvasti esiin noussut tilanne oli selkeä johto- tai tappioasema.

Vastauksissa esiin tulleet ilmenemistavat voidaan jaotella sanallisiin ja pelillisiin ilmenemismuotoihin. Sanallisista tavoista esiin nousi selkeimmin muiden pelaajien haukkuminen ja pelillisistä oman tiimin sabotoiminen.

Suurin osa trollaajista vastasi saavansa toiminnastaan mielihyvää tai sen olevan hauskaa. Iso osa myös vastasi, ettei saa hyötyä tai ei osannut sanoa mitä hyötyä trolaamisesta sai. Trollaajien kokemista hyödyistä esiin nousi myös sen sosiaalinen puoli, sillä osa vastaajista kertoi sen olevan tapa pitää hauskaa kaveriporukan kesken. Enemmistö trollaajista kertoi, ettei heille ollut tullut negatiivisia vaikutuksia toiminnastaan. Trollaamisen positiivisia ja negatiivisia vaikutuksia kysyttiin myös kaikille vastaajille osoitetussa kysymyksessä. Vastaukset luokittuivat suurimmaksi osaksi negatiivisiin vaikutuksiin. Tärkein positiivinen vaikutus oli trollauksen hauskuus. Negatiivisista vaikutuksista merkittävin oli trollauksen aiheuttama ärtymys muissa pelaajissa. Tämän kerrottiin ilmenevän siten, että peli menee muilta osapuolilta pilalle ja motivaatio pelata kunnolla laskee.

Yleisin vastaus miten trolaamiseen tulisi reagoida oli jättää se huomiotta. Tämän lisäksi monet vastaajat pitivät tärkeänä mahdollisuutta ilmiantaa käyttäjiä häiriköinnistä ylläpidolle tai muulle vastaavalle taholle. Ylläpidon ja palveluntarjoajan tulisi myös reagoida saamiinsa ilmoituksiin. Näiden reagoitokeinojen lisäksi osa vastaajista oli sitä mieltä, että asiaan tulisi suhtautua huumorilla tai trollata takaisin.

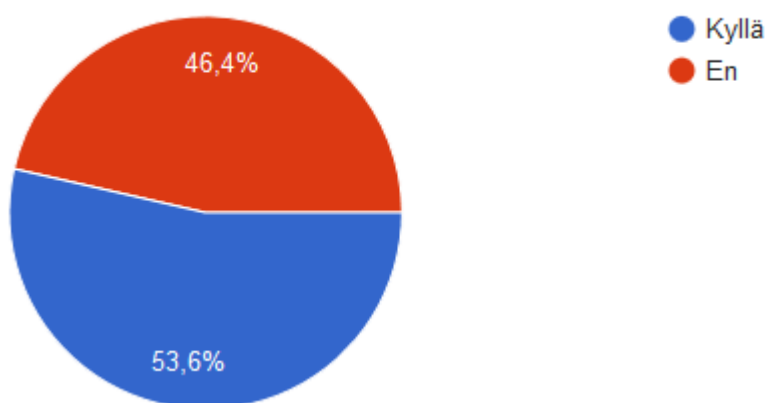
6 Tutkimuksen tulokset

Tutkimuksessa tehdyt havainnot jaettiin neljään luokkaan. Ensimmäinen luokka on havainnot trolleista, keitä trollit ovat, millaisia motiiveja trolleilla on ja miten trolleja esiintyy verkkomonipeleissä. Toinen luokka on havainnot trolloamisen ilmenemisestä, miten trolloaminen on ilmennyt ja kuinka yleiseksi se on koettu. Kolmantena luokkana on havainnot trolloamisen vaikutuksista eri osapuoliin, trolleihin, uhreihin, muihin pelaajiin ja muihin tahoihin kuten pelifirmoille. Viimeisenä luokkana on muut havainnot.

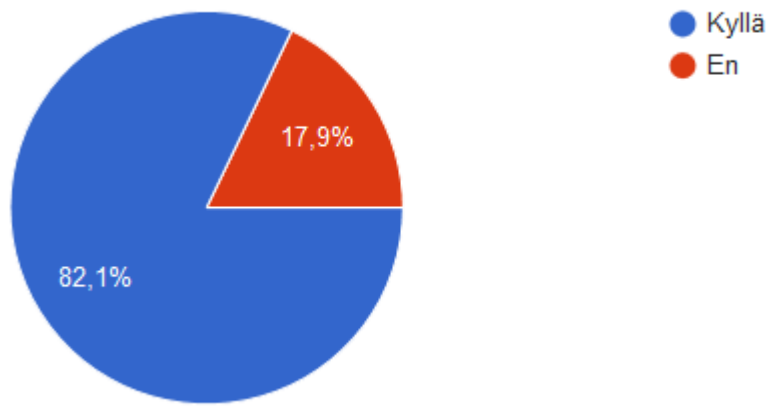
6.1 Trollauksen eri osapuolet

Trolleja voi olla vaikea erottaa muista pelaajista ja eri pelaajilla on hyvin vaihteleva näkemys siitä missä menee trolloamisen ja muun toiminnan välinen raja. Lisäksi toiminnan luokittelua trolloamiseksi hankaloittaa mahdollisuus siitä, että henkilö on vain tietämätön tai osaamaton. On myös mahdollista, että trollauksena pidetty näkemys on henkilön aito mielipide asiasta.

Kyselyyn vastaajista hieman yli puolet vastasivat trollanneensa muita käyttäjiä (kuvaaja 2). Yleisin trolloajia motivoinut tekijä oli sen hauskuus ja monet trolloajat kokivat saavansa toiminnastaan mielihyvää tai hyvät naurut. Toisaalta monet joko eivät saaneet mitään hyötyä tai eivät osanneet määritellä sitä. Suurin osa trolleista ei ollut saanut haitallisia seurauksia teoistaan. Vastaavasti trollauksen kohteeksi kyselyssä kertoi joutuneensa peräti 82,1 prosenttia vastaajista (kuvaaja 3).



Kuvaaja 2. Muita käyttäjiä trollanneiden henkilöiden osuus vastaajista



Kuvaaja 3. Itse trollauksen kohteena olleiden osuus vastaajista

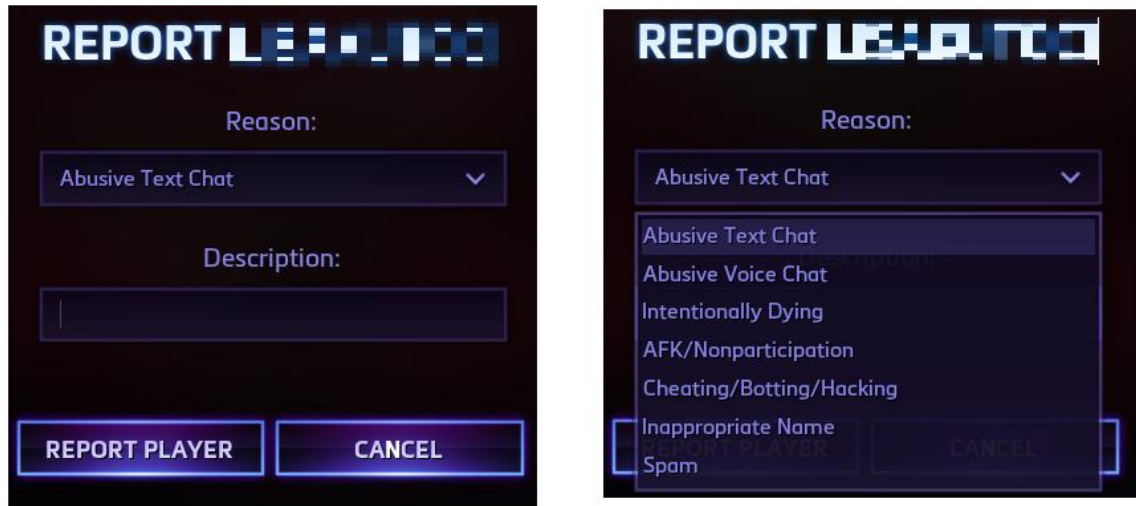
6.2 Trolleamisen ilmeneminen

Havainnointia suoritettiin kolmessa erityyillisessä pelissä ja jokaisessa näistä kohdattiin trolleamista. Trolleamisen ilmenemistavat voidaan jakaa sanallisiin ja pelillisiin tapoihin. Pelien keskustelupalstoja seuraamalla havaittiin trolleamisen ja trollatuksi tulemisen tunteen herättävää keskustelua. Lisäksi keskustelupalstoilla puhuttiin yllättävän paljon itse keskustelupalstalle sijoittuvasta trolleamisesta. Sen suhteen oli havaittavissa selkeää epäselvyyttä siitä, oliko kyseessä henkilön aito yleisestä näkemyksestä eroava mielipide vai trolleaus. Kyselytutkimus vahvisti jaottelua sanalliseen ja ei-sanalliseen trolleukseen.

Sanallisen ja pelillisen trolleuksen lisäksi trolleustapoja voidaan luokitella myös hyväntahtoiseksi tai pahantahtoiseksi trolleukseksi. Hyväntahtoinen trolleaus ilmeni yleensä pelillisenä trolleuksena, hyödyntäen pelin erilaisia esineitä ja sen suomia pelityyillisistä mahdollisuuksista, kuten korttipakan tai hahmon kykyjen valintaa siten, että hahmo kykenee tekemään jotakin mielenkiintoista ja yleisestä pelityylistä poikkeavaa. Myös kyselyn mukaan trolleaus voi ilmetä myös hyväntahtoisesti muunmuassa kaverien välisenä hauskanpitoa. Tämä sosiaalinen puoli ilmeni myös yhtenä trolleusta motivoivana tekijänä. Pahantahtoista trolleamista havaittiin hyväntahtoista enemmän. Pahantahtoiset trollit aiheuttavat yleensä jonkinlaista mielihäiriötä kuten turhautumista tai ärtymystä toiminnallaan. Trolleukseen hyödynnetään monipuolisesti sekä sanallisia että pelillisiä keinoja. Sanallisista keinoista yleisin oli muiden pelaajien solvaaminen.

Trolleusta vastaan monilla palveluntarjoajilla Blizzard mukaan lukien on ilmiantojärjestelmä. Järjestelmissä on pelikohtaisia eroja esimerkiksi Heroes of the Storm:issa pelaajien ilmiäminen on tehty nopeaksi ja helpoksi jakamalla mahdolliset ilmiannon syyt aiheiksi joista pelaaja valitsee tilanteeseen sopivan. Valinnan lisäksi hän

voi kirjoittaa tarkemman kuvauksen siitä mitä on tapahtunut (kuva 12). Ilmiantojen pohjalta käyttäjille annetaan erilaisia rangaistuksia, jotka vaihtelevat rikkeen ja aiempien rikkeiden perusteella. Pelaaja, joka saa rangaistuksen saa sen mukana myös tiedon sen syystä, joka voi olla esimerkiksi tietty määrä ilmiantoja samasta syystä.



Kuva 12. Ilmiantojärjestelmä Heroes of the Storm:issa

6.3 Trollaamisen vaikutukset

Trolleille voi tulla erilaisia rangaistuksia trollaamisesta. Trollaamisen tunnistamisen vaikeuden vuoksi, rangaistus voi tulla vaikkei pelaaja olisi tietoisesti pyrkinyt trollaamaan, mutta muut osapuolet ovat hänen toimintansa kokeneet trollaamiseksi.

Trolleihin kohdistuvat vaikutukset olivat vaihtelevia. Osa koki saavansa toiminnastaan positiivisia vaikutuksia, kuten mielihyvää tai hupia. Osa taas koki itseensä kohdistuvia negatiivisia vaikutuksia kuten pelikieltoja tai pelien häviämistä oman toiminnan seurauksena. Näiden selkeiden positiivisten ja negatiivisten vaikutusten lisäksi usea vastaaja vastasi ettei saanut trollaamisesta mitään hyötyä eikä haittaa tai ei osannut tätä määrittellä.

Muissa pelaajissa trollauksen aiheuttamat vaikutukset vaihtelivat suuresti, mutta keskittyivät pääsääntöisesti negatiivisiin vaikutuksiin. Keskustelupalstoilla useat käyttäjät suhtautuivat siellä tapahtuvaan trollaukseen tai trollausepäilyihin joka päiväisenä lievästi ärsyttävänä toimintana. Trollaus voi aiheuttaa suoralle kohteelleen mielipahaa, mutta samoin myös muille peliin osallistujille. Trolli voi siis kohdistaa trollauksensa tiettyyn pelaajaan, mutta vaikutukset voivat heijastua myös muihin. Trolli voi esimerkiksi viedä koko joukolta mahdollisuuden onnistua pelissä trollatessaan yhtä pelaajaa. Trollauksen

suurimmaksi vaikutukseksi vahvistui kyselyssä sen aiheuttama suuttumus, ärsytys ja turhautuneisuus.

Joissain keskusteluissa pohdittiin myös pidemmälle trollauksen vaikutuksia esimerkiksi eräässä tapauksessa pohdittiin Heroes of the Storm:issa tapahtuvaa sanallista trollausta ja muuta häiriköintiä. Heroes of the Storm on tarkoitettu yli 12 vuotiaalle, joten sen pelaajakuntaan voi kuulua nuoriakin pelaajia. Jotkut trollit ja muut häiriköt käyttävät kuitenkin erittäin vahvaa kieltä ja voivat esimerkiksi kehottaa toista pelaajaa tappamaan itsensä koska tämä ei toimi häirikön haluamalla tavalla. Vahvan kielenkäytön ja henkilökohtaisuuksiin menon vaikutukset eivät toki ole varteenotettavia vain nuorten käyttäjien kohdalla vaan ne voivat vaikuttaa vahvasti myös muihin käyttäjiin.

7 Johtopäätökset ja pohdinta

Edellisessä kappaleessa kootuista, jäsennellyistä havainnoista ja vastauksista muodostetaan yhtenäiset vastaukset tutkimuskysymyksiin tässä kappaleessa. Lisäksi pohditaan muita tutkimuksessa tehtyjä johtopäätöksiä, sekä otetaan kantaa tutkimuksen luotettavuuteen, siihen liittyviin eettisiin näkökohtiin ja heränneisiin ajatuksiin kehittämis- ja jatkotutkimuksiin liittyen.

7.1 Miten trolloaminen ilmenee verkkomoninpeleissä?

Trollaamista ilmeni paitsi itse peleissä, myös pelien keskustelupalstoilla ja muilla sivustoilla ja palveluissa joita pelaajat käyttivät. Ilmenemistä tutkittaessa havaittiin eroja siinä minkä eri pelaajat tulkitsivat trolloamiseksi. Toisille normaalit toiminnot olivat toisten käyttäjien mielestä trolloamista. Tähän vaikutti myös trolloamisen määritelmän epäselkeys.

Trollaus voi kohdistua joukkuepeleissä sekä omaan, että vihollis joukkueeseen. Trollauksella ei kuitenkaan ole aina yhtä selkeää kohdetta. Kohteeksi voi valikoitua niin tuttu kuin tuntematonkin henkilö, joko jonkin asian seurauksena tai täysin satunnaisesti.

Havainnoinnissa selvisi trolloamisen jakautuvan kahteen pääkategoriaan sanalliseen ja pelilliseen trollaukseen. Käytännössä trolli voi myös toimiessaan hyödyntää trolloustapoja molemmista kategorioista.

Sanallisen trolloamisen mahdollistajana on usein jonkinlainen keskusteluominaisuus. Se ei kuitenkaan ole aina edellytyksenä. Sanallinen trollaus on tyypillisesti sävyltään hännäävää tai toista pelaajaa tai tämän taitoja halveksuvaa. Se voi myös olla yleisesti epäasiallista huutelua kuten kiroilua tai haukkumista kohdistumatta selkeästi kehenkään tiettyyn pelaajaan. Koska sanallinen trollaus on sävyltään usein negatiivista, on se suurimmaksi osaksi pahantahtoista. Kuitenkin joskus etenkin kaveriporukalla pelatessa se voi olla myös hyväntahtoista pilailua.

Pelillinen trollaus on trollauksen toinen päämuoto. Se hyödyntää vaihtelevasti ja kekseliäästi pelin tarjoamia erilaisia ominaisuuksia. Luonteeltaan se voi olla sekä hyväntahtoista, että pahantahtoista riippuen trollauksen sävystä ja motiiveista. Hyväntahtoisessa pelillisessä trollauksessa on enemmän kyse ominaisuuksien hyödyntämisestä mielenkiintoisiin kokeiluihin kuin toisen pelaajan pahantahtoisesta häirinnästä. Pahantahtoisessa trollauksessa halutaan haitata muiden pelaajien

pelikokemusta ja mahdollisesti aiheuttaa näille eriasteista mielipahaa. Pahantahtoiseen trollaamiseen voidaan käyttää laajasti pelin eri ominaisuuksia ja hyödyntää niitä niiden suunnitellusta käyttötarkoituksesta poiketen esimerkiksi tilanteessa, jossa hahmolla on kyky vetää omanpuolensa pelaajia ja pelaaja käyttää tätä kykyä pelaajien tappamiseen.

Muissa ympäristöissä kuin itse peleissä tapahtuva trollaus on usein sanallista, mutta se voi olla myös toiminnallista tai sekoittaa näitä kahta muotoa. Sanallinen trollaus on myös muissa ympäristöissä viestien välityksellä tapahtuvaa yleensä kirjallista häiriköintiä. Sen sävy ja tyyli voi vaihdella trollista, tämän motiiveista ja tavoitteista riippuen. Toiminnallinen trollaus muissa kuin itse peliympäristöissä voi ilmetä monenlaisena toimintana ja sillä voi olla vaikutuksia uhrinsa elämään. Toiminnallinen trollauksen kohdalla ilmeneminen voi kärjistyä poikkeuksellisen haitalliseksi.

Trollaaminen voi ilmetä joko jonkin asian seurauksena tai spontaanisti ilman selkeää laukaisevaa tekijää. Yleensä trollien luokittelu perustuu joko motiiveihin tai trollin käyttämiin trollaustapoihin. On kuitenkin mahdollista, ettei trollin motiiveja voida tietää tai ettei trollin käyttämiä metodeja voida eritellä selkeästi esimerkiksi tilanteissa, joissa trolli hyödyntää useita trollaustapoja samanaikaisesti. Karkeasti trollit voitaisiin jakaa hyväntahtoisiin ja pahantahtoisiin. Näiden erona ovat erot trollin tavoitteissa ja tätä motivoivissa tekijöissä. Hyväntahtoinen trolli ei pyri aiheuttamaan muille osapuolille negatiivisia vaikutuksia, kun taas pahantahtoisien trollin tavoite on selkeästi aiheuttaa negatiivisia vaikutuksia. Tässä jaossa ongelmaksi kuitenkin muodostuvat trollit, joiden trollaus ei pyri hyviin eikä huonoihin vaikutuksiin. Tällaiset trollit eivät usein välitä trollauksensa vaikutuksista ja trollaavat viihdyttääkseen itseään.

Trollaamista ollaan pyritty peleissä vähentämään erilaisilla ilmianto- ja rangaistusjärjestelmillä, sekä pyrkimällä vähentämään ja rajoittamaan trollaamista mahdollistavia tekijöitä. Tästä huolimatta trollaaminen on peleissä yleinen ilmiö. Trollit hyödyntävät erilaisia trollauskeinoja, joille vain mielikuvitus on rajana. He saattavat jopa käyttää trollausta vastaan laadittuja keinoja trollaamiseen esimerkiksi väärinkäyttämällä ilmiantojärjestelmää. Trolleja yritetään myös kitkeä peleistä erilaisilla pelikielloilla. Näiden ongelmana on kuitenkin mahdollisuus, että trolli luo itselleen uuden tai uusia profiileja, joilla hän jatkaa toimintaansa.

7.2 Millaisia vaikutuksia on verkkomoninpeleissä tapahtuvalla trollaamisella?

Trollaamisen vaikutukset vaihtelevat paljon. Hyväntahtoinen trollaus voi olla hauskaa tai aiheuttaa vain pientä hämmennystä. Pahantahtoisien trollauksen vaikutukset taas voivat

aiheuttaa eri asteista mielipahaa, stressiä ja halua lopettaa pelaaminen. Tutkimuksessa hyväntahtoista trolloamista havaittiin selvästi pahantahtoista vähemmän.

Trolli voi toiminnallaan saavuttaa tavoittelemansa asian esimerkiksi saada muut reagoimaan itseään huvittavalla tavalla. Trolli voi myös epäonnistua trollouksessa, jolloin tämän motiivi jää täyttymättä. Motiiveihin yhteydessä olevien vaikutusten lisäksi trolliin itseensä voi kohdistua myös muita vaikutuksia. Trolloaus voi kääntyä trolloajaa itseään vastaan tai trolli voi saada rangaistuksia toimistaan. Toisinaan muut pelaajat reagoivat trolloamiseen eri tavalla kuin trolli on toivonut. Jos esimerkiksi trolli pyrkii aiheuttamaan toiselle pelaajalle mielipahaa halventamalla tämän pelitaitoja jolloin toinen pelaaja vastaa trollille kyseenalaistamalla jonkin seikan tämän pelitaidoissa. Tällöin trolli voi joutua tilanteeseen jossa hän ei asetakaan toista tukalaan tilanteeseen vaan joutuu sellaiseen itse, muut pelaajat voivat myös liittoutua trollia vastaan. Eri peleissä rangaistuskäytännöt vaihtelevat. Usein kuitenkin trollouksesta on mahdollista saada rangaistuksia. Trollilta voidaan esimerkiksi viedä tietyksi ajaksi mahdollisuus pelata ollenkaan tai käyttää keskustelutapoja.

Muihin pelaajiin trolloaus voi vaikuttaa joko suorasti tai epäsuorasti ja vaikutukset ovat hyvin yksilöllisiä. Trolloaus voi viihdyttää trollin lisäksi myös muita osapuolia, joita se koskettaa. Toisaalta trollin hyökkäys voi aiheuttaa uhrissaan mielipahaa, ajan hukkaa tai muuten pilata pelikokemuksen. Uhri voi myös päätyä purkamaan trollin aiheuttamaa mielipahaa muihin, jolloin välillisten uhrien määrä lisääntyy. Trolloaus voi aiheuttaa pelaajissa myös turhautumista ja suuttumusta, joissain tapauksissa trolli saa uhrinsa reagoimaan jollakin sopimattomalla ja pelin sääntöjen vastaisella tavalla, jolloin uhrin on mahdollista saada reaktiostaan rangaistuksia. Pelaajat voivat myös menettää kiinnostuksensa peliin ja lopettaa sen pelaamisen trollouksen takia. Tämä taas vaikuttaa pelaajamääriin ja sitä kautta peliyritykseen. Pelaajamäärän vähetessä joutuu yritys miettimään ratkaisuja sekä olemassa olevien pelaajien pitämiseksi pelissä, että uusien pelaajien houkuttelemiseksi. Trolloaus voi siis aiheuttaa yritykselle lisäkustannuksia.

7.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset näkökohdat

Tutkimuksessa havaittiin eroja siinä, mitä eri henkilöt pitivät trollouksena ja mitä eivät. Tähän vaikutti suuresti trolloamisen määritelmä, joka asettaa yhdeksi ehdoksi toiminnan tarkoituksellisuuden. Lisäksi trollin motiivia on erittäin hankala päätellä, minkä vuoksi on lähes mahdotonta tietää toimiiko henkilö tietoisena tarkoituksenaan trolloata toista osapuolta. Tästä syystä on mahdollista, että tutkimuksessa ei olla huomioitu eri trolloustilanteita niin laajasti kuin niitä todellisuudessa tapahtuu.

Tutkimuksen tiedonhankinta oli eettistä, koska tutkija ei osallistunut toimintaan kuin ainoastaan tarkkailijana. Lisäksi kyselyn vastauksista ei selviä työssä yksittäisiä henkilöitä niin, että nämä voitaisiin tunnistaa.

7.4 Kehittämis- ja jatkotutkimukset

Aiheesta heräsi useita kehitys ja jatkotutkimus ajatuksia. Tutkimusta voidaan jatkaa keskittyen yleisesti trollaukseen, peleihin tai näihin yhdessä. Vaihtoehtoisesti kehittämis- ja jatkotutkimuksissa voidaan myös lähteä syventämään tietoutta keskittyen rajatumpaan kohdealueeseen esimerkiksi tiettyyn trollaus- tai pelityyppiin.

Trollaamisen termin määrittely niin yleisellä tasolla kuin peleissäkin ovat tutkimusaiheita jotka tulivat mieleen jo projektin alkupuolella. Näistä etenkin trollaus yleisenä käsitteenä soveltuisi lisätutkimuksen kohteeksi, koska termi on selvästi vakiintumassa ja jopa vakiintunut osaksi arkikieltämme. Lisäksi jo kirjallisuuskatsauksessa tuli vahvasti ilmi olemassa oleva tarve termin määrittelylle, koska esimerkiksi trollaamiseen liittyvän lainsäädännön yhtenä esteenä on termin määrittelemättömyys.

Pelien osalta heräsi kiinnostus lisätutkimukseen siitä minkä verran ja ketkä pelaavat. Tällaista tutkimusta on tehty MMORPG:iden osalta, mutta sitä voitaisiin laajentaa myös muun tyyliin peleihin. Tutkimalla pelaajakuntaa voitaisiin myös tehdä lisäpäätelmiä liittyen trollaukseen peleissä. Tutkimuksessa saatavaa tietoa voitaisiin hyödyntää niin pelisuunnittelussa, kuin myös erilaisissa käyttäytymiseen liittyvissä tutkimuksissa, joissa tarvitaan tietoa esimerkiksi tietyn ikäisten pelikäyttäytymisestä.

Trollaamista peleissä voidaan myös tutkia muista näkökulmista keskittyen esimerkiksi tiettyihin pelityyppisiin, trollaustapoihin, motiiveihin tai demografisten tekijöiden mahdolliseen yhteyteen tällaisen toiminnan kanssa. Mielenkiintoista olisi myös tutkia sitä, miten pelaajat tulkitsevat tiettyjä tilanteita esimerkiksi kuinka moni pitää tiettyä tekoa trollauksena ja kuinka moni taas luokittelee sen joksikin muuksi. Tähän liittyen olisi kiinnostavaa myös selvittää hyväntahtoisen ja pahatahtoisen trollaamisen käytännön eroja lähemmin tarkasteltuna. Vaihtoehtoisesti jatkotutkimuksen voisi keskittää ainoastaan hyväntahtoiseen trollaukseen ja mahdollisesti laajentaa tai muuttaa sen ilmenemisalustaa peleistä myös esimerkiksi sosiaaliseen mediaan.

Kehitystutkimuksena voisi tutkia myös syvemmin grieffaamisen ja trollaamisen välisiä eroja ja yhtäläisyyksiä. Termit ovat lähellä toisiaan ja kummallakaan ei ole selkeää

yhtenäistä määritelmää. Lisäksi molempia käytetään pelaajien keskuudessa, joten myös tulevaisuuden tutkimusten kannalta termien selkeytyminen olisi hyödyllistä.

7.5 Opinnäytetyö prosessin ja oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyön aikana opin paljon projektinhallinnasta ja sen läpiviemiseen liittyvistä tekijöistä. Prosessi alkoi suunnittelusta ja tiedonkeruusta. Tämän jälkeen se jatkui tutkimuksen ja analysoinnin kautta valmiiksi tuotokseksi. Opinnäytetyölle oli tarjolla selkeitä ohjeita siitä, miten edetä ja millaisia asioita huomioida. Jos minun tulisi tässä vaiheessa antaa prosessia aloittaville jokin neuvo sanoisin, että kannattaa panostaa erityisesti työsuunnitteluun ja alkuvaiheeseen. Alussa monet asiat tuntuivat uusilta tai niitä ei ollut tehnyt tässä mittakaavassa ja tällä tarkkuudella. Osallistuessani opinnäytetyöpaja kurssille opinnäytetyöprosessin alussa kuulin neuvon suhtautua opinnäytetyöhön kuin isompaan itsenäiseen harjoitustyöhön. Tämä neuvo varmasti auttaa monia läpi opinnäytetyöstressin jota itsekin olen kokenut prosessin aikana välillä isoissakin määrin. Prosessi on opettanut minulle siis projektinhallinnan lisäksi myös stressinhallintaa, mikä on tulevaisuudessa varmasti tärkeä taito.

Tämä opinnäytetyö edustaa tutkimustyyppistä opinnäytetyötä, joten prosessin kautta opin paljon myös tutkimuksiin liittyen. Tämä tapahtui suurilta osin tutustumalla aiemmin tehtyjen tutkimusten lukemiseen. Tutkimuksien lukeminen on erilaista kuin esimerkiksi uutisartikkelien ja prosessin aikana sain tuntumaa tähänkin taitoon.

Haasteena oli löytää riittävästi aiempaa tietoa aiheesta. Trollaus on ilmiönä yleistynyt kunnolla vasta 2000-luvun aikana, minkä vuoksi sitä ei ole tutkittu vielä paljoa. Lisäksi tehdyistä tutkimuksista oli haastavaa valikoida ne, jotka toivat tähän työhön oleellista tietoa. Erilaisia lähteitä joutuikin käymään läpi todella paljon ja tarkasti niiden sopivuutta arvioiden. Verkkopelien osalta ilmeni samanlaisia ongelmia. Etenkin liittyen tehtyjen tutkimusten sovellettavuuteen tämän työn osalta.

Haasteeksi muodostui myös terminologia. Trollaus on terminä tullut käyttöön ensimmäisiä kertoja 1980-luvun loppupuolella ja vakiintunut verkossa laajemmin 2000-luvun alussa. Termille ei ole kuitenkaan selkeää määritelmää vaan määrittely vaihtelee lähteestä riippuen. Tieteellisissä julkaisuissa termin määritelmässä ei ollut niin paljoa vaihtelua kuin sen esiintymisessä muissa yhteyksissä kuten uutisartikkeleissa ja foorumeilla. Termiä saatettiin käyttää kuvaamaan oikeastaan mitä vain toimintaa. Tämä asetti haasteeksi sen, miten tällaisiin tapauksiin tulisi suhtautua ja miten lähteitä tulisi tämän osalta karsia. Trolloamisen määritelmään vaikuttaa paljon se, miten vastapuoli sen kokee. Erot siinä

miten yksilö kokee eron solvauksen, trolleamisen, grieffaamisen ja muiden toimintojen välillä voi vaihdella paljon henkilöstä riippuen.

Suunnittelusta huolimatta ajanhallinta osoittautui ongelmalliseksi, niin kiireen kasaantumisen kuin myös ajan jakamisen eri vaiheille kanssa. Tämän tyylisiä isompia harjoitustöitä ei tehdä paljoa, joten koin hankalaksi arvioida minkä verran aikaa mihinkin työvaiheeseen tulisi varata. Toisaalta prosessin aikana tähän on joutunut tutustumaan, mikä taas toimii referenssinä tulevaisuuden projektien aikatauluja mietittäessä. Jos voisin jälkeinpäin palata takaisinpäin panostaisin vielä enemmän ajanhallintaan ja riskien kartoitukseen ja hallintaan. Suunnittelussa nämä seikat, etenkin riskit olisi pitänyt käydä läpi yksityiskohtaisemmin ja laatia parempi riskinhallintasuunnitelma.

Lähteet

Achterbosch L., Miller C., Turville C. & Vamplew P. 2014. Griefers versus the Griefed- what motivates them to play Massively Multiplayer Online Role-Playing Games?. The Computer Games Journal, 3, 1, 5-18.

Alexander J. 2018. Polygon. Bully Hunters organizers shut down campaign after disastrous first stream. Luettavissa: <https://www.polygon.com/2018/4/16/17238262/bully-hunters-steelseries-zombiunicorn-csgo>. Luettu: 23.5.2018.

Bargh J., McKenna K. & Fitzsimons G. 2002. Can You See the Real Me? Activation and Expression of the "True Self" on the Internet. Journal of Social Issues, 58,1,33-48.

BBC News. 2014. Who, what, why: What laws currently cover trolling?. Luettavissa: <http://www.bbc.com/news/blogs-magazine-monitor-29686865>. Luettu: 16.2.2018.

Blizzard Entertainment. 2012. World of Warcraft terms of use. Luettavissa: http://us.blizzard.com/en-us/company/legal/wow_tou.html. Luettu: 21.5.2018.

Brown M. 2017. Texas Criminal Lawyer Blog. How the U.S. Legal System Deals with Online "Trolling". Luettavissa: <https://www.texascriminallawyerblog.com/2017/01/u-s-legal-system-deals-online-trolling.html>. Luettu: 3.3.2018.

Chen V., Duh H. & Ng C. 2009.. Players who play to make others cry: The influence of anonymity and immersion. Seminaariesity Luettavissa: https://www.researchgate.net/publication/220982527_Players_who_play_to_make_others_cry_The_influence_of_anonymity_and_immersion. Luettu: 18.2.2018.

Collins J. 2018. Lifewire. What Is YouTube? How Do I Use It? Luettavissa: <https://www.lifewire.com/youtube-101-3481847>. Luettu: 21.5.2018.

Crawford G., Gosling V & Light B. 2011. The social and cultural significance of online gaming. Teoksessa Crawford G., Gosling V & Light B. Online Gaming in Context, The social and cultural significance of online games. 3-21. Routledge. Oxon.

Curtis S. 2013. The Telegraph. 'World's first anti-trolling software' launched in UK. Luettavissa: <https://www.telegraph.co.uk/technology/internet-security/10283665/Worlds-first-anti-trolling-software-launched-in-UK.html>. Luettu: 22.5.2018.

Dwan H. 2017. The Telegraph. What are esports? A beginner's guide. Luettavissa: <https://www.telegraph.co.uk/gaming/guides/esports-beginners-guide/>. Luettu: 21.5.2018.

Ducharme, J. 2017. TIME. Swatting Led to an Innocent Man's Death in Kansas. Here's What to Know About It. Luettavissa: <http://time.com/5082806/what-is-swatting-tyler-barriss-troy-livingston/>. Luettu: 24.5.2018.

Farrell S. 2016 a. Nielsen Norman Group. 28 Tips for creating great qualitative surveys. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/qualitative-surveys/?lm=open-ended-questions&pt=article>. Luettu: 21.2.2018.

Foo C. & Koivisto E. 2004. Defining Grief Play in MMORPGs: Player and Developer Perceptions. International Conference on Advances in Computer Entertainment Technology ACE 2004, June 3-5. Seminaariesitys. Singapore. Luettavissa: <https://wiki.cc.gatech.edu/designcomp/images/0/00/P245-foo.pdf>. Luettu: 5.3.2018.

Furness H. 2013. The Telegraph. Anonymity of internet to blame for rise of online trolls. Luettavissa: <https://www.telegraph.co.uk/technology/internet/10242703/Anonymity-of-internet-to-blame-for-rise-of-online-trolls.html>. Luettu: 18.2.2018.

Gentleman A. 2015. The Guardian. Government launches anti-trolling website to help victims of online abuse. Luettavissa: <https://www.theguardian.com/society/2015/jun/27/government-launches-anti-trolling-website-help-victims-online-abuse>. Luettu: 22.5.2018.

Groen A. 2012. Gamesradar+. Ask GR Anything: What's a MOBA?. Luettavissa: <https://www.gamesradar.com/ask-gr-anything-whats-moba/>. Luettu: 21.5.2018.

Jennings S. 2006. Massively Multiplayer Games for Dummies. Wiley Publishing Inc. Indiana.

Jun P. 99u. Don't Feed the Haters: The Confessions of a Former Troll. Luettavissa: <http://99u.adobe.com/articles/25151/dont-feed-the-haters-the-confessions-of-a-former-troll>. Luettu: 16.2.2018.

Kajaanin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyöpakki. Havainnointi. Luettavissa: <http://193.167.122.14/Opari/ontTukiKeruuHavannointi.aspx>. Luettu: 26.2.2018.

Khan, I. 2016. The Daily Dot. 3 new Twitch games let viewers play along with their favorite broadcasters. Luettavissa: <https://www.dailydot.com/parsec/twitch-gdc-2016-showcase/>. Luettu: 24.5.2018.

Knezevic M. 2014. Mic. This Swedish TV Show Has Found a Creative Way to Confront Internet Trolls. Luettavissa: <https://mic.com/articles/87083/this-swedish-tv-show-has-found-a-creative-way-to-confront-internet-trolls#.UtlKW7VYj>. Luettu: 22.5.2018.

Latham J. John Latham. Qualitative Sample Size - How Many Participants is Enough? Luettavissa: <https://www.drjohnlatham.com/many-participants-enough/>. Luettu: 21.2.2018.

Lee G. 1996. Addressing Anonymous Messages in Cyberspace. Journal of Computer-Mediated Communication, 2,1. Luettavissa: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.1996.tb00183.x/full>. Luettu: 18.2.2018.

Lohmann R. 2014. Trolling or Cyberbullying? Or Both?. Psychology Today. Luettavissa: <https://www.psychologytoday.com/blog/teen-angst/201401/trolling-or-cyberbullying-or-both>. Luettu: 16.2.2018.

Marks T. 2016. PCGamer. One year after its launch, Discord is the best VoIP service available. Luettavissa: <https://www.pcgamer.com/one-year-after-its-launch-discord-is-the-best-voip-service-available/>. Luettu: 21.5.2018.

McLeod S. 2017. SimplyPsychology. Qualitative vs. Quantitative. Luettavissa: <https://www.simplypsychology.org/qualitative-quantitative.html>. Luettu: 22.2.2018.

Murphy F. 2015. The Telegraph. New Zealand makes internet 'trolling' illegal. Luettavissa: <https://www.telegraph.co.uk/news/worldnews/australiaandthepacific/newzealand/11725668/New-Zealand-makes-internet-trolling-illegal.html>. Luettu: 16.2.2018.

Näkki M. 2015. Yle Uutiset. Nato listaa nettikiusaajat Räyhä-Trollista Bikini-Trolliin. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-8421750>. Luettu: 16.2.2018.

Phillips W. 2013. The Daily Dot. A brief history of trolls. Luettavissa: <https://www.dailydot.com/via/phillips-brief-history-of-trolls/>. Luettu: 22.2.2018.

Quodling, A. 2015. The Conversation, Doxing, swatting and the new trends in online ha-

rassment. Luettavissa: <https://theconversation.com/doxxing-swatting-and-the-new-trends-in-online-harassment-40234>. Luettu: 24.5.2018.

Saastamoinen A. 2012. Psykologi:Trollaaminen on huomionhakuista kiusaamista. Ylex. Luettavissa: https://yle.fi/ylex/uutiset/psykologi_trollaaminen_on_huomionhakuista_kiusaamista/3-7591671. Luettu: 16.2.2018.

Schwartz M. 2008. The New York Times Magazine. The Trolls Among Us. Luettavissa: <http://www.nytimes.com/2008/08/03/magazine/03trolls-t.html>. Luettu: 16.2.2018

Sierra K. 2014. Wired. Why the trolls will always win. Luettavissa: <https://www.wired.com/2014/10/trolls-will-always-win/>. Luettu: 22.5.2018.

Statista 2016. Number og World of Warcraft (WoW) subscribers from 2015 to 2023 (in millions). Luettavissa: <https://www.statista.com/statistics/276601/number-of-world-of-warcraft-subscribers-by-quarter/>. Luettu: 21.5.2018.

Statista 2017a. Estimate of worldwide eSports market revenue in 2017, by region (in million U.S. dollars). Luettavissa: <https://www.statista.com/statistics/443147/estimate-of-global-market-revenue-of-esports-by-region/>. Luettu: 21.5.2018.

Statista 2017b. Number of players of selected eSports games worldwide as of August 2017 (in million). Luettavissa: <https://www.statista.com/statistics/506923/esports-games-number-players-global/>. Luettu: 21.5.2018.

Statista 2018a. Leading eSports games worldwide in 2017, by cumulative tournament prize pool (in million U.S. dollars). Luettavissa: <https://www.statista.com/statistics/501853/leading-esports-games-worldwide-total-prize-pool/>. Luettu: 21.5.2018.

Statista 2018b. Leading gaming content on Twitch worldwide in April 2018, by number of hours viewed (in millions). Luettavissa: <https://www.statista.com/statistics/507786/leading-game-content-twitch-by-number-hours-viewed/>. Luettu: 21.5.2018.

Stephenson B. 2018. Lifewire. What is Twitch? Here's Everything You Need to Know. Luettavissa: <https://www.lifewire.com/what-is-twitch-4143337>. Luettu: 21.5.2018.

Suler J. 2002. Identity Management in Cyberspace. Journal of Applied Psychoanalytic Studies. Luettavissa:
https://www.researchgate.net/publication/263498490_Identity_Management_in_Cyberspace. Luettu: 18.2.2018.

Tack, D. 2016. Gameinformer. Twitch Integration Puts Viewers In The Game. Luettavissa:
<http://www.gameinformer.com/b/features/archive/2016/03/15/twitch-integration-puts-viewers-in-the-game.aspx>. Luettu: 24.5.2018.

Techopedia a. First Person Shooter (FPS). Luettavissa:
<https://www.techopedia.com/definition/241/first-person-shooter-fps>. Luettu: 21.5.2018

Techopedia b. Massively Multiplayer Online Role-Playing Game (MMORPG). Luettavissa:
<https://www.techopedia.com/definition/1919/massively-multiplayer-online-role-playing-game-mmorpg>. Luettu: 21.5.2018

Techopedia c. Real-Time Strategy (RTS). Luettavissa:
<https://www.techopedia.com/definition/1923/real-time-strategy-rts>. Luettu: 21.5.2018

Thacker S. & Griffiths M. 2012. An Exploratory Study of Trolling in Online Video Gaming. International Journal of Cyber Behavior, Psychology and Learning, 2(4), 17-33. Luettavissa:
https://www.researchgate.net/publication/285141864_An_Exploratory_Study_of_Trolling_in_Online_Video_Gaming. Luettu: 25.3.2018.

TurunYliopisto. Humanistinentiedekunta. Miten teen kirjallisuuskatsauksen? Luettavissa:
<https://www.utu.fi/fi/yksikot/hum/yksikot/ktmt/opiskelu/ohjeet/Sivut/Miten-teen-kirjallisuuskatsauksen.aspx>. Luettu: 26.2.2018.

Unuth N. 2018. Lifewire. An Introduction to Voice Over IP (VoIP). Luettavissa:
<https://www.lifewire.com/what-is-voip-3426730>. Luettu: 21.5.2018.

UWF Libraries. 2018. LibGuides. Literature Review: Conducting & Writing. Luettavissa:
<http://libguides.uwf.edu/c.php?g=215199&p=1420475>. Luettu: 26.2.2018.

Vilkkä H. 2006. Tutki ja Havainnoi. Tammi. Helsinki.

Wan C-S. & Chiou W-B. 2006. Why Are Adolescents Addicted to Online Gaming? An Interview Study in Taiwan. *Cyberpsychology & Behavior*, 9, 6, 762-766.

Wingfield, N. 2015. The New York Times, Online 'Swatting' Becomes a Hazard for Popular Video Gamers and Police Responders. Luettavissa:
<https://www.nytimes.com/2015/03/21/technology/online-swatting-becomes-a-hazard-for-popular-video-gamers-and-police-responders.html>. Luettu: 24.5.2018.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake: Trollaaminen verkkomonipeleissä 1/2

(Osio 1)

Tämä kysely on osana opinnäytetyötäni, joka käsittelee trollaamista verkkomonipeleissä.

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa sitä mitä on verkkomonipeleissä tapahtuva trollaaminen, miten se ilmenee ja millaisia vaikutuksia sillä on.

Kyselyssä on sekä avoimia että monivalintakysymyksiä. Vastaaminen vie noin 5-10 minuuttia.

(Osio 2)

Sukupuoli *

Mies

Nainen

Muu / En halua vastata

Ikä *

Alle 15

15 - 19

20 - 24

25 - 29

30 - 34

35 - 39

40 - 44

45 tai yli

Kuinka monta tuntia keskimäärin vietät aikaa verkkomonipeleissä viikossa? *

1 - 5

6 - 10

11 - 15

16 - 20

21 - 25

26 - 30

31 - 35

36 - 40

41 - 45

Yli 45

Liite 1. Kyselylomake: Trollaaminen verkkomoninpeleissä 2/2

Kuinka usein havaitset trollaamista? *

Useita kertoja päivässä

Päivittäin

Viikottain

Kuukausittain

Harvemmin

En koskaan

Oletko iiste ollut trollauksen kohteena? *

Kyllä

En

Oletko itse trollannut muita käyttäjiä? *

Kyllä

En

(Osio 3)

Mikä motivoi sinua trollaamaan?

Miten trollauksesi ilmenee?

Missä tilanteissa trollaat?

Mitä hyötyä koet saavasi trollaamisesta?

Mitä haittaa trollaamisesta on aiheutunut sinulle?

(Osio 4)

Minkälaista trollausta olet havainnut?

Mikä mielestäsi motivoi trollaamaan?

Mitä vaikutuksia trollaamisella on?

Miten trollaamiseen tulee mielestäsi reagoida?