

Nuortenmedia Demin käyttäjät ovat tyytyväisiä keskustelupalstan moderointiin

Kaisa Murto



Tekijä(t) Kaisa Murto	
Koulutusohjelma Journalismin koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Nuortenmedia Demin käyttäjät ovat tyytyväisiä keskustelupalstan moderointiin	Sivu- ja liitesivumäärä 43 + 8
<p>Tässä opinnäytetyössä tutkitaan, miten Demin keskustelupalstan käyttäjät suhtautuvat sivuston moderointiin. Lisäksi tutkimuksessa selvitetään, kuinka tarpeellisenä käyttäjät pitävät moderointia ja millaisia parannusehdotuksia heillä on Demin moderointiin liittyen.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin kyselytutkimuksella, jonka luomisessa ja tulosten analysoimisessa käytettiin Webropol-työkalua. Verkkokysely toteutettiin aikavälillä 11.-17.3.2019. Kyselyä jaettiin Demin verkkosivujen kautta ja siihen saatiin yhteensä 332 vastausta.</p> <p>Tutkimus osoittaa, että suurin osa Demin käyttäjistä on tyytyväisiä sivuston moderointiin.</p> <p>Yli puolet vastaajista pitää moderointia tarpeellisenä, mutta samalla lähes 40 prosenttia vastaajista ei osannut sanoa, onko moderointi tarpeellista. Näkemys moderoinnin tarpeellisuudesta vaihteli ikäryhmittäin ja aiheittain. Moderointia pidettiin tarpeellisimpana kiusaamista sisältävissä keskusteluissa ja vähiten tarpeellisenä kaupallista mainostusta sisältävissä keskusteluissa.</p> <p>Käyttäjillä oli tutkimuksen mukaan monenlaisia parannusehdotuksia moderointiin liittyen. Monet toivoivat leppompaa moderointia ja monet puolestaan tiukempaa moderointia. Yhteisymmärryksessä käyttäjät vaikuttivat olevan siitä, että moderoinnin toivotaan olevan näkyvämpää ja jäähyjen tehokkaampia.</p> <p>Tutkimuksen avulla saatiin selville, että nuorten internetin käyttäjien ymmärrys moderoinnista ja sen huomioiminen verkkosivulla on varsin vähäistä. Saattaa olla, että jos nuoret ymmärtäisivät moderoinnista enemmän, käsittäisivät sen tarpeellisuuden ja saisivat perustelut heidän viestiensä poistamiselle, olisi moderointi helpompaa ja hyödyllisempää.</p> <p>Tutkimuksessa esitetään, että moderointia tulisi ottaa myös suuremmaksi osaksi koulujen ja perheiden mediakasvatusta. Moderointi on nykypäivänä tärkeä osa verkkoyhteisöjen toimintaa, joten on perusteltua, että myös nuorimmat käyttäjät huomioivat moderoinnin ja ymmärtävät sen toimintatavat ja tarpeen.</p>	
Asiasanat Moderointi, verkkokeskustelu, verkkoyhteisöt, nuoret, mediakasvatus	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Tutkimuskysymys ja tutkimuksen rakenne	2
2	Tietoperusta ja keskeiset termit	4
2.1	Verkkoyhteisöt ja -keskustelu	4
2.1.1	Verkkoyhteisö.....	4
2.1.2	Verkkokeskustelun historia.....	4
2.1.3	Verkkokeskustelu ilmiönä.....	5
2.1.4	Verkkokeskustelujen kieli	6
2.1.5	Verkon keskustelupalstat	7
2.2	Nuoret, media ja internet	7
2.2.1	Nuorten internetin käyttö	7
2.2.2	Nuortenlehtien historia	8
2.2.3	Nuoret diginatiiveina.....	8
2.2.4	Nuorten verkkoturvallisuus	9
2.3	Vihapuhe ja nettikiusaaminen	10
2.3.1	Vihapuhe	10
2.3.2	Nettikiusaaminen.....	10
2.3.3	Nettikiusaamisen ja vihapuheen esiintyminen.....	11
2.3.4	Nettikiusaamisen ja vihapuheen vastainen työ	11
2.4	Demi ja Demi.fi	12
2.4.1	Demi	12
2.4.2	Demi.fi	12
2.5	Moderointi ja sen merkitys verkkokeskustelussa	13
2.6	Moderointi Demissä.....	15
3	Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toteuttaminen.....	18
3.1	Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu	18
3.2	Kyselyn laatiminen.....	19
3.3	Tutkimuksen toteutus	20
4	Analyysi	22
4.1	Taustoittavat kysymykset	22
4.2	Moderointiin ja ilmapiiiriin liittyvät kysymykset.....	23
4.3	Kysymykset omista moderointikokemuksista	29
5	Pohdinta.....	32
5.1	Tutkimustulosten johtopäätökset.....	32
5.1.1	Demin käyttäjät ovat tyytyväisiä sivuston moderointiin	32
5.1.2	Yli puolet käyttäjistä ilmoitti pitävänsä moderointia tarpeellisena.....	33
5.1.3	Demin käyttäjät eivät ole yksimielisiä moderoinnin parantamisesta.....	33

5.1.4	Iso osa käyttäjistä ei kiinnitä huomiota moderointiin	34
5.1.5	Moderointipäätöksiin kaivataan perusteluja	35
5.2	Tutkimuksen luotettavuus	35
5.3	Tutkimuksen onnistuminen	35
5.4	Jatkotutkimus	36
5.5	Oma oppimisprosessi	36
	Liitteet	44
	Liite 1. Keskustelunavauksia Demissä liittyen moderointiin	44
	Liite 2. Demin säännöt. (Demi 2018)	46
	Liite 3. Kysely	48

1 Johdanto

Verkkoyhteisöt ovat olleet viime vuosikymmenten merkittävin muutos yhteisöllisyyden rakentamisen tavoissa (Miller 2011, 189). Luomme uusia sosiaalisia piirejä ja keskustelomme verkossa muiden käyttäjien kanssa yhä enemmän. Keskustelua käydään esimerkiksi sosiaalisessa mediassa, kuten Instagramissa ja Facebookissa, verkkouutisten kommenttiosioissa tai erilaisilla keskustelupalstoilla. Monilla keskustelupalstoilla keskustelijat ovat anonyymejä, eli he osallistuvat keskusteluihin paljastamatta omaa henkilöllisyyttään, joko täysin ilman julkista identiteettiä tai keksityn nimimerkin takaa. Verkkokeskustelun yleistymistä ja anonymiteettiä pidetään yhtenä mahdollistajana vihapuheen kasvulle (Haara, Pöytäri & Raittila 2013, 43).

Varsinkin nuorille verkkoyhteisöt ovat tärkeä osa sosiaalista kanssakäymistä. Nuorten viihtyminen verkkoyhteisöjen parissa on luonnollista, sillä aikojen saatossa erilaiset julkiset tilat, kuten kauppakeskukset ja kirjastot, ovat rajoittaneet teinien mahdollisuuksia viettää niissä aikaa. Verkkoalustoista muodostuu nuorille nykypäivän nuorisotiloja. (Boyd 2007, 20.)

Nettikiusaaminen ja vihapuhe ovat verkkoyhteisöjen ja -keskustelun varjopuolia. Vihapuheongelman lievittämiseksi on esitetty useita ratkaisuja. Vuonna 2011 JSN, eli Julkisen sanan neuvosto julkaisi ohjeet tiedotusvälineiden ylläpitämien keskustelupalstojen moderointiin (YLE 2011). Ohjeet lisättiin Journalistin ohjeisiin liitteenä, joka velvoittaa toimituksia moderoimaan alustansa verkkokeskustelua, eli seuraamaan verkkosivullaan käytyä keskustelua ja pyrkimään estämään yksityisyyden suojaa ja ihmisarvoa loukkaavien sisältöjen julkaisua. Varsinkin lasten ja nuorten käyttämiä verkkoalustoja tulee ohjeistuksen mukaan seurata erityisen tarkasti. (Julkisen sanan neuvosto 2011.) Koska Journalistin ohjeissa on vasta viimeisen kahdeksan vuoden ajan veloitettu toimituksia moderoimaan verkkokeskustelua, etsii keskustelupalstojen moderointi vielä osin omaa paikkaansa toimistustyössä ja on siksi perusteltua kyseenalaistaa ja tutkia moderointitapoja säännöllisesti.

Nuoria pidetään usein sosiaalisen ja digitaalisen median kulttuurin natiivikäyttäjinä. Oletuksesta huolimatta ei voida kuitenkaan olettaa nuorten automaattisesti omaksuvan mediakulttuurin pelisäännöt ja käyttäytymistavat, vaan heidän on saatava ohjausta ja tukea verkossa toimimiseen.

Nuoret ovat kasvuvaiheessa erityisen herkkiä kiusaamiselle. Kouluissa kiusaamista vahtivat opettajat ja muu henkilökunta, eikä verkossakaan nuorten valvontaa tule laiminlyödä. Myös Demin moderaattori (4.4.2019) uskoo, että nuorten palstan valvominen on vastuulli-

sempaa kuin muiden kohdeyleisöjen palstojen moderointi. Nuorten kanssa voi joutua tekemään tiukempia ratkaisuja suojellakseen kaikista herkimpiä ja nuorimpia käyttäjiä, ja olemaan enemmän läsnä palstoilla.

Vaikka keskustelupalstojen moderointi on tarkoitettu turvallisuuden turvaamiseksi, saattavat käyttäjät kokea sen ärsyttävänä ja sananvapauden rajoittamisena. Jotkut moderaattorit ovat joutuneet työnsä puolesta myös itse nettikiusaamisen kohteeksi ja saaneet jopa tappouhkauksia (Hirvasnoro 2017). Deminkin keskustelupalstalta löytyy vuosien varrelta useita keskusteluja (liite 1), joissa käyttäjät ilmaisevat tyytymättömyytensä moderointiin usein hyvin ärsyntyneeseen sävyyn. Tutkimuksella haluttiin saada Demin moderoinnista laajempi mielipide ja nähdä, suhtautuvatko käyttäjät moderointiin lähinnä negatiivisesti.

On tutkittu, että ihminen kiinnittää helpommin huomiota negatiivisiin kokemuksiin, jolloin niistä myös keskustellaan enemmän kuin neutraaleista tai positiivista kokemuksista (Cacioppo, Ito, Larsen & Smith 1998, 887-900). Kyselyllä pyrittiin saamaan negatiivisten mielipiteiden lisäksi myös mahdolliset neutraalit tai positiiviset näkemykset Demin moderoinnista näkyviin.

1.1 Tutkimuskysymys ja tutkimuksen rakenne

Tutkimuksen teko perustuu oletukselle, että kaikkein tehokkainta moderointi nuorten mediassa olisi, jos nuorten suhtautuminen moderointiin olisi mahdollisimman positiivista. Jos nuoret myös ymmärtävät moderoinnin tarpeen ja syyn, he saattavat olla halukkaampia myös muuttamaan käyttäytymistään ja vähentämään aggressiivista nettipuhettaan. Tutkimuksella selvitetään, kuinka kaukana tällaisesta ideaalilanteesta vielä ollaan ja avataan keskustelua siitä, miten sitä lähemmäs voitaisiin päästä.

Opinnäytetyön tutkimuskysymys on, millainen on Demin keskustelupalstan käyttäjien suhtautuminen sivuston moderointiin. Lisäksi tutkimuksessa keskitytään siihen, kuinka tarpeellisena käyttäjät pitävät sivuston moderointia, ja miten heidän mielestään moderointia voitaisiin kehittää.

Tässä tutkimuksessa selvitetään verkkokyselyn avulla, kuinka nuorille kohdennetun median, eli Demin käyttäjät suhtautuvat moderointiin. Kyselyssä kysytään nuorilta käyttäjiltä, kuinka tärkeänä ke moderointia pitävät, kuinka he kokevat sen Demissä onnistuneen ja miten sitä heidän mielestään voisi parantaa. Tutkimuksen lopussa saatuja tuloksia analysoidaan ja niiden pohjalta tehdään johtopäätöksiä nuorten suhtautumisesta moderointiin. Luettujen negatiivisten mielipiteiden johdosta tutkimuksen hypoteesi on, että nuoret ovat tyytymättömiä Demin moderointiin.

Tietoperusta ja keskeiset termit -luvussa käsitellään tutkimuksen keskeisiä käsitteitä ja aiempaa tutkimusta aiheesta. Tietoperusta perustelee tutkimuksen ajankohtaisuutta ja merkitystä. Luvussa käsitellään verkkoyhteisöjä ja -keskustelua, nuorten median- ja internetinkäyttöä, vihapuhetta ja nettikiusaamista, Demiä sekä moderointia Demissä ja keskustelupalstoilla yleisesti.

Seuraavaksi tutkimusraportissa käsitellään tutkimuksen menetelmiä ja tutkimuksen toteutusta. Tutkimus on toteutettu verkkokyselyllä Demin keskustelupalstan käyttäjille. Tässä osiossa avataan tutkimusprosessia ja perustellaan valitut tutkimusmenetelmät.

Analyysi-luvussa käydään läpi tutkimustuloksia ja vertaillaan niitä toisiinsa, jotta saadaan kattava kuva tuloksista ja niiden vaikutuksista toisiinsa.

Johtopäätökset ja tulkinta -luvussa pohditaan analysoituja tuloksia ja niiden syitä, avataan keskustelua aiheeseen liittyvistä mahdollisista lisätutkimuksista, analysoidaan tutkimuksen luotettavuutta ja kattavuutta ja arvioidaan tutkimuksen onnistumista. Viimeisessä luvussa myös käsitellään opinnäytetyön aikaista omaa oppimista.

2 Tietoperusta ja keskeiset termit

Tässä luvussa avataan tutkimuksen kannalta merkityksellisiä termejä ja tutkimusaiheeseen liittyviä laajempia ilmiöitä. Luvun teemoina ovat verkkoyhteisöt ja -keskustelu, nuoret, media ja internet, vihapuhe ja nettikiusaaminen, nuortenmedia Demi, moderointi ja moderoinnin merkitys keskustelupalstoilla sekä moderointi Demissä.

2.1 Verkkoyhteisöt ja -keskustelu

Tässä osiossa määritellään verkkoyhteisön ja verkkokeskustelun termit, avataan niiden historiaa ja nykypäivää, analysoidaan verkkokeskustelun vaikutusta yhteiskuntaan ja journalistiseen työhön, esitellään verkkokeskustelussa käytettävää kieltä ja määritellään erikseen verkkokeskustelupalstan käsite.

2.1.1 Verkkoyhteisö

Verkko- eli virtuaaliyhteisö on ”yhteisö, jonka jäsenten välinen vuorovaikutus tapahtuu pääasiallisesti tietoverkon välityksellä”. Verkkoyhteisöt rakentuvat verkon yhteisöpalvelujen ympärille. (Sanastokeskus TSK 2019a, 2019b.) Verkkoyhteisöjä ovat esimerkiksi Facebookin ystävät, verkkopelin pelaajat ja verkkofoorumien käyttäjät. Verkkoyhteisöt ovat vieneet ihmisten välistä viestintää kahdenvälisestä kommunikaatiosta monenvälisyyteen (Aalto & Uunisaari 2009, 62.) Perinteisesti historiassa keskustelut on käyty kahden kesken joko kasvokkain, puhelimitse tai myöhemmin esimerkiksi sähköpostin tai tekstiviestien välityksellä, mutta erilaisten verkkokeskustelualustojen ja sosiaalisen median yleistymisen myötä keskustelut ovat yhä useammin laajentuneet monenvälisiksi.

2.1.2 Verkkokeskustelun historia

Verkkokeskustelun historia alkaa 1970-luvulta, jolloin sähköposti yleistyi käyttöön internetiä edeltäneessä ARPANET-järjestelmässä. Seuraava merkittävä harppaus verkkovälitteisessä vuorovaikutuksessa tapahtui vuosina 1975-1996, jolloin suosioon nousivat BBS:t eli Bulletin Board Systemit. BBS:t, joita voidaan kuvailla yksittäisiksi tietokoneiksi, joihin muut pystyivät ottamaan yhteyttä modeemin välityksellä, mahdollistivat muun muassa tiedostojen jakamisen ja muiden käyttäjien kanssa keskustelun.

Vuonna 1990 syntyi nykyinen internetin muoto, eli World Wide Web. Vuonna 1993 julkaisiin ensimmäinen verkkoselain, Mosaic, jonka myötä internet ei ollut enää pelkkää tekstiä, vaan sai myös visuaalisia elementtejä. Suosittuja verkkokeskustelutapoja olivat esimer-

kiksi verkkoroolipelit, IRC-verkkokeskustelu ja uutisryhmäkeskustelut. Erilaiset keskustelupalstat rakentuivat BBS:ien ja erilaisten keskustelupohjien kautta, ja ovat edelleen tärkeä osa sosiaalista mediaa. 2000-luvun alussa blogit eli verkkopäiväkirjat alkoivat yleistyä.

Myöhemmin valtaosa verkkokeskustelusta on siirtynyt sosiaalisen mediaan, kuten esimerkiksi Twitteriin, Facebookiin ja Instagramiin. Sosiaalisen median aikakaudella sisällöt ja keskustelut kiertävät eri alustoja nopeasti, kun esimerkiksi Youtube-video voidaan linkata Facebookin uutisvirtaan. Keskustelu siis laajenee nopeasti sen alkuperäiseltä alustalta.

Ajan myötä keskustelijoiden identiteetti on muokkautunut. Verkkokeskustelun alkuaikoina verkkoidentiteetti muodostui nimimerkin taakse, kun taas Facebookin yleistyttyä yhä suurempi osa vuorovaikutuksesta tapahtuu oman nimen alla. (Laaksonen & Matikainen 2013, 195-199.)

2.1.3 Verkkokeskustelu ilmiönä

Verkkokeskustelun yhteiskunnallisesta ja sosiaalisesta merkityksestä löytyy monia mielipiteitä. Verkkokeskustelu edistää sananvapauden toteutumista verkossa, sillä kaikkien on helppo osallistua keskusteluun ja uusia näkökulmia on helppo nostaa esiin sekä korjata vääriä luuloja. Verkosta voi löytää omalta tuntuvan yhteisön ja tuntea yhteenkuuluvuutta samasta aihepiiristä kiinnostuneiden kanssa. Verkossa luodut sosiaaliset suhteet voivat johtaa myös tosielämän ”oikeisiin” ystävyys-suhteisiin (Herkman & Vainikka 2012, 90).

Verkkokeskustelun nurja puoli on, että se voi myös kaventaa kirjoittajien näkökulmia. Ihmiset usein hakeutuvat yhteisöihin, joissa on yhteisiä kiinnostuksen kohteita ja näkemyksiä. Näin ollen uusia näkökulmia ei esitetä ja käyttäjälle voi tulla valheellinen käsitys enemmistön mielipiteestä. Elisabeth Noelle-Neuman on vuonna 1974 kuvannut hiljaisuuden spiraalia, jossa poikkeavia näkemyksiä ei enää uskalleta tuoda esiin, sillä yhteisössä vallitsee yhteisymmärrys tietyistä aiheista (Hopkins 2015). Keskustelu verkossa pirstaloituu helposti pieniin osaryhmiin, joissa on kaikissa oma konsensusensa. Voidaan puhua verkkokeskustelun fragmentoitumisesta ja internetin polarisoitumisesta. Verkkokeskustelujen käyttäjät saattavat myös kuvitella internetin intiimiksi keskustelu-ympäristöksi, eivätkä välttämättä esimerkiksi ymmärrä, että tiedotusvälineet voivat käyttää verkkokeskusteluja lähteenään uutisoinnissa. Monet mediassakin huomioidut kohut saavat alkunsa juuri keskustelupalstoilta. (Haara, Pöyhtäri & Raittila 2013, 43-46. 71.)

Internetissä, varsinkin anonyymeillä keskustelupalstoilla, ei lähes koskaan voi olla varma, kuka keskustelukumppanina on. Tämä voi madaltaa kynnystä haukkumiseen ja vihamielisen keskustelun ylläpitoon. Verkkokeskusteluissa törmää verkkoestottomuuteen:

ihmiset voivat kirjoittaa ikäviä viestejä helpommin, jos eivät tiedä, kuka vastapuolella on tai näe tämän reaktiota. (Aalto & Uunisaari 2009, 24; Syrjälä 2018.)

Verkkoyhteisöjen yleistymisen on vaikuttanut myös journalistiseen työhön. Digitalisaation myötä toimitus on lähentynyt lukijoiden kanssa. Verkkoyhteisöjen myötä yhteisluominen, jossa toimitus ja yleisö yhdessä luovat sisältöä saman brändin alle, on yleistynyt. Tällaisissa yhteisöllisissä medioissa toimittajan rooli on perinteisestä näkemyksestä poikkeava. Oman toimitustyön, kuten kirjoittamisen, valokuvaamisen tai videokuvaamisen lisäksi toimitus on vastuussa verkkopalvelun kehittämisestä ja ylläpidosta, käyttäjäyhteisön ja heidän halujensa tulkitsemisesta, keskustelun ohjauksesta, verkkosivuston kuratoimisesta niin, että kiinnostavimmat aiheet nousevat esiin, jakokelpoisen sisällön tuottamisesta ja brändin kasvattamisesta. (Malmelin 2005, 4-5.)

2.1.4 Verkkokeskustelujen kieli

Verkkoyhteisöillä, kuten keskustelupalstoilla eli -foorumeilla, blogeilla tai uutismedioiden kommenttiosioilla, on omanlainen kielensä, joka voi vaikuttaa verkon vihamieliseen keskustelukulttuuriin. Verkkokeskustelussa ilmeet, eleet tai muu non-verbaalinen viestintä on poissa pelistä ja viestin vastaanottaja näkee vain lähettäjän kirjallisen tuotoksen. Jo tämä voi helposti aiheuttaa väärinkäsityksiä keskustelussa.

Metakommunikaation, eli sen osan viestistä, joka ei itsessään edistä puheenaiheen käsittelyä, ajatellaan olevan erityisen merkityksellistä juuri tilanteissa, joissa non-verbaalista viestintää ei ole. Verkkokeskusteluissa siis lisätään metapragmaattisia elementtejä, joiden tarkoituksena on arvostella joko omaa tai muiden viestintää ja sen sisältöä. Esimerkiksi omaan viestiin lisättävät ”en nyt ole aivan varma tästä, mutta...”, ”kannattaisi tutustua asiaan, ennen kuin alkaa tekemään johtopäätöksiä” tai ”toivottavasti viestini ei loukannut sinua” ovat metapragmaattisia kommentteja, jotka auttavat vastaanottajaa ymmärtämään, miten viesti tulisi lukea ja miten siihen tulisi suhtautua. Metakommunikaatio tekee verkko- viestinnästä siis ymmärrettävämpää. Sillä voidaan myös korostaa viestin vastaanottajan ”tyhmyyttä” tai muuten varmistaa, että vastaanottaja ymmärtää loukkaantua viestistä. (Tanskanen 2014, 51-74.)

Myös emojiit, eli digitaalisessa viestinnässä käytettävät kuvamerkit ja hymiöt tekevät verkossa luettavasta viestistä helpommin ymmärrettävän. Emojeilla voidaan lisätä tekstiin tunnetta ilmaisevia kuvamerkkejä, jotka saattavat muuttaa viestin merkitystä merkittävästi. Emojiit siis toimivat verkossa ilmeiden ja eleiden korvaajina. (Valkama 2018.)

Verkkokeskustelussa kielen muodollisuus riippuu tilanteesta. Virallisissa sähköposteissa kirjakielen käyttö on perusteltua, mutta esimerkiksi nuorten keskustelupalstalla muodollinen kirjoitustyyli saattaa antaa kirjoittajasta ylimielisen kuvan. (Aalto & Uusisaari 2009, 75.). On esitetty, että verkossa reaktiot ja tunteet näkyvät kärkkäämmin ja suuremmin kuin verkon ulkopuolisessa maailmassa. Verkko toimintaympäristönä mahdollistaa siis suuria vaikuttamisen keinoja ja avoimuutta, mutta myös ilkeää ja äkkipikaista keskustelukulttuuria. (Aiken 2016, 21-22.)

2.1.5 Verkon keskustelupalstat

Tässä opinnäytetyössä keskitytään Demiin, joka edustaa erilaisista verkkoyhteisöalustoista verkkokeskustelupalstaa ja on erityisesti tytöille suunnattu. Verkkokeskustelupalstat eli -foorumit ovat usein jonkin aihealueen tai ryhmän (esimerkiksi harrastuspalsta tai nuorille tarkoitettu keskustelualusta) ympärille muotoutuneita keskusteluryhmiä, jotka voivat laajentua myös muita aiheita käsitteleviksi. Palstojen keskusteluun osallistuminen vaatii useimmiten sivulle rekisteröitymisen, mutta anonyymit käyttäjät voivat silti seurata keskustelua. Suomessa Demin lisäksi suosittuja keskustelupalstoja ovat esimerkiksi Vauva.fi, Suomi24 ja KaksPlus. Keskustelupalstoille ominaista on, että sen keskustelut niissä voivat olla hyvinkin eriaikaisia. Keskustelujen viestit tallentuvat palveluun ja niihin kommentoidaan välillä vuosienkin päästä. Foorumit eivät siis edusta reaaliaikaista keskustelua, vaikka viestejä saattaakin välillä tulla tiuhaan tahtiin. Keskustelupalstat on usein jaettu erilaisiin keskustelualueisiin ja monilta harrastefoorumeilta löytyy myös yleiseen keskusteluun tarkoitettu keskustelualue. Keskustelufoorumit voivat etenkin nuoruudessa vaikuttaa vahvasti käyttäjän identiteettiin ja sosiaalisen piiriin ja moni on saanut keskustelupalstoilta pitkäaikaisia ystäviä, joita tavataan verkon ulkopuolellakin. Keskustelupalstat ovat monelle tärkeitä esimerkiksi vertaiskokemusten ja tuotesuosittelun vuoksi. (Herkman & Vainikka 2012; Sanastokeskus TSK ry 2010, 26.)

2.2 Nuoret, media ja internet

Tässä osiossa käsitellään nuorten internetin käyttöä, nuortenlehtien muutosta ja nuorten verkkoturvallisuuden edistämistä.

2.2.1 Nuorten internetin käyttö

Nuoret, 16–24-vuotiaat, ovat Tilastokeskuksen (2018) tutkimuksen mukaan aktiivisimpia internetin käyttäjiä. Kaikista suomalaisista 16–89-vuotiaista internetiä käyttää 89 prosenttia, kun 16–24-vuotiaiden keskuudessa käyttöaste on 100 prosenttia. Yhteisöpalvelujen seuraamisen suosio on kuitenkin nuorten keskuudessa hieman laskenut. Yhteisöpalvelulla tarkoitetaan internetpalvelua, joka mahdollistaa ihmisten välisen kommunikoinnin. Vuonna

2018 16–24-vuotiaista 93 prosenttia oli kyselyhetkestä viimeisen kolmen kuukauden aikana seurannut jotain yhteisöpalvelua, kun vuonna 2017 vastaava luku oli jopa 96 prosenttia (Sanastokeskus TSK 2019b; Tilastokeskus 2017, 6).

Kyseinen Tilastokeskuksen tutkimus ei esitä alle 16-vuotiaiden internetinkäytön tilastoja, eikä Suomessa ole viime vuosilta nuoremmista internetin käyttäjistä julkaistu muitakaan vertailukelpoisia tutkimuksia. Viimeisin tutkimus on vuodelta 2016 Nuorisotutkimusseuralta (Merikivi, Myllyniemi & Salasuo), jolloin internetiä on käyttänyt 7–9-vuotiaista suomalaisista 91 prosenttia ja kaikista 10–29-vuotiaista 93 prosenttia on käyttänyt internetiä päivittäin. 10–29-vuotiaista eri ikäryhmien internetin käyttöä ei ole tarkemmin ilmoitettu tutkimuksessa. Muita 10–29-vuotiaiden vastanneiden kesken suosittuja medioita olivat esimerkiksi kirjat, televisio ja musiikki. Kaiken kaikkiaan voidaan todeta, että nuorten internetin käyttö on hyvin aktiivista ja merkittävä osa nuorten elämää.

2.2.2 Nuortenlehtien historia

Nuorille tarkoitettut lehdet ovat kokeneet merkittävän muutoksen viime vuosituhaten vaihteessa. 1900-luvun suomalaisille nuortenlehdille oli ominaista, että ne käsittelivät pääasiassa musiikkia. Tällaisia olivat esimerkiksi Ajan Sävel ja sen kilpailijaksi vuonna 1961 perustettu Suosikki. Nuortenlehdet ovat ajan saatossa muuttuneet populaarikulttuuriin keskittyneistä lehdistä yleisaikakausmaisemmiksi lehdiksi, joissa käsitellään kulttuurin lisäksi muun muassa ajankohtaisia ilmiöitä, matkailua, ihmissuhteita ja terveyttä. 1998 perustettu tytöille suunnattu aikakauslehti Demi ja sen saama suosio sai muutkin nuortenlehdet pohtimaan kohderyhmäänsä. Suosikki muutti konseptiaan musiikkilehdestä nuortenleheksi vuonna 2003 ja musiikkilehti Mix muuttui tyttöjenlehti Miss Mixiksi vuonna 2008. Nuorille pojille ei omia yleisaikakauslehtiä ole juuri ilmestynyt, vaan poikien on oletettu lukevan esimerkiksi harrastuksiin, kuten pelaamiseen tai tietotekniikkaan liittyviä lehtiä. (Lehtisalo 2011, 18–22.)

Vuonna 2019 Demi ja Systeri ovat ainoat jäljellä olevat teini-ikäisille suunnatut suomenkieliset yleisaikakauslehdet. Harrastukseen liittyviä aikakauslehtiä, kuten Partio-lehti, ei laskea tässä yleisaikakauslehdiksi. Nuoremmille, selkeästi alakoululaisille suunnattuja lehtiä ovat esimerkiksi Koululainen ja Apu Juniori. (Aikakausmedia 2019; Egomont Kustannus 2019)

2.2.3 Nuoret diginatiiveina

1990-luvun loppupuolella syntyneitä nuoria kutsutaan usein diginatiiveiksi. He ovat viettäneet aikaa verkossa suurimman osan elämästään. (Kangas 2011, 8.) Diginatiivit ovat siis

syntyneet maailmaan, jossa digitaalisten apuvälineiden käyttö on normi, eivätkä ole siirtyneet siihen vasta aikuisiällä, kuten vanhemmat ikäpolvet. Diginatiivien uskotaan usein hallitsevan digitaaliset välineet ja digitaalisen kulttuurin automaattisesti.

Kupiaisen (2013) mukaan diginatiivisuus on tässä suhteessa myytti. Lapselle ja nuorelle kynnys teknologian, kuten internetin ja älypuhelinien käyttöön on matalampi kuin vanhemmillä sukupolvilla, mutta hän ei silti automaattisesti sisäistä digitaalista kulttuuria ja internetin käyttäytymismalleja. Siksi on tärkeää opettaa nuorelle digitaalisen kulttuurin sääntöjä ja ottaa mediakasvatus osaksi arkea koulussa ja kotona. (Haasio 2016, 11-15.) Mediakasvatuksella tarkoitetaan mediakulttuurissa elämiseen tarvittavien oppien ja käyttäytymismallien edistämistä. Siihen sisältyy sekä erilaisten digitaalisten välineiden käytön opettelu, että median analysointia laajempänä ilmiönä. (Mediakasvatusseura 2019.)

Vanhempi sukupolvi on usein arvostellut nettisukupolvea kovin sanoin. Internetin kasvatteja on kutsuttu esimerkiksi vanhempiaan tyhmemmiksi ja laiskemmiksi, sosiaalisesti kömpelöiksi, häpeämättömiksi huomionhakijoiksi ja nettikiusaajiksi. Nuorten mediankäyttöä vastaan on perinteisesti kritisoitu niin vahvasti mahdollisesti siksi, että ihmiset helposti nousevat puolustuskannalle kohdatessaan jotain uutta ja erilaista. (Tapscott 2009, 15-19.) Oletettavasti mediakasvatus ei voi kuitenkaan olla onnistunutta, jos vanhempien sukupolvien asenne digitalisoituneita sukupolvia kohtaan on tynpeä.

2.2.4 Nuorten verkkoturvallisuus

Nuoria on tärkeää suojella verkossa ja antaa heille opit oikeanlaiseen nettikäyttäytymiseen. Verkossa vilisee paljon vaaroja, jotka koskevat erityisesti nuoria. Nuoria vaanivat nettikiusaajat, henkilötietojen urkkijat ja seksuaaliset häiritsijät. Nuorten verkkoturvallisuuden lisääminen on usein mediassakin esillä.

Tranberg ja Heuer (2013, 188-191) esittävät, että avain nuorien nettikäyttäytymisen valvontaan on luottamisessa. Esimerkiksi vanhempien on mahdotonta seurata täysiaikaisesti lapsensa nettikäyttäytymistä, joten on luotava ilmapiiri, jossa verkossa tapahtuvista asioista voidaan puhua avoimesti. Parhaiten nuori selviää verkossa ehjin nahoin, jos luottamuksen lisäksi hänellä on hallussaan verkkokäyttäytymisen avaimet, kuten ymmärrys salasanojen yksityisyydestä, henkilötietojen varjelusta ja kiusaamisen vääryydestä. Nuoria voidaan suojella internetin vaaroilta myös koulujen mediakasvatuksella, moderoinnilla ja erilaisilla asiattoman verkkokäyttäytymisen vastaisilla kampanjoilla, joilla pyritään ehkäisemään nettikiusaamista ja vihapuhetta.

2.3 Vihapuhe ja nettikiusaaminen

Tässä osiossa selitetään vihapuheen ja nettikiusaamisen termit, selvitetään vihapuheen ja sananvapauden yhteys, kerrotaan nettikiusaamisen yleisyydestä, analysoidaan nettikiusaamisen ja vihapuheen syitä ja esitellään erilaisia mediassa esillä ollutta nettikiusaamista vastustavaa kampanjoita.

2.3.1 Vihapuhe

Juridisessa yhteydessä vihapuhe-termillä kuvataan muun muassa kiihottamista kansanryhmää vastaan ja uskonrauhan rikkomista. Vihapuhe itsessään ei ole Suomen laissa rikos, mutta tietyt rikokset pitävät sisällään vihapuhetta. Vihapuheella kuvataan myös esimerkiksi verkkovihaa ja aggressiivista ja vihamielistä keskustelua internetissä. (Haara, Pöyhtäri & Raittila 2013, 26.)

Tässä työssä vihapuheella tarkoitetaan verkossa käytävää vihamielistä keskustelua ja yksilöihin ja yhteisöihin kohdistuvaa aggressiivista ja loukkaavaa puhetta.

Vihapuhetta käsiteltäessä tulee usein esille sananvapaus, eikä aina ole välttämättä yksinkertaista vetää viivaa sananvapauden käytön ja vihapuheen sekä sen estämisen välille. Sananvapaudella tarkoitetaan oikeutta ilmaista julkisesti mielipiteitään. Tämän takia jotkut verkon keskustelijat saattavat perustella oikeutensa ilmaista vihamielisiä mielipiteitään muista ihmisistä. Sananvapauden sisältyy kuitenkin vastuu ja oikeus muita häiritsemättä pitää mielipiteensä. Ihmisarvoa loukkaavan viestin levittäminen ei sisälly sananvapauteen. (Haara, Pöyhtäri & Raittila 2013, 62-70.; Ihmisoikeusliitto 2019; Suomen journalistiliitto 2019.)

2.3.2 Nettikiusaaminen

Nettikiusaamisella tarkoitetaan verkon kautta tai esimerkiksi tekstiviestien avulla tapahtuvaa toistuvaa toiselle osapuolelle pahan mielen aiheuttamista. Nettikiusaamista voi esiintyä esimerkiksi sosiaalisessa mediassa (Instagram, Facebook ym.), pikaviestipalveluissa (WhatsApp, Snapchat ym.) tai keskustelufoorumeilla. Nettikiusaamisen eräitä muotoja ovat muun muassa nöyryyttäminen, juoruilu, yksityisen tiedon levittäminen, eristäminen, ahdistelu ja häirintä. Nettikiusaamiselle ominaisia piirteitä ovat kiusaajien anonyymisyys ja kiusaamisen toistuvuus. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2019.)

Nettikiusaamista voi ajoittain olla hankala huomata. Nettikiusaaminen ei ole aikaan tai paikkaan sidonnaista, kuten esimerkiksi koulukiusaaminen, vaan sitä voi tapahtua mihin aikaan tahansa ja missä tahansa. Koulukiusaattu nuori saattaa olla rauhassa kiusaajiltaan

kotonaan, mutta nettikiusatulla tilanne on toinen, sillä netti seuraa meitä nykyään joka paikkaan. Usein sama nuori, joka kokee koulukiusaamista, on myös nettikiusauksen uhri. Myös nettikiusaamisen tapoja voi olla vaikea ymmärtää ja tunnistaa kiusaamiseksi. Esimerkiksi jonain toisena esiintyminen ja valheellisen tiedon levittäminen voidaan usein naamioida vitsiksi. Eräitä perusteluja nettikiusaamiselle ovat muun muassa olleet sen hauskuus, kiusauksen kohteen epäsuosio, se, että nettikiusaamista ei pidetä isona juttuna, sen seurauksia ei ymmärretä tai uskotaan, ettei nettikiusaamisesta jää kiinni. (Whitby 2011, 73-81; Haasio 2016, 34; Haasio 2013, 63.)

Nettikiusaaminen on Suomessa lähes yhtä yleinen ongelma kuin koulukiusaaminen. Vuonna 2017 lähes 21 prosenttia suomalaisista yläkoululaisista ilmoitti kokeneensa nettikiusaamista (Alma Media). Vastaavasti koulukiusaamista kertoi peruskoulun 8.–9.-luokkalaisista kokeneen noin 25 prosenttia (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin tutkimuskeskus 2017).

2.3.3 Nettikiusaamisen ja vihapuheen esiintyminen

Verkkokeskustelussa vihapuhetta ja nettikiusaamista esiintyy erityisesti tunteita herättävien aiheiden ympärillä. Esimerkiksi maahanmuutto, eutanasia ja ruotsin kielen asema opetussuunnitelmassa ovat mielipiteitä jyrkästi jakavia aiheita, jotka herättävät kiivasta keskustelua ja keskustelun sävy muuttuu herkästi aggressiiviseksi ja muista keskustelijoista tai keskustelun kohteista käytetään loukkaavia termejä. Myös keskustelupalstan laatu vaikuttaa keskustelun sävyyn. Äideille suunnatuilla perhefoorumeilla voi aggressiivista keskustelua ja muiden haukkumista aiheuttaa esimerkiksi lasten päiväunet tai päivähoito. Tällaiset aiheet eivät oletettavasti aiheuttaisi yhtä kiivasta keskustelua rajatulla harrastefoorumilla. (Haara, Pöyhtäri & Raittila 2013, 73–84.)

2.3.4 Nettikiusaamisen ja vihapuheen vastainen työ

Eri tahot ovat tarttuneet nettikiusaamiseen ja vihapuheeseen viime vuosina yhä kiivaammin. Esimerkiksi teleoperaattori Elisa toteutti syksyllä 2018 mittavan #sananvastuu-mainoskampanjan nettikiusaamista vastaan. Kampanjan avulla pyrittiin korvaamaan internetin negatiivinen puhe positiivisella ja kannustavalla ilmapiirillä. Kampanjan kasvoina oli useita julkisuudesta tuttuja kasvoja, jotka kertoivat omista kokemuksistaan nettikiusattuina. (Elisa 2019.) Myös Veikkaus toi nettikiusauksen vastustamisen osaksi mainoskampanjaansa kesällä 2017. Veikkauksen mainosvideolla käsitellään kiusaamista sosiaalisessa mediassa. Veikkaus lupaa käyttää pelituottojaan kiusaamisen ehkäisemiseen, tuki-chatteihin ja nuorten mielenterveystyölle. (Veikkaus 2017.) Helmikuussa 2019 myös Oikeusministeriö julkaisi Against Hate -hankkeen, jolla pyritään kehittämään viharikosten ja vihapuheen vastaista työtä (Oikeusministeriö 2019).

2.4 Demi ja Demi.fi

Tässä osiossa esitellään Demi-lehti ja Demin verkkosivu.

2.4.1 Demi



Kuva 1. Kuvakaappaus Demin logosta. (13.4.2019 Demi.)

Demi on vuonna 1998 perustettu suomalainen tyttöjenlehti, joka kuuluu A-lehtien konserniin. A-lehdet julkaisevat myös esimerkiksi Imagea, Trendiä, Apua ja Avotakkaa. Demin tämänhetkinen päätoimittaja on Päivi Lehtomurto, joka on toiminut virassa huhtikuusta 2018 lähtien. Demi-lehden kohderyhmää ovat 11-18-vuotiaat tytöt ja lehdessä käsitellään esimerkiksi terveyttä, kauneutta, harrastuksia, opiskelua ja tyyliä. Verkon ja sosiaalisen median pääkohderyhmää ovat 13–19-vuotiaat. Demillä on kuitenkin myös runsaasti yli 20-vuotiaita käyttäjiä verkossa ja lehden lukijoina. Demi on muodostanut brändinsä portfolio-malliseksi, joka taloustieteen terminä tarkoittaa tietyille brändille kuuluvaa laajaa tuoteperhettä. Kuukausittain ilmestyvän printtilehden lisäksi Demi-perheeseen kuuluvat Demin verkkosivut, sosiaalisen median kanavat, kuten Instagram ja Youtube, Demi-lukuvuosikalenteri ja kerran vuodessa ilmestyvä Tube-extra, jossa käsitellään Youtubesta tuttuja tubettajia ja heidän elämäänsä. (A-lehdet 2018; A-lehdet 2019; Lehtisalo 2011. 23-34.; Lehtomurto 26.4.2019)

Vuonna 2018 Demin lukijamäärä oli 79 000, mikä on suunnilleen saman verran kuin nuorille naisille suunnatulla Cosmopolitan-lehdellä. A-lehtien Trendin lukijamäärä oli 63 000. (Fokusmedia 2019; Kansallinen Mediatutkimus 2019.)

2.4.2 Demi.fi



Kuva 2. Näyttökuvaa Demin etusivun yläpalkista. (28.3.2019 Demi.fi)

Demi julkaisi omat verkkosivunsa heti samana vuonna lehden ilmestymisen kanssa. Verkko onkin ollut yksi Demin suosion avaimista. Demissä pidetään verkkosivua yhtä tärkeänä osana brändiä kuin itse printtilehteä. Demin verkkosivut on suunniteltu mobiilikäyttäjät mielessä pitäen ja 70–80 prosenttia käyttäjistä käyttääkin sivustoa mobiililaitteella. Demi on tarjonnut alusta asti nuorille jotain uutta ja mielekästä, nimittäin keskustelupalstan. Verkkosivujen on myös todettu lisäävän lehden tunnettuutta. Erityisen tärkeänä toimituksessa pidetään sitä, että keskustelupalstan ansiosta lehti oppii tuntemaan lukijakuntansa paremmin ja tuottamaan sisältöä, joka lukijoita aidosti kiinnostaa. (Lehtomurto 26.4.2019; Lintula & Malmelin 2011, 34–39.)

Keskustelupalsta on sivustolla suurimmassa roolissa. Etusivulla on nähtävänä uusimpia ja suosituimpia viestiketjuja. Yläbannerista (kuva 2) kävijä voi navigoida itsensä lukemaan joko uusimpia tai kaikkia keskusteluja, toimituksellisia juttuja, Demin sometähtien esitteilyjä, tietoa Demistä tai nähdä oman käyttäjätunnuksensa tiedot. ”Uudet keskustelut” ohjaa käyttäjän etusivulle, josta hän voi seurata uusimpia keskusteluja joko aika- tai aktiivisuusjärjestyksessä. ”Kaikki keskustelut” -osion alta käyttäjä pääsee selaamaan keskustelualueen kategorioita, joita ovat ihmissuhteet, keho, mieli, netti ja tekniikka, oma planeetta, opiskelu ja työ, tyyli ja kauneus, vapaa-aika sekä viihde. Jokaisen kategorian alta löytyy vielä erilaisia teemoja, jotka keskustelun aloittaja voi keskustelulle valita. Esimerkiksi keho-kategorian alta löytyvät muun muassa teemat seksi, kuukautiset, seksuaalisuus, iho, uni ja alapää. ”Tietoa” -osiosta löytyy esimerkiksi Demin säännöt, joita sovelletaan Demin keskustelupalstalla.

Tammikuussa 2019 Demin verkkosivuilla kävi 531 590 kävijää. Määrä on pysynyt suhteellisen samana vuoden takaisesta. Tammikuussa 2018 kävijöitä sivulla oli 526 569. Tammikuussa 2019 Demi oli Suomen 50. suosituin nettisivusto. (Finnish Internet Audience Measurement 2019.)

2.5 Moderointi ja sen merkitys verkkokeskustelussa

Tässä osiossa selitetään moderointi-termi, eri moderointitavat ja moderoinnin tilanne nykypäivänä Suomessa.

Moderoinnilla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa ylläpidon verkkokeskustelujen seuraamista ja sisällön asiallisuuden varmistamista. Moderointia hoitaa yleensä joko verkkosivua ylläpitävä taho, kuten toimitus, tai erillinen moderaattori tai moderaattoritimi. Sisällön asiallisuus varmistetaan yleensä viestejä poistamalla tai niiden sisältöä editoimalla, viestiketjuja poistamalla tai käyttäjiä estämällä. Asiatonta sisältöä on yleensä Suomen lain, sivuston omien sääntöjen tai yleisen hyvän käytöksen vastainen sisältö. (Kuutti 2014.)

Moderointi- eli julkaisupäätökset voidaan tehdä joko etukäteen tarkastamalla kaikki kommentit ennen julkaisua tai jälkikäteen poistamalla asiattomia kommentteja. Ennakkomoderointi koetaan toimituksissa usein vaivattomammaksi kuin jälkikäteen moderointi. Myös Julkisen sanan neuvosto suosittelee ennakkomoderointia. Jälkimoderoinnilla voidaan taas osoittaa luottamusta keskustelijoihin ja hyvätapaiseen keskusteluun. Tällainen moderointi voi olla erityisesti toimivaa palstoilla, jotka vaativat rekisteröitymisen. Jälkikäteen moderointi tehdään yleensä yhteisön tekemien ilmiäntöjen perusteella. Toimituksen on myös mahdollista käyttää näiden moderointitapojen sekoitusta, jossa esimerkiksi anonyymit kommentit moderoidaan ennakkoon, mutta rekisteröityneet käyttäjät saavat kommentoida ilman ennakkomoderointia. (Haara, Pöyhtäri & Raittila 2013, 162-164.; Kuutti 2014.)

Moderointi ei tarkoita samaa kuin sensuuri, joka on Suomen laissa kiellettyä. Suomessa jokaisella medialla on oikeus päättää sivustonsa sisällöstä. Useimmiten moderoidessa ei niinkään kiinnitetä huomiota keskustelujen aiheisiin, vaan viestien esitystapaan, joka voi olla loukkaava. Poikkeuksiakin on: esimerkiksi Demin keskustelufoorumilla ei ennen saanut käydä syömishäiriö-aiheisia keskusteluja. Myöhemmin sääntöä on muutettu siten, ettei keskusteluissa saa ihannoita syömishäiriöitä, mutta niistä saa kyllä keskustella. (Haara, Pöyhtäri & Raittila 2013, 162-164.; Kuutti 2014; Lehtomurto 26.2.2019.)

Moderointi on Suomessa varsin uusi työnkuva. Heikki Kuutin tutkimuksessa (2014) suu- rimmalla osalla moderaattoreista ei ollut työhön erillistä koulutusta. Tutkimuksessa selvisi myös, että Suomessa ei yleensä moderoidun viestin lähettäjälle ilmoiteta poistetusta viestistä. Osalla foorumeista saattaa poistetun viestin tilalle tulla ilmoitus, että viesti on poistettu moderaattorin toimesta. Poiston syytäkään ei yleisesti viestin lähettäjälle tai verkko- yhteisölle ilmoiteta. Moderoinnin ongelmia ovat esimerkiksi saman median eri moderaatto- rien väliset näkemuserot ja häilyvä raja julkaistavien ja poistettujen viestien välillä. Verkko- keskustelupalstojen käyttäjiltä tulee useimmiten palautetta moderoinnin hitaudesta. Erityi- sesti hitaudesta valitetaan jälkimoderoiduilla foorumeilla, joissa ei esimerkiksi yöaikaan ole ketään tarkistamassa viestejä.

Verkkokeskustelun moderointi on hiljalleen kehittymässä yhä tiiviimmäksi osaksi toimitus- työtä, ja moderoinnin tärkeyttä vihapuheen estäjänä ymmärretään yhä enemmän. Aller Media järjesti vuonna 2015 Suomen ensimmäisen moderointikoulutuksen, joka oli tarkoi- tettu moderoinnin parissa jo työskenteleville, jotta he voisivat syventää osaamistaan (Aller Media 2016). Journalisteille suunnatussa Sovittelujournalismin käsikirjassa (Ahva, Haara & Hautakangas 2017) rohkaistaan toimituksia yhä rohkeampaan moderointiin, joka voi olla valvonnan ja viestien poiston lisäksi myös keskusteluun osallistumista ja keskustelun edis- tämistä positiivisin keinoin, eli keskusteluttamista. Käsikirjan mukaan verkkokeskustelun hyvä moderointi on mahdollista vain, jos sille on annettu sen ansaitsema aika ja vaiva.

Muiden töiden lomassa moderointi jää usein varjoon, eikä sille ole löytyä aikaa tai tekijöitä. Suomessa on käytetty myös tekoälyä moderoinnin tukena (Heinämäki 2017).

2.6 Moderointi Demissä

Tässä osiossa käsitellään Demin keskustelupalstan moderoinnin käytäntöjä. Tätä osiota varten on haastateltu Demin moderaattoria (4.4.2019). Kuten aiemmin tutkimuksessa on todettu (s. 1), ovat moderaattorit joutuneet usein vihapuheen kohteeksi, eikä Demi ole julkisesti kertonut sivuston ylläpidon henkilöllisyyksiä, esiintyy hän tässä opinnäytetyössä anonyyminä.

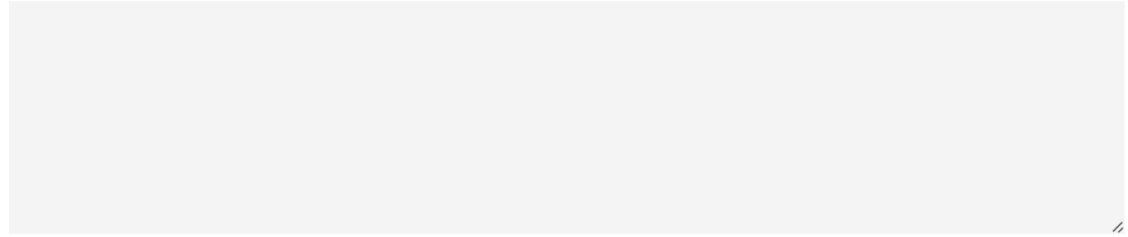
Demissä on käytössä jälkimoderointi. Kaikki viestit julkaistaan, mutta saatetaan poistaa myöhemmin, jos ne ovat asiattomia tai rikkovat Demin sääntöjä (liite 2) tai Suomen lakia. Viestien poiston lisäksi myös kokonaisia viestiketjuja saatetaan poistaa tai käyttäjä voi joutua jäähylle, eli saada ”bannit”, joiden pituus voi vaihdella yhdestä päivästä vuoteen. Käyttäjä saa jäähystä ja sen pituudesta ilmoituksen koittaessaan kirjautua sivulle. Viestien tai viestiketjujen poistosta ei käyttäjälle ilmoiteta. Rikosepäilyissä on päädytty myös estämään käyttäjän ip-osoite kokonaan, mutta tämä on erittäin harvinaista.

Suuri osa moderointipäätöksistä tehdään käyttäjien tekemien ilmiantojen perusteella. Viestin tai keskustelun voi kuka tahansa käyttäjä ilmiantaa. Ilmiantovaiheessa aukeaa ikkuna (kuva 3), josta valitaan syy ilmiannolle (kuva 4). Ilmiantoperusteina voivat olla oman keskustelun tai viestin poistaminen, kiusaaminen, rasismi, vihapuhe tai propaganda, itsetuhoisuus, päihteiden käyttöön kannustaminen, syömishäiriön tai laihdutuksen ihannointi, porno, kaupallinen mainostus, tekijänoikeusrikkomukset, hyvän maun vastaisuus, muu lain vastainen sisältö tai jokin muu syy, jonka käyttäjä voi perustella avoimeen viestitilaan.

Valitse syy*

-Valitse-

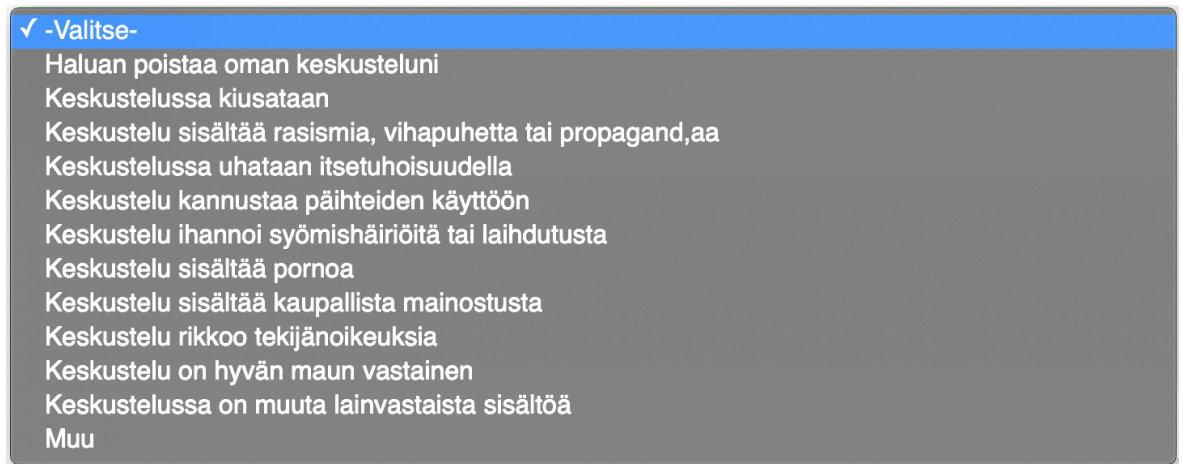
Kerro lisää



6000

Ilmianna

Kuva 3. Kuvakaappaus Demin ilmiuntoikkunasta. (Demi 3.4.2019)



Kuva 4. Kuvakaappaus ilmiantovaihtoehtojen valikosta. (Demi 3.4.2019)

Demin moderointi ei kuitenkaan nojaa täysin käyttäjien tekemiin ilmiantoihin, vaan ylläpito myös seuraa keskustelua itsenäisesti ja poistaa asiattomia viestejä, vaikka niitä ei ilmiannettaisikaan. Ylläpito yleensä käy läpi koko keskustelupalstan vähintään otsikkotasolla. Moderaattorin työ ei voikaan keskittyä vain tiettyyn aikaan, vaan sivua on seurattava koko päivän läpi ja varsinkin viikonloppuisin mahdollisimman myöhään asti. Aktiivisimmillaan keskustelut ovat iltaisin ja viikonloppuisin. Kaikkia ilmiannettuja viestejä ei kuitenkaan poisteta. On mahdollista, että viestejä esimerkiksi ilmiannetaan kiusallaan, jolloin moderaattorin on oltava selvillä viestin kontekstista. Enemmän aikaa menee keskustelun tarkkailuun kuin ilmiantojen käsittelyyn.

Moderoinnin määrä on päiväkohtaista. Keskimäärin ilmiantoja tulee muutamia kymmeniä päivässä, mutta määrä riippuu paljon palstan tapahtumista. Suurin osa ilmiannoista

tehdään, kun halutaan poistaa omia keskusteluja tai viestejä. Myös kiusaaminen, itsetuhoisuus ja päihteiden käyttöön kannustava sisältö ilmiannetaan herkästi. Vähiten ilmiantoja tulee kaupallisesta mainostuksesta, tekijänoikeusrikkomuksista ja hyvän maun vastaisesta sisällöstä.

Demin moderaattorin mukaan kohdeyleisö on suhteellisen hyväkäytöksistä. Nuoret käyttäjät tuntuvat olevan hyvin perillä sivuston säännöistä ja valmiina ilmiantamaan asiattontaa sisältöä. Jos moderaattori ei ehdi asiattomaan keskusteluun ajoissa, saattavat käyttäjät jo itsekin kommentoida keskusteluun sen olevan asiaton ja Demin sääntöjen vastainen.

3 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toteuttaminen

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön tutkimusmenetelmä ja käydään läpi tutkimuksen toteuttaminen.

3.1 Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu

Tässä opinnäytetyössä on käytetty laadullista, eli kvalitatiivista tutkimusotetta ja tutkimus on toteutettu verkkokyselytutkimuksella (liite 3). Laadullisen tutkimuksen määritelmästä ei ole yleisesti hyväksyttyä versiota. Koska laadullisen tutkimuksen käsitteen määritteitä on yhtä paljon kuin sen tutkijoita, määrittelevät Sarajärvi ja Tuomi (2018, 188) laadullisen tutkimuksen erilaisten tutkimusperinteiden kattotermiksi.

Survey-tyyppisessä tutkimuksessa aineisto kerätään siten, että kaikki kyselyyn vastaajat vastaavat samoihin kysymyksiin. Vastaajien otos on näyte tietystä perusjoukosta, tässä tutkimuksessa Demin käyttäjistä ja vielä laajemmin nuorista internetin käyttäjistä. Kysely valittiin tutkimukseen helppouden, nopeuden, sen mahdollistaman laajan otannan ja tulosten vertailukelpoisuuden takia. Kyselytutkimuksen avulla on myös helppoa todistaa hypoteesi oikeaksi tai vääräksi. Koska opinnäytetyön hypoteesi oli, että Demin käyttäjien suhtautuminen sivuston moderointiin on negatiivinen, pystyttiin kyselylomakkeen avulla keräämään vastaus tähän hypoteesiin helposti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006, 182–193.; Sarajärvi & Tuomi 2018, 84–102)

Standardoidussa kyselyssä kaikilla vastaajilla on samat vastausvaihtoehdot, jolloin niiden vertailu ja ristiinanalysointi on helpompaa kuin esimerkiksi haastattelututkimuksessa, jossa kukin haastateltava voi vastata suhteellisen vapaasti. Vaikka kyselytutkimus mielletään usein kvantitatiivisen, eli määrällisen tutkimuksen keinoksi, voidaan sitä hyödyntää myös laadullisessa tutkimuksessa, kuten tässä opinnäytetyössä on tehty. Kyselytutkimuksen avulla on vastaajat helppo luokitella laadullisiin luokkiin, jotka tässä tutkimuksessa olivat esimerkiksi ne, jotka olivat kiinnittäneet moderointiin huomiota ja ne, jotka eivät olleet, sekä ne, jotka eivät osanneet sanoa. Laadullisia luokkia voidaan käyttää apuna muiden kysymysten vastausten analysoinnissa. Kyselytutkimuksella on myös omat haasteensa ja haittansa: ei voida varmistua siitä, kuinka vakavasti kysely otetaan, etukäteen on hankala varmistaa, että kysymykset ja vastausvaihtoehdot ovat onnistuneita, ei voida olla varmoja vastaajien tietotasosta aiheeseen liittyen ja kyselyyn jätetään helposti vastaamatta, eli kato on suhteellisen suuri. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006, 182–193.; Sarajärvi & Tuomi 2018, 84–102)

Kyselyn tuloksia seurattiin pitkin keruuvaihetta ja niitä alettiin analysoida vastausajan umpeuduttua. Tutkimuksen sisältöä analysoitiin käymällä kaikkien kysymysten vastaukset läpi. Monien kysymysten kohdalla myös analysoitiin eri ikäryhmien vastauksia

3.2 Kyselyn laatiminen

Kysely koostettiin verkon kysely- ja raportointityökalu Webropolilla, jossa on kyselyn luomisen lisäksi mahdollista myös analysoida tuloksia (Webropol 2019). Tulokset myös analysoitiin Webropolin tarjoamalla työkalulla.

Kysely (liite 3) muodostui 19 kysymyksestä, jotka jaettiin teemoittain neljälle sivulle. Ennen kysymyksiä oli saatekirje, jossa kerrottiin vastaajalle tutkimuksen tavoitteet ja selvitettiin kyselyn kannalta keskeisen moderointi-termin merkitys. Ensimmäiset viisi kysymystä olivat pakollisia.

Ensimmäisen sivun pakollisilla kysymyksillä selvitettiin vastaajien taustoja. Taustatietojen avulla vastauksia voitiin analysoida paremmin ja segmentoida eri ryhmiin. Taustatietoina kysyttiin vastaajan ikää, sukupuolta, onko rekisteröitynyt käyttäjä, kuinka kauan on käyttänyt Demin keskustelupalstaa ja kuinka usein vieraillee sivustolla. Vastaajan tuli valita ikänsä neljästä eri vaihtoehdosta: alle 12-vuotias, 13–15-vuotias, 16–18-vuotias tai yli 19-vuotias. Kategoriat määräytyivät oletusarvoisen koulutusasteen mukaan: alakoululaiset, yläkoululaiset, toisen asteen opiskelijat tai sitä vanhemmat, jotka ovat samalla Demin kohdeyleisön yläpuolella. Vastaaja pystyi valitsemaan sukupuolekseen naisen, miehen tai muun, tai halutessaan valita ”en halua vastata” -vaihtoehdon. Kolmannessa kysymyksessä vastaaja kertoi, onko hänellä käyttäjätunnus Demin verkkosivuille valitsemalla vaihtoehdon kyllä tai ei. Vastaajien käyttöhistorian pituutta kartoitettiin viidellä vastausvaihtoehdolla: alle kuukausi, alle vuosi, 1–2 vuotta, 3–5 vuotta tai 6 vuotta. Viimeisessä taustoitavassa kysymyksessä selvitettiin, kuinka usein vastaaja vieraili Demin sivustolla ja vastausvaihtoehdot olivat päivittäin tai lähes päivittäin, muutamia kertoja viikossa, muutamia kertoja kuukaudessa tai harvemmin.

Seuraavan sivun kysymykset käsittelivät vastaajan yleistä arviota Demin keskustelupalstan ilmapiiristä ja sisällön moderoinnista. Kaikki sivun kysymykset olivat vapaaehtoisia. Kyselyn kuudes, eli toisen sivun ensimmäinen kysymys, oli kyselyn ensimmäinen avoin kysymys, jossa vastaajan tuli kuvailla Demin keskustelupalstan ilmapiiriä 1–5 adjektiivilla. Tällä kysymyksellä voitiin selvittää, miten kokemus sivuston ilmapiiristä vaikuttaa moderoinnin kokemiseen. Seuraavat kaksi kysymystä (kysymykset 7 ja 8) käsittelivät moderoinnin tarpeellisuutta Demissä. Seitsemännessä kysymyksessä kysyttiin, onko moderointi yli-

päätään tarpeellista Demissä ("kyllä", "ei", "en osaa sanoa") ja kahdeksannessa kysymyksessä vastaaja sai valita listalta tilanteet, joissa moderointi hänen mielestään on tarpeellista. Tässä kysymyksessä vastaaja pystyi valitsemaan useamman kuin yhden vaihtoehdon. Vastausvaihtoehtoina olivat samat vaihtoehdot, joista Demin käyttäjä pystyy valitsemaan sopivimman ilmiantaessaan viestin keskustelupalstalla. Vastaaja pystyi myös valitsemaan ei missään -vaihtoehdon, jos hän oli sitä mieltä, ettei moderointi ole tarpeellista missään tilanteessa. Kysymyksillä 9–12 kartoitettiin vastaajan yleistä mielipidettä Demin moderoinnista. Kysymyksessä yhdeksän kysyttiin, onko vastaaja kiinnittänyt huomiota moderointiin ("kyllä", "en", "en osaa sanoa") ja seuraavassa kysymyksessä vastaajan yleistä arviota Demin moderoinnista. Vastausvaihtoehtoina olivat "toimivaa, ei parannettavaa", "vain vähän parannettavaa", "jonkin verran parannettavaa", "todella paljon parannettavaa", "huonoa, tulisi uudistaa kokonaan tai lopettaa" ja "en osaa sanoa". Kysymykset 11 ja 12 olivat avoimia kysymyksiä, joissa vastaaja sai kertoa moderoinnin huonoista ja hyvistä puolista.

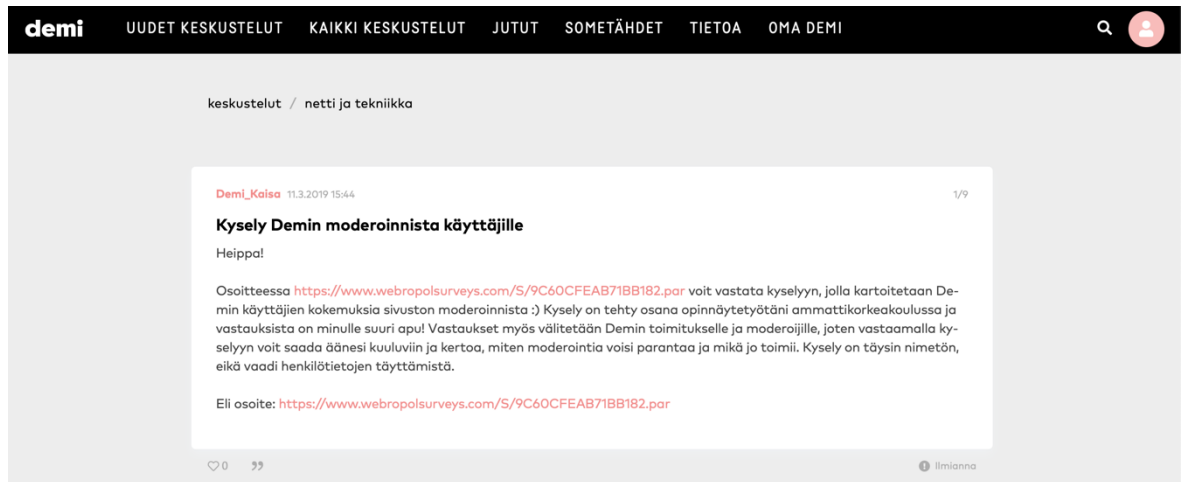
Seuraava, eli kolmannen sivun kysymyksissä selvitettiin vastaajan omia kokemuksia Demin moderoinnista. Sivun ensimmäisessä kysymyksessä, eli 13. kysymyksessä kysyttiin, onko vastaaja koskaan itse ilmiantanut keskustelupalstan viestejä ja kuinka usein. Seuraavaksi selvitettiin, onko vastaaja aiemmin lukenut Demin keskustelupalstan säännöt, joihin moderointipäätökset perustuvat. Kysymykseen linkattiin myös sääntöjen osoite, josta vastaaja pystyi mennä ne tarkistamaan. Vastaaja pystyi myös vastaamaan, ettei muista, onko lukenut säännöt aikaisemmin. Kysymyksessä 15 kartoitettiin, kuinka moni vastaajista tiesi, että hänen tuottamaansa sisältöä oltiin moderoitu. Moderoinnista ei Demissä ilmoiteta erikseen viestin lähettäjälle, joten poistettu viesti saattaa helposti mennä sen lähettäjältä ohi. Tämän takia vastaajalle annettiin vaihtoehdoksi myös en osaa sanoa -vastaus. Enne seuraavaa kysymystä vastaajalle kerrottiin, että kysymykseen 16-18 tuli vastata vain, jos oli edellisessä kohdassa kertonut, että omaa sisältöä oltiin moderoitu.

Viimeisellä sivulla oli vain yksi kysymys, jossa pyydettiin vastaajaa avoimesti kertomaan mielteitään moderoinnista. Demin toimituksessa oltiin erityisen kiinnostuneita käyttäjien ajatuksista käyttäjälähtöisestä moderoinnista, joten erikseen kysyttiin, voisiko Demin keskustelupalstalla toimia käyttäjälähtöinen moderointi, jossa esimerkiksi käyttäjien ilmiantojen perusteella asiattomat viestit poistuisivat automaattisesti. Viimeisillä sivulla myös kiitettiin vastaajaa kyselyyn osallistumisesta.

3.3 Tutkimuksen toteutus

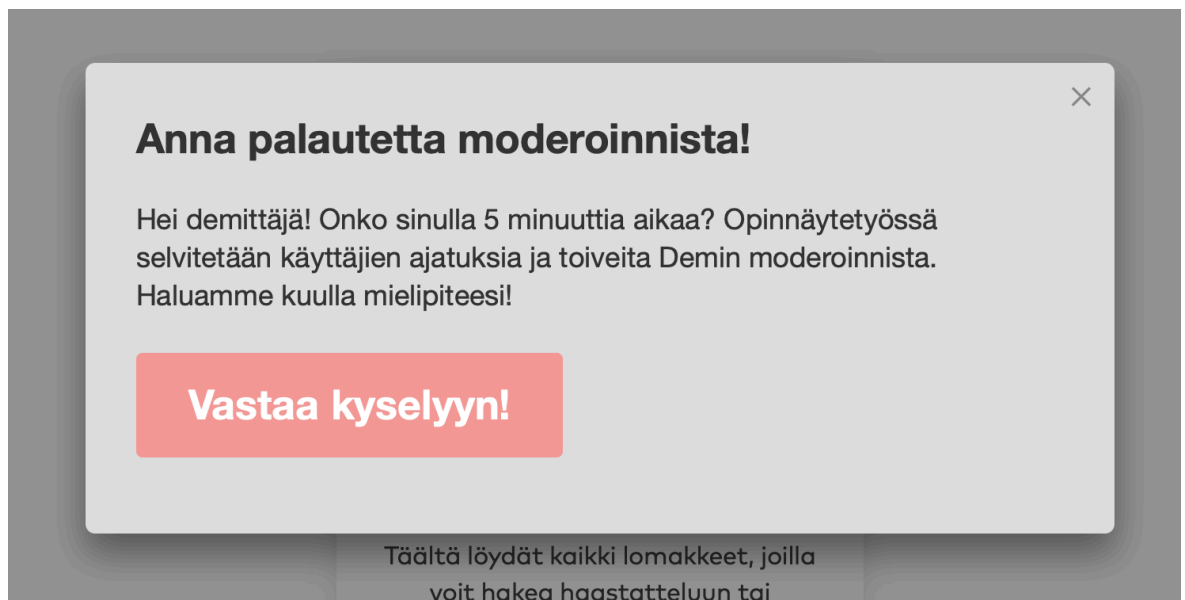
Kysely toteutettiin viikolla 11, eli 11.-17.3.2019. Kysely julkaistiin 11.3. maanantaina ilta-päivällä ja sille tehtiin oma keskustelualoitus Demi_Kaisa -käyttäjällä, jossa pyydettiin

käyttäjiä vastaamaan opinnäytetyön kyselyyn (kuva 5). Keskustelu sijoitettiin Demin päätoimittajan Päivi Lehtomurron neuvosta Netti ja tekniikka -alueelle, jossa teemoiksi valittiin vielä Demitys, Some ja Tietokoneet.



Kuva 5. Kuvakaappaus keskustelunaloituksesta. (Demi 2019)

Webropolin avulla seurattiin, kuinka paljon kyselylle saataisiin vastauksia tällaisella keskusteluun linkittämisellä. Kun seuraavaan päivään mennessä vastauksia oltiin saatu vain 26, päätettiin Demin etusivulle tehdä ponnahdusikkuna, josta Vastaa kyselyyn! -kohtaa klikkaamalla pääsisi suoraan tekemään kyselyn (kuva 6). Ikkuna tuli näkyviin käyttäjille kerran ja sen pystyi halutessaan sulkemaan kyselyyn vastaamatta.



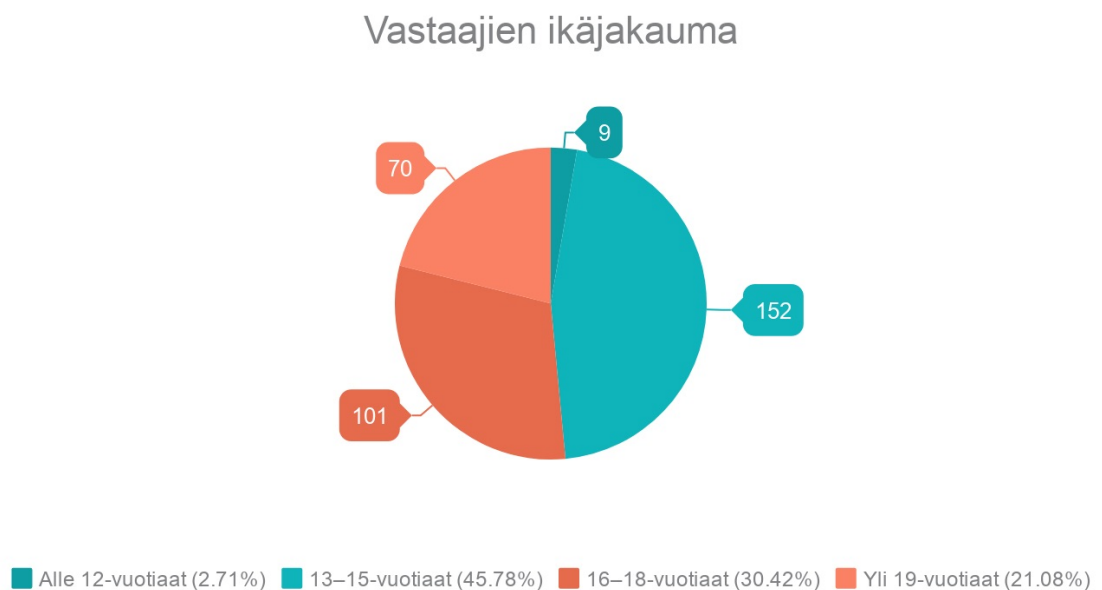
Kuva 6. Kuvakaappaus ponnahdusikkunasta. (Demi 2019)

Ponnahdusikkuna pidettiin auki kaksi päivää ja sen avulla vastauksia saatiin kertättyä 331. Kyselyä pidettiin vielä auki sunnuntaihin 17.3. asti keskustelupalstan alkuperäisen linkin kautta ja lopulliseksi vastausmääräksi tuli 332.

4 Analyysi

Tässä luvussa esitellään kyselytutkimuksen tulokset. Kyselytutkimus Demin käyttäjien moderointikokemuksista keräsi yhteensä 332 vastausta seitsemän päivän aikana. Kysely avattiin yli 800 kertaa.

4.1 Taustoittavat kysymykset



Kuva 7. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma. (Piktochart 2019.)

Lähes puolet (45,8 %) vastanneista oli 13–15-vuotiaita eli karkeasti arvioituna yläasteikäisiä. Vain 9 vastaajaa, eli 2,7 prosenttia, ilmoittivat olevansa alle 12-vuotiaita. (kuva 7). Koska alle 12-vuotiaita oli kyselyssä vain marginaalinen osa, ei vastauksia heidän ikäryhmässään tässä tutkimuksessa eritellä. Alle 12-vuotiaat on kuitenkin otettu huomioon tulosten kokonaisarvioissa. 16–18-vuotiaita vastaajista oli 30,4 prosenttia ja yli 19-vuotiaita 21,1 prosenttia. Vastaajista 88,3 prosenttia oli naisia ja 4,2 prosenttia miehiä. 1,2 prosenttia vastasi sukupuolekseen ”muu” ja 5,7 prosenttia ”en halua vastata”.

Vastaajista 244:lla, eli 73,5 prosentilla oli Demin keskustelupalstalle rekisteröity käyttäjätunnus. Loput seurasivat sivustoa ilman käyttäjätunnusta, eivätkä voineet itse osallistua keskusteluun. Suurin osa, eli 29,8 prosenttia vastaajista kertoi käyttäneensä Demin keskustelupalstaa alle vuoden. 26,2 prosenttia oli käyttänyt sivustoa 3–5 vuotta, 25 prosenttia 1–2 vuotta, 12,1 prosenttia yli 6 vuotta ja 6,9 prosenttia alle kuukauden. Lähes puolet (44,6 prosenttia) vieraili sivustolla päivittäin tai lähes päivittäin, vähän yli kolmasosa (35,5 prosenttia) muutamia kertoja viikossa, 15,1 prosenttia muutamia kertoja kuukaudessa ja 4,8 prosenttia sitäkin harvemmin.

4.2 Moderointiin ja ilmapiiriin liittyvät kysymykset

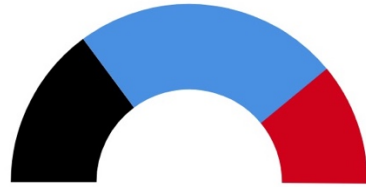
Kyselyn kuudennessa kysymyksessä vastaajia pyydettiin kuvailemaan Demin yleistä ilmapiiriä adjektiivein. Yleisin sana Demin ilmapiiriä kuvaillessa oli ”kannustava”, joka esiintyi vastauksissa 55 kertaa. ”Hauska” esiintyi 51 kertaa ja ”mukava” 35 kertaa. Kuudenneksi yleisin sana oli ”ilkeä”, jota käytettiin vastauksissa 16 kertaa. Vastaajat, jotka eivät olleet koskaan ilmiantaneet muiden käyttäjien viestejä, kuvailivat ilmapiiriä yleisimmin hauskaksi, kannustavaksi ja mukavaksi, kuin he, jotka olivat ilmiantaneet sisältöä. Niistä, jotka eivät olleet ilmiantaneet viestejä, vain 4,7 prosenttia kuvaili Demin ilmapiiriä ilkeäksi. Muiden viestejä ilmiantaneista ilkeäksi ilmapiiriä kuvaili 34,2 prosenttia. Ne vastaajista, jotka olivat ilmiantaneet viestejä, pitivät ilmapiiriä useammin myös masentuneena ja piikittelyvänä.

15 käytetyintä adjektiivia Demin yleistä ilmapiiriä kuvailtaessa:

1. Kannustava (55 vastausta)
2. Hauska (51 vastausta)
3. Mukava (38 vastausta)
4. Suvaitsevainen (22 vastausta)
5. Auttavainen (21 vastausta)
6. Ilkeä (16 vastausta)
7. Mielenkiintoinen (14 vastausta)
8. Monipuolinen (13 vastausta)
9. Auttava (12 vastausta)
10. Ystävällinen (12 vastausta)
11. Iloinen (11 vastausta)
12. Rento (9 vastausta)
13. Positiivinen (9 vastausta)
14. Ihana (7 vastausta)
15. Sarkastinen (5 vastausta)

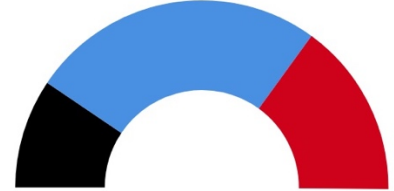
”Kannustava”, ”ilkeä” ja ”suvaitsevainen” oltiin annettu esimerkkiadjektiiveina kysymyksessä. Tämä tulee ottaa huomioon vastauksia analysoidessa. Ei voida sanoa, kuinka moni olisi vastannut näillä adjektiiveilla, jos esimerkkisanat olisivat olleet jotkin toiset tai puuttuneet kokonaan.

Oletko kiinnittänyt moderointiin huomiota? (kaikki)



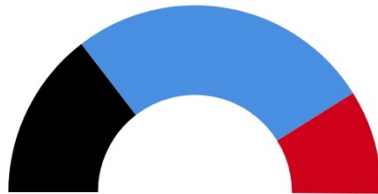
■ Kyllä (29.57%) ■ En (48.48%) ■ En osaa sanoa (21.95%)

Oletko kiinnittänyt moderointiin huomiota? (13–15-vuotiaat)



■ Kyllä (18.79%) ■ En (51.01%) ■ En osaa sanoa (30.20%)

Oletko kiinnittänyt moderointiin huomiota? (16–18-vuotiaat)



■ Kyllä (29%) ■ En (53%) ■ En osaa sanoa (18%)

Oletko kiinnittänyt moderointiin huomiota? (Yli 19-vuotiaat)



■ Kyllä (54.29%) ■ En (35.71%) ■ En osaa sanoa (10%)

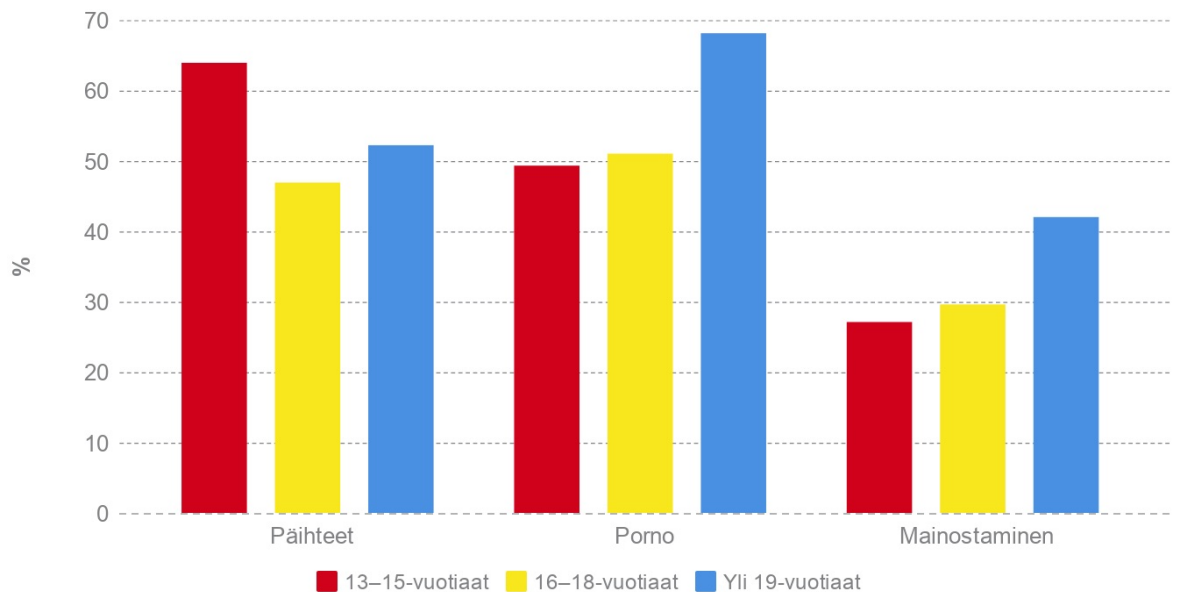
Kuva 8. Huomion kiinnittäminen moderointiin ikäryhmittäin. (Piktochart 2019.)

48,5 prosenttia, eli 159 vastaajaa (n=328) ei ollut koskaan kiinnittänyt huomiota moderointiin. 29,6 prosenttia vastaajista ilmoitti kiinnittäneensä moderointiin huomiota ja 21,9 prosenttia ei osannut sanoa. Jakauma eri ikäryhmien välillä oli varsin suuri: nuoremmat ikäryhmät eivät kiinnittäneet yhtä herkästi huomiota moderointiin kuin hieman vanhemmat. 13–15-vuotiaista vain 18,8 prosenttia oli kiinnittänyt huomiota moderointiin, 16–18-vuotiaista 29 prosenttia ja yli 19-vuotiaista jo 54,3 prosenttia. (Kuva 8.)

Kaikista vastaajista (n=329) 54,1 prosenttia vastasi pitävänsä moderointia tarpeellisena Demissä. Vain 7,3 prosenttia piti moderointia tarpeettomana ja 38,6 prosenttia vastaajista ei osannut sanoa. 13–15-vuotiaista eli suurimmasta ikäryhmästä jopa 55 prosenttia vastasi, ettei osaa sanoa, onko moderointi Demin keskustelupalstalla tarpeellista.

Vastaavasti heistä 35,6 prosenttia piti moderointia tarpeellisena ja 9,4 prosenttia ilmoitti, ettei moderointi heidän mielestään ole tarpeellista. Yli 19-vuotiaiden ikäryhmästä jopa 80 prosenttia piti moderointia tarpeellisena. Yli 19-vuotiaista 1,4 prosenttia ei pitänyt moderointia tarpeellisena ja 18,6 prosenttia ei osannut sanoa. 16–18-vuotiaista moderointia piti tarpeellisena 64,4 prosenttia. Tutkimuksen mukaan käsitys moderoinnin tarpeellisuudesta siis kasvoi iän myötä.

Moderoinnin tarpeellisuus ikäryhmittäin

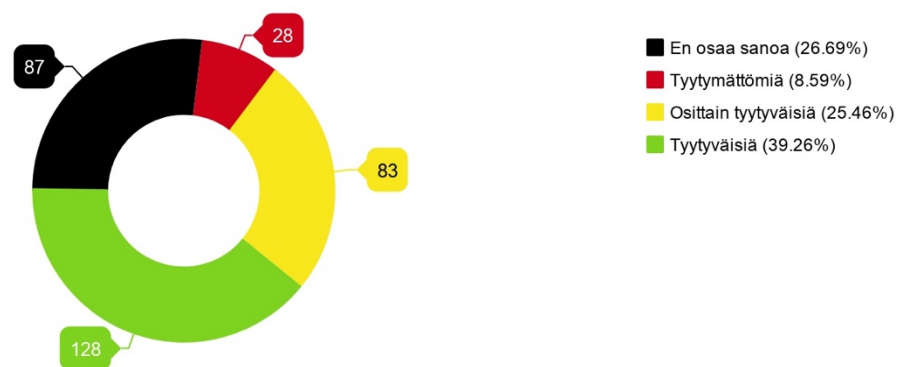


Kuva 9. Pylväsdiagrammi eri teemojen moderoinnin tarpeellisuudesta ikäryhmittäin. (Piktochart 2019.)

Suurimmaksi osaksi vastaajien näkemys eri teemojen moderoinnin tarpeellisuudesta oli saman suuntaista. Tarpeellisimpana moderointia pidettiin kiusaamistilanteissa, jos keskustelu sisältää vihapuhetta, rasismia tai propagandaa, muuta lainvastaista sisältöä sisältävissä keskusteluissa ja syömishäiriöitä ja laihdutusta sisältävissä keskusteluissa. Yhteensä 76,9 prosenttia (n=320) oli sitä mieltä, että moderointi on tarpeellista, jos keskustelussa esiintyy kiusaamista. 13–15-vuotiaista näin ajatteli 75 prosenttia, 16–18-vuotiaista 81,6 prosenttia ja yli 19-vuotiaista 75,4 prosenttia. Laihdutusta ja syömishäiriöitä ihannoivien keskustelujen moderointia tarpeellisena piti 60,9 prosenttia. Ikäryhmien kesken hajonta oli suhteellisen pientä. 13–15-vuotiaista 62,5 prosenttia, 16–18-vuotiaista 61,2 prosenttia ja yli 19-vuotiaista 55,1 prosenttia piti näiden keskustelujen moderointia tarpeellisena. Suurimpia eroja ikäryhmien välillä oli siinä, onko päihteiden käyttöön kannustavien tai pornoa tai kaupallista mainostusta sisältävien keskustelujen moderointi tarpeellista (kuva 9). 13–15-vuotiaista 63,9 prosenttia piti päihteiden käyttöä ihannoivan sisällön moderointia tarpeellisena, kun vastaava luku 16–18-vuotiailla oli 46,9 prosenttia.

Pornoa sisältävän sisällön moderointia tarpeellisena piti yli 19-vuotiaista 63,1 prosenttia ja 13–15-vuotiaista vain 49,3 prosenttia. Vastaavasti 13–15-vuotiaista kaupallista mainostamista sisältävien keskustelujen moderointia tarpeellisena piti vain 27,1 prosenttia, mutta yli 19-vuotiaista 42 prosenttia. Kaiken kaikkiaan tarpeellisimpana pidettiin kiusaamista (76,9 prosenttia) tai rasismia, vihapuhetta tai propagandaa (74,1 prosenttia) sisältävien keskustelujen moderoinnista. Tarpeettomimpana moderointia pidettiin kaupallista mainostamista (30,6 prosenttia) sisältävien keskustelujen kohdalla. 4,4 prosenttia vastanneista oli sitä mieltä, että keskustelupalstan moderointi ei ole tarpeellista missään annetuissa vaihtoehdoissa. Avoimissa vastauksissa esitettiin, että moderointi olisi tarpeellista myös esimerkiksi uskon käännytystä, spämmiä tai muuta roska sisältöä tai trollaamista sisältävien keskustelujen kohdalla. Myös väärälle osastolle kirjoittaminen tai aiheettomien keskustelujen aloittaminen oli yksittäisten vastaajien mielestä sellaista sisältöä, jota tulisi moderoida.

Tyytyväisyys Demin moderointiin



Kuva 10. Tyytyväisyys Demin moderointiin. (Piktochart 2019.)

Enemmistö vastaajista oli Demin moderointiin suhteellisen tyytyväisiä. Vain 3,1 prosenttia (n=326) vastasi, että moderointi on huonoa ja se tulisi uudistaa kokonaan tai lopettaa. 5,5 prosentin mielestä moderoinnissa on todella paljon parannettavaa. Yhteensä siis 8,6 prosenttia vastanneista ei ole juurikaan tyytyväinen Demin moderointiin. 25,5 prosenttia vastasi, että Demin moderoinnissa on jonkin verran parannettavaa. Yhteensä 39,3 prosenttia vastasi, että Demin moderoinnissa on joko vain vähän tai ei lainkaan parannettavaa. Kuvassa 10 tyytymättöminä on kuvailtu niitä, jotka vastasivat, että moderointi tulisi joko lopettaa kokonaan tai uudistaa tai sitä tulisi parantaa paljon. Osittain tyytyväiseksi laskettiin ne, joiden mielestä moderoinnissa oli jonkin verran parannettavaa ja tyytyväisiksi ne, jotka vastasivat moderoinnissa olevan vain vähän tai ei lainkaan parannettavaa.

91 vastaajaa kertoi parannusehdotuksensa Demin moderointiin avoimessa kysymyksessä. Näistä kuitenkin 20 vastasi, ettei teidä miten moderointia tulisi parantaa. Mielipiteet jakautuivat vastauksista laajasti. Osa toivoi tehokkaampaa moderointia ja osa taas, että moderointia ei olisi niin paljon. Eniten vastauksissa toivottiin, että moderointia ei olisi niin paljon. Näitä vastauksia tuli 15 kappaletta ja niissä toivottiin usein, ettei asiallisia keskusteluja ja vitsiksi tarkoitettuja viestejä poistettaisi. 14 vastaajaa toivoi, että keskustelupalstan sääntöjä muutettaisiin ja esimerkiksi päihteisiin, itsetuhoisuuteen tai laihdutukseen liittyviä keskusteluja ei poistettaisi niin herkästi.

Vastauksista kävi ilmi, etteivät kaikki käyttäjät suinkaan ole sitä mieltä, että moderointi on liian tiukkaa. 11 vastaajaa toivoi, että moderointi olisi tehokkaampaa ja viestejä poistettaisiin enemmän. 11 vastaajaa toivoi myös, että moderointi olisi nopeampaa ja ilmiannettuihin viesteihin reagoitaisiin vikkellämmiin. Banneihin, eli jäähyyn toivoi tehokkuutta yhdeksän vastaajaa. Vastaajat olivat kiinnittäneet huomiota siihen, että osa käyttäjistä kiersi jäähyrangaistuksen tekemälle sivustolle uuden käyttäjätunnuksen ja jatkamalla asiattomien viestien lähettelyä.

Moderointiin toivottiin myös näkyvyyttä. 9 vastaajaa ilmoitti, että toivoi esimerkiksi poistetusta viestistä tai viestiketjusta saavan ilmoituksen ja mahdollisesti perustelut poistolle. 9 vastaajaa myös toivoi, että viestien poiston lisäksi sivuston ylläpito voisi aktiivisemmin osallistua keskusteluun ja siten puuttua asiattomaksi muuttuvaan keskusteluun.

Muutamit vastaajat toivoivat myös nettikiusaamiseen tiukempaa puuttumista, trollaamisen ja spämmäämisen tarkempaa huomioimista, moderointilinjauksista ja -tavoista avoimempaa puhetta, pelkkien asiattomien viestien poistamista kokonaisten viestiketjujen sijaan ja aktiivisempaa puuttumista syömishäiriötä tai itsetuhoisuutta käsitteleviin keskusteluihin. Yksittäisiä parannusehdotuksia olivat esimerkiksi käyttäjälähtöisen moderoinnin käyttöönotto, omien keskustelujen tai viestien poistomahdollisuus ja päiväraja keskustelujen aloitukselle, jolloin spämmiä näkyisi etusivulla vähemmän.

Vastaajien parannusehdotuksia moderointiin:

"Käyttäjämoderaattoreita voisi olla ja tehdä rekisteröitymisestä himpun verran vaikeampaa, joku saa bannit niin tekee uuden sähköpostin ja jatkaa vammailuaan."

"Nopeampi reagointi, toisaalta terve järki liittyen siihen, mitä tarvitsee poistaa ja mitä ei (esim. ettei harmittomia keskusteluja poistettaisi)."

"Asiallista keskustelua päihteistä ja mt-ongelmista - itsetuhoisuus mukaan lukien - ei tulisi kieltää. Kiusaamisesta ja häiriköinnistä pitäisi myös pystyä antamaan ip-bannit."

"Itsetuhoisuus keskusteluilla usein haetaan apua ja kannustusta jaksaa. Niiden poistaminen voi satuttaa henkilöä joka etsii apua. Jos keskustelussa aletaan jakaa vink-

kejä että kuinka piilottaa arvet ja tappaa itsensä nopeasti, niin silloin ymmärrän moderoinnin. Samoin muissa mt keskusteluissa tulisi olla tarkempi. Ei kaikkia aiheisiin liittyviä tule poistaa vaan niistä pitäisi pystyä puhuman, koska monella ei ole ketään kelle puhua ja voi saada hyviä voimavaroja Keskusteluista. Jos kuitenkin aletaan kannustaa anoreksiaan ja jakamaan vinkkejä vaarallisiin elämäntapoihin niin tulee moderoida.”

”Toivoisin, että käyttäjät, jotka mahdollisesti saavat sivustolle bannit, saisivat tietää mistä syystä ne ovat tulleet ja kuinka pitkäksi aikaa. Omakohtaisesti kun bannit ilmeisesti sain (ainakin sisään kirjautumisen yhteydessä tulee ilmoitus ettei käyttäjätunnus ole enää käytettävissä, vaikka olisi aivan uusi käyttäjätunnus), niin asia jäi erittäin epäselväksi ja jäi harmittamaan (lähinnä myöskin se, etten tiedä ovatko kyseessä edes bannit vai joku tekninen ongelma). Myös varoitus siitä, mikäli demin sääntöjä rikkoo, olisi kiva ennen bannien saamista (ja bannit vasta siten jos ei ota neuvosta vaariin). Lisäksi välillä moderaattorit puuttuvat oikeasti sääntöjä ja lakia rikkoviin keskusteluihin todella hitaasti.”

Moderoinnin toimivuuden arvostelussa ei noussut aivan yhtä selkeitä teemoja. Kysymykseen vastasi 78 käyttäjää, joista 26 ei osannut sanoa, mikä moderoinnissa on toimivaa tai vastasi jollain epäolennaisella tavalla. 11 vastaajaa ilmoitti, että toimivaa moderoinnissa on sen nopeus. 11 vastaajan mielestä moderointi on yleisesti toimivaa. Seitsemän vastaaja oli sitä mieltä, että on hyvä, että moderointi toimii ilmiantojen perusteella ja ilmiantorjestelmä on selkeä ja toimiva. Viisi vastaajaa oli sitä mieltä, että viestien poistaminen on hyvä moderointitapa ja se toimii Demissä. Viiden mielestä myös itsetuhoisuuteen ja itsemurhaan liittyviin keskusteluun puututaan riittävän tiukasti. Vastaavasti viisi vastaajaa ilmoitti, että heidän mielestään kiusaamiseen puututaan tarpeeksi. Muutamien vastaukset kehuivat myös muuhun lainvastaiseen sisältöön ja rasismiin puuttumista. Yksittäiset vastaajat olivat tyytyväisiä siihen, että moderointi ei ole liian tiukkaa, omia viestejä voi poistaa ilmiannon kautta, ylläpito osallistuu keskusteluihin ja moderointi on luotettavaa. Yhdessä vastauksessa ilmaistiin, että mikään moderoinnissa ei ole toimivaa.

Vastauksia moderoinnin toimivista puolista:

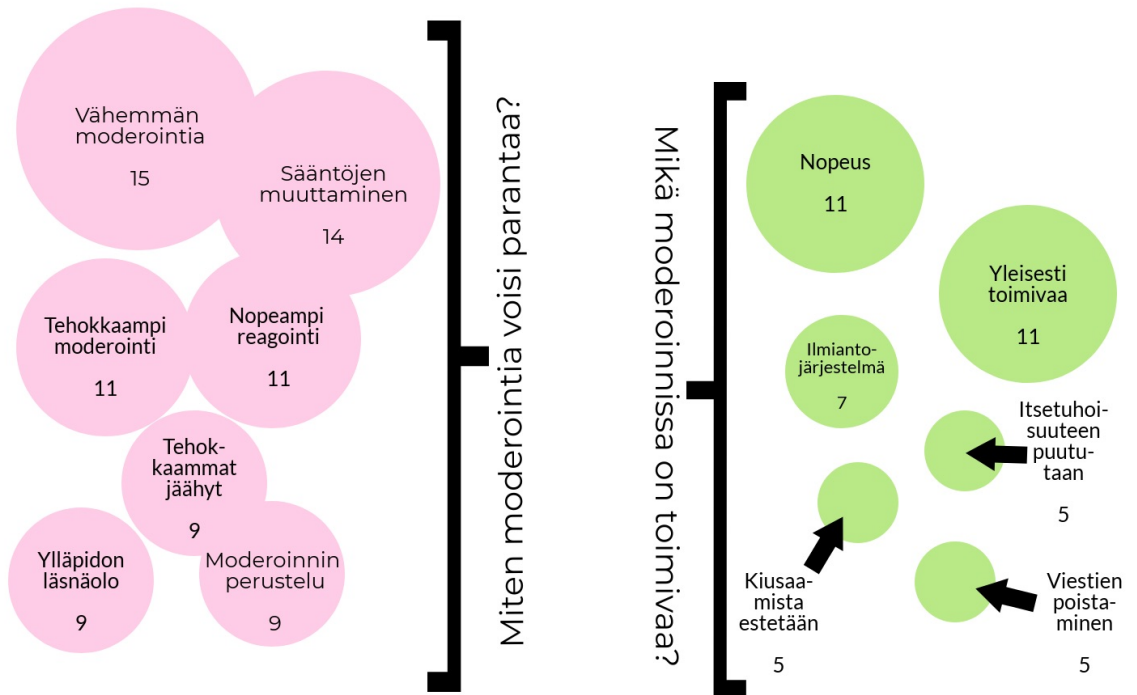
”Moderointi ilmiselvästi toimii, koska en näe keskusteluja joita pitäisi moderoida pois. Se on siis nopeaa ja tehokasta.”

”Ylläpito puuttuu usein keskusteluihin jotka sisältävät itsetuhoisuutta tai itsemurhaa.”

”Ilmoituksiin vastataan yleensä nopeasti ja henkilökunta myös seuraa oikeasti keskusteluita ja kommentoi niihin tilanteen rauhoittamiseksi.”

”Kenen tahansa on helppo tehdä ilmoitus esim. yksittäisistä viesteistä.”

”Olen huomannut että oikeasti vaarallisia keskusteluja esimerkiksi pommiuhkauksista olevat keskustelut on nopeasti poistettu, se on hyvä asia.”



Kuva 11. Vertailu moderoinnin parannusehdotuksista ja hyvistä puolista skaalattuna. (Piktochart 2019.)

4.3 Kysymykset omista moderointikokemuksista

Yli puolet vastaajista ei ollut koskaan ilmiäntanut toisen käyttäjän tuottamaa sisältöä. 26,8 prosenttia ilmoitti ilmiäntäneensä sisältöä kerran tai muutamia kertoja ja 6,9 prosenttia usein.

Vain 12,4 prosenttia vastanneista kertoi, että heidän tuottamaansa sisältöä oli moderoitu. Näistä käyttäjistä 48,8 prosentin sisältöä oli moderoitu vain kerran, 36,6 muutamia kertoja ja 14,6 prosenttia ilmoitti, että heidän tuottamaansa sisältöä oli moderoitu usein. Yhteensä heitä oli 41 käyttäjää.

Seuraavassa (16.) kysymyksessä selvitettiin, millä lailla heidän sisältöään on moderoitu. Kysymykset 16–18 oli tarkoitettu käyttäjille, joiden sisältöä oli moderoitu. Tähän kysymykseen vastasi 51 käyttäjää, vaikka edellisessä kysymyksessä tällaisia käyttäjiä oli vain 41, joten vastauksia ei voi pitää täysin luotettavina. 56,9 prosenttia vastasi, että heidän aloittamansa viestiketju on poistettu ja 29,4 prosenttia, että heidän kirjoittamiaan viestejä on poistettu. 15,7 prosenttia vastaajista oli ollut jäähyllä. Heistä 62,5 prosenttia oli ollut alle kuukauden tai kuukauden mittaisella jäähyllä ja 37,5 prosenttia tätä pidemmällä jäähyllä.

34,6 prosenttia vastanneista tiesi, miksi oli ollut moderoinnin kohteena ja 30,8 prosenttia ei tiennyt. Loput 34,6 prosenttia eivät olleet varmoja. Kun kysyttiin, millaisia tunteita itseen kohdistunut moderointi herätti, 43,8 prosenttia ilmoitti, ettei ymmärtänyt miksi heidän tuottamaansa sisältöä oltiin moderoitu. Vastaavasti 43,8 prosenttia ilmoitti ärsyyntyneensä moderoinnista. 27,1 prosenttiin käyttäjistä moderointi ei vaikuttanut lainkaan ja 14,6 prosenttia vihastui moderoinnista. 20,8 prosenttia vastaajista vastasi tulleen surulliseksi ja vain 10,4 prosenttia katui lähettämäänsä viestejä. 2,1 prosenttia myös kertoi tulleen iloiseksi moderoinnista. Avoimissa vastauksissa kerrottiin moderoinnin aiheuttaneen turhautumista, sillä käyttäjä ei tiennyt, miksi hänen sisältöään oltiin moderoitu. Eräs käyttäjä ilmoitti hämmentyneen moderoinnista ja toinen, että ymmärsi tehneensä väärin ja olleensa ilkeä. Yksi vastaaja myös ilmoitti, että moderoinnista tuli olo, että hän ei saanut pyytää apua ongelmaansa.

Tieto siitä, miksi sisältöä oltiin moderoitu, vaikutti jonkin verran moderoinnin jälkeisiin ajatuksiin. Niistä, jotka tiesivät, millä tavoin heidän tuottamansa sisältö oli ollut sääntöjen vastaista, 50 prosenttia ilmoitti ärsyyntyneensä moderoinnista. Vastaava luku niiden keskuudessa, jotka eivät olleet ymmärtäneet moderoinnin syytä, oli 57,1 prosenttia. Ymmärrys moderoinnin syystä sai 18,8 prosentin vastaajista katumaan viestejään, kun taas yksikään heistä, jotka eivät tieneet, miksi heitä oltiin moderoitu, ei vastannut katuvansa viestejään. Niistä, jotka eivät ymmärtäneet moderoinnin syytä, 21,4 prosenttia oli myös vihaisia. Vastaava luku niillä, jotka olivat ymmärtäneet moderoinnin syyn, oli vain 6,3 prosenttia. 37,5 prosenttiin moderointisyyn ymmärtäneistä ei moderointi vaikuttanut lainkaan, kun taas ymmärtämättömistä samoin vastasi 28,6 prosenttia.

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä 18 vastaajaa (n=74) tarttui käyttäjälähtöiseen moderointiin ja se jakoi mielipiteitä. Yhdeksän käyttäjää oli sitä mieltä, että käyttäjälähtöinen moderointi ei toimisi. Sen uskottiin aiheuttavan kiusaustilanteita, joissa viestejä poistettaisiin asiattomista syistä. Viestejä saatettaisiin poistaa enemmän kuin nykyään, jolloin keskusteluja olisi hankala seurata, sillä niistä katoaisi useita kommentteja.

Kommentteja käyttäjälähtöistä moderointia vastaan:

"Jos Demissä olisi käyttäjälähtöinen moderointi, viestejä poistettaisiin varmasti mielipiteiden perusteella. Ei toimisi, sananvapauden nimissä jokaisella on oikeus mielipiteeseensä sekä sen ilmaisemiseen ilman, että häntä yritetään sensuroida, piilotella tai moittia."

"En usko käyttäjälähtöisen moderoinnin toimivan kovinkaan hyvin, aiheuttaisi liian helposti kiusaamista."

"käyttäjälähtöinen moderointi ei toimisi, sillä aktiivisimmat käyttäjät tietävät toisensa hyvin ja voisi seurata kiusaamistilanteita"

"Käyttäjälähtöinen moderointi ei varmaan toimisi, mutta käyttäjät voisi ottaa aiempaa aktiivisemmin mukaan moderointiin."

Yhdeksän vastaajaa oli kuitenkin myös sitä mieltä, että käyttäjälähtöinen moderointi voisi toimia. Osa suhtautui siihen varauksella ja oli sitä mieltä, että käyttäjälähtöistä moderointia tulisi joka tapauksessa valvoa.

Kommentteja käyttäjälähtöisen moderoinnin puolesta:

"Käyttäjälähtöinen moderointi toimisi vain, jos siihen valitaan tarkoin henkilöt JA joku muu myös vahtii moderaattoreiden tekemän hommansa oikein, eivätkä he suosisi tiettyjä henkilöitä. Siinä on kuitenkin riskinsä, että joku moderoi viestejä ja antaa jäähyjä vain siksi, koska on eri mieltä eikä vaikkapa pidä jostain henkilöstä. Itse pidän siitä, että joku ulkopuolinen toimii moderaattorina, koska silloin hänen on helpompaa olla puolueeton ja puuttua tilanteisiin silloin, kun sille on tarvetta."

"Voisi olla joku "en tykkää" toiminto, liittyen juuri tuohon käyttäjälähtöiseen moderointiin. Tarpeeksi miinusäänistä viesti poistettaisiin. En kuitenkaan ole kovin varma kannattaako miinusäänien määrää laittaa julkisesti näkyville tai kannattaako edes käyttäjälle itselleen tulla ilmoitusta miinusäänestä, koska jotkut ilkeämieliset voivat käyttää tätä toimintoa pahoittaakseen muiden mieltä."

"Käyttäjälähtöinen moderointi on monilla foorumeilla toimiva ja sitä se voisi olla myöskin Demissä, jos vielä uudistuksen jälkeen saadaan riittävä ja riittävän luotettava käyttäjätiimi moderoimaan."

"Käyttäjämoderointi voisi toimia, jos se toimisi esimerkiksi niin, että kun viesti saa tarpeeksi ilmiäntoja, se poistuu. Ja tämä raja olisi kunnollinen, esimerkiksi reilu 10 ilmiäntoa, eikä mikään 'pari ilmiäntoa.' Jotkut voivat ilmiäntää itseään ärsyttävät kommentit, vaikkei niissä olisi mitään vikaa."

"Käyttäjälähtöinen moderointi kuulostaa hyvältä ajatukselta ainakin osana Demin moderointia."

Avoimissa vastauksissa käyttäjillä oli myös mahdollisuus kertoa vapaasti mielipiteitään moderoinnista. Vaikka ohjeessa korostettiin, että mahdollisuutta kommentoida moderointia, koska 30 kommenttia kuitenkin jotain muuta asiaa. Iso osa kommentteista kiitti Demin avoimen keskustelutilan ylläpitämisestä. Monen käyttäjän mielestä Demissä on mahdollisuus keskustella aiheista, joista välttämättä muualla ei kehtaisi. Myös kesällä 2018 tapahtunut sivustouudistus keräsi paljon kommentteja. Kysymykseen saatiin myös muutamia pilailuvastauksia, kuten "paskaa paskaa", "menkat on perseestä ☹️", "hv" ja "jee".

Moderointiin liittyen käyttäjät toivoivat viimeisessä kysymyksessä eniten mahdollisuutta itse poistaa omia viestejään tai omaan keskusteluun tulleita viestejä, tehokkaampaa valvontaa, löysempää moderointia ja jäähyjen tehostamista.

5 Pohdinta

Tässä luvussa pohditaan tutkimustulosten avulla tehtäviä johtopäätöksiä ja sitä, voisiko tutkimustuloksia hyödyntää tulevaisuudessa Demin moderoinnissa. Luvussa otetaan kantaa myös tutkimuksen luotettavuuteen ja sen onnistumiseen, sekä mahdollisiin lisätutkimusaiheisiin.

5.1 Tutkimustulosten johtopäätökset

Tutkimuksen alussa esitettiin tutkimuskysymys, jossa kysyttiin, millainen on Demin keskustelupalstan käyttäjien suhtautuminen sivuston moderointiin. Tutkimuksen hypoteesi oli, että Demin käyttäjät eivät ole moderointiin tyytyväisiä.

Tutkimuksen tärkeimmät johtopäätökset:

- Suurin osa Demin käyttäjistä on tyytyväisiä sivuston moderointiin.
- Yli puolet vastaajista pitää moderointia Demissä tarpeellisena, mutta lähes 40 prosenttia ei osaa sanoa, onko moderointi tarpeellista.
- Parannushetoksia Demin moderointiin on lähes yhtä paljon kuin käyttäjiä, eikä käyttäjien yhteistä mielipidettä näytä olevan.
- Demin käyttäjät toivovat kuitenkin erityisesti moderointiin näkyvyyttä ja jäähysten tehostamista.
- Iso osa käyttäjistä ei kiinnitä huomiota moderointiin, mutta huomiointi kasvaa yleensä iän myötä.
- Moderoinnin huomiointin vähäisyys ja moderoinnin tarpeen epäselvät tulokset viestivät, että moderointiin tulisi jo mediakasvatuksessa kiinnittää enemmän huomiota.
- Halu saada perusteluja moderointipäätöksille kertoo käyttäjien halusta tähdätä yhteisymmärrykseen moderoinnissa.

Johtopäätösten perusteella voidaan sanoa, että vaikka Demin moderointiin ollaan lähtökohtaisesti tyytyväisiä, on moderointia kuitenkin syytä tutkia ja katsoa, onko siinä parantamisen mahdollisuutta. Johtopäätökset myös antavat ymmärtää, että moderointi tulisi ottaa mukaan mediakasvatukseen ja kouluihin, jotta nuoret oppisivat mahdollisimman aikaisessa vaiheessa moderoinnin periaatteista ja tarkoituksesta.

Seuraavaksi tutkimuksen johtopäätöksiä avataan laajemmin.

5.1.1 Demin käyttäjät ovat tyytyväisiä sivuston moderointiin

Tutkimustulokset vastaavat tutkimuskysymykseen kumoten hypoteesin. Tutkimustulosten mukaan käyttäjät ovat yleisesti tyytyväisiä sekä moderointiin, että Demin moderointiin. Lähes 40 prosenttia kyselyyn vastanneista ilmoitti olevansa tyytyväisiä Demin verkkokeskustelun moderointiin ja muuttaisi moderointia vain vähän tai ei lainkaan. Alun hypoteesi negatiivisesta kuvasta oli rakentunut keskustelupalstalta luettujen keskustelujen pohjalle,

joissa käsiteltiin moderointia hyvin negatiivissävytteisesti. Negatiivisia mielipiteitä kuitenkin ilmaistaan herkemmin kuin positiivisia, joka on luonut illuusion negatiivisesta yleismielipiteestä.

Tyytyväisyyttä Demin ilmapiiriin, johon voidaan olettaa myös moderoinnin vaikuttavan, tukevat kirjalliset vastaukset kyselyn kuudenteen kysymykseen, jossa käyttäjiä pyydettiin kuvailemaan Demin ilmapiiriä adjektiivein. Valtaosa kuvaili Demin ilmapiiriä positiivisin adjektiivein, kuten kannustava, hauska, mukava ja suvaitsevainen.

5.1.2 Yli puolet käyttäjistä ilmoitti pitävänsä moderointia tarpeellisena

54,1 prosenttia vastaajista piti Demin moderointia tarpeellisena. Kuitenkin 38,6 prosenttia vastasi, ettei osaa sanoa, onko Demin moderointi tarpeellista. Tarpeettomana moderointia piti vain 7,3 prosenttia.

On mahdotonta tietää, mitä vastaaja on tarkoittanut klikatessaan vaihtoehtoa ”en osaa sanoa”. On mahdollista, että näin vastaaminen on esimerkiksi välinpitämättömyyttä koko kyselyä kohtaan tai kysymyksen vaikeaselkoisuutta. Voidaan silti olettaa, että osa näin vastaajista ei ymmärrä moderoinnin toimintaa tai sen merkitystä, eikä näin ollen osaa sanoa, kookeeko moderoinnin tarpeellisena vai ei.

Oletettavasti viestien poistuminen ja jäähyllä joutuminen voi ärsyttää käyttäjiä vähemmän, jos he ymmärtävät moderoinnin tarpeen. Tämän vuoksi olisi tärkeää saada jo nuorten lasten ja nuorten mediakasvatukseen oppeja ylläpidosta ja moderoinnista. Jos nuoret jo ennen verkkosivustolle kirjautumista ymmärtävät paremmin sivuston toiminnasta ja sen valvonnasta, saatetaan moderoinnin vastarintaa voida vähentää.

5.1.3 Demin käyttäjät eivät ole yksimielisiä moderoinnin parantamisesta

Kyselyssä kysyttiin käyttäjiltä parannusehdotuksia moderointiin. Yksittäistä johtopäätöstä käyttäjien tarpeista ei vastauksista voi tehdä, sillä ne olivat hyvin hajanaisia. Monet vastauksista myös olivat toistensa vastaisia. 15 käyttäjää toivoi, että moderointia olisi vähemmän, eikä se olisi niin tiukkaa. Kuitenkin 11 käyttäjää toivoi tehokkaampaa moderointia ja toiset 11 nopeampaa moderointia. 14 vastaajaa toivoi, että tietyistä kielletyistä aiheista, kuten päihteistä tai itsetuhoisuudesta saisi puhua vapaasti. Osa Demin käyttäjistä kuitenkin kiitti moderointia siitä, että juuri näihin hankaliin aiheisiin tartutaan niin nopeasti.

Vastauksista nousi kuitenkin kaksi pääteema, joille ei tullut vastustavia kommentteja. Käyttäjät toivoivat tehokkaampia jäähyjä ja moderoinnista näkyvämpää. Monia käyttäjiä ärsytti, että huonosti käyttäytyvä viestittelijä voi jäähyllä jouduttuaan tehdä helposti uuden

käyttäjän ja jatkaa sillä asiatonta käyttäytymistä. Käyttäjät siis toivoisivat, että todella häiritseville käyttäjille asetettaisiin ip-osoitteen estoja. Monessa vastauksessa toistui myös toive moderoinnin muokkaamisesta näkyvämmäksi. Käyttäjät toivoivat, että moderointipäätöksistä saisi ilmoituksen ja moderoinnin perustelut ja että ylläpito osallistuisi aktiivisemmin keskusteluun sitä ohjailemalla pelkän viestien poiston sijaan. Samanlaista moderointimallia suositellaan myös Sovittelujournalismin käsikirjassa (Ahva, Haara & Hautakangas 2017).

Moderoinnin, kuten minkä tahansa työn uudistaminen on pitkä prosessi. Tämän tutkimuksen perusteella ei voida suoraan alkaa tekemään muutoksia, mutta näiden tulosten perusteella on helpompi avata keskustelua ja pohtia, kuinka Demin moderoinnista saataisiin käyttäjille mahdollisimman mielekästä ja hyödyllistä.

5.1.4 Iso osa käyttäjistä ei kiinnitä huomiota moderointiin

Yksi tärkeimmistä tutkimuksen johtopäätöksistä oli, että nuoret käyttäjät eivät välttämättä ole täysin tietoisia moderoinnista tai ymmärrä sen tarvetta. Suurin osa kyselyyn vastanneista Demin käyttäjistä ei ollut koskaan kiinnittänyt huomiota sivuston moderointiin. Erityisen yleistä tämä oli nuorimpien käyttäjien kohdalla. On vaikeaa tietää, johtuuko se moderoinnin nopeudesta vai siitä, ettei iso osa käyttäjistä ymmärrä, että heidän viestejään seurataan ja moderoidaan vai jostain muusta syystä.

Nuoret viettävät ison osan vapaa-ajastaan internetistä ja solmivat paljon sosiaalisia suhteita verkossa. Moni nuori kuuluu jonkinlaiseen, joko avoimeen tai suljettuun verkkoyhteisöön. Koska verkko on niin tärkeä osa varsinkin teini-ikäisten, jotka muutenkin ovat herkässä vaiheessa elämäänsä, kulttuuria, on tärkeää, että he ymmärtäisivät verkon käytännöt kokonaisuudessaan. On hyvä pohtia, millaisia vaikutuksia olisi, jos nuorten käsitys moderoinnista olisi laajempi.

Jos moderointiin ei kiinnitetä huomiota tai jos sitä ei tiedosteta olevan, voi nuorelle syntyä harhainen kuva verkosta vapaana temmellyskenttänä. Moderoinnin tiedostaminen ja sen ymmärtäminen voi tuoda nuorelle turvallisuuden tuntua ja selkeyttää verkon käyttäytymismalleja.

Tutkimustuloksista selviää, että iän myötä käyttäjät kiinnittivät enemmän huomiota moderointiin. Tutkimuksen pohjalta voidaan esittää, että mediakasvatus on tärkeää erityisesti nuoria internetin käyttäjiä ajatellen. Kaikkien verkkoa käyttäjien on hyvä ymmärtää verkkokirjoittelun käytännöt ja säännöt ja huomioida myös se, että sääntöjä rikkovaa sisältöä saatetaan moderoida.

5.1.5 Moderointipäätöksiin kaivataan perusteluja

Iso osa vastaajista ilmoitti, ettei tiennyt miksi viestejä oltiin moderoitu. Myös parannusehdotuksista kävi ilmi, että moni toivoisi moderointipäätöksille perusteluja. On ymmärrettävää, että resurssit eivät Demissä riittäisi moderointiin, jossa jokaiselle käyttäjälle lähetettäisiin viesti moderointipäätöksestä perusteluineen, mutta nuorten halu ymmärtää moderointiperusteluja olisi hyvä ottaa huomioon jollain lailla. Voidaan olettaa, että jos nuorille käyttäjille annettaisiin tietoon moderoinnin perustelut, osaisivat he paremmin pohtia omaa käyttäytymistään ja soveltaa sitä jatkossa. Panostaminen moderoinnin yhteisöllisyyteen saattaisi tulevaisuudessa vähentää moderoinnin tarvetta ja nettikiusaamisen ja vihapuheen määrää.

Pelkkä moderointiin panostaminen ei kuitenkaan riitä. Moderointia voidaan verrata paloturvallisuuteen: viestien poistaminen ja käyttäjien jäädyttäminen on tulipalojen sammuttamista, kun taas mediakasvatuksen avulla voidaan luoda turvalliset perustat, jotka eivät syty tuleen herkästi, eli mediakulttuuri, jossa vihapuhe ja nettikiusaaminen ovat minimisään. Mediakasvatuksen tulee ottaa vihapuheen ja nettikiusaamisen lisäksi huomioon myös moderointi. Jos internetin käyttäjät ymmärtävät moderointia paremmin prosessina ja tiedostavat sen merkityksen ja tarpeellisuuden, he ovat luultavasti myös sitä kohtaan suopeampia.

Nuorille on myös tyypillistä kokeilla rajoja ja nousta auktoriteetteja vastaan, joten täysin sovussa toimivaa verkkoyhteisöä tullaan tuskin koskaan näkemään.

5.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimusta voidaan pitää suhteellisen luotettavana. Tutkimusotos on verrattain iso, eikä vitsillä jätettyjä vastauksia näyttänyt olevan kovin montaa.

Tutkimuksen luotettavuutta kuitenkin heikentävät tietyt tekijät ja on tähän tutkimukseen ja sen tuloksiin suhtauduttava varauksella. Verkkokyselyllä toteutetussa tutkimuksessa on vaarana, etteivät kysymykset ole tarkoituksenmukaisia, ne ymmärretään väärin tai tutkimukseen vastataan vitsillä. Näitä asioita on vaikea alkukäteän varmistaa, eikä vastauksista usein käy ilmi, onko kysymyksiin vastattu vitsillä tai onko ne ymmärretty väärin.

5.3 Tutkimuksen onnistuminen

Tutkimus on suhteellisen onnistunut. Kyselyllä saatiin yleistettävissä olevat vastaukset tutkimuskysymyksiin.

Tutkimuksesta on myös ammatillista hyötyä yhteisölle. Demin moderaattorin mukaan tutkimustuloksista on hänen työlleen suuri apu ja hän aikoo käydä niitä läpi jatkossakin poh-tiessaan yhdessä toimituksen kanssa Demin moderointia.

Myös Demin päätoimittaja oli tyytyväinen tutkimukseen ja koki sen hyödylliseksi.

Tutkimuksesta on ehdottomasti hyötyä sivuston kehityksessä. Aion selvittää, voimmeko tehdä jotain muutoksia, joilla voisimme entisestään parantaa käyttäjien tyytyväisyyttä mo-derointiin. Erityisen kiinnostavia huomioita ja pohdintaa sinulla oli siitä, miksi käyttäjät kai-paavat perusteluja moderointitoimenpiteistä. (Lehtomurto 26.4.2019)

5.4 Jatkotutkimus

Tämä opinnäytetyö avaa ovia uusille tutkimuksille. Demin käyttäjien avulla selvitettiin, että suuri osa ei kiinnitä moderointiin huomiota, ei ymmärrä moderointipäätöksiä ja toivoo mo-derointiin läpinäkyvyyttä. Tämän perusteella moderointi pitäisi ottaa isommaksi osaksi esi-merkiksi koulujen mediakasvatusta. Mielenkiintoinen opinnäytetyön aihe tulevaisuudessa olisi esimerkiksi moderointisimulaattorin kehittäminen opetuskäyttöön. Simulaattorin avulla nuoret oppilaat voisivat harjoitella itse moderointipäätösten tekemistä ja voisivat ymmärtää projektia selkeämmin.

Tässä tutkimuksessa tartutaan Demin moderointiin hyvin pintapuolisesti. Mielenkiintoista olisikin selvittää syitä ja ajatuksia moderointiin suhtautumisen takana. Erityisen mielenkiin-toista olisi kuulla niiden käyttäjien näkemyksiä, jotka eivät moderointiin ole tyytyväisiä tai eivät pidä sitä tarpeellisena.

Myös Demin moderoinnin vertailu eri kohderyhmän, kuten jonkin perhefoorumien mode-rintiin olisi tarpeen. Näin voitaisiin saada yhä enemmän tietoa mediakasvatuksen roolista eri ikäisille.

5.5 Oma oppimisprosessi

Opinnäytetyön tekeminen oli mielestäni miellyttävä prosessi. Onnistuin saamaan sen val-miiksi aikatavoitteessani ja hankkimaan tutkimuksen avulla tarvitsemani tiedon vastatak-seni tutkimuskysymyksiini. Valmistavani kysely palveli tarkoitustaan hyvin ja vastauksista sai arvokasta tietoa Demin käyttäjistä. Olen opinnäytetyöhöni kokonaisuudessaan varsin tyytyväinen.

Journalismin opinnoistani oli paljon apua opinnäytetyötä kootessa. Pystyin käyttämään lähteinä useita lukemiani tenttimateriaaleja ja kirjoittaminen tuntui sujuvalta kirjoittamisen opintojen vuoksi.

Opettavaisinta tutkimuksessa oli laajan kokonaisuuden hallinta ja käsittely sekä monipuolisten ja luotettavien lähteiden etsiminen. Tutkimusta tehdessäni opin luomaan jotain konkreettista minua kiinnostavasti aiheesta. Tiesin opinnäytetyötä aloittaessani olevani kiinnostunut nuorista, Demistä ja nettikiusaamisesta. Pienen pohdinnan kautta aihe rajautuikin moderointiin ja on ollut hienoa nähdä, kuinka omista mielenkiinnon kohteista saa aikaan tutkimuksen, joka kantaa alusta loppuun saakka. Myös tutkimuksen merkitys Demin moderoinnille ja toimitukselle on ollut hieno osoitus työn onnistumisesta.

Lähteet

A-lehdet. 2018. Päivi Lehtomurto Demin päätoimittajaksi. Luettavissa: <https://www.a-lehdet.fi/yrityksille/ajankohtaista/paivi-lehtomurto-demin-paatoimittajaksi> Luettu: 28.3.2019

A-lehdet. 2019. Demi tehdään yhdessä nuorten kanssa. Luettavissa: <https://www.a-lehdet.fi/yrityksille/demi> Luettu: 12.3.2019

A-lehdet. 2019. Youtuben ilmiöt ja tähden yksissä kansissa. Luettavissa: <https://www.a-lehdet.fi/yrityksille/tube> Luettu: 12.3.2019

Aalto, T. & Uusisaari, M. 2009. Nettielämää. BTJ Kustannus. Jyväskylä.

Ahva, L., Haara, P. & Hautakangas, M. 2017. Sovittelujournalismin käsikirja. Keskustelutaminen. Journalismin, viestinnän ja median tutkimuskeskus COMET. Tampere. Luettavissa: <https://sovittelujournalismi.fi/kasikirja/keskusteluttaminen/> Luettu: 13.4.2019

Aikakausmedia 2019. Mediakortit aakkosittain. Luettavissa: <http://www.mediakortit.fi/aakkosittain/> Luettu: 12.3.2019

Aiken, M. 2016. The Cyber Effect. A Pioneering Cyberpsychologist Explains How Human Behaviour Changes Online. John Murray. London.

Aller Media. 2016. Ensimmäiset moderointikoululaiset valmistuivat. Luettavissa: <https://www.aller.fi/ensimmaiset-moderointikoululaiset-valmistuivat-2/> Luettu: 13.3.2019

Alma Media. 2017. Viidennes suomalaisnuorista kokenut kiusaamista internetissä. Luettavissa: <https://www.almamedia.fi/uutishuone/uutinen/10-07-2017-viidennes-suomalaisnuorista-kokenut-kiusaamista-internetissa> Luettu: 14.3.2019

Boyd, D. 2007. Why Youth (Heart) Social Network Sites: The Role of Networked Publics in Teenage Social Life. MacArthur Foundation Series on Digital Learning – Youth, Identity, and Digital Media. MIT Press. Luettavissa: <http://www.danah.org/papers/WhyYouthHeart.pdf> Luettu: 27.3.2019

Cacioppo, J., Ito, T., Larsen, J. & Smith, N. 1998. Negative Information Weighs More Heavily on the Brain: The Negativity Bias in Evaluative Categorizations. Journal of Personality and Social Psychology, 75, 4, s. 887-900.

- Demi. 2018. Säännöt. Luettavissa: <https://www.demi.fi/artikkelit/saannot> Luettu: 18.4.2019
- Demin moderaattori. 4.4.2019. Freelancer. Haastattelu. Espoo.
- Egomont Kustannus. 2019. Mediakortit. Luettavissa: <http://www.egmontkustannus.fi/yri-tys/media-ja-lehdisto/ilmoitus-mainos-myynti/?page=2> Luettu: 12.3.2019
- Elisa. 2019. #sananvastuu. Luettavissa: <https://elisa.fi/sananvastuu/> Luettu: 26.3.2019
- Finnish Internet Audience Measurement. 2019. Tulokset. Verkkosivustot ja sovellukset. Luettavissa: <https://fiam.fi/tulokset/> Luettu: 7.3.2019
- Fokusmedia. 2019. Cosmopolitan. Suomen suurin naistenlehti. Luettavissa: <https://www.fokusmedia.fi/media/cosmopolitan> Luettu: 28.3.2019
- Ihmisoikeusliitto. 2019. Mielipiteen- ja sananvapaus. Luettavissa: <http://www.ihmisoikeudet.net/ihmisoikeudet/mielipiteen-ja-sananvapaus/> Luettu: 14.3.2019
- Haara, P., Pöyhkäri, R. & Raittila, P. 2013. Vihapuhe sananvapautta kaventamassa. Tampere University Press. Tampere.
- Haasio, A. 2013. Netin pimeä puoli. Suomalainen kirjallisuuden seura. Helsinki.
- Haasio, A. 2016. Koukussa nettiin. Lapset, nuoret ja verkon vaarat. Avain. Helsinki
- Heinämäki, K. 2017. Kun tekoäly oppi moderoimaan. Dingle. Luettavissa: <http://blog.dingle.fi/kun-tekoäly-oppi-moderoimaan> Luettu: 27.3.2019
- Herkman, J. & Vainikka, E. 2012. Uudet lukemisyhteisöt, uudet lukutavat. Journalismin, median ja viestinnän tutkimuskeskus Comet. Tampere.
- Heuer, S. & Tranberg, P. 2013. Älä kerro kaikkea! Itsepuolustusopas verkkoon. Talentum. Helsinki.
- Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2006. Tutki ja kirjoita. Tammi. Helsinki.

Hirvasnoro, T. 2017. Some-keskustelujen valvoja Saga, 36, on saanut tottua tappouhkauksiin: ”Moderointi ei ole ammatti, josta tulisi lämmin sisäinen olo”. Kodin Kuvalehti. Luettavissa: <https://www.kodinkuvalehti.fi/artikkeli/luo/ihmiset/some-keskustelujen-valvoja-saga-36-saanut-tottua-tappouhkauksiin-moderointi-ei> Luettu: 27.3.2019

Hopkins, A. 2015. Effect of the ”Spiral of Silence” in Digital Media. Inquiries Journal, 7, 9. Luettavissa: <http://www.inquiriesjournal.com/articles/1104/effects-of-the-spiral-of-silence-in-digital-media> Luettu: 28.3.2019

Julkisen sanan neuvosto 2011. Journalistin ohjeet ja liite. Luettavissa: http://www.jsn.fi/journalistin_ohjeet/ Luettu: 6.3.2019

Kangas, S. 2011. Media Use. Teoksessa Kangas, S. (toim.). Digital Pioneers. Cultural drivers of future media culture, s. 8. Nuorisotutkimusseura.

Kansallinen Mediatutkimus. 2019. KMT 2018 lukijamäärät ja kokonaistavoittavuudet. Luettavissa: http://mediaauditfinland.fi/wp-content/uploads/2019/03/KMT_2018_lukijamaarat.pdf Luettu: 12.3.2019

Kupiainen, R. 2013. Diginatiivit ja käyttäjälähtöinen kulttuuri. Luettavissa: <http://widerscreen.fi/numerot/2013-1/diginatiivit/> Luettu 22.3.2019

Kuutti, H. 2014. Verkkoviestien journalistinen moderointi. Yleisön tuottaman aineiston julkaisukäytännöt toimitusten internet-sivuilla. Jyväskylän yliopiston viestintätieteiden laitos. Jyväskylä. Luettavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/43105/MODE-ROINTI.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Luettu: 7.3.2019

Laaksonen, S. & Matikainen, J. 2013. Tutkimuskohteena vuorovaikutus ja keskustelu verkossa. Verkkokeskustelujen historiaa ja muotoja. Teoksessa Laaksonen, S., Matikainen, J. & Tikka, M. (toim.). Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. S. 195-199. Vastapaino. Tampere.

Lehtisalo, A. 2011. ”Tänne kaikki nyt moi.” Tyttöjenlehdet kohtaamisen ja vuorovaikutuksen tiloina. Journalismin, viestinnän ja median tutkimuskeskus Comet. Tampere.

Lehtomurto, P. 26.2.2019. Päätoimittaja. Demi. Haastattelu. Helsinki.

Lehtomurto, P. 26.4.2019. Päätoimittaja. Demi. Sähköposti.

Lintula, A. & Malmelin, N. 2011. Demi – lukijoiden näköinen brändi. Teoksessa Matikainen, J. (toim.). Muuttuvat mediat – haasteelliset sukupolvet, s. 34-39. TAT-ryhmä/Infor Oy. Helsinki.

Malmelin, N. 2005. Verkkoyhteisöt muuttavat media-alaa: yhteisluominen kehittää mediasisältöjä ja journalistisia käytäntöjä. Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulu. Creative leadership in media management -tutkimushanke. Helsinki. Luettavissa: https://www.hssaatio.fi/wp-content/uploads/2015/12/MALMELIN_VERKKOYHTEISÖT_MUUTTAVAT_MEDIA-ALAA_16122015.pdf Luettu: 14.3.2019

Mannerheimin Lastensuojeluliitto. 2019. Nettikiusaaminen. Luettavissa: <https://www.mll.fi/vanhemmille/tietoa-lapsiperheen-elamasta/lapset-ja-media/nettikiusaaminen/> Luettu: 7.3.2019

Mediakasvatusseura. 2019. Mediakasvatus. Luettavissa: <https://mediakasvatus.fi/mediakasvatus/> Luettu: 28.3.2019

Merikivi, J., Myllyniemi, S. & Salasuo, M. (toim.). 2016. Media hanskassa. Lasten ja nuorten vapaa-aikatutkimus 2016 mediasta ja liikunnasta. Nuorisotutkimusseura. Luettavissa: https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/media_hanskassa.pdf Luettu: 7.3.2019

Miller, V. 2013. Understanding Digital Culture. SAGE Publications.

Oikeusministeriö. 2019. Vihapuheen vastainen Against Hate -kampanja käynnistyy. Luettavissa: https://oikeusministerio.fi/artikkeli/-/asset_publisher/vihapuheen-vastainen-against-hate-kampanja-kaynnistyy Luettu: 26.3.2019

Sanastokeskus TSK ry. 2010. Sosiaalisen median sanasto. Luettavissa: http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen_median_sanasto Luettu: 27.3.2019

Sanastokeskus TSK ry. 2019a. TEPA-termipankki. Verkkoyhteisö. Luettavissa: <http://www.tsk.fi/tepa/fi/haku/verkkoyhteisö> Luettu: 14.3.2019

Sanastokeskus TSK ry. 2019b. TEPA-termipankki. Yhteisöpalvelu. Luettavissa: <http://www.tsk.fi/tepa/fi/haku/internet-yhteisöpalvelu> Luettu: 28.3.2019

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

Suomen journalistiliitto. 2019. Sananvapaus ja vastuu. Luettavissa: <https://journalisti-liitto.fi/fi/pelisaannot/sananvapaus/> Luettu: 14.3.2019

Syrjälä, H. 2018. "Aamulla jäljellä on vain julmettu morkkis" – Keskustelupalstojen sydämettömät ilkeilijät kertovat nyt, mikä muiden pahassa olossa kiehtoo. Helsingin Sanomat. Luettavissa: <https://www.hs.fi/hyvinvointi/art-2000005906688.html> Luettu: 14.3.2019

Tanskanen, S. 2014. "Eipäs nyt puhuta omia". Metapragmaattiset kommentit opiskelijoiden keskustelupalstalla. Teoksessa Helasvuo, M., Johansson, M. & Tanskanen, S. (toim.). Kieli verkossa, s. 51-74. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Helsinki.

Tapscott, D. 2009. Syntynyt digiaikaan. Sosiaalisen median kasvatit. WSOYpro. Jyväskylä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2017. Kouluterveyskyselyn tulokset nuorilla 2017. Perusopetus 8. ja 9. luokka, lukio, ammatillinen oppilaitos 2017. Luettavissa: https://sampo.thl.fi/pivot/prod/fi/ktk/ktk1/summary_perustulokset?alue_0=87869&mittarit_0=199799&mittarit_1=199900&mittarit_2=199369&vuosi_2017_0=v2017# Luettu: 14.3.2019

Tilastokeskus. 2017. Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö 2017. Tilastokeskus. Helsinki. Luettavissa: https://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_fi.pdf Luettu: 7.3.2019

Tilastokeskus. 2018. Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö 2018. Tilastokeskus. Helsinki. Luettavissa: https://www.stat.fi/til/sutivi/2018/sutivi_2018_2018-12-04_fi.pdf Luettu: 7.3.2019

Valkama, H. 2018. Heikki Valkama: Emojien käyttö vie kommunikoinnin luolamiesten tasolle – tai tarjoaa keinoja tunteiden kuvailuun. YLE. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10408647> Luettu: 7.3.2019

Veikkaus. 2017. Mahdollisuuksia nuorille parempaan huomiseen. Katsottavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=9SLWizQLdRU> Katsottu: 26.3.2019

Webropol. 2019. Kysely- ja raportointityökalu. Luettavissa: <https://webropol.fi/kysely-ja-raportointityokalu/> Luettu: 18.3.2019

Whitby, P. 2011. Is your child safe online? White Ladder. Surrey.

YLE 2011. JSN antoi ohjeet keskustelupalstojen siivoamiseksi. Luettavissa:

<https://yle.fi/uutiset/3-5418455> Luettu: 6.3.2019

Liitteet

Liite 1. Keskustelunavauksia Demissä liittyen moderointiin

14.10.2013 11:59

1/3

Demin järjetön moderointi - saisiko ylläpitäjiltä vihdoon VASTAUKSIA?

Voisiko ylläpito nyt vihdoon ottaa itseään niskasta kiinni ja vähän katsoa, mitä poistelevat, milloin ja miksi? Olen jo aikaisemminkin huomannut, miten naurettavaa demi.fin moderointipolitiikka on - asiallisia ketjuja poistellaan siitä vaan, kun samalla selvästi sääntöjä rikkovat viestiketjut voivat pysyä täällä ties kuinka ja kauan. Sen energian, jonka käytätte asiallisten ketjujen poistoon voisi käyttää vähän hyödyllisemmin - eli vaikka niiden epäasiallisten ketjujen etsintään ja poistoon. Mutta ettehan te varmaan etsikään niitä viestejä itse, vaan luotatte sokeasti siihen, että jokainen häirikköviestin ilmoitus on oikeasta aiheesta tehty. Ihan vinkkinä vaan: ei ole.

Tänään pilkka kolahti niin sanotusti omaan nilkkaa, kun aloittamani keskustelu, jossa olisin halunnut purkaa tunteitani sen jälkeen, kun olin harrastanut kaverin kanssa jotain vähän muutakin kuin kaverikivaa, oli poistettu. Ei minkäänlaisia selityksiä. Olen nyt lukenut demi.fin sääntöjä, ja jotenkin epäilen että yön aikana aloittamani ketju olisi täytynyt sen enempiä pornografisista, itsetuhoisista kuin kansanryhmää vasten kiihottavistakaan kommentista. Ja jos olisikin, niin varmaan olisi ollut järkevää poistaa vain ne yksittäiset sääntöjä rikkovat viestit, ei koko ketjua, jossa oikeasti halusin purkaa pahaa oloani. Ai niin, mutta se yksittäin poisteluhan on vallan vaikeaa, helpompi deletoida koko roska!

Oikeasti, kivan viestin annatte ihmisille, jotka haluaisivat anonyymisti (kun kavereiden kanssa asiaa on sattuneista syistä vähän vaikeaa puida) käydä läpi itseään askarruttavaa asiaa ja saada neuvoja ja uusia näkökulmia.

Kuva 12. Keskustelunavaus 14.10.2013. (Kuvakaappaus 22.3.2019)

22.12.2015 23:04

1/7

Jo on tiukkaa moderointia

Tsk tsk

Kuva 13. Keskustelunavaus 22.12.2015. (Kuvakaappaus 22.3.2019)

27.1.2014 18:31

1/6

Onko täällä moderointia?

Välillä kun lukee näitä keskusteluja ja jotain nikkejä niin tuntuu että täällä ei ole minkäänlaista moderointia...

Onko näin vai tuntuuko vain siltä?

Kuva 14. Keskustelunavaus 27.1.2014. (Kuvakaappaus 22.3.2019)

9.12.2012 23:31

1/47

VITTU se on ärsyttävää ku täysin fiksuja keskusteluja poistetaan

Mursut on taas näemmä vauhdissaan!

Puhkun raivoa ja vihaa. Suoraan sanottuna vituttaa. Olen nyt niin tosissani että kirjoitan jopa isoin alkukirjaimin, näen sen vaivan, ja silti, silti niitä helvaton keskusteluja pitää poistaa???????????

Kuva 15. Keskustelunavaus 9.12.2012. (Kuvakaappaus 22.3.2019)

On outoa, että demin ylläpito poistaa kehon -osioon kuuluvat keskustelut liittyen painoon mutta ei keskusteluja, joissa...

..joku suunnittelee edes läpällä toiselta kumppanin viemistä ja siinä sivussa itsemurhalla uhkailua.

Olisi kiva kuulla, kumpi on pahempi: itsemurha tai toisen elämän tuhoaminen vai mahdollisuus siihen että joku saisi kenties vertaistukea ja tuntoa siitä että oma paino pituuteen nähden on ihan ok eikä normaalista poikkeava?

Kuva 16. Keskustelunavaus 30.3.2017. (Kuvakaappaus 22.3.2019)

Kysyn tätä vielä kerran, miksei Demin ylläpito puutu noihin EF:n kielimatkamainoksiin?

Ne keskusteluthan ovat sääntöjen vastaisia. Foorumin ei kuulu olla mikään ilmainen mainoskanava.

Kuva 17. Keskustelunavaus 5.12.2015. (Kuvakaappaus 22.3.2019)

Liite 2. Demin säännöt. (Demi 2018)

1. Älä kiusaa – hyvä ilmapiiri on kaikkien vastuulla

Demissä kunnioitamme toinen toisiamme. Kaikenlainen kiusaaminen, haukkuminen ja muiden arvostelu on ehdottomasti kielletty. Jos epäilet kirjoittavasi liian ilkeästi, mieti, sanoisitko saman kasvotusten. Muista kunnioittaa muiden mielipiteitä, vaikka olisit eri mieltä tai toinen keskustelija ärsyttäisi.

2. Ota haltuun demiketti

Demin etiketti tähtää hyviin keskusteluihin. Kohtele muita demittäjiä rakkaudella ja aloita keskustelusi aiheeseen sopivalla alueella. Muiden tahallinen häiriköinti eli trolloaminen on kielletty. Älä huuda eli käytä caps lockia, vältä kiroilua ja kirjoita sama viesti keskusteluun vain kerran.

3. Syrjintä on kielletty

Demissä erilaisuus on rikkaus. Emme hyväksy rasismia tai syrjintää missään tilanteessa, ja kaikki siihen viittaava poistetaan välittömästi. Kunnioitamme jokaisen oikeutta valita elämäntavojensa, joten muiden käännäyttäminen on kielletty.

4. Auta muita tekemään hyviä valintoja

Sinä olet hyvä juuri tuollaisena. Emme salli epäterveitä keskusteluja, jotka yllyttävät laihduttamiseen tai ihannoivat syömishäiriöitä. Vaikka demittäjät ovatkin mahtavia tyyppejä, Demi.fi on surkea terapeutti. Ylläpito poistaa siksi itsetuhoisuuteen, kuten viiltelyyn, liittyvät keskustelut. Olemme koonneet [apua tarjoavia tahoja](#) artikkeliin. Myös alkoholia, tupakkaa tai huumeita ihannoivat keskustelut ja kommentit on kielletty.

5. Pidä huolta itsestäsi – olet meille tärkeä

Olet itse vastuussa kirjoituksistasi, lisäämistäsi kuvista ja niiden seurauksista. Nimimerkkisi ja salasanaasi ovat henkilökohtaisia, joten älä luovuta tunnuksiasi edes parhaalle ystävällesi.

Muista myös, että kuka tahansa voi osallistua Demin keskusteluihin. Ethän kerro koskaan henkilökohtaisia tietojasi, kuten omaa nimeäsi, osoitettasi tai puhelinnumeroasi. Jos haluat tavata uuden tuttavän, tee se turvallisuutesi vuoksi julkisella paikalla, missä on muita ihmisiä. Kerro vanhemmillesi tai muulle luotettavalle aikuiselle, minne olet menossa ja milloin palaat.

6. Muista tekijänoikeudet

Löysitkö netistä ihanan kuvan, jonka haluaisit julkaista Demi.fissä? Harkitse vielä. Julkaisua varten sinulla pitää olla kuvan tekijänoikeudet tai lupa tekijänoikeuden haltijalta. Samaa pätee muiden kirjoittamiin teksteihin, kuten uutisiin tai blogeihin. Niiden luvaton kopiointi rikkoo tekijänoikeuslakia. Myös kaikki Demin sisältöjen kaupallinen käyttö ilman A-lehtien kirjallista lupaa on kielletty.

7. Noudata lakia – ohjaamme rikosepäilyt poliisille

Demissä pätevät kaikki Suomen lait. Jos mikä tahansa sivustolle lisätty sisältö antaa syyn epäillä, että Demi.fi:tä käytetään rikolliseen toimintaan tai sellaisen suunnitteluun, asia ohjataan poliisin tutkittavaksi. Noudata kaikessa toiminnassasi myös hyvää makua. Esimerkiksi pornografiset tai väkivaltaiset kuvat, tekstit ja videot ovat kiellettyjä. Muista myös, että toisen ihmisen tarkoituksellinen halventaminen voi täyttää myös kunnianloukkauksen tunnusmerkit.

8. Keskustele – älä tehtaile ilmoituksia

Myynti-ilmoitukset ja kaupalliset viestit eivät kuulu keskustelupalstalle. Jos taas haluat mainostaa Demissä, ota yhteyttä [mediamyntiimme](#).

Keskustelupalstalle ei saa jättää ilmoitusta, jossa kerätään aineistoa esimerkiksi opinnäytetyöhön tai tutkimukseen. Vain poikkeustapauksissa tutkimusluvan voi saada [Demin toimitukselta](#).

Teetkö journalistista juttua? Jos haluat käyttää keskustelupalstamme sisältöä, [ota yhteyttä toimitukseen](#).

9. Ilmianna huono käytös

Ylläpito on täällä sinua varten ja valvomme sääntöjen noudattamista. Onneksi voit auttaa meitä siinä! Jos joku kiusaa muita tai rikkoo muuten Demin sääntöjä, klikkaa ilmiantopainiketta.

Yhdessä pidämme Demin mukavana keskustelupaikkana, jossa voi huoletta jakaa niin hassuja ilonaiheita kuin suuria huolia. Muista, että turhien ilmiäntöjen tekeminen on kiusaamista siinä missä haukkuminenkin.

10. Pidä hauskaa – me lupaamme olla reiluja

Nyt kun tunnet demiketin, voit sukeltaa keskustelujen maailmaan. Oletko jo rekisteröitynyt? [Luo ominimimerkkisi](#) helposti etusivulla, niin pääset keskustelemaan! Kun noudatat keskusteluissa näitä sääntöjä, saat demittää rauhassa.

Sääntörikkomukset arvioidaan tapauskohtaisesti. Demin ylläpidolla on oikeus muokata käyttäjän luomia sisältöjä ja poistaa käyttäjä, keskustelu, kuva tai kommentti ilman ennakkovaroitusta.

Liite 3. Kysely

Demin keskustelupalstan käyttäjien kokemuksia sivuston moderoinnista

Tämä kysely on tehty osana ammattikorkeakoulun opinnäytetyötäni, eli tutkinnon viimeistä lopputyötä. Kyselyn tarkoituksena on selvittää, millaisena Demin käyttäjät pitävät sivuston moderointia, ja kuinka sitä voisi heidän mielestään parantaa. Kysely on täysin anonymi. Vastaamalla kyselyyn sinulla on mahdollisuus saada äänesi kuuluviin sivuston ylläpitäjille.

Moderointi = sivuston ylläpitäjät puuttuvat käyttäjien tuottamaan sisältöön, jos se rikkoo sivuston sääntöjä tai Suomen lakia. Demissä moderointi toimii käyttäjien tekemien ilmiäntöjen perusteella ja sääntöjä rikkova sisältö poistetaan ja niiden kirjoittaja voi joutua sivustolta jäähylle.

1. Minkä ikäinen olet? *

- Alle 12-vuotias
- 13-15 -vuotias
- 16-18 -vuotias
- Yli 19 -vuotias

2. Sukupuolesi? *

- Nainen
- Mies
- Muu
- En halua vastata

3. Onko sinulla oma käyttäjätunnus Demin verkkosivuille? *

- Kyllä
- Ei

4. Kuinka kauan olet käyttänyt Demi.fi -sivustoa? *

- Alle kuukauden
- Alle vuoden
- 1-2 vuotta
- 3-5 vuotta
- Yli 6 vuotta

5. Kuinka usein vietät aikaa Demin keskustelupalstoilla? *

- Päivittäin tai lähes päivittäin
- Muutamia kertoja viikossa
- Muutamia kertoja kuukaudessa
- Harvemmin

Seuraava -->

Demin keskustelupalstan käyttäjien kokemuksia sivuston moderoinnista

6. Kuvaile Demi.fi:n ilmapiiriä 1-5 adjektiivilla. Erottele adjektiivit pilkulla. (Esimerkiksi kannustava, ilkeä, suvaitsevainen)

7. Onko moderointi mielestäsi tarpeellista Demissä?

- Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa

8. Missä tilanteissa moderointi on mielestäsi tarpeellista? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

- Ei missään
 Jos keskustelussa kiusataan
 Jos keskustelu sisältää rasismia, vihapuhetta tai propagandaa
 Jos keskustelussa uhataan itsetuhoisuudella
 Jos keskustelu kannustaa päihteiden käyttöön
 Jos keskustelu ihannoii syömishäiriötä tai laihdutusta
 Jos keskustelu sisältää pornoa
 Jos keskustelu sisältää kaupallista mainostusta
 Jos keskustelu rikkoo tekijänoikeuksia
 Jos keskustelu on hyvän maun vastainen
 Jos keskustelussa on muuta lainvastaista sisältöä
 Jossain muussa tilanteessa?

9. Oletko kiinnittänyt huomiota moderointiin Demin keskustelupalstalla?

- Kyllä
 En
 En osaa sanoa

10. Yleinen arviosi moderoinnista Demin keskustelupalstalla.

- Toimivaa, ei parannettavaa
 Vain vähän parannettavaa
 Jonkin verran parannettavaa
 Todella paljon parannettavaa
 Huonoa, tulisi uudistaa kokonaan tai lopettaa
 En osaa sanoa

11. Millä tavoin moderointia voisi mielestäsi parantaa?

12. Mikä moderoinnissa on mielestäsi toimivaa?

[<-- Edellinen](#)

[Seuraava -->](#)

Demin keskustelupalstan käyttäjien kokemuksia sivuston moderoinnista

13. Oletko itse ilmoittanut toisen käyttäjän viestejä?

- Kyllä, usein
- Kyllä, muutamia kertoja tai kerran
- En
- En muista

14. Oletko lukenut Demin säännöt aiemmin? Säännöt löydät [täältä](#).

- Kyllä
- En
- En muista

15. Onko tuottamaasi sisältöä moderoitu? Oletko joutunut jäähylle Demistä tai oletko huomannut, että joko viestejäsi tai viestiketjujasi on poistettu?

- Kyllä, usein
- Kyllä, muutamia kertoja
- Kyllä, kerran
- Ei
- En osaa sanoa

Vastaa kysymyksiin 16-18 vain, jos tuottamaasi sisältöä on moderoitu.

16. Millä tavoin tuottamaasi sisältöä on moderoitu? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Olen ollut jäähyltä, jonka kesto oli kaksi kuukautta tai pidempi
- Olen ollut jäähyltä, jonka kesto oli kuukauden tai vähemmän
- Viestini/viestejäni on poistettu
- Aloittamani viestiketju on poistettu
- En osaa sanoa

17. Tiedätkö, millä tavoin tuottamasi sisältö oli Demin sääntöjen vastaista?

- Kyllä
- En
- En ole varma

18. Millaisia ajatuksia viestiesi moderointi aiheutti? Voit valita useita vaihtoehtoja.

- En ymmärtänyt, miksi viestiäni oltiin moderoitu
- Olin vihainen
- Kaduin viestejäni
- Minua ärsytti
- Olin surullinen
- Olin iloinen
- Moderointi ei vaikuttanut minuun ollenkaan
- Jokin muu, mikä?

Demin keskustelupalstan käyttäjien kokemuksia sivuston moderoinnista

19. Kiitos kyselyyn vastaamisesta! Kyselyn tulokset annetaan Demin toimitukselle ja ylläpitäjille ja heidän kanssaan analysoidaan vastauksia. Nyt on siis tilaisuutesi kertoa oma mielipiteesi Demin moderoinnista.

Kerro alla, mihin olet ollut tyytyväinen, mihin et, mitä terveisiä sinulla on toimitukselle. Uskotko, että Demissä voisi toimia esimerkiksi käyttäjälähtöinen moderointi, jossa käyttäjät itse päättäisivät viestien poistosta? Tai jotain ihan muuta moderointiin liittyen. Sana on vapaa!

Klikkaathan lopuksi vielä Lähetä-painiketta, niin vastauksesi tulevat perille. Kiitos!

<-- Edellinen

Lähetä