



## Dijital Dünyanın Yeni Gerçeği: Troller

### The New Reality of the Digital World: Trolls

Barış MERCİMEK<sup>1</sup>, Nihal DULKADİR YAMAN<sup>2</sup>, Aydın KELEK<sup>3</sup>, H. Ferhan ODABAŞI<sup>4</sup>

**Öz:** İnternetin, bilgi erişimi ve paylaşımı konusunda sunduğu olanaklar gün geçtikçe artmaktadır. İnternet kullanıcıları, içerik üretiminin ve paylaşımının yanında içeriklere yorum yapma olanağına sahip olmaktadır. Ancak bu durum, geçerli ve yararlı bilgiyi ayırt etmeyi zorlaştırmaktadır. Yanıltıcı, provokatif ya da hakaret içerikli iletilerin yaygınlaşmasıyla birlikte eleştirel düşünme, dijital okuryazarlık ve medya okuryazarlığı becerileri önem kazanmıştır. Bilgisayarlar aracılığıyla gerçekleştirilen iletişim ağının genişlemesi, çevrimiçi kullanıcıların etkileşim içinde oldukları forum, blog ve sosyal medya gibi platformların oluşumuna olanak sağlamıştır. Çevrimiçi ortamların yaygın kullanımı, farklı kullanıcıları tahrik ederek duygusal tepkiler vermeleri yönünde kışkırtmak anlamına gelen “Trollük” kavramının oluşumuna zemin hazırlamıştır. Bu çalışmanın amacı, trollük kavramını ve trollerin karakteristik özelliklerini trol motivasyonları, tanımı ve özellikleri bağlamında değerlendirebilmektir. Trollük örnekleri verildikten sonra trol davranışların nedenlerine, alanyazında bulunan trollük çalışmalarına ve bulgularına yer verilmiş; bunların yanında trollüğün önlenmesine yönelik öneriler sunulmuştur.

**Anahtar sözcükler:** *Trollük, internet trolleri, sosyal medya*

**Abstract:** The internet provides opportunities growingly for accessing and sharing information day by day. Internet users get to comment, besides of creating and sharing content. However, this situation makes difficult distinguishing true and useful information. The skills of critical thinking, digital literacy and media literacy have gained importance as a result of propagation of messages which contains misleading, provocative or insulting elements. The platforms such as forums, blogs and social media that users interact with each other online on, emerged from expanding of computer mediated communication. Widespread use of online platform paved the way for emerging of the concept of trolling which means provoking people to react emotionally. This study aims to evaluate the concept of trolling and characteristics of the trolls in the context of motivations, definition and properties of trolling. Thus, after giving examples of trolling; the reasons results trolling and findings of other studies concerns trolling explained, besides that suggestions made for preventing trolling.

**Keywords:** *Trolling, internet trolls, social media*

## 1. GİRİŞ

Eğlence, iletişim, sosyalleşme ve bilgiye erişim gibi birçok günlük etkinliğin mevcut teknolojik olanaklar çerçevesinde bir değişim içinde olduğu açıkça gözlenmektedir (Oblinger ve Oblinger, 2005). Büyük oranda yarar, kısmen de zarar olarak görülen teknolojinin yaşamımızın her alanında bulunması bilinen bir gerçektir. Teknoloji; araştırma olanakları, iş hayatında kolaylık, pratik fayda sağlama gibi yaygın yararları ile birlikte tüm kullanım amaçları doğrultusunda

<sup>1</sup> Arş. Gör., Anadolu Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, BÖTE Bölümü, e-posta: brsmmercimek@gmail.com

<sup>2</sup> Arş. Gör., Anadolu Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, BÖTE Bölümü, e-posta: nihaldulkadir@anadolu.edu.tr

<sup>3</sup> Arş. Gör., Anadolu Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, BÖTE Bölümü, e-posta: aydinkelek@gmail.com

<sup>4</sup> Prof. Dr., Anadolu Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, BÖTE Bölümü, e-posta: fodabasi@anadolu.edu.tr

karşılaşılabilecek sağlık, sosyal ve iletişim alanlarında olumsuz etkilere neden olmaktadır. Günümüzde bilgiye erişim anlık ve odaklı olmakla yarar sağlarken, araştırmanın doğasındaki keşfetme, ilgili bilgileri yakalayabilme gibi fırsatlar sunan basılı materyallerin zengin dünyasından da yoksun bırakılmaktadır. Bu bağlamda teknolojinin gelişiminin doğal olduğu, kullanım alanlarının ve amaçlarının ise önemli ölçüde planlama gerektirdiği söylenebilir. Bu kültürün içinde yetişen bir neslin yanında, bu olanakların gerçek yararlarını henüz sorgulamayan bir kitlenin kullanım amaçlarının düzenlenmesi gereklilik kazanmıştır. Toplumların sosyal yapısını güçlü bir şekilde etkileyen bu sürece uyum sağlama çabaları, kuşaklar arası farklı algıların ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Durumları, olayları ve insanları ifade edecek kavramların eksikliği, toplumsal dönüşümlerin hızlanmasıyla dikkat çekici hale gelmiştir. Bilgi okuryazarlığı, dijital vatandaş, dijital yerli, dijital göçmen, dijital çağ, eleştirel okuryazarlık ve teknoloji okuryazarlığı gibi kavramlar bu dönüşümlerin sonucunda ortaya çıkmıştır (Odabaşı, 2010). Bu kavramların temelinde yatan en güçlü unsurlardan biri ise İnternet olmaktadır. Bilgi oluşturma, paylaşma, erişim ve anlamlandırmada büyük önem taşıyan İnternetin kullanım amacı gün geçtikçe değişmekte ve İnternet kullanıcılarının hayatlarını etkilemektedir (Akkoyunlu, 2002). Ekonomik, kültürel, politik ve sosyal ilişkiler kurmada destek olan elektronik iletişim teknolojileri aracılığıyla, ihtiyaç duyulan bilgiye erişim gün geçtikçe kolaylaşmaktadır (Bayraç, 2003). Bilginin toplumsal dönüşümlere etki edebilecek güçlü bir potansiyele sahip oluşu, insanın üretimdeki yerini yalnızca iş gücü olmaktan çıkararak ona enformasyon ve bilgi üretimi sorumlulukları yüklemiştir.

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişte ulusların yapısal özellikleri, süreçte farklı yansımaların ortaya çıkmasına olanak sağlamaktadır. Yenilikçi toplumların hızlı ilerleyişleri bilgi üretimi, fikirsel emek ile üretim, geleceğe yönelik bilgi kullanımı ve yaratıcılık gibi fiziksel üretimin dışında ilerici bir yapı oluşturmaktadır (Balay, 2004). Medya araçlarının geleneksel yapıdan yeni medyaya yöneliminde teknoloji ve internet büyük yer tutmaktadır. Toplumsal farklılıkların kendini gösterdiği durumlardan biri, farklı kültürlerle uyum sağlamanın değişkenlik göstermesidir. Bu değişimi kabul edenler ve alışkanlıklarını korumak isteyenlerin çatışması da tüm toplumu içine alan kavram sınırlamalarını ortadan kaldırmıştır. Teknolojinin yarattığı bu ortam, dijital dünya olarak nitelenmektedir (Karabulut, 2015). Dijital dünya; eğitim-öğretim, alışveriş, bankacılık, kamusal işler ve eğlence gibi birçok ihtiyacı karşılama merkezi haline gelmektedir. İletişim faaliyetlerinin de büyük oranda elektronik ortamlara taşınması dijital dünyanın sunduğu bir getiri olmakla birlikte, doğru, güvenilir bilgiyi elde etmek de her zaman mümkün olmamaktadır. Bilinçli olarak yanlış, eksik, hatalı veri paylaşımı yaparak endişe verici ortam oluşturma konusunda söz sahibi troller bu bağlamda oluşan dikkat çekici unsurlardır. İnternet davranışları sınıflandırmasında belirgin bir yeri olmayan trol davranışlar en genel anlamda, çevrimiçi topluluklarda ilgisiz bilgi paylaşımı ile zarar verme çabası olarak ifade edilmektedir (Merritt, 2012). Bu doğrultuda somut ve güvenilir bilgiyi yüz yüze iletişimde değerlendirme çabası psikolojik süreçleri işe koşarken, çevrimiçi ortamlarda dijital kimlik sorumluluklarını ortaya çıkarmaktadır.

### **1.1. Dijital Yargılar ve Eleştirel Bakış**

Büyük sanal ağ içinde yetişen nesli ifade etmek için birçok kavram kullanılmıştır (Pedro, 2006). Yeni binyılın öğrencileri, farklı düşünce dünyaları ve biçimleri ile dikkat çekmektedir. Bu süreçte farklı düşünme yollarını kullanabilmekte, dijital kaynakları tercih etmekte, eş zamanlı işlemleri gerçekleştirebilmektedirler. Sosyal ihtiyaçlarını internet aracılığıyla gidermeye çalışan, bireysel öğrenmelere yönelim ve doğrusal olmayan veriden bilgi çıkarımı yapabilme gibi yetilere sahiptirler (Şahin, 2010). Yaş ve teknolojiye olan algı farklılıkları bağlamında yeni nesli ifade etmek için dijital yerli ve dijital göçmen gibi ifadeler karşımıza çıkmaktadır. Teknoloji çevresinde gelişen, uzman ve emin bir şekilde teknolojiyi kullanabilen topluluk dijital yerliler olarak tanımlanmaktadır (Lei, 2009). Bunun yanında, teknolojiyi kullanamayan ve teknoloji hakkında fikir sahibi olmayan

diğer bir topluluk dijital bölünmeyi ortaya çıkarmaktadır. X, Y ve Z kuşakları da, doğum yıllarındaki teknolojik olanaklar ve erişim durumları bağlamında teknolojiye yönelik algı değişimlerini içeren kuşak farklılıklarının adı olmaktadır (Kuyucu, 2014).

Dijital göçmenler ve dijital yerliler teknolojik değişimi izleyebilen toplumların büyük kısmını içine alan bir nüfusa sahiptir. Teknolojik olanakların içinde buldukları çevrede doğuştan var olması sebebiyle bu ortamda yetişen bireyler dijital yerli olarak ifade edilmektedir. Teknolojinin zengin dünyası ile sonradan tanışan ve mevcut kültürden sıyrılamayan bireyler ise dijital göçmen olarak adlandırılmaktadır. Birçok amacı olmakla beraber toplumlarda teknolojinin kullanımı benzerlik göstermektedir. Dijital yerliler teknolojiyi yoğun ve etkili bir şekilde kullanırken, yaşamsal birçok işlerini bu olanaklarla gerçekleştirebilmektedirler. Buna kıyasla dijital göçmenler, yüksek zihinsel aktivite gerektirebileceğine yönelik yargıları sebebiyle teknolojiden uzak durmayı tercih etmektedirler (Prensky, 2001). Bilgiye erişim, bilginin güvenirliği, bilgi kullanımında etik boyutlara verilen önem ve bilginin kapsamı bu noktada tartişma konusu olmaktadır. İnternette hızlı bir şekilde yayılan bilginin miktarı ve bu bilgiye erişim kolaylığı düşünüldüğünde teknoloji dijital yerliler tarafından sıklıkla tercih edilmektedir. Ancak evrimii ortamdaki bilginin doğruluğu ve tarafsızlığı noktasında soru işaretleri bulunmaktadır. Araştırma faaliyetlerinde kullanılan teknolojik olanakların, internet aracılığıyla basit bir aramadan ibaret olması, kaynağın doğruluğu ve yeterliliği hakkında endişeleri beraberinde getirmektedir. Birçok kaynaktan elde edilen verinin tutarlılığının tespit edilmesi ile güvenilir bilgiye erişimin sağlanması noktasında, eleştirel düşüncenin önemi açığa çıkmaktadır (Lorenzo ve Dziuban, 2006). Bu doğrultuda dijital yerlilerin ve dijital göçmenlerin bilgiye erişimlerinin üstünlük veya eksiklik dışında bir boyutta değerlendirilmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Bilginin oluşturulmasında okuryazarlık becerileri büyük öneme sahip olmaktadır. Bilgiye erişim yolculuğunda odak noktanın belirgin olması durumunda, bilgi okuryazarlığına sahip bireyler; gereksinimin farkında olma, bilgi arama yöntemlerini belirleme, bilgiye ulaşma ve değerlendirme gibi yetilere sahip olmaktadır. Ayrıca bu bireyler eleştirel değerlendirebilme, üst düzey düşünme, sentez bilgi oluşturabilme ve transfer edebilme gibi yetenekleri taşımaktadırlar (Kurbanoglu, 2010). Bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanırken eleştirel bakabilen, etik boyutları yordayabilen, bilgi paylaşımında doğru tutumlar sergileyebilen kişiler dijital vatandaş olarak nitelenmektedir. Dijital vatandaşlar, bilgiye erişim kapsamında etkili teknoloji kullanımları ile dijital okuryazar seviyesine erişmektedirler. Dijital okuryazarlara yönelik beklentiler; internet üzerinden bilgiye kolay erişim ve paylaşımı temel almaktadır. Bu niteliğe sahip olmayanlarda bilinçsiz bir şekilde bilgiye ulaşma çabası, edinilen bilginin doğruluğunu sorgulamama ve yararlı bilgi üretiminde yetersizlik gibi durumlar ortaya çıkmaktadır (ubukcu ve Bayzan, 2013). Ng (2012) dijital okuryazarlığı, teknolojiye eleştirel bir bakış, sosyal farkındalık olarak işaret ederken, farklı dijital ortamlardaki bilgiye erişim, bilgiyi anlamlandırma ve bilginin doğruluğunu yargılayabilme olarak özetlemektedir. Dijital okuryazarlık becerileri bağlama göre şekil almaktadır ve bu becerileri standart edilmiş kurallar çerçevesinde değerlendirmek oldukça gttr (Sefton-Green, Nixon ve Erstad, 2009). Medya okuryazarlığını beceriler arasında kabul eden ve eleştirel düşünme ile gcl bağları olan dijital okuryazarlık, bilginin muhakemeler ile değerlendirilmesi ve organize edilerek içselleştirilmesi boyutlarıyla ilgilenmektedir (Lankshear ve Knobel, 2008).

Medya okuryazarlığı televizyon, radyo ve internet gibi kitle iletişim araçlarından edinilen bilgiyi eleştirel düşünme becerileri ile değerlendirmeyi temele alan bir okuryazarlık türüdür (Kubey, 1997). Eleştirel düşünme, bilgiyi etkili bir şekilde elde etme, farklı yorumlar arasında değerlendirmeler yapabileme, bilgiyi amaçlı kullanabilme yeteneği olarak gelişmiş toplum olma göstergelerinden biri olarak tanımlanmaktadır (Aybek, 2007). Amerikan Psikoloji Derneği (APA) eleştirel düşünmeyi analiz etme, yorumlama, çıkarım yapabileme, açıklama, değerlendirme ve izleme üzerine kurulu bilişsel beceri olarak ifade etmektedir (Facione, 1990). Eleştirel düşünme becerisine

sahip tüm bireylerin aktif olarak bu yeteneğini sergilediği söylenemez. Bu becerilerin meraklı olma, yeni ve farklı fikirlere anlayışlı ve çözümleyici olma, özgüvene sahip olma ve doğruyu arama gibi davranışlar ile açığa çıkarılması beklenmektedir (Akbiyık ve Seferoğlu, 2002). Moore (2001) ise eleştirel düşünmeyi yüksek düzeyde düşünme gerektiren bilgilerin bütünleştirilmesi ve değerlendirilmesine odaklanan bir kavram olarak vurgulamaktadır. Özden (2005) kişilerin sabit fikirlere sahip, yenilenme isteği duymayan, karşıt görüşleri susturma gayretinde olan, yapıcı ve yaratıcılıktan uzak gibi özelliklere sahip olmalarının, eleştirel düşünme becerilerinden yoksun kaldıklarının işareti olduğunu öne sürmektedir. Dijital dünyanın bilgi yoğun zamanında doğru bilgiyi ayırt etmek, istenen bilgiye erişebilmek ve araştırma amacına hizmet eden veriye ulaşabilmek oldukça güçleşmektedir (Bruce, 1999). Bu süreçte güvenilir bilgiyi ayırt edebilme eleştirel düşünme, dijital okuryazarlık, medya okuryazarlığı gibi kavramlara ait becerilerin kazanılması ile gerçekleşebilmektedir. Bu süreçte psikolojik etkenleri göz ardı etmek kolay olmamaktadır. Yanıltıcı, yanlış, uyarıcı ve eksik bilgileri bireylere kasıtlı olarak ulaştırmak isteyen kişi ve kurumlar bulunmaktadır. Bunların dışında bilgi paylaşımında bulunan kişilerin doğruluğunu sorgulamadığı veya kaynağını tespit etmediği durumlar ise -kasıtlı olmasa dahi- dijital vatandaş ve eleştirel düşünme becerilerinden yoksun kişiler için tehdit oluşturmaktadır. Gerçeğin dışında, tahrik edici, gündem ile paralel olarak yanıltıcı ve nefret içeren söylemlerin yaygın kullanıldığı bir kültürde trol davranışlar bu durumun en iyi örneklerinden biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bilgi kirliliği oluşturan bu tür davranışların bireyler üzerindeki etkileri; paylaşılan fikirlerin içeriğine göre farklılaşmakla birlikte dijital yaşamda sorgulayıcı, araştırmacı, eleştirel düşünebilme davranışlarının önemini açığa çıkarmaktadır.

## **1.2. Trol: Tanımları, Motivasyonları ve Karakteristikleri**

Bilgisayarlar aracılığıyla sağlanan iletişimin yaygınlaşmasıyla birlikte, çevrimiçi toplulukların sosyal ve etkileşimsel özellikleri ayrı bir araştırma alanı haline gelmiştir (Merritt, 2012). Çevrimiçi ortamda bireylerin benzer ilgileri paylaştıkları mesajlaşma grupları, forumlar vb. yanında sosyal ağlar da çevrimiçi toplulukların etkileşim kurdukları platformlar arasındadır. Günümüzde çevrimiçi toplulukların kullanıcıları arasında sıklıkla rastlanan sözcüklerden biri troldür. Trol sözcüğünün eylem hali ise trollük olarak adlandırılmaktadır. Trol, kelime anlamı olarak Türk Dil Kurumu (TDK, 2015) tarafından şu şekilde tanımlanmaktadır: “Teknelerle suyun dibinde sürüklenerek çekilen, huni biçiminde geniş ağızlı balık ağı”. Balıkları yakalamak için kullanılan ağları ifade eden trol sözcüğü, internet ortamında genellikle insanların dikkatini çekerek onların ilgisinden beslenme amacı güden bireyleri tanımlamak amacıyla kullanılmaktadır. Sözcük anlamının yanında, internet ortamında başka bir anlam kazanan trollük farklı biçimlerde tanımlanmaktadır. Trollük, bilgisayar aracılığıyla iletişim sürecinde bilinçli olarak muhalif ya da saldırgan olma davranışları olarak nitelendirilmektedir (Hardaker, 2013). Bu davranışlar çoğunlukla yalnızca eğlence amaçlı gerçekleştirilmektedir. Taiwo (2014), trollüğü başkalarını duygusal bir tepki vermeleri yönünde provoke ederek amaçlı olarak kışkırtma davranışı olarak ifade etmektedir. Troller genellikle provokatif, küfürlü, cinsiyetçi, ırkçı, alevlendirici ve yıkıcı bir yazım biçimini tercih etmektedir (Özsoy, 2015). Donath (1999) trollüğü, diğer oyuncuların izni olmamasına rağmen oynanan bir kimlik aldatmacası oyunu olarak tanımlamaktadır. Çevrimiçi ortamda yeni bir kimlik kazanan kullanıcı, diğer kullanıcıları aldatmak amacıyla çeşitli düşünce ya da bilgiler paylaşmakta ve aldığı tepkiler doğrultusunda bu eylemi sonlandırmakta ya da devam ettirmektedir. Schwartz (2008), trolleri internette çalgınca şeyler yapan normal bireyler olarak tanımlamakta ve trollerin gelişmeye devam eden bir internet alt kültürü olduğunu ifade etmektedir.

Trollük sosyal ağlar ya da forumlar gibi çevrimiçi ortamlarda gerçekleşebilmektedir. Trol davranışlar, tartışma grupları ya da forumlarda diğer kullanıcıların tepkisini çekmek amacıyla kasıtlı olarak yanlış ya da alevlendirici mesajlar paylaşmayı kapsamaktadır. Troller, paylaşılan bilgilerin

doğruluğu ve güvenilirliği konusunda hassas olan internet kullanıcılarının bu hassasiyetinden yararlanmakta ve bireylerin aşırı tepkilerinden beslenmektedir. Özetle ifade etmek gerekirse internet trolleri, olumsuz ve yıkıcı bir tutum benimseyen, dikkat çekme amacı taşıyan provokatif bireylerdir.

Trollerin rahatlıkla bir konuyu ya da kişiyi hedef almasında, sanal ortamın sağladığı anonim kalma ayrıcalığının rolü büyüktür. Taiwo (2014), internet ortamının olanaklı kıldığı anonimliğin, bireylerin cezasız kalma duyarlılığını ve dolayısıyla düşünmeden yapılan eylemleri artırdığını belirtmektedir. Sanal ortamda bireyler özgür hissetmekte ve kötü davranma konusunda rahat olmaktadır (Williams, 2012). Bu bağlamda trollük, bilgisayar aracılığıyla iletişim sürecinde olumsuz olarak nitelendirilen davranışların sonuçlarından saklanabilecekleri yönünde kullanıcıları teşvik etmektedir (Hardaker, 2013). Trollük, internet ortamında farklı biçimlerde görülmektedir. Bond (1999)'a göre trollük eylemi, internette bir mesaj yayınlama ve bu mesajı başka birinden gelmiş gibi gösterme olarak gerçekleşmektedir. Bu durumda anonim bir kimlik edinebilmenin etkisi troller açısından önemlidir. Bir mikroblog sitesi olarak tanımlanan ve sosyal etkileşimin yüksek olduğu bir platform olan Twitter' da trollerin başlattığı yazışmalara diğer troller de eğlence amaçlı olarak katılmakta ve hedef belirlenen kişi/konu hakkında tweetler yazılmaktadır (Özsoy, 2015). Taiwo (2014), iki tür trollden söz etmektedir. Bunlardan ilki, tartışmalı mesajlar ile bir konuşmayı başlatan troller; ikincisi ise başkalarının yaptığı paylaşımları izleyip bu paylaşımlar hakkında konuyu dağıtmaya yönelik yorumlar yapan trollerdir. Daha belirgin olarak açıklamak gerekirse, öldürülen ya da intihar eden gençlerin aileleri ve arkadaşlarıyla alay eden troller olduğu gibi; bu tür davranışları yanlış bulan ve sadece diğer trolleri trollemekle uğraşan troller de bulunmaktadır (Phillips, 2012). Trollük davranışı farklı platformlarda farklı biçimlerde gerçekleşebilmektedir. Bu amaçla trollerin kullandığı algılanan stratejiler altı grupta sınıflandırılmaktadır (Hardaker, 2013):

1. *Konuyu dağıtma*: Tartışmayı amacından uzaklaştırarak konuyu dağıtma biçiminde gerçekleşebilmektedir. Fikir ayrılığına sebep olabilecek hassas konular (inançlar, cinsel tercihler, etnik kökenler vb.), bu bağlamda sıklıkla kullanılmaktadır.
2. *(Aşırı) eleştirme*: Özellikle bireyleri eleştirirken düşmanca davranma ve aşırı tepki gösterme biçiminde gerçekleşebilmektedir. Mesajın içeriğinden çok dilbilgisi ve yazım hatalarını sorgulayanlar, bu grupta yer almaktadır.
3. *Antipatik durma*: Provokasyon amaçlı hassas konularda ya da düşmanca paylaşımların açıkça belirtilmeden yapılması biçiminde gerçekleşebilmektedir. Bu tür troller, grubu aldatmayı ve manipölasyon yoluyla duygusal tepkileri tetiklemeyi amaçlamaktadır.
4. *Tehlikeye atma*: İletişim ortamlarında yardım ya da öneri isteme rolü yaparak gerçekleştirilebilmekte ve zarar verme ya da başkalarını yanıt vermeye zorlama ile sonuçlanabilmektedir. Bu gruptaki troller, tehlikeli tavsiyeler vererek başkalarını tehlikeye atmakta ya da riskli davranışları özendirilmektedir.
5. *Şok etme*: Din, ölüm, politika, insan hakları, hayvanları koruma gibi hassas ya da tabu olan konularda açıkça duyarsız davranma biçiminde gerçekleşebilmektedir. Yaşamını kaybeden kişileri anmak amacıyla açılan web sitelerinde saldırgan söylemlerde bulunan ya da espriler yapan troller, bu grupta yer almaktadır.
6. *Saldırma*: Açıkça ve kasıtlı olarak saldırgan söylemlerde bulunma biçiminde gerçekleşebilmektedir. Hakaret etme, tehdit etme yoluyla doğrudan saldırgan ifadeleri içermektedir.

Trollük, alanyazında sıklıkla alevlendirme ile aynı anlamda kullanılmakta; fakat bazı temel farklar taşımaktadır. *Alevlendirme (flaming)*, kıskırtıcı bir yorum ya da mesajı kasıtlı olarak haber/mesaj grupları, forumlar gibi çevrimiçi ortamlarda paylaşma olarak ifade edilmektedir. *Trolleme (trolling)* ise alevlendirmenin karşıtı olarak aşağılayıcı, zarar verici ya da itham edici amaçlar taşımamasına rağmen, bu tür sonuçlar doğurabilmektedir (Merritt, 2012). *Alevleyici (flamer)*, internette düşmanca mesajlar yayınlayan kişi olarak tanımlanırken; *trol (troll)* ise dikkat

dağıtmak amacıyla grubun ilgisini sonuçsuz bir tartışmaya çeken, başka bir deyişle yem atan kişiler olarak tanımlanmaktadır (Jowett, 2015). Benzer şekilde alevlendirme, aşağılayıcı ya da olumsuz ifadeler kullanarak var olan tartışmaları alevlendirmeyi içerirken trolleme (trolling) genellikle duygusal tepki toplamak ya da yazışma yanıtlarını provoke etmek amacıyla kasıtlı olarak tahrik edici konu dışı paylaşımlarda bulunmayı ifade eder (Jane, 2015). Betimlenen farklarının yanında alevlendirme için var olan bir tartışma konusunun gerektiği, trolleme için ise var olmayan bir konu üzerinden tartışma başlatılabileceği söylenebilir.

Trollerin duygusal tepkilerden beslendikleri ve fevri davranışlarda buldukları bilinen bir gerçektir. Neden bu tür davranışlar gösterdikleri konusunda ise farklı görüşler mevcuttur. Shachaf ve Hara (2010), trollerin motivasyonlarını üç türde açıklamaktadır. Bunlar sıkılganlık, dikkat çekme ve intikam; zevk ve eğlence; topluluğa ve diğer bireylere zarar vermedir. Bu motivasyonların birini ya da birkaçını taşıyan trollere rastlamak mümkündür. Sıkıldığı için vakit geçirme amacı taşıyan, dikkat çekmek, intikam almak ya da yalnızca eğlenmek isteyen bireyler trol olabilmektedir. Başkalarına zarar vermek de trol motivasyonlarından biridir. İnternet trollerinin kişiliğini belirlemek için yapılan bir çalışmada trollük davranışı ile sadizm arasında pozitif ilişki bulunmuştur (Buckels, Trapnell ve Paulhus, 2014). Vakit geçirme ya da eğlenme amacı güden troller, çevrimiçi bir toplulukta bulunan deneyimsiz ya da yeni kullanıcıları hedefleyerek eylemlerini gerçekleştirmektedir. Maltby vd. (2015) ise trollerin; dikkat çekme amacı güden, kendine güveni düşük, saldırgan, eğitimsiz ve eğlenceli karakteristiklere sahip bireyler olduklarını belirtmektedir. Sahip oldukları karakteristikler açısından tek olumlu yön, eğlenceli olmak olarak ifade edilebilir. İzleyiciler arasında popüler olma arzusu da gerçek kişiliklerini internet ortamında yansıtmama yönünde bireyleri cesaretlendirebilmektedir (Lim, Nicholson, Yang ve Kim, 2015).

Trollük davranışları açıkça anlaşılabilir gibi, gizli olarak da gerçekleştirilmektedir. Her etkinin bir tepki doğurduğu düşünülecek olursa, bu tür davranışların da gerçekleştirildikleri ortamda tepkisiz kalmaması beklenen bir sonuçtur. Özsoy (2015), trollere gösterilen tepkileri üç farklı grupta sınıflandırmaktadır. Bunların ilkinde kişiler, yapılan paylaşımların trollük amacıyla yapıldığının farkında olmadan bu paylaşımları ciddiye almakta ve yine farkında olmadan onları desteklemektedir. İkinci grupta ise kişiler, davranışın trollük amacıyla yapıldığının farkına vararak trollere destek verilmemesi yönünde –özellikle ilk grupta bulunanlara- tepki göstermektedir. İnternette sıklıkla dile getirilen “Trolleri beslemeyiniz. (Don’t feed the trolls.)” kalıbı bu gruptaki bireyleri yansıtan bir ifadedir. Bu görüşe göre, gösterilen ilgi trolleri besleyecek ve böylece troller eylemlerine güçlenerek devam etme şansı bulacaklardır. Üçüncü grupta bulunan bireyler ise trollerin muhalif sesler olarak toplumda yer almaları gerektiğini düşünerek onları desteklemektedir. Trollük davranışı ve sonuçları Hardaker (2013) tarafından şu şekilde ifade edilmektedir:

- Trollük niyeti ifade edilmiş; fakat çevrimiçi kullanıcılar cevap vermeleri yönünde provoke edilmemişse *amacına ulaşmamış*,
- Trollük niyeti ifade edilmiş; fakat başarısı engellenmişse *önlenmiş*,
- Trollük niyeti ifade edilmemiş ve çevrimiçi kullanıcılar cevap vermeleri yönünde provoke edilmemişse *başarısız*,
- Çevrimiçi kullanıcılar samimi biçimde cevap vermeleri yönünde provoke edilmişse *başarılı* olarak nitelendirilmektedir.

Sosyal ağlardan biri olan Facebook’ta “hiç kimse” adıyla bir hesap almak ve yapılan paylaşımları bu adla beğenmek (Karppi, 2013); forumlarda ırkçılık/cinsiyetçilik/politika gibi konularda tepki çekecek paylaşımlar yapmak (Herring, Job-Sluder, Scheckler ve Barab, 2002), trollük davranışlarından bazılarıdır. Trollük, gerçekleştiren kişi açısından eğlence amaçlı ya da eğlenceli bir davranış olarak nitelendirilse de maruz kalan kişi açısından düşünüldüğünde oldukça yıkıcı olabilmektedir. Olivia Penpraze adlı Avusturyalı genç kız, depresyonu hakkında blog yazmaya başlamasının ardından çok çirkin olduğu için kendisini öldürmesinin iyi olacağını yazan troller

tarafından taciz edilmiş ve 19 yaşında intihar ederek yaşamına son vermiştir (Williams, 2012). Bazı mağdurlar tecavüz ya da ölüm tehditleri almaktadır. Mitchell Henderson adlı yedinci sınıf öğrencisinin bilinmeyen bir nedenle başına silah dayayarak intihar etmesi olayı da benzer sonuçlar doğurmuştur. Henderson'ın intiharı sonrasında okul arkadaşlarının onu anma biçimlerini eğlence konusu yapan troller, Henderson'ın hesaplarını ele geçirerek onun adına paylaşımlarda bulunmuş ve ailesini uzun süre boyunca telefonla taciz etmiştir (Schwartz, 2008). Henderson örneğinde de yaşandığı gibi, ev adresi ya da telefon numarası gibi iletişim bilgileri troller tarafından internette paylaşılan bireyler, internet dışında da tacizlere maruz kalmaktadır.

Trollerin yıkıcı ve yaşamı zorlaştıran bireyler olduğunu belirten Phillips (2012), trollük davranışını bireysel bir vaka olarak değerlendirmenin yetersiz kalacağını, trollerin ortaya çıktıkları kültürel değerlerden ayrı düşünülmemesi gerektiğini belirtmektedir. Bunun yanında, ilgiyle beslenen trollerin eylemlerinin, ancak hedef kitlelerinin ciddi anlamda onlar hakkında konuşmayı bıraktıkları zaman sona ereceği belirtilmektedir (Schwartz, 2008).

Trollük kapsamında alanyazında bulunan çalışmalar bağlam açısından çeşitlilik göstermektedir. Web 2.0'ın, İnternet kullanıcılarına yorum ve içerik ekleme olanağı sağlaması ile günümüzde birçok internet sitesi trollük davranışlarına açık bir ortam haline gelmiştir. İnternet ansiklopedileri, video paylaşım sayfaları, forumlar ve çevrimiçi oyunlar gibi bilgisayarlar aracılığıyla etkileşim sağlanan ortamların her birinde formata bağlı olarak farklı trollük davranışları ve bu davranışlara tepkiler görülmektedir. Ayrıca bu ortamların içeriği ve türüne göre de trollük davranışları farklılaşmaktadır. Shachaf ve Hara (2010), yaptıkları çalışmada Vikipedi kullanıcılarından veri toplamışlardır. Vikipedi, ansiklopedi benzeri bilgilendirici içeriklerin tüm kullanıcılar tarafından eklenebildiği sınırlı sayıda kişinin denetiminden geçen bir web platformudur. Bu nedenle Vikipedi'de görülen trollük davranışları genellikle sahte, yanlış veya uygunsuz içerik eklemek olarak nitelendirilmektedir. Hardaker (2010), Herring ve arkadaşları (2002) ve Jowett (2015), yaptıkları araştırmalarda forum sitelerindeki trollükleri ele almışlardır. Forumlar; kullanıcıların konu başlığı açıp başlık altında yorumlar yapabildikleri platformlar olduğundan, provokasyon yoluyla başkalarını yanıtlı vermeye teşvik eden trollük davranışlarının beklenmesi doğaldır. Herring ve arkadaşlarının (2002) durum çalışmasında, feminizm içerikli bir forumda sekiz hafta boyunca iletişimi bozan bir trol incelenmiştir. İncelenen trolün mesajları samimi görünen, çekici ve sonuçlanmayacak, yapıcı olmayan tartışmaya açık özellikler taşımaktadır. Aynı işi yapan kadınların erkeklerden daha az para kazandığı gibi önyargılarda bulunan mesajlar paylaşılmış ve mesajlara verilen tepkiler farklılık göstermiştir. Bu tepkiler bazen hakaret, bazen de yazdıklarının yanlış olduğuna yönelik trolü ikna etme çabaları şeklinde görülmüştür. Hardaker (2010)'ın çalışmasında incelediği forum, moderasyon yapılmayan bir forumdur. Moderasyon olmayan forumlarda yorumlar bir site yöneticisinin denetiminden geçmemektedir ve silinmemektedir. Trollük davranışı gösteren kişinin aldatıcı, saldırgan ve sohbet akışını bozan davranışlarda bulunduğu görülmüştür. Eşcinsellerin kullandığı bir forumda yapılan trollüğü çalışmasına konu alan Jowett (2015), diyabetli bir eşcinsel olduğunu ve konuşmak amacıyla kendisiyle aynı durumda kişileri aradığını belirten iletiyi ve bu iletiye gelen yanıtları incelemiştir. Eşcinselliğin diyabetle ilgisini sorgulayanların yanında empatiyle yaklaşanlara rastlanmaktadır. Başlığı açan kişinin niyetinin bilinmiyor olması iki farklı türde yanıt gelmesine neden olmuştur. Yeni Zelanda'da gerçekleşen bir depresyon ve Yeni Zelanda'nın yöresel Haka dansı performansının yer aldığı iki Youtube videosuna yazılmış yorumları inceleyen McCosker (2014), videoların ana konusundan ilgisiz olarak videodaki kişilerle ve kültürel özellikleriyle alay eden ve birçok yanıt alan provokatif yorumlara rastlamıştır. Trollükte cinsiyet ve ortam etkisini araştırmak isteyen Fichman ve Sanfilippo (2015), Vikipedi, kullanıcıların sorularına yanıt aradığı Yahoo Answers ve çevrimiçi oyun bağlamında hazırladıkları senaryolarla kadın ve erkek isimleri verdikleri trollerin trol davranışlarına yönelik algıları incelemiştir. Kadın trollerin daha az tehlikeli olarak algılandığı sonucu görülmekle birlikte, trollük yapan kişinin ağırlıklı olarak Vikipedi'de ideolojik,

Yahoo Answers'da provokatif ve çevrimiçi oyunda kafası karışık olduğu algısı bulunmuştur. Çevrimiçi oyunlarda trollük davranışlarını inceleyen bir başka çalışmada Thacker ve Griffiths (2012), oyunda kendi takım arkadaşlarına saldırmak, ısrarla aynı kişileri hedef almak gibi oyunun akışını ve eğlencesini bozan davranışları belirlemişlerdir.

Trollük ile mücadele ve önleme konusunda da alanyazında çeşitli bulgulara rastlanmaktadır. Herring vd. (2002) önerilerini sıralayarak; mesajları filtreleyip engelleyen bir sistem kurulması, trollerin davranışları konusunda kullanıcıların bilinçlendirilmesi ve merkezi sıkı bir moderasyonun bulunması önlemlerini tavsiye etmişlerdir. Yine Lampe ve arkadaşlarının (2014) çalışmasında moderasyon, ek olarak moderatörleri de denetleyen üst moderatörlerin olduğu ve atılan iletilerin beğeni alma durumuna göre kullanıcıların oylanacağı bir sistem önerilmiştir. İletilerin oylanacağı bir sistem, Ortega ve arkadaşlarının (2012) çalışmasında da ele alınmıştır. Kullanıcıların iletilerinin güvenilir ya da güvenilmez olmasının oylanarak kullanıcıların güvenilirliklerinin belirlenebileceğini ve böylece kötü niyetli kişilerin belirlenip engellenebileceğini belirtilmektedir. Bishop (2013) ise trollüğün engellenmesi konusunda yasal bir öneri getirmiştir. Trollük ve taciz davranışlarının hafiften ağıra göre derecelendirilip para cezasından başlayıp ağırlaşarak artmasını önermiştir. Trollüğün önlenmesinde benimsenen başka bir yol da kullanıcıların ad ve soyadını kullanma zorunluluğu ile anonim iletilerin ortadan kaldırılmasıdır. Binns (2012), günümüzde birçok sitede bulunan Facebook hesabı kullanılarak yorum ekleme olanağı ile kullanıcıların ad soyadı görünür halde trollük ya da tacizden kaçınabileceğini belirtmektedir. Bunların yanında, Facebook'un siteye kayıt sırasında telefon numarası doğrulaması yaparak sahte hesaplarla mücadelesi anonim kullanıcıların var olmasını zorlaştırmaktadır.

## 2. TARTIŞMA

Bu çalışmada trollük kavramının netleştirilmesi amacıyla trollerin özellikleri, davranışları ve motivasyon kaynakları bağlamında değerlendirmeler yapılmıştır. Trollük davranışlarının gerçekleştiği çevrimiçi ortamlar, trollük davranışına verilen tepkiler ve trollüğün önlenmesi alanyazından verilerle desteklenerek açıklanmaya çalışılmıştır. Trollük ve alevlendirme davranışları yasal boyutta ele alındığında, odak noktasının internet kullanıcılarının iletilerinde anonim olma durumu olduğu görülmektedir. Güney Kore'de 2005-2012 yılları arasında yürürlükte kalan kimlik doğrulama yasası ile internet sağlayıcılarına, kullanıcılarının yorum yazabilmesi için kimlik doğrulaması zorunlu kılınmıştır. 2012'de bu yasa ifade özgürlüğüne zarar verebileceği gerekçesiyle feshedilmiştir. Cho ve Kwon'un (2015) bu yasa yürürlükteyken gerçekleştirdikleri araştırma sonucunda; politik içerikli web sitelerinde yasaya uygun olarak kimlikleri doğrulanmış kullanıcıların, anonim kullanıcılara göre daha az alevlendirme içerikli yorum yaptıkları belirlenmiştir. Bireyler binlerce yıldır uygunsuz ya da saldırgan ifadeleri birbirine karşı yöneltmelerine karşılık, bu tür ifadeler ifade özgürlüğünün korunması boyutunda dava konusu oluşu seyrek görülen bir durumdur. Çevrimiçi ortamdaki trollük davranışları da polis ve diğer kolluk kuvvetleri açısından küçük ve büyük olarak ayrılmıştır. Suçun büyüklüğü ve mağdurun ne derece etkilendiğinin dikkate alınması, suçun önleme yollarını belirleme açısından değer taşımaktadır. Bununla birlikte suçun zarar etkisi oranında cezalandırılması önerisinin adil bir yargılama olacağına işaret edilmektedir (Bishop, 2013).

Trollük ile mücadele konusunda çevrimiçi topluluklarda moderasyon sistemlerinin kullanılması, anonim hesap almanın engellenmesi ve yasal yaptırımların getirilmesi gibi önlemler bulunmaktadır. Çevrimiçi iletişimin yaygınlaşmasıyla birlikte gelişmekte olan sanal/siber suçlar alanında hukuki düzenlemeler yapılmakta ve yasal yaptırımların sağlanması yoluna gidilmektedir. Mağdurların maruz kaldığı tacizler ve süreç boyunca yaşadıkları psikolojik rahatsızlıklar-zaman zaman intiharla sonuçlanmalar- göz önünde bulundurulduğunda, bu tür eylemlerin cezasız kalmaması önem taşımaktadır. Bunun yanında, getirilecek yasal yaptırımların bireylerin ifade



özgürlüğünü kısıtlama ya da engelleme riski bulunmaktadır. Takma adlar aracılığıyla anonim olarak yapılan paylaşımlarda bireylerin tacize varan eylemler gerçekleştirme konusunda daha rahat davranış sergilemeleri görülmektedir. Anonim hesap edinmenin engellenmesi amacıyla çeşitli web sitelerinde gerçek kimlik kullanımının teşvik edilmesi ya da gerçek kimliklerin kullanıldığı web sitelerinde bulunan hesaplar aracılığıyla çevrimiçi aktivitelerin gerçekleştirilmesi önerileri de alanyazında yer almaktadır (Binns, 2012). Bu amaçla isim, telefon numarası, adres gibi kişisel bilgiler ile birlikte internet ortamındaki aktivitelerinin kaydedilmesi, bilgilerin farklı amaçlarla kullanılabilmesine yönelik endişe oluşturmaktadır. Bu kapsamda, trollüğe karşı önlem alınmasına yönelik gerekliliğin yanında, denetim sistemlerinin elde ettiği veriyi kullanım amaçları doğrultusunda taşıdığı risk göz önünde bulundurulmalıdır.

Trol davranışlara yönelik endişe, kaygı, üzüntü ve öfke gibi birçok duygu ile karşılık verilmesi söz konusudur. Trol davranışları amacına yönelik yargılamak, önleyici ve azaltıcı tedbirler olarak görülmekle birlikte bireylerin ifade özgürlüğüne sınırlılık getirebilmektedir. Bu davranışların temelini oluşturan durumların net bir şekilde tanımlanması da oldukça güçtür. Shachaf ve Hara (2010) trol davranışların temelinde can sıkıntısı, dikkat çekme arzusu, intikam ve eğlence duygularının olduğunu ifade etmektedir. Bu doğrultuda trollük ifadesinin sanal ortamlarda kullanımından itibaren büyük bir kitleyi bu ifade çevresinde toplaması, oluşan ilginin artmasına ve benzer davranışların yaygınlaşmasına neden olmuştur. Bu bağlamda toplulukları aynı söylemde buluşturabilecek trollerin düşünme becerileri, yaratıcılıkları ve sosyal zekaları ilgi çekici olmaktadır. Özsoy (2015) sahte bir hesap ile bireylerin eleştirel bakabilme, durumları sorgulayabilme ve daha özgür bir şekilde düşüncelerini paylaşabildiklerini ifade etmektedir. Bu kapsamda trol kimliğine sahip olmak; doğru zamanda ve dikkat çekici ifadeler ile kitlelerin takibini kazanabilme aracılığıyla olmaktadır.

Trol oluşumunda etken unsurlardan biri de yaşadığı kültürü doğru değerlendirebilen, toplum tepkilerini yoklayabilen ve trolleme amacını, eğlence isteğini bu şekilde gerçekleştirebilen düşünce yapısıdır. Bu durum trollerin paylaşım özgünlüğü ve takip başarısına göre zeki, eleştirel değerlendirebilen ve akıllı kişiler olarak işaret edilmesine olanak sağlamaktadır. Bu ifadeye karşı olarak Maltby ve arkadaşları (2015) trolleri eğitimsiz bireyler olarak tanımlamaktadır. Eğitimsiz trollerin yanında akademik trollerin de bulunduğu belirtilmektedir. Chronicle of Higher Education ve Inside Higher Ed web sitelerinde çoğunluğu anonim kullanıcılar tarafından yapılan ırkçı, saldırgan, cinsiyetçi ifadeler içeren yorumlara akademik ortamda da rastlandığı vurgulanmaktadır (Marshall, 2015). Araştırma becerisi yüksek ve eleştirel yargıları gelişmiş bir kitle olan akademisyenler arasında trol davranışlara inananların bulunması endişe oluşturmaktadır. Bu bağlamda trollükle ilgili algıları incelenmesi gereken gruplar arasında akademisyenlerin de olduğu düşünülmektedir. Trollüğe ya da trollere ilişkin akademinin algısına yönelik yapılacak çalışmaların, alanyazına katkı getireceği düşünülmektedir.

### 3. KAYNAKLAR

- Akbıyık, C. ve Seferoğlu, S. S. (2002). *Eleştirel düşünme eğilimleri ve akademik başarı* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Akkoyunlu, B. (2002). Öğretmenlerin internet kullanımı ve bu konudaki öğretmen görüşleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 22(22), 1-8.
- Aybek, B. (2007). Eleştirel düşünmenin öğretiminde öğretmenin rolü. *Bilim, Eğitim ve Düşünce Dergisi*, 7(2).
- Balay, R. (2004). Küreselleşme, bilgi toplumu ve eğitim. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 37(2), 61-82.
- Bayraç, H. N. (2003). Yeni ekonominin toplumsal, ekonomik ve teknolojik boyutları. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1), 41-62.

- Bishop, J. (2013). The art of trolling law enforcement: A review and model for implementing 'flame trolling' legislation enacted in Great Britain (1981-2012). *International Review of Law, Computers & Technology*, 27(3), 301-318. doi:10.1080/13600869.2013.796706
- Bond, R. (1999). Links, frames, meta-tags and trolls. *International Review of Law, Computers & Technology*, 13(3), 317-323.
- Bruce, C. S. (1999). Workplace experiences of information literacy. *International Journal of Information Management*, 19(1), 33-47.
- Buckels, E. E., Trapnell, P. D., & Paulhus, D. L. (2014). Trolls just want to have fun. *Personality and Individual Differences*, 67, 97-102. doi:10.1016/j.paid.2014.01.016
- Cho, D., & Kwon, K. H. (2015). The impacts of identity verification and disclosure of social cues on flaming in online user comments. *Computers in Human Behavior*, 51, 363-372. doi: 10.1016/j.chb.2015.04.046
- Çubukcu, A., & Bayzan, Ş. (2013). Türkiye'de dijital vatandaşlık algısı ve bu algıyı internetin bilinçli, güvenli ve etkin kullanımı ile artırma yöntemleri. *Middle Eastern & African Journal of Educational Research*, 5, 148-174.
- Donath, J. S. (1999). Identity and deception in the virtual community. M. A. Smith, & P. Kollock (Eds.). *Communities in cyberspace*. (pp. 29-59). London: Routledge
- Facione, P. A. (1990). *Critical thinking: A statement of expert consensus for purposes of educational assessment and instruction. Research findings and recommendations*. <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED315423.pdf> adresinden erişilmiştir.
- Fichman, P., & Sanfilippo, M. R. (2015). The bad boys and girls of cyberspace: How gender and context impact perception of and reaction to trolling. *Social Science Computer Review*, 33(2), 163-180. doi: 10.1177/0894439314533169
- Hardaker, C. (2010). Trolling in asynchronous computer-mediated communication: From user discussions to academic definitions. *Journal of Politeness Research*, 6(2), 215-242. doi:10.1515/JPLR.2010.011
- Hardaker, C. (2013). Uh.... not to be nitpicky, but... the past tense of drag is dragged, not drug. *Journal of Language Aggression and Conflict*, 1(1), 58-86. doi:10.1075/jlac.1.1.04har
- Herring, S., Job-Sluder, K., Scheckler, R., & Barab, S. (2002). Searching for safety online: Managing "trolling" in a feminist forum. *The Information Society*, 18(5), 371-384. doi: 10.1080/01972240290108186
- Hopkinson, C. (2013). Trolling in online discussions: from provocation to community-building. *Brno studies in English*, 39(1), 5-25. doi:10.5817/BSE2013-1-1
- Jane, E. A. (2015). Flaming? What flaming? The pitfalls and potentials of researching online hostility. *Ethics and Information Technology*, 17(1), 65-87. doi:10.1007/s10676-015-9362-0
- Jowett, A. (2015) A case for using online discussion forums in critical psychological research. *Qualitative Research in Psychology*, 12(3), 287-297. doi: 10.1080/14780887.2015.1008906
- Karabulut, B. (2015). Bilgi toplumu çağında dijital yerliler, göçmenler ve melezler. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21, 11-23.
- Karppi, T. (2013). 'Change name to No One. Like people's status'. Facebook trolling and managing online personas. *The Fibreculture Journal*, 22, 278-300.
- Kubey, R. W. (1997). *Media literacy in the information age: Current perspectives*, 6. Transaction Publishers.
- Kurbanoglu, S. S. (2010). Bilgi okuryazarlığı: Kavramsal bir analiz. *Türk Kütüphaneciliği*, 24(4), 723-747.
- Kuyucu, M. (2014). Y kuşağı ve Facebook: Y kuşağının Facebook kullanım alışkanlıkları üzerine bir inceleme. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(49), 55-83.
- Lampe, C., Zube, P., Lee, J., Park, C. H., & Johnston, E. (2014). Crowdsourcing civility: A natural experiment examining the effects of distributed moderation in online forums. *Government Information Quarterly*, 31(2), 317-326. doi: 10.1016/j.giq.2013.11.005
- Lankshear, C., & Knobel, M. (Ed.). (2008). *Digital literacies: Concepts, policies and practices*, 30. Peter Lang.
- Lei, J. (2009). Digital natives as preservice teachers: What technology preparation is needed? *Journal of Computing in Teacher Education*, 25(3), 87-97. doi: 10.1080/10402454.2009.10784615
- Lim, J. S., Nicholson, J., Yang, S. U., & Kim, H. K. (2015). Online authenticity, popularity, and the "Real Me" in a microblogging environment. *Computers in Human Behavior*, 52, 132-143. doi:10.1016/j.chb.2015.05.037
- Lorenzo, G., & Dziuban, C. (2006). Ensuring the net generation is net savvy. <https://net.educause.edu/ir/library/pdf/ELI3006.pdf> adresinden erişilmiştir.

- Maltby, J., Day, L., Hatcher, R. M., Tazzyman, S., Flowe, H. D., Palmer, E. J., ..., & Cutts, K. (2015). Implicit theories of online trolling: Evidence that attention-seeking conceptions are associated with increased psychological resilience. *British Journal of Psychology*, 112(4), 471-477. doi: 10.1111/bjop.12154
- McCosker, A. (2014). Trolling as provocation: YouTube's agonistic publics. *Convergence: The International Journal of Research into New Media Technologies*, 20(2), 201-217. doi: 10.1177/1354856513501413
- Merritt, E. (2012). *An analysis of the discourse of Internet trolling: A case study of Reddit. com* (Unpublished PhD. thesis). Mount Holyoke College, Massachusetts.
- Moore, K. D. (2001). *Classroom teaching skills* (5th ed.). Boston: Mcgraw-Hill.
- Ng, W. (2012). Can we teach digital natives digital literacy?. *Computers & Education*, 59(3), 1065-1078. doi:10.1016/j.compedu.2012.04.016
- Oblinger, D. G., & Oblinger, J. L. (2005). *Educating the net generation*. Educause.
- Odabaşı, H. F. (2010). *Bilgi ve iletişim teknolojileri ışığında dönüşümler*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Ortega, F. J., Troyano, J. A., Cruz, F. L., Vallejo, C. G., & Enriquez, F. (2012). Propagation of trust and distrust for the detection of trolls in a social network. *Computer Networks*, 56(12), 2884-2895. doi:10.1016/j.comnet.2012.05.002
- Özden, Y. (2005). *Öğrenme ve öğretme*. Ankara: Pegem A Yayınları.
- Özsoy, D. (2015). Tweeting political fear: Trolls in Turkey. *Journal of History School (JOHS)*, 12, 535-552. doi:10.14225/Joh750
- Pedro, F. (2006). *The new millennium learners: Challenging our views on ICT and learning*. <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/2432/The%20New%20Millennium%20Learners:%20Challenging%20our%20Views%20on%20ICT%20and%20Learning.pdf?sequence=1> adresinden erişilmiştir.
- Phillips, W. (2012). *What an academic who wrote her dissertation on trolls thinks of Violentacrez*. <http://www.theatlantic.com/technology/archive/2012/10/what-an-academic-who-wrote-her-dissertation-on-trolls-thinks-of-violentacrez/263631/> adresinden erişilmiştir.
- Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants. *On the horizon*, 9(5), 1-6.
- Schwartz, M. (2008, Ağustos). *The trolls among us*. <http://www.nytimes.com/2008/08/03/magazine/03trolls-t.html> adresinden erişilmiştir.
- Sefton-Green, J., Nixon, H. ve Erstad, O. (2009). Reviewing approaches and perspectives on "digital literacy". *Pedagogies: An International Journal*, 4(2), 107-125. doi: 10.1080/15544800902741556
- Shachaf, P., & Hara, N. (2010). Beyond vandalism: Wikipedia trolls. *Journal of Information Science*, 36(3), 357-370. doi: 10.1177/0165551510365390
- Şahin, M. C. (2010). *Eğitim fakültesi öğrencilerinin yeni binyilin öğrencileri (OECD-New millennium learners) ölçütlerine göre değerlendirilmesi* (Yayımlanmamış doktora tezi). Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Taiwo, R. (2014). Impoliteness in online forums: A study of trolling in Nairaland içinde Chilwa, P. Ifukor, R. Taiwo (Ed.), *Pragmatics of Nigerian English in Digital Discourse* (pp. 67-76). Lincom Europa.
- Thacker, S., & Griffiths, M. D. (2012). An exploratory study of trolling in online video gaming. *International Journal of Cyber Behavior, Psychology and Learning (IJCPL)*, 4(2), 17-33. doi:10.4018/ijcpl.2012100102
- Türk Dil Kurumu (TDK, 2015). *Güncel Türkçe sözlük*. [http://tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&view=gts](http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&view=gts) adresinden erişilmiştir.
- Williams, Z. (2012, June). *What is an internet troll?* <http://www.theguardian.com/technology/2012/jun/12/what-is-an-internet-troll> adresinden erişilmiştir.