

# 45. BÖLÜM

## SOSYAL MEDYANIN KARANLIK YÜZLERİ TROLLERLE İLGİLİ BİR İNCELEME

*Öđr. Gör. Dilek DOĞAN*  
*Ankara Üniversitesi*

*Bilim Uzmanı Murat ÇINAR*  
*Prof. Dr. Süleyman Sadi SEFEROĞLU*  
*Hacettepe Üniversitesi*

### Özet

Bireyler, yaşamları boyunca yüz yüze karşılaşmadıkları ya da tanışıklıklarının olmadığı kişilerle ilgili olarak doğruluğu kanıtlanmamış bilgilere kolayca erişebilmektedirler. Bu durum özellikle sosyal medya sayesinde İnternet kullanıcılarının günlük yaşamlarının bir parçası olmaya başlamıştır. Sosyal medya aracılığıyla bireyler doğruluğu kanıtlanmayan içerikleri hızlı bir şekilde birçok kişiye ulaştırabilmektedir. Özellikle son zamanlarda bu ortamlarda klavye kahramanları olarak adlandırılacak ve gerçek hayatta yapamadığı ya da ifade edemediği sözleri sanal ortamda sahte kimliklerle aktaran kötü niyetli kişiler de aktif rol almaya başlamıştır. Çevrim içi ortamlarda sahte dijital kimlik kullanarak insanları aldatan, ortamın huzurunu bozan, çoğu zaman saldırganlık eğiliminde olan bu kişiler trol olarak adlandırılmaktadır. Troller kasıtlı olarak tartışma ortamının oluşmasına zemin hazırlarken, hatalı ya da yanlış bilgi ve içerikleri paylaşarak karmaşaya da neden olmaktadır. Bu bağlamda bu bölümde trollere ilgili farkındalık oluşturulması amacıyla ilk olarak trol ve trolleme kavramlarına değinilmiş, daha sonra trol ve trolleme türleri ve özellikleri ele alınmıştır. Bundan sonra trolleme davranışı altında yatan etmenlerden bahsedilerek çevrim içi ortamlarda karşılaşılan çevrim içi kavga/hakaret (flaming), siber zorbalık (cyber-bullying) ve siber vandallık kav-

ramları ile trolleme arasındaki benzerlikler ve farklılıklar açıklanmıştır. Bölümün sonunda ise İnternet ve sosyal medya kullanıcılarına trolleme davranışına maruz kaldıklarında yapmaları gerekenlerle ilgili öneriler sunulmuştur.

**Anahtar Sözcükler:** çevrim içi ortamlar, sosyal ağlar, trol, trolleme, trolleme türleri

### **Hazırlık Soruları**

1. Bulduğunuz çevrim içi ortamlarda bugüne kadar ne tür olumsuz davranışlarla karşılaştınız veya hangi olumsuz davranışları gözlemlediniz? Bu davranışların neler olduğunu belirtiniz.
2. Çevrim içi ortamlarda olumsuz olarak adlandırılacak davranışları tanımlayınız.
3. Çevrim içi ortamlarda olumsuz davranışlara maruz kalındığında nasıl davranılması gerektiğini tartışınız.
4. Trol ve trolleme kavramlarının tanımlarını araştırınız.
5. Çevrim içi ortamlarda gizlilik ve güvenliği sağlamak için alınabilecek önlemleri açıklayınız.

## Giriş

İnsanların ihtiyaç ve istekleri doğrultusunda şekillenen teknoloji ile bireyler artık daha geniş kitlelerle bilgi paylaşımı yapabilmektedir. Özellikle mobil cihazların yaygınlaşması ve İnternet'e erişimin kolaylaşması ile zaman, maliyet, içerik çeşitliliği, yeniden kullanılabilirlik, dağıtım ya da erişilebilirlik gibi avantajları sayesinde sosyal medyanın kitle iletişim aracı olarak kullanımı da yaygınlaşmaya başlamıştır (Doğan & Seferoğlu, 2016). İletişim ve etkileşim kalıplarının yeni fenomeni haline gelen sosyal medya aynı zamanda insanların birbirine bağlanma ve iletişim kurma biçimleri üzerinde de büyük bir etkiye sahiptir (Cheung & Lee, 2010).

Sosyal medya, kullanıcıların oluşturdukları profiller aracılığıyla diğer kullanıcılarla iletişim kurabilmeleri ve birbirlerini daha yakından tanımaları mantığına dayanmaktadır. Bu nedenle oluşturulan profillerin bireylerin dijital kimliği olduğu da söylenebilir (Özutku vd., 2014). Öte yandan dünya genelinde yayılımı gündün güne artan ve günlük hayatın vazgeçilmez bir rutini haline gelen sosyal medyanın bu hızlı yayılımı birtakım problemleri de beraberinde getirmektedir. Sosyal medyanın geleneksel iletişim araçlarından farklı olarak tüm etkileşimlere açık olması onun kolaylıkla yönlendirilebilir bir platform haline dönüşmesine neden olabilmektedir (Babacan, 2014). Eskiden sadece sokak ve meydanlarda toplanan insanlar, son yıllarda sosyal medya aracılığıyla farklı gruplarda daha hızlı bir şekilde bir araya gelerek dâhil oldukları grupların psikolojisine bürünebilmektedirler. Bireyler bir gruba dâhil oldukları zaman davranışları bireysellikten uzaklaşmakta ve topluluğu bir araya getiren unsurların da etkisiyle tek başlarına hiçbir zaman yapamayacakları davranışlar sergileyebilmektedirler (Özutku vd., 2014). Sosyal medyanın bu yapısı, bazen bir çatışma ortamı yaratmak, insanları önemsiz sayılabilecek tartışmaların içine çekmek, hedef kişi ya da gruptakilerin öfkelenmesine, gülünç duruma düşürülmesine ve duygusal olarak tahrip olmasına neden olabilecek kötü amaçlı davranışların sergilenmesine de zemin teşkil edebilmektedir. Sosyal medya aracılığıyla bireyler ya da gruplar arasında kontrolsüz bir şekilde paylaşılan birtakım bilgiler, toplumda paniğe de neden olabilmektedir. Bu amaçla, insanların duygularına hitap eden doğal afet olayları, çaresiz durumdaki insanların görüntüleri, şehitlerin ve ailelerinin acıları kısaca toplumu kolayca etkileyebilecek haberler kullanılmaktadır (Türk & Tugen, 2015). Özellikle sosyal ağlar aracılığıyla toplumu etkileyecek olayları bilinçli olarak yanlış, eksik ya da hatalı bilgilerle paylaşan kişilerin bulunduğu gözlenmektedir. *Trol* olarak adlandırılan bu kişiler, bireyler arasında tartışmalara zemin hazırlayarak toplumda kargaşa ve çatışmalara neden olabilmektedirler.

Bu bağlamda, bu bölümde trollerle ilgili farkındalık oluşturulması amacıyla trol ve trolleme kavramlarına yer verilerek, bunların türleri ve özelliklerinden bahsedilecektir. Daha sonra trolleme davranışı altında yatan etmenlere değinilecektir. Özellikle sosyal medya ortamlarının kullanımının artmasıyla bu ortamlarda aktif olan trollerin farkına varılabilmesi ve çevrim içi ortamlardaki diğer olumsuz davranışlarla karıştırılmaması amacıyla kavramlar arasındaki benzerlikler ve farklılıklar açıklanacaktır. Bölümün sonunda ise İnternet ve sosyal medya kullanıcılarına trolleme davranışına maruz kaldıklarında yapmaları gerekenlerle ilgili öneriler sunulacaktır.

## 1. Trol ve Trolleme Kavramı

Trol kavramı İskandinav mitolojisinde genellikle köprü altında gizlenen ve insanları aldatmak ya da onlara saldırmak için fırsat kollayan doğaüstü güçlere sahip cüce ya da dev şeklindeki yaratıklar için kullanılan bir terimdir. Günümüzde rengârenk saçlara sahip olan trollerin hikâyesi animasyon filmlerine, çocuk hikâyelerine ve masallarına konu olmaya devam ederken, İnternet ortamında masumluğunu tamamen yitiren bir kavram haline dönüşmüştür. Bu kapsamda, bir trolün harekete geçmek için köprü altında gizlenmesi ile günümüz dijital dünyasında sosyal ağ gibi çevrim içi ortamlara katılıp fırsat kollaması arasında bir ilişki kurulabilir. Alanyazında trol kavramıyla ilgili farklı tanımlar yapılmaktadır. Trollerle ilgili olarak yapılan bu tanımlar aşağıdaki şekilde özetlenebilir. Troller;

- çevrim içi tartışma gruplarındaki yaygın bir olgu ile diğer grup üyelerine dayanağı olmayan kanıtlarla yaklaşarak onları meşgul eden ve grubun dikkatini belirtilen amaçların dışına çekerek grup üyelerinin canını sıkı ve onları kışkırtan bireylerdir (Herring, Job-Sluder, Scheckler & Barab, 2002).
- hedeflerindeki kişi ve grupların dikkatlerini dağıtıp, farklı yöne çekmek amacıyla içerikler üreten kaygı uyandırıcı kişilerdir (Herring vd., 2002).
- konuyla gerçekten ilgili olmayan sadece başkalarına hakaret içeren ve karşındakini rencide eden mesajlar gönderen kişilerdir (Lovink, 2002).
- İnternet ortamında insanların üzüntüsünden mutluluk duyan ve insanları üzme için tartışma ortamları oluşturan, sahte kimliklerle çevrim içi ortamlarda bulunan ve paylaşılan söylemlerin yanlış olduğunu anlatmaya çalışan özellikle yeni İnternet kullanıcılarını hedef alan kişilerdir (Hlaváč, 2014).

- insanların duygularına dokunacak yazışmalar yapan, çevrim içi ortamlarda kullanıcıların saldırgan davranmasına neden olan ve buna yönelik mesajlar yazan, kişilerin kimliğinin bilinmediği klavye savaşçılarıdır (Mali, 2015).
- sosyal ağlar gibi İnternet ortamlarında insanları rahatsız eden, onların huzurlarını bozan ve insanları aldatıcı davranışlarda bulunan kişilerdir (Tsantarliotis, 2016).

Öte yandan trolleme bir teknenin arkasından kıvrımlı bir tuzak hattı sürükleyerek yapılan bir balık avlama yöntemidir (Griffiths, 2014). Trolleme kavramı 2011 yılından itibaren yaygın olarak kullanılmakla beraber çoklu kullanıcılara hizmet veren elektronik sistemler var olduğu andan itibaren gerçekleştirilen bir eylemdir. Donath (1999) “balık avlama” olarak adlandırılan trolleme kavramının İnternet ortamında kullanımına çevrim içi bir grupta kullanıcılardan birinin yazışma kurallarına ters düşen bir yorumunu örnek olarak vermektedir. Kısıtlı bir bütçeyle nasıl düğün yapılacağıyla ilgili tartışmaların yapıldığı çevrim içi bir grupta “ultimatego@aol.com” isimli bu kullanıcı diğer kullanıcıların yaptığı yorumlara cevap vererek onları küçümsemektedir. Örneğin kullanıcılar dekorasyonla ilgili balonların kullanımı hakkında fikir alışverişinde bulunurken *Ultimatego* balon kullanımının görgüsüzlük olduğunu söyleyince tartışma lazer yazıcılarla kendin yap (Do-it-yourself — DIY) konusuna dönüştürülmüştür. *Ultimatego* bu sefer de basık işinin zevkli insanların işi olduğunu belirtmiştir. Bazı okuyucular *Ultimatego*’nun yazışmalarından rahatsız olarak sessiz kalmayı tercih etmişlerdir. *Ultimatego*’nun ihtişamlı bir düğün yapamayan insanların sadece belediyeye giderek bir nikâh işlemi yapması gerektiğini gergin ve kızgın bir şekilde belirtmesi ve ortamı terk etmesi üzerine gruptan biri “Balık tutmayı biliyor musun? Suyun içindeki balık ağına koyduğunuz yeme balıkların gelmesi umuduyla beklersiniz. Buna trolleme denilmektedir. İnternetteki trolleme de aynı anlamdadır. Birileri bir mesajla tuzak kurar ve sonrasında çıkan tartışmanın keyfini çıkarır.” diyerek *Ultimatego* isimli kullanıcının bir trol olabileceğini vurgulamıştır. Alanyazında trolleme kavramı da aşağıdaki gibi tanımlanmaktadır. Trolleme;

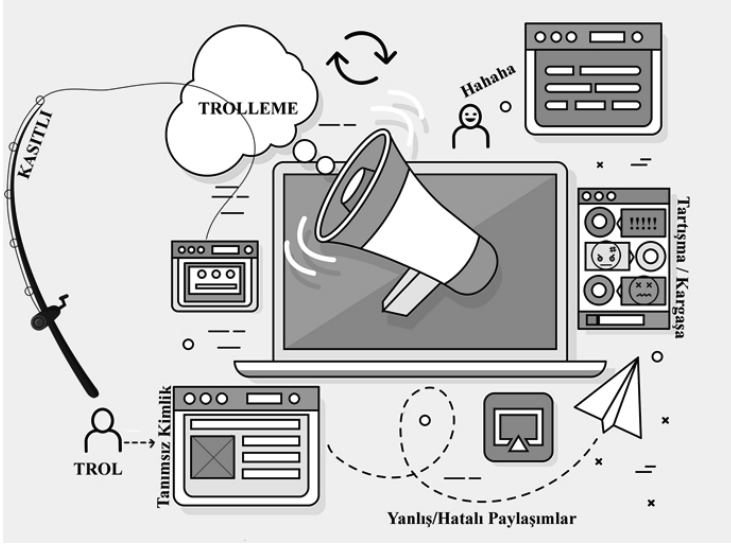
- Bireylerin haberi ya da izni olmaksızın kimlik aldatmacasının yapıldığı bir oyundur (Donath, 1999).
- Yazım hataları, metnin tamamını büyük yazma ve çok sayıda ünlem işareti kullanarak İnternet ortamındaki kişileri sinirlendirici hareketlerde bulunmaktır (Konzack, 2015).
- Başkalarını anlamsız ya da zaman kaybettirici tartışmalara çekmektir (Herring vd., 2002).

- Çoğu zaman doğru olmayan mesajların stratejik olarak paylaşıldığı bir aldatmacadır (Arendholz, 2011).
- Bireyleri ya da grupları hedef alarak onları rahatsız edecek eylemlerde bulunulan bir eğlencedir (Krappitz, 2012).
- İnternet ortamında sahte hesaplar kullanan kişiler tarafından kötü sözlerin kullanıldığı bir saldırganlık biçimidir (Jones, 2013).
- Belirgin bir amacı olmaksızın İnternet üzerindeki sosyal bir ortamda aldatici (ya da yanıltıcı), yıkıcı ya da bozucu bir şekilde davranmaktır (Buckels, Trapnell & Paulhus, 2014).
- Çevrim içi ortamlarda kullanıcıların tepkisini çekmek için kasıtlı olarak yapılan kışkırtıcı ya da gerçek olmayan mesajların paylaşımını kapsamaktadır (Mercimek, Yaman, Kelek & Odabaşı, 2016).
- Belirli grupların ya da insanların canını acıtmak için troller tarafından yapılan yorumlar ve gönderilen mesajlardır (Tsantarliotis, 2016).

Hardaker (2010) tek bir forumdan dokuz yıllık bir sürede toplanan kapsamlı bir veri arşivini kullanarak trol olgusuna ilişkin kullanıcı tanımlamalarını araştırmıştır. Bu araştırma, trol tanımlarının tipik olarak dört özelliği içerdiğini ortaya koymuştur. Bunlar:

- Aldatma: Kimliğin saklanması
- Saldırganlık: Diğer kullanıcıların kızdırılması veya küçük düşürülmeye çalışılması
- Bozma: Etkileşimin akışının bozulması ve konunun bağlamından uzaklaştırılması
- Başarı: Trollerin bireyleri kışkırtmayı başaramaması durumunda kendisini başarısız saymasıdır.

Tanımlardaki genel özelliklere ve Hardaker (2010) tarafından belirlenen tanımların tipik özelliklerine göre trolleme “Çevrim içi ortamlarda sahte kimlikle kasıtlı olarak tartışma ortamının yaratılması, hatalı ya da yanlış bilgi ve içeriklerin paylaşarak karmaşaya neden olunması”, Trol ise trolleme eylemini gerçekleştirmek için sahte dijital kimlik kullanarak insanları aldatan, huzurlarını bozan, çoğu zaman saldırganlık eğiliminde olan kişi olarak tanımlanabilir (Bkz. Şekil 1).



Şekil 1. Trolleme Süreci

## 2. Trol, Trolleme Türleri ve Özellikleri

Trolleme özellikle son yıllarda toplumun giderek dikkatini çeken önemli ve güncel bir konudur. Trolleme sosyal paylaşım siteleri, çevrim içi dergi, ansiklopedi, bilgisayar oyunu, gazete ve hatta kamu şikâyet sayfaları gibi farklı çevrim içi ortamlarda görülebilmektedir. Çevrim içi ortamlarda yapılan farklı trolleme teknikleri bulunmasına rağmen birçok kullanıcı bunu fark edememektedir. Çevrim içi ortamlarda trolleri keşfedebilmek ya da trolleme eylemini fark edebilmek için trolleme ve trol türleri hakkında bilgi sahibi olunması gerekmektedir. Alanyazında trolleme ile ilgili olarak karakter türlerine göre birtakım sınıflamalar bulunmaktadır. Bu karakter türleri Tablo 1'deki gibi dört ana başlık altında gruplandırılmıştır (Bishop, 2010, 2012a, 2014; Trolling Academy, 2012).

Tablo 1. Grup ve Karakter Türlerine Göre Trollerin Tanımı

Grup Türü	Karakterlerine göre troller	Tanım
Kinciler (Haters)	İntikamcı (E-Venger)	Bu tür trollerin asıl amaçları intikam almaktır. Birinin gerçek yüzünü göstermek için hata yapmasına neden olmaya çabalarlar. Bu kişiler haksızlığa uğradığını düşündükleri bir grupta engellenmiş olduklarından takma isimlerle gruba tekrar girebilirler. Üyelerin kontrol edilmediği, birden fazla kimliğin oluşturulabilirdiği ve görüşlerine karşı önyargının olduğu gruplarda aktif rol alırlar.
Başkalarının yararmayacak durumlar da bireyleri kıskırtmayı sever.	Yerleşik gelenekleri hiçe sayan ya da tabuları yıkan (Iconodast)	Bu karakterdeki kişilerde tahrip etme duygusu bulunmaktadır. Diğer grup üyelerinin sahip olduğu inançlara zarar vermeye veya oluşturulan içerikleri yok etmeye çalışırlar. Paylaşım yaptıkları bağlantılarda ileri sürülen görüşler hedefindeki kişinin görüşünün tam tersini yansıtabilir. Örneğin bir forumda belirli bir kişinin görüşlerini biliyorsa, o görüşlerin aksini savunan bir kaynağa ulaşmış olabilir. Bir kişiyle ilgili gerçek öğrenmek için genellikle gerçek ve karşıdakini şarttıracak farklı durumlardan bahsedebilir. İçeriği kaldırabilecekleri ya da kaldırılabilecekleri grupları tercih ederler. Wiki gibi ortamlarda görüşlerini desteklemeyen içeriklerin silinmesini sağlayan "Sildirme Uzmanı" olarak da tanımlanmaktadır.
	Saysız (Snert)	Bu tür trollerde anti-sosyal duygular ağır basmaktadır. Başkalarını rahatsız etmek için çok fazla zaman harcarlar. Örneğin başkalarını rahatsız edecek ve tartışmaya zemin teşkil edecek videolar hazırlayarak gruplara gönderip tartışmayı başlatırlar. Kendi hastalıklı eğlence anlayışları için başkalarına zarar verebilirler. Tamamen özgür oldukları ve kullanıcılarla ilgili hiçbir kaygı tutulmadığı gruplarda aktif rol alırlar.
	Birleştirici (Big Man)	Bu tür trollere düzeni oluşturma çabası vardır. Grupları birleştirmek için barışçıl yollar kullanırlar. Başkalarının dünya görüşüne uygun olan ve onların hoşuna gidecek paylaşımlarda bulunurlar. Bir grupta doğru ya da yanlış belirleyen bir başkan konumundadırlar. Saysızlarla (Snert) bu yüzden çatlaşırlar. Saysızlar (Snert'ler) barış barış olmayı çekmeye yanaşmazlar. Birleştiriciler genellikle dağılmış ve iyi yapılandırılmamış gruplarda aktif rol alırlar. Bu kişiler bir düzen oluşturmaya çalışırken konu kapsam dışına çıkabilir ve tartışma başlayabilir.
Alaycılar (Lolcows)	Kötümser (Ripper)	Bu karakterdeki trollerde ölümlü duygular ağır basmaktadır. Mavi Boncuk Dağtanlar (Flirts) ve Güzin Ablaların grup bütünlüğünü sağlayarak insanlara moral verdiği gruplarda depresif davranışlar sergilerler ve diğer kişilere de bu duyguları aktarırlar. Başkalarında yanlış bir empati duygusu oluşturmak için kendini fazlasıyla alçakgönüllü gösterirler. Genellikle önerilerde bulunulan gruplarda yer alırlar. Bu gruplarda verilen önerileri reddetmek için sürekli mazeret bulurlar.
Dikkat çekmek için başkalarını kıskırtmayı severler.	Çıkarıcı (Chatroom Bob)	Bu gruptaki troller çıkarıcıları doğrultusunda hareket ederler. Başkalarının dikkatini çekmek için eğlenceli içerikler ve şakalar paylaşım sobbeti başlatırlar. Böylece diğer üyeleri kendi çıkarıları doğrultusunda kullanmak için onların güvenini kazanırlar. Daha sonra kendi isteklerini söyleyerek karşıdaki kişinin fotoğrafını isteyebilirler. Yöneticinin olmadığı, özel mesajlaşma özelliği olan ve paylaşılan fotoğrafların gizliliğinin olacağı ortamları tercih ederler.



Güzin Abla (MHBFY Jenny-My Heart Bleeds For You Jennies)	Güzin Ablacılar affetme duygusuyla hareket ederler. Bunlar grubun dansmanı ya da "Güzin Ablaları"dır. Tüm üyeler için empati yapabilirler. Birleştiriciler sadece Saygısızlar (Snert'ler) tarafından üzülen insanları dinlerken Güzin Ablalar herkesi dinlemektedirler. Bireylerin endişelendikleri durumları ya da karşılaştıkları güçlükleri kabul ettirmek için onların hayatlarını iyi anlamı mizah ile göstermeye çabalarlar. Genellikle sağlık problemi olan insanların olduğu gruplarda onlara tavsiyeler vermek ve zor günlerini atlatalmalarını yardımcı olmak için aktif rol alırlar.
Gevezeler (Bzzzters)	Düzenbazlar gruplarda yaratıcılığı teşvik etmek için çabalarlar. Wiki'lerde bilgilendirici içerikler oluşturmak, sanal dünyalar için sanal ürünler tasarlayarak satmak veya başka insanlara farklı bakış açıları kazandırabilmek için orijinal fikirler üretirler. Başkalarına yardımcı olacağı düşünükleri içeriği oluşturup ve paylaşırlar. Ancak bunu yaparken kasıtlı hatalar yapabilir ya da sayfalarına eğlence amaçlı gizli kodlar ekleyebilirler. Başkalarının hayatlarında fark yaratabilecekleri ve yetenekleri doğrultusunda katkı sağlayabilecekleri grupları tercih ederler.
Doğruluğunun ya da katkılarının faydası gözetilmeksizin konuşmayı severler.	Mavi Boncuk Dağtan (Flirt)
	Mavi Boncuk Dağtan trollerde sosyalleşme duyguları ağır basmaktadır. Aşırıya kaçmadan kendi deneyimlerini ve diğerlerini destekleyecek başarı hikâyelerini anlatarak onların sosyal biri olmalarına yardım ederler. Bunu yaparken başkalarının da kabul edeceği övücü sözlerle yer verilen yorumlar gönderirler. Herkese açık olan sohbet ve tartışma forumlarında aktif rol alırlar.
Dikizciler (Eyeballs)	Meraklı (Lurker)
Doğru zamanda bireyleri kıskırtmak amacıyla mesajlar göndererek başkalarının yaptıklarını izlemeyi severler.	Meraklı türüne giren trollere gözetleme duygusuyla hareket etmektedirler. Reklamları tıklayarak, anketlere ya da başkalarına oy vererek internette kendilerini gösterirler. Bir web sayfasının arama motorlarındaki anahtar kelimelerini değiştirebilirler. Herhangi bir arama motorunda bir siteye ilişkin yapılan aramada "Meraklı"lar (Lurker'lar) tarafından belirlenen eğlence amaçlı kullanılan kelimelerle karşılaşmak mümkündür. Sürekli üyelik gerektirmeyen sadece oylama yapılan ya da anket doldurulan etkinlikler bu kişiler için daha uygundur.
	Trol (Troll)
	İnsanlarla alay edecek paylaşımlarda bulunarak kargaşa yaratmaya çalışırlar. Yapıcı olmayan övgü dolu mesajların hedefi özellikle Saygısız (Snert) olarak adlandırılan gruptur. Genellikle futbol takımları gibi rekabet olan ve kutuplaştırılabilecek grupları hedef olarak seçerler. Çevrim içi topluluklarda başkalarının tartışmalarını izleyerek eğlenmeye çalışırlar.
	Deneyimli (Elder)
	Deneyimliler ortamdaki kaçma eğilimindedirler. Buldukları grup ve değerleri hakkında deneyimli ve bilgili olmalarına rağmen alaycı davranarak gruptan ayrılmak için bahaneler üretirler. Genellikle başka üyeler tarafından sorgulanmayan yeni üyeleri tahrik etmeye çalışırlar. Yeni üyeleri taciz edici mesajlarla tartışma başlatmaya teşvik ederler. Genellikle "Biz" ve "Onlar" olarak ayrılan ya da kutuplaşan gruplarda aktif rol alırlar.



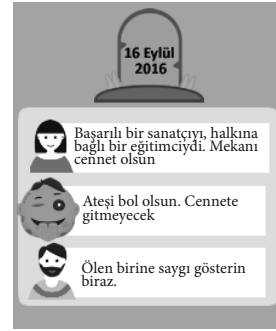
Şekil 2. Gönderilen Mesajlara Göre Trolleme Türleri

Bishop (2012b) gönderilen mesajlara göre trollemeleri; “övücü sözler içeren trolleme” (kudos trolling) ve “kavgaıyla sonuçlanan trolleme” (flame trolling) şeklinde iki grupta toplamaktadır. Tablo 1’de tanımlanan trollerin kullandıkları trolleme yöntemleri de Şekil 2’deki gibi sınıflandırılmaktadır (Trolling Academy, 2012).

Bu konuda başka bir sınıflama da Fichman ve Sanfilippo (2016) tarafından farklı ideolojik odaklı trollerin trolleme amaçlarına göre yapılmıştır. Bu troller trajedi (R.I.P) trolleri, ideolojik troller, mizahi/alaycı (LoL) troller, ideolojik olmayan troller, dini troller ve politik troller olmak üzere 6 başlıkta gruplandırılmıştır.

**Trajedi (R.I.P) Trolleri:** Yakın zaman önce ölen kişilere ya da kitlesel trajedilerin kurbanlarına adanmış anma sayfalarını trolleyerek hem medyanın trajediye ilgisini hem de trajediye sürüklenenleri eleştirmenin yollarını ararlar (Phillips, 2011).

Bu troller anmanın samimiyetsiz aynı zamanda olumsuz ve hoşça gitmeyen (Marwick & Ellison, 2012) doğasını kullanarak eğlence ararlar (Bkz. Şekil 3). Yaptıklarından özellikle mağdur yakınları etkilenmektedir.



Şekil 3. Trajedi Trollerine Örnek



Şekil 4. İdeolojik Trollere Örnek

**İdeolojik Troller:** İdeolojik bir amaca ulaşmak için çabalayan bu troller sıklıkla siyasi amaçlı bilgisayar korsanlarıyla ve protestocularla bağlantılıdır (Bkz. Şekil 4).

**Mizahi/Alaycı (LoL)**

**Troller:** Bu troller sıklıkla iğneleme ve ironi (Hopkinson, 2013) yaparak sadece mizah ve eğlence arayışındadırlar. Mağdurları bazen gülünç duruma düşebilirler (Bishop, 2014). Facebook ortamında yapılan Şekil 5'deki paylaşım bu trollerin kullandıkları trollemeye örnek olarak verilebilir. Bu paylaşım ile özellikle bilişim konusunda yetersiz bilgiye sahip olan kişiler hedef alınmıştır.

Durum çok ciddi. Yapmadığımız bir paylaşım yüzünden ceza almamak için, Jandarma Genel Komutanlığı Bilişim Suçları Sosyal Ağ Bildirgesi çerçevesinde, Facebook'un güvenlik açıklarından ötürü hesabım üzerinde bulunan tüm verilerimin (IP, fotoğraflarım, paylaşımlarım vs.) çarpıtma yolu ve yasa dışı bir şekilde sahte kişilerce kullanılmasından ve doğabilecek tüm zararlardan ilgili Türk Ceza Kanunu maddeleri gereğince Facebook sorumludur. Bu hesabımdan başka bir hesabım olmadığını bildirir ve gereğinin buna göre yapılmasını tarafınıza arz ederim.  
NOT:Paylaşmayın. Kopyalayıp durum bildirgesi olarak yapıştırn.18.07.2016

**Şekil 5. Mizahi/Alaycı (LoL) Trollere Örnek**

Şekil 6. İdeolojik Olmayan Trollere Örnek

**İdeolojik Olmayan Troller:**

Herhangi bir ideolojiyle ilgili olmayan troller tarafından sıkıntılıdan kurtulmak için yapılan trollemedir (Bkz. Şekil 6). Sıklıkla “Mizahi/Alaycı (LoL)” trollere örtüşse de alaycı olmayan trolleme davranışlarıyla sonuçlanmaktadır.

**Dini Trolller:** Dini organizasyonların çevrim içi temsilcilerini ve yine çevrim içi topluluklarda dini esaslı ideolojik aktörleri trollemek giderek yaygınlaşmaktadır. Bu troller dini öğretilerdeki çelişkileri hafife alma ve onlardan yararlanma eğilimindedir (Bkz. Şekil 7).



Şekil 7. Dini Trollere Örnek



Şekil 8. Politik Trollere Örnek

**Politik Trolller:** Bu troller ideolojik açıdan karşıtlarını baltalamanın yollarını ararlar. Bu troller özellikle karşıt görüşleri savunarak muhaliflerle alay edip partizanları aşırı uç diyaloglara maruz bırakmak için ölçsüz ve çirkin yorumlar yazar ve muhalifleri baltalarlar (Benson, 2013). Politik troller, uç pozisyonlardakilere sözde saygı ve samimiyet göstermek için hiciv ve güldürüden yararlanma eğilimindedirler. Bu amaçla övücü ve mahcup edici teknikler kullanılmaktadır. Nitekim YouTube, Facebook, Twitter, EkşiSözlük gibi sosyal medya ortamlarında siyasi içeriklerin paylaşımında aşırı uç yorumlar ve paylaşımlarla karşılaşmaktadır (Alternatif Bilişim Derneği, 2015) (Bkz. Şekil 8).

Ortalığı karıştıran ve ortamdaki huzuru bozan kişiler olarak görülen troller genellikle olumsuz çağrışımlara neden olmaktadır. Trollemenin, troller tarafından kendileri ve/veya gruptaki diğer üyelerin eğlenmesi için ortamlardaki etkileşimlerden yararlanarak yapılan ve hedefteki kişileri aldatıcı davranışlara dayanan bir olgu olduğunun altı çizilmektedir (Krappitz, 2012). Troller İnternet üzerinde kaos ajanları olarak faaliyet göstermektedirler. Kullanıcıların bazı durumlarda aşırı duygusal ya da gülünç görünmesi için gündemdeki sıcak konuları da kullanılmaktadır (Buckels vd., 2014). Bireyler çevrim içi ortamlarda rahatsız edi-

ci davranışı reddetmeye eğilimli olabileceği gibi daha tehlikelisi durumu normal olarak da kabul edebilirler. Bu durum çevrim içi bir grupta fikirlerin ve inançların kutuplaşmasıyla sonuçlanabilmektedir. Troller haber gruplarında tartışmalara, kötü bilgilerin yayılmasına ve toplumda güven duygusunun zedelenmesine de neden olabilmektedir. Bununla birlikte, bir grupta trollerin paylaşımlarına karşı hassasiyet gösteren bireylerin dürüstlükle sordukları sorular troller tarafından hızlı bir şekilde reddedilebilmektedir. İlk seferde kızgın cevaplarla karşılaşan yeni kullanıcılar için bu durum rahatsız edici olabilir. Hatta troller tarafından yapılan asılsız suçlamalar kişilerin itibarını da zedeleyebilir (Donath, 1999). Troller genellikle kışkırtıcı, argo kelimelerin kullanıldığı, ırkçı ve kargaşaya yol açan yazışmaları tercih etmektedirler (Özsoy, 2015). Ayrıca bireyleri istemeseler de amaçları doğrultusunda tartışmalara dâhil etmektedirler (Turner, Smith, Fisher & Welser, 2005). Öte yandan troller kurbanlarının sosyal nezaketlerinden de beslenmektedirler. Trollerin kurbanları, açıklama yapmaya çalışarak bir trolle girdikleri tartışmayı baştan kaybederler (Düzen, 2015).

Ayrıca troller grup halinde hareket etmek yerine genellikle bireysel olarak hareket edip kimliklerini saklamayı tercih etmektedirler. Shachaf ve Hara (2010) tarafından trollerin ya belirsiz kimlik ya da istedikleri bir kimliği oluşturarak bu kimlikleri aldatmaca amacıyla kullandıkları belirtilmektedir. Nadir de olsa bazı troller etkinliklerini başka trollerle etkileşime girerek eş güdümlü bir şekilde de gerçekleştirebilmektedirler. Nitekim paylaşımların yapıldığı çevrim içi ortamlarda troller arasında dostluk gösterilerinin kanıtına rastlamak da mümkündür (Hardaker, 2010; Krappitz, 2012).

Bununla birlikte, trolleme ve trol kavramları arasında bir ayırım yapmaksızın trolleme eyleminde bulunan herkesi trol olarak nitelendirmek de hatalı bir yaklaşım olabilir. Bazı durumlarda bireyler trolleme eylemini amaçlamaksızın tartışmanın bağlamını yanlış anlayarak hatalı algılanabilecek bir yorum yapıp, kaba ya da nezaketsiz bir siber eylemde bulunabilirler. Bu yanlış anlaşılma sonucunda başkalarının da tartışmaya dâhil olmasıyla konu bağlamından uzaklaşarak olması gerekenden farklı bir hal alabilir. Bu tür bir duruma neden olan kişiyi trol olarak nitelendirmemek gerekir. Trollerin asıl amacının vakit harcamak, rahatlamak ve eğlenmek (Alonzo & Aiken, 2004) olduğu unutulmamalıdır.

### 3. Neden Trolleme? Trollerin Davranışlarının Altında Yatan Etmenler

Çevrim içi trolleme yaygınlaştıkça trollerin davranışlarının altında yatan unsurların neler olduğu ya da kullanıcıların neden trollemeye başvurduğu da merak konusu haline gelmiştir. Trolleme davranışlarının temelinde yatan unsurların can sıkıntısı, ilgi ve eğlence arayışı, intikam duygusu, memnuniyet ve topluma zarar verme gibi isteklerin olduğu belirtilmektedir (Buckels vd., 2014; Shachaf & Hara, 2010; Yıldızgöür, 2015). Aslında bu yönüyle trolleme davranışlarının arkasında yararcı bir yönelim bulunduğu da söylenebilir.

Troller forum, sohbet odaları, ağ günlükleri (bloglar) gibi çevrim içi ortamların herhangi birinde bulunabilir (Taiwo, 2014). Kullanıcıların çevrim içi kimlikler oluşturmalarına olanak sağlayan bu tür dijital ortamlar onların iletişim davranışlarını da değiştirmektedir (Morrisey, 2010). Çevrim içi ortamlarda profil resmi, kullanıcı adı vb. unsurlar bu ortamlara katılım için yeterlidir. Ortama katılım için sanal kimliğin sadece bazı yönlerinin yeterli olduğu bu ortamlarda bir kullanıcı bir hesapla yetinmeyerek farklı kimliklerle kendisini tanıtabilmektedir. İnsanlar oluşturdukları bu kimliklerle gerçek hayatta yapamayacakları davranışları yapabilir ya da söylemeyeceklerini çevrim içi ortamlarda söyleyebilirler.

Öte yandan, bazı troller grubun ortak çıkar ve endişelerini paylaşan bir katılımcı gibi davranarak çevrim içi ortamlarda bireyleri aldatırlar (Donath, 1999). Özellikle denetimsizlik ve trol ile kurban arasındaki fiziksel uzaklık trollemeyi kolaylaştırmaktadır (Hardaker, 2010; Herring vd., 2002). Suler (2004), insanları bu tür davranışlara teşvik eden faktörlerin, ortamlardaki denetimsizlik, kullanıcıların gerçek kimliklerinin bilinmiyor oluşu, empatiden yoksun bencil davranış kalıplarına sahip olunması, iletişimin farklı zamanlarda sürdürülüyor olması, bireylerin sınırsız hayal gücü ve olumsuz davranışlarla ilgili yaptırımların yetersiz olması gibi durumlar olduğunu belirtmektedir.

Yapılan çalışmalar olumsuz kişisel özellikler ile teknolojinin anti-sosyal kullanımını arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir (Buckels vd., 2014). Olumsuz bir davranış biçimi olarak nitelendirilen trolleme kavramı narsisizm, makyavelizm ve psikopati kişilik özelliklerinin bileşimi olarak tanımlanan karanlık üçlü (dark triad) kavramıyla da açıklanmaktadır. Buckels vd. (2014) 1200'ü aşan kullanıcıyla yürüttükleri çalışmada katılımcıların çeşitli kişilik özellikleriyle çevrim içi yorum stilleri ve trolleme davranışları arasındaki ilişkileri araştırmıştır. Sonuçlar trolleme ile sadizm, psikopati ve makyavelizm arasında güçlü pozitif ilişkiler olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca çalışmada sadistlerin hoşlandıkları için trolleme eğilimde olduğu ve İnternetin onların oyun alanı olduğu vurgulan-

maktadır. Buckels vd. (2014) trollerle risk almaktan hoşlanan psikopati, manipüle etmekten hoşlanan makyavelci ve başkalarını sömürmekten hoşlanan narsist özelliğın yanı sıra sadistlik özelliğinin de ağır bastığını ileri sürmektedirler. Buckels vd. bu özellikten hareketle trollerin sıradan sadistlerin İnternet versiyonu olduğunu belirtmektedir. Düzen (2015) ise trolü, acemi bir psikopat ve psikopatın olgunlaşmamış hali olarak tanımlayarak bu kişilerin psikopati kişilik özelliklerine dikkat çekmektedir.

Craker ve March (2016) tarafından yürütölen çalışmada başta Facebook olmak üzere sosyal ağ siteleri üzerinden çevrim içi trolleme yapanların kişilik özellikleri ve sosyal motivasyonları araştırılmıştır. Çalışmada bireylerin karanlık dört kişilik özelliği (narsisizm, makyavelizm, psikopati ve sadizm) ile sosyal ödölün (olumsuz sosyal güç) Facebook üzerinde trolleme davranışlarının kestirilebilmesi için kullanılabilirlikleri incelenmiştir. Sonuçlar psikopati ve sadizmin Facebook'ta trolleme davranışlarının bir yordayıcısı olduğunu gösterirken, olumsuz sosyal gücün en güçlü yordayıcılığa sahip olduğu belirtilmiştir. Bu sonuçlar bireylerin trolleme davranışlarının olumsuz kişilik özelliklerinden ziyade olumsuz sosyal ödöl motivasyonu ile daha iyi açıklanabileceğini göstermiştir. Bu çalışmanın yürütöcöleri olan Craker ve March sosyal ağ sitelerinde çevrim içi trollemeye maruz kalmanın psikolojik etkilerinin çevrim dışı tacizin psikolojik etkilerine benzediğini ileri sürmektedirler.

Çevrim içi uygunsuz hareketle uğraşmak bireylere cazip gelebilmektedir. Trollerin hedef aldığı kişiler çoğu zaman eğlence amaçlı yapılan bu durumu fark edebilirler. Ancak bu durumu fark edemeyenler ise durumdan psikolojik olarak etkilenebileceği gibi İnternet ortamını da rahat kullanamayabilirler. İstatistiklere göre çevrim içi ortamda Amerikalıların yaklaşık dörtte birinden fazlası en az bir kez ya da daha fazla sayıda trolleme davranışında bulunmuştur (Gammon, 2014). Ulusal Öğrenci Birliđinin (National Union of Students-NUS) (2015) 1969 öğrenciden veri toplayarak gerçekleştirdiği araştırmada öğrencilerin;

- %88'inin sosyal medyada yapılan trollemenin farkında olduğu
- %46'sının trollerin saldırılarına maruz kaldığı
- %28'inin trolleme nedeniyle zihin sağlığının etkilendiği

ortaya çıkmıştır. Aynı araştırmada erkeklerin kadınlara göre daha fazla trol kurbanı olmalarına rağmen bu durumu önemsemediklerini, kadınların ise sosyal medyayı rahat kullanamadıklarını ve trolleme korkusundan profillerini kapattıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Yüz yüze iletişim ile karşılaştırıldığında bilgisayarlar aracılığıyla gerçekleştirilen iletişim ortamlarında çevrim içi kavga ya da hakaret gibi olumsuz sosyal davranışların görülme sıklığının daha yüksek olduğu söylenebilir. Bunun altında yatan etmenlerden birisinin bu tür siber ortamların yüz yüze iletişimde kullanılan sosyal işaretlerden yoksun olması (Moor, Heuvelman, & Verleur, 2010), dolayısıyla bireylerin sosyal değerlendirme ve yaptırım kaygılarının azalması olduğu düşünülmektedir (Pinsonneault & Heppel, 1997; Sproull & Kiesler, 1992).

#### 4. Trolleme ile Çevrim İçi Diğer Olumsuz Sosyal Davranışlar Arasındaki Farklar

Çevrim içi zorbalık ve tacizin bir biçimi olan trolleme davranışı tartışma ortamı oluşturmak, kasıtlı olarak başkalarını kışkırtmak, rahatsız etmek ve üzme için çevrim içi yorum bölümlerine kötü ve tepki çekici mesajlar göndermeyi kapsamaktadır. Alanyazında çevrim içi kavga/hakaret (*flaming*), siber zorbalık (*cyberbullying*), siber vandallık ve trolleme İnternet kullanıcıları arasında sıklıkla birbirine karıştırılan kavramlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle belirtilen kavramlar ile trolleme arasındaki farklılıkların ele alınması uygun görülmektedir.

#### 5. Çevrim İçi Kavga/Hakaret (Flaming) ve Trolleme

Çevrim içi kavga/hakaret etme (*flaming*) çevrim içi iletişimde başkalarına karşı saldırgan ya da hakaret içeren ifadeler kullanmak olarak tanımlanmaktadır. Bu tür durumlarda tipik olarak düşmanca bir dil, küfür, alaycı ya da küçük düşürücü isimler, olumsuz yorumlar, tehditler ve cinsel açıdan uygunsuz ifadeler içeren metin unsurları kullanılmaktadır (Dyer, Green, Pitts & Millward, 1995). Çevrim içi olumsuz sosyal davranışlar için kullanılan diğer kavramlardan farklı olarak çevrim içi kavga aşağılama, hakaret, küfür ve olumsuz etki içeren hararetli çevrim içi iletişimi kapsayan bir terimdir. Buna karşın trolleme bazen benzer söylemlere atıfta bulunularak kullanılsa da kasıtlı olarak duygusal reaksiyonları ya da metin şeklindeki yanıtları provoke etmek amacıyla konuyla alakasız ve kızdıracı çevrim içi materyaller paylaşma şeklinde tarif edilmektedir (Jane, 2015). Trolleme doğrudan aşağılayıcı, zarar verici ya da itham edici amaçlar taşımamaktadır. Trolleme görgü kurallarını ihlal edecek şekilde kaba ya da nezaketsiz yapılan gönderi ve yorumlar olarak düşünülürken, çevrim içi kavga yapılan kışkırtmalar ve küçük düşürücü ya da tahrik edici yorumlar olarak değerlendirilebilir (Hardaker, 2010; Herring vd., 2002).



## 6. Siber Zorbalık ve Trolleme

Zorbalık bir grup ya da birey tarafından kendisini savunamayan bir kurbana karşı zaman içerisinde tekrarlayıcı bir şekilde kasıtlı olarak gerçekleştirilen saldırgan eylem ya da davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Olweus, 1993; Slonje & Smith, 2008; Smith vd., 2008). Siber zorbalık ise cep telefonu ve İnternet gibi elektronik araç ya da ortamlar üzerinden gerçekleştirilen zorbalıktır. Diğer çevrim içi olumsuz sosyal davranışlardan farklı olarak siber zorbalıkta insan ilişkileri üzerinde güç ve kontrol vardır (Yenilmez & Seferoğlu, 2013). Siber zorbalık ya da taciz gibi terimler çoğunlukla gençler arasında görülen nispeten dar kapsamlı durumlarda meydana gelen olaylar için kullanılmaktadır. Dahası bu durumlara verilen yanıtlar/tepkiler söylem yerine eylem şeklindedir (Jane, 2015). Siber zorbalık sıklıkla birbirini tanıyan ve aralarında bir ilişki bulunan bireyler arasında meydana gelirken, trollemede genellikle troller ve mağdurları arasında bir ön ilişki bulunmamaktadır. Trollerin birçoğu mağdurlarıyla çevrim içi topluluklarda etkileşime geçmektedir. Trollemeye özgü olan aldatma ve anlamsız sataşma özellikleri siber zorbalıkta yapılandan farklıdır (Lenhart, 2012). Siber taciz ve zorbalık gibi çevrim içi davranışlar bireyleri hedef alırken, trollemede hedef belirli bir topluluktur. Bununla birlikte, trolleme ısrarla aynı hedef(ler)e yöneldiğinde siber taciz ya da siber zorbalık olarak değerlendirilebilir. Bu bağlamda, trollemenin hedefteki kişiler üzerindeki etkileri öfke, üzüntü ve korkuyu kapsayacak şekilde siber zorbalıkla benzer olabilir (Hoff & Mitchell, 2009).

## 7. Siber Vandallık ve Trolleme

Çevrim içi bilgi topluluklarındaki bilgilerin herkes tarafından erişime açık olması bu toplulukların başarılarını tetiklediği kadar karşılaşılan sorunların kaynağı da olabilmektedir. Siber vandallık karşılaşılan bu sorunlardan birisi olarak değerlendirilebilir. Siber vandallık genellikle çevrim içi topluluklarda işbirliği içerisinde oluşturulan dijital içerik, eser ve ürünleri silme ya da bunların yapısını bozma şeklinde tanımlanmaktadır (Williams, 2004). Alanyazın incelendiğinde siber vandallığın trolleme, siber korsanlık ve siber zorbalık gibi farklı tür çevrim içi olumsuz sosyal davranışların bir parçası gibi ele alındığı görülmektedir (Ballatore, 2014; Shachaf & Hara, 2010; Williams, 2004). Bununla birlikte siber vandallık bilgi topluluklarına karşı zorluk ya da güçlük oluşturmak amacıyla dijital ürünler üzerinde gerçekleştirilen bir eylem olması ve eylemin sonuçlarının açık bir şekilde görünür olması yönüyle diğer çevrim içi olumsuz sosyal davranışlardan ayrılmaktadır. Siber vandallık fiziksel vandallıktan farklı olarak ortaya çıkan maddi zararın ötesinde de ciddi birtakım sorunlara yol açmaktadır. Siber vandallık sonucunda

çevrim içi bilgi topluluğuna karşı güvensizlik ve bu topluluklarda üretilen materyallerin benimsenmesinde güçlükler oluşabilir (Adler, de Alfaro, Mola-Velasco, Rosso & West, 2011).

## 8. Sosyal Medyada Trollerin Rollerini

Sosyal paylaşım siteleri kişilerarası etkileşimin yüksek olduğu ortamlardır. Bu ortamlarda paylaşılan içerikler hızla yayılabilmekte ve geniş kitlelere ulaşip onları etkileyebilmektedir. Kullanıcılar tarafından oluşturulan içeriklerin geniş kitlelere ulaşması duygular, inançlar, ilgi alanları, dünya görüşleri vb. durumlara göre kişilerin bir araya toplanmasını ya da grup oluşturmasını kolaylaştırmaktadır (Bessi vd., 2015). Sosyal medya sitelerinin açık erişimli olması kullanıcıların bu sitelere kolayca katılmasına ve kendi imkân ve avantajları için kişisel bilgilerini manipüle etmesine izin vermektedir. Bu da trollemenin kolayca gerçekleşmesine olanak sağlamaktadır (Marwick & Ellison, 2012). Bu hızlı bilgi akışında gerçeği yansıtmayan içeriklerin oluşturulması ve bunların yeterince incelenmeden başkalarının paylaşılması bu içeriklerin toplum üzerindeki olumsuz etkisinin artmasına neden olmaktadır. Troller yapay gündemler oluşturmak ve toplumsal gözlemler yapmak amacıyla genellikle sosyal medya aracılığıyla İnternet ortamına aktardıkları kurgusal (spekülatif) ve çarpıtılmış (manipülatif) içeriklerin toplum üzerindeki etkisini test etmektedirler.

Özsoy (2015) trollerin toplumsal hassasiyet ve duyarlılık gösterilmesini öngördükleri konularda öne sürdükleri korku ve endişe uyandırıcı (#kadinlarcalismasin, #kizlarokulagitmesin, #seriatgelsin, #oructutmayanlarsinirdisedilsin gibi) fikirlere karşı aldıkları tepki ve eleştirileri kullanarak popüler olmayı hedeflediklerine dikkat çekmektedir. Korkuyu bir araç olarak kullanan troller bir yandan bu korkuları provoke ederken bir yandan da onu kendisi için bir eğlence unsuru haline getirmektedir. Trolleme toplumun dikkatini çekme ve farkındalık yaratma amacıyla olan bazı aktivist eylemleri de amacından saptırabilmektedir. 2014 yılı yazında *Amyotrofik Lateral Skleroz (ALS)* hatalığı için farkındalık yaratma ve bağış toplama çabası kapsamında sosyal medya sayfaları, kullanıcılarının kafalarına buz gibi soğuk su dolu kovaları boşaltan 20 saniyelik videolarla dolmuştur (McConnell, 2016). İlerleyen günlerde buz kovasıyla meydan okuma (*#ice bucked challenge*) eylemine ilişkin pek çok yanlışlık ortaya çıkmıştır. McConnell bunların en çarpıcı sonuçlarından birisinin narsisizmin fedakârlık olarak maskelenmesi olduğunu ileri sürmektedir. Bazı ünlüler, politikacılar ve diğer tanınabilir sosyal figürler de dâhil olmak üzere çok sayıda sosyal medya kullanıcısı, meydan okumanın yardımcı olması beklenen bir etkinlik olmasından veya yardımlaşma organizasyo-

nundan bahsetmeden ilgili videoları paylaşmıştır. Hatta sosyal medya aracılığıyla yayınlanan söylemlerden bazıları, meydan okumayı politik trollemeye dönüştürerek, “biz ve onlar” söylemlerine yol açarak grupları kutuplaştırmıştır. Sonuç olarak bu davranışlar, yapılan eylemleri amacından saptırarak kullanıcıların tıklama, beğenme ve paylaşma gibi pasif eylemcilik olarak da adlandırılan davranışlarla sınırlanmasına neden olmaktadır. Bu nedenle trollemenin nerede başlayıp bittiğinin ya da gerçeğin nerede başladığının kullanıcılar tarafından sorgulanmasının önemli olduğu vurgulanabilir.

Günümüzün en popüler sosyal medya sitelerinden birisi olan Facebook özellikle trolleme gibi çevrim içi anti-sosyal davranışlar için İnternetteki en büyük oyun alanıdır. Sosyal ağlarda trolleme için genellikle bir kimlik gerekmektedir. Bunu yaparken de troller büyük ihtimalle boş olan arkadaş listelerini gizlemektedirler. Ayrıca sisteme kayıt tarihini ve kendileriyle ilgili diğer ipuçlarını da saklamaktadırlar. Trollerin profil fotoğraflarına bakıldığında Google gibi arama motorlarından alınan görüntüleri ya da popüler olan görüntüleri kullanmadıkları görülmektedir. Aksine, kurbanları için uygun görünen fotoğrafları kullanmayı tercih ederler. Bu durumlarda bir kişi fotoğrafın sahte olduğunu anlayıp iletişim içinde olduğu diğer kullanıcıları bilgilendirebilir (Krappitz, 2012). Facebook, kullanıcıların kişisel bilgilerini manipüle etmesine olanak sağladığı için bu ortamda trolleme kolayca gerçekleştirilebilmektedir (Marwick & Ellison, 2012). Troller Facebook'taki diğer trollere kendilerini tanıtmak için Facebook üzerinde anti-sosyal bağlantılar oluşturmakta ve profil isimlerini ve fotoğraflarını tanınmış trolleme ve İnternet kaynaklarıyla işaretlemektedirler (Philips, 2001).

Öte yandan çevrim içi ortamlarda trollemenin olumsuz etkilerinin yanı sıra olumlu etkilerinin de olduğu belirtilmektedir. Örneğin Karataş ve Binark (2016) trollerin mizahi görüntüler (*caps-captured images*) ve iğneleyici dil kullanımıyla güncel olay, olgu ve sorunlara karşı getirdikleri eleştirel bakış açısının yaratıcı ve katılımcı kültürün gelişmesine katkı sağladığını ileri sürmektedir.

## 9. Sosyal Medya Kullanıcılarına Trollerle İlgili Öneriler

Çevrim içi olumsuz sosyal davranışlardan korunmak için kullanıcılar tarafından alınabilecek önlemlerin başında olumsuz davranışta bulunan kişilerin kendileriyle çevrim içi iletişim kurmalarını engellemek, olumsuz bir durumla karşılaşıldığında sisteme kayıtlı parola, kullanıcı adı ve e-posta adreslerini değiştirmek ve isimsiz gelen mesajları okumadan silmek gibi teknik önlemler yer almaktadır (Aricak vd., 2008; Smith vd., 2008).

Troller için alınacak teknik önlemler kadar önemli bir diğer husus da kullanıcıların eğitilmesidir. Troller klişeleşmiş bir şekilde çevrim içi ortamda savunmasız ve deneyimsiz olan İnternet kullanıcılarını hedeflemektedirler (Herring vd., 2002). Bu nedenle, sosyal medyadaki deneyimli kullanıcılar trollerin izlediği kalıplar konusunda diğer kullanıcıları bilinçlendirici paylaşımlarda bulunabilirler. Trol tehdidi konusundaki paylaşımların artması bu konudaki bilincin artmasını da sağlayabilir.

Trolleme ile mücadele için önerilen stratejiler, trollerin faaliyet gösterdiği çevrim içi alanın amacına ve karmaşıklığına göre değişebilmektedir. Çevrim içi trolleme ile mücadele için üzerinde durulan hususların başında trollerin nasıl fark edileceği, trollemeye nasıl tepki verileceği ve bu davranışları sergileyenlerin nereye bildirileceği konuları gelmektedir. Bu noktada özellikle trollere verilecek tepkinin altı sıklıkla çizilmektedir. Son zamanlarda trollerin ilgi odağı haline gelmesini engellemek amacıyla “trolleri beslemeyin” (*Don't feed trolls*) sloganı yaygın olarak kullanılmaktadır (Binns, 2012). Trolleri amaçladıkları ilgiden yoksun bırakmak oksijenden yoksun kalan ateşin hızla sönmeye gibi bir sonuç doğurabilir (Coles & West, 2016).

Kullanıcıların troller tarafından ortaya atılan iddialara dair kanıtlar sunma ve bu yolla trolleri ikna etme çabaları, özellikle bu çabalar başarısız olduğunda asabiyet ve giderek tırmanan bir tavırla hakarete dönüşebilmektedir (Herring vd., 2002). Bu davranışlar trollerin özellikle ortaya çıkarmak istedikleri duygusal tepkilerdir. Bu nedenle çevrim içi ortamda trollerle yazışmaya devam etmek yerine onların gönderilerine yanıt vermenin cazibesine karşı koymak, trolleri engellemek, diğer sosyal medya kullanıcılarını bu trollere karşı bilgilendirmek ve trolleme yapanları grup veya sistem yöneticilerine bildirmek daha yerinde bir tepki olacaktır. Kullanıcıların İnternet transkriptlerinin arşivlendiğinden, iletilerin diğer siber alanlara kolaylıkla yönlendirilebildiğinden ve sistem yöneticilerinin, içerikler kullanıcılar tarafından silinmiş olsa da sunucularda o içeriklere her zaman erişim ayrıcalığına sahip olduklarından haberdar olmaları trol davranışlarını önleyebilir (Herring vd., 2002).

Öte yandan, problemleri kullanıcıları dışlamak için teknik gelişmelerden yararlanılmadığı ve kurumsal politikalar hayata geçirilmediği sürece herkese açık çevrim içi alanlarda trolleme ve çevrim içi hakaret/kavga nedeniyle rahatsız edici deneyimler yaşanmaya devam edileceğini unutmamak gerekir. Ayrıca uygulama geliştiricilerin ve yöneticilerin çevrim içi olumsuz sosyal davranışta bulunanlara karşı diğer kullanıcılardan alacağı geri bildirimler de bu tür olumsuz davranışların azalmasına katkı sağlayabilir.

Olumsuz çevrim içi sosyal davranışlara özellikle okul çağındaki gençler arasında oldukça sık rastlanmaktadır. Olumsuz davranışların önlenmesine yönelik gerçekleştirilen kurs, seminer, konferans vb. etkinlikler ve danışmanlık hizmet-

lerinin siber ortamlardaki biçimlerini de kapsayacak şekilde genişletilmesi durumunda başarılı sonuçlar alındığı görülmektedir (Salmivalli, Kärnä & Poskiparta, 2011). Yapılan çalışmalar çevrim içi olumsuz davranışlara maruz kalanların oldukça azının başkalarından yardım istediğini ortaya koymaktadır. Ayrıca gençler arasında olumsuz çevrim içi davranışlara karşı destek için öncelikle arkadaşlara, daha sonra ailelere ve son olarak da öğretmenlere başvurulduğu görülmektedir (Baştürk-Akca, Sayimer & Ergül, 2015; Çelen, Çelik & Seferoğlu, 2016; Slonje, Smith & Frisé, 2013; Topçu, Erdur-Baker & Çapa-Aydın, 2008). Bu noktada okul rehberlik servislerinin sadece fiziksel ortamlarda değil, siber ortamlardaki olumsuz davranışlar konusunda gençleri bilgilendirmesi ve bu davranışlarla ilgili paylaşımlarda bulunarak onları cesaretlendirmesi yararlı olacaktır. Ayrıca teknolojik gelişmelerden yararlanılarak öğrencilere ve ailelere yönelik siber danışmanlık hizmeti sağlanıp, web sitesi, tanıtıcı film, afiş ve broşür gibi araçlardan yararlanılabilir (Slonje vd., 2013).

Avustralya İletişim ve Medya Kurumu (ACMA) İnternet üzerinden trolleme ve çevrim içi hakaret/kavgaya karşı mücadele için birtakım tavsiyelerde bulunmuştur. Bunlar;

- Önemsememek. Edepsiz, olgunlaşmamış ya da saldırgan yorumlara yanıt vermeyin. Trollere istedikleri önemi vermeniz onları sadece daha güçlü kılar.
- Engellemek. Onları engelleyerek güçlerini ellerinden alın. Farklı bir isimle ortaya çıkarsa, onları yeniden engelleyin.
- İhbar Etmek. Trolleri site yetkililerine şikâyet edin. Farklı bir isimle giriş yaptıkları takdirde onları yeniden ihbar edin. Devam ederlerse daha fazla destek için polisle irtibat kurun.
- Konuşmak/Paylaşmak. Eğer bir trol sizi üzerse, aileniz ve arkadaşlarınızla bunu paylaşın. Çünkü sorun sizde değil onlardadır.
- Mağdurları Desteklemek/Korumak. Arkadaşlarınızı trollerden koruyun. Eğer troller bir arkadaşınızı üzerse, ona önemsememesini, engellemesini ve şikâyet etmesini söyleyin. Arkadaşlarınızı destek istemeleri için teşvik edin.

Trollerle mücadele sürecinde ekran görüntüleri alınarak ya da rahatsız edici sayfalar yazdırılarak trolleme ya da kışkırtma kanıtları elde edilebilir. Güvenliği tehdit edici bir durum olduğu yerde troller yasal mercilere bildirilmelidir. Ayrıca, karalama ve hakaretin olduğu yerde yetkili yasal birimlere şikâyet etmek bir çözüm olabilir (Hardaker, 2010). Böyle bir durumda mağdur olan kişi sabırlı olmalı ve cevap vermemeyi tercih etmelidir. Aksi takdirde mağdur konumundayken sinirle hareket ederek suçlu konumuna düşmesi söz konusu olabilir. Toplumda

kutuplaşmaya neden olan bu kişiler mağdurların farklı kişilerle çevrim içi ortamlarda polemige girmesine neden olabilirler. Bunun bir sonucu olarak eğer başta trollerin mağduru olan kişiler gruplardaki diğer bireylere hakaret içeren cümleler kullanmaya başlarsa Türk Ceza Kanununun (TCK) 125. maddesi gereğince cezalandırılabilirler. Şikâyet eden kişi tarafından yazışmalarının ekran görüntülerinin alınması ve savcılığa suç duyurusunda bulunulması durumunda aslında mağdur olan kişi çeşitli yaptırımlarla karşılaşabilir. İnternet ses, yazı ve görüntü içeren çok yönlü bir iletişim aracı olduğundan ve İnternet yoluyla yapılan hakaret suçu, huzurda yapılmış sayılacağından TCK'nın 125.maddesinin 2. fıkrasında belirtilen "Fiilin, mağduru muhatap alan sesli, yazılı veya görüntülü bir iletiyle işlenmesi hâlinde" ifadesi yüze karşı yapılan, yani huzurda hakaret sayılmaktadır (Özen, 2008). Hakaret eden kişi mağdurun adını belirtmemiş dahi olsa TCK'nın 126. Maddesinin 1. fıkrasındaki "*Hakaret suçunun işlenmesinde mağdurun ismi açıkça belirtilmemiş veya isnat üstü kapalı geçirilmiş olsa bile, eğer niteliğinde ve mağdurun şahsına yönelik bulunduğu duraksanmayacak bir durum varsa, hem ismi belirtilmiş ve hem de hakaret açıklanmış sayılır.*" (TCK, 2004) şeklindeki hüküm uyarınca cezalandırılabilir.

İnternet kullanıcılarının kişisel eğlence amaçlı yapılan ve karmaşaya neden olan trolleme eylemine istemsiz olarak dâhil olması durumunda Şekil 9'da belirtilen Türk Ceza Kanunundaki suç kapsamlarını (Alaca, 2008) bilmesi kendileri için yararlı olacaktır. Kullanıcılar yasalara aykırı davrandığında TCK'nın ilgili maddeleri gereğince cezalandırılırlar.

Cinsel Taciz 105. madde	Tehdit 106. madde	Şantaj 107. madde	Hakaret 125. madde Cumhurbaşkanına Hakaret 299. madde	Yasaya Uymamaya Tahrik Etme 217. madde ve 218. madde	Örgütün veya amacının propagandasını yapma 220. madde 8. fıkra	Müstehenlik 226. madde	Ifitra 267. madde
Özel Hayatın Gizliliğini İhlal 134. madde 2. fıkra	Halk Arasında Korku ve Panik Yaratmak Amacıyla Tehdit 213. madde 1. fıkrası ve 218. madde	Suçlu ve Suçluyu Övme 215. madde 1. fıkra ve 218. madde	Halkı Kin ve Düşmanlığa Tahrik Etme ve Aşağılama 216. madde ve 218. madde	Gizliliği İhlal Etme 285. madde	Devletin Egemenlik Alametlerini Aşağılama 300. madde	Türklüğe, Cumhuriyeti, Devletin Kurum ve Organlarını Aşağılama 301. madde	Halkı Askerlikten Soğutma 318. madde

Şekil 9. TCK'daki Suç Kapsamları

## 10. Sonuç

Bireyler, yaşamları boyunca yüz yüze karşılaşmadıkları ya da tanışıklıklarının olmadığı kişilerle ilgili olarak doğruluğu kanıtlanmamış bilgilere sanal ortamlarda erişebilmektedir. Bu durum özellikle sosyal medya sayesinde İnternet kullanıcılarının günlük yaşamlarının bir parçası olmaya başlamıştır. Güneşin doğuşunu

izlemenin, üşümenin, sevmenin sanal olarak sözlerle ya da fotoğraflarla aktarıldığı günlerde denemeden başkalarının deneyimlerini yaşamış gibi yapmak sanal hayatın ayak seslerinden başka bir şey değildir (Özutku vd., 2015). Bu paylaşımlar sosyal medyanın sahnede artık isteyenin şovunu sergileyebildiği bir mecra haline dönüşmesine yol açmaktadır. Özellikle son zamanlarda bu ortamlarda klavye kahramanları olarak adlandırılabilir ve gerçek hayatta yapamadığı ya da ifade edemediği sözleri sanal ortamda sahte kimliklerle aktaran kötü niyetli kişiler de aktif rol almaya başlamıştır. Trol olarak adlandırılan bu kişiler tarafından gerçekleştirilen eylemlere trolleme denilmektedir. Bu eylemlere çevrim içi etkileşim ve iletişimi şiddetlendirme, bireyleri rahatsız etme ya da konu akışını bozma niyetinde olan olumsuz çevrim içi davranışlar örnek olarak verilebilir (Binns, 2012; Bishop, 2012a). Trolleme sosyal paylaşım siteleri, çevrim içi dergi, ansiklopedi, bilgisayar oyunları, gazete ve hatta kamu şikâyet sayfaları gibi farklı çevrim içi ortamlar kanalıyla yayılabilmektedir. Troller bir çevrim içi ortamda dostça olmayan ya da hoş karşılanmayan yeni içeriklerin oluşturulmasına hizmet ederek çevrim içi toplulukların gelişmesini engelleyebilmektedir. Trolleme hem sorumluların hem de mağdurların yalnızca çevrim içi ortamlarda değil, aynı zamanda günlük yaşamlarında da ciddi sonuçlar doğurabilmektedir.

Trol olgusuna karşı toplumsal farkındalığın artırılması amacıyla kullanıcıların sosyal medya araçlarına ilişkin genel gizlilik ve güvenlik politikalarının yanı sıra medya okuryazarlığı, teknoloji okuryazarlığı, bilgi okuryazarlığı ve görsel okuryazarlık konularında bilinçlendirilmelerinin önemli olduğu söylenebilir (Doğan & Seferoğlu, 2016).

Son zamanlarda yapılan çalışmalar, doğrulanmamış iddiaların da doğrulanmış bilgiler kadar dolaşımda olduğunu ve sıradan kullanıcıların komplo teorilerine ve asılsız iddialara dayalı bilgilerle daha çok etkileşime geçme eğiliminde olduğunu göstermektedir (Bessi vd., 2015). Asılsız haberlere ve yanıltıcı bilgilere itibar eden kullanıcıların kendi topluluklarında bu komplo içeriklerini yaymaya daha çok odaklandığı belirtilirken, karşıt görüşteki kullanıcıların taraf oldukları düşüncelerle ilgili yanlış bilgilerin paylaşımının engellenmesine yeterince destek olmadığı görülmektedir. Bu kişilerin paylaşımına destek olmamalarına rağmen asılsız ve gerçek dışı olduğunu düşündükleri içeriklere yorum yapma eğiliminde oldukları görülmüştür.

Bilindiği gibi troller faaliyet gösterdikleri çevrim içi topluluklarda kullanıcıların ayrışarak kutuplaşmasına neden olmaktadır. Sert ve keskin görüşlerin ya da yargıların oluşması olumsuz ve önyargılı tutumların devam ettirilmesiyle sonuçlanabilir (Anderson, Brossard, Scheufele, Xenos & Ladwig, 2014). Bu nedenle, başta sosyal ağlar olmak üzere tüm çevrim içi ortamlarda özellikle trolleme ya da

çevrim içi olumsuz davranışlara karşı korunmak için aşağıda sıralanan önlemlerin alınması önerilebilir:

- Sosyal medyada toplumu ayrıştıracak içeriklerin paylaşılmamasına özen gösterilmelidir.
- Sosyal medyada doğruluğu kanıtlanmayan içerikler paylaşılmamalıdır.
- Uygunsuz kelimeler, resimler ve videolar paylaşılmamalıdır.
- Sosyal medyada kim olduğu bilinmeyen kişilerle tartışılmamalıdır.
- Herkese açık bir grupta yapılan yorumun çarpıtılması durumunda açıklama yapmaya devam edilmemelidir.
- Hakaret içeren sözlerin paylaşılması durumunda ilgili kişilerin kullanmış olduğu sözlerin yer aldığı ekran görüntüleri alınarak gerekli yerlere şikâyet edilmelidir.
- Ortamdaki huzuru bozan kişiler grup ya da sayfa yöneticilerine bildirilmelidir.
- Çevrim içi bir ortamda yaşanan olumsuzluk durumunda paylaşımın kendisini silmeden paylaşımın altında katılımcılar tarafından yapılan yıkıcı tartışmalar ve rahatsız edici yorumlar silinmelidir.
- Tartışmaya neden olan ve konuyu çarpıtan kişiler gruplardan silinmeli ve yeniden gruba katılmaları engellenmelidir.
- Deneyimli kullanıcılar, hedef alındığını ya da mağdur olduğunu düşündükleri her düzeyde kullanıcıya ihtiyaç duyulan desteği vermelidirler.
- Sanal ortam kullanıcıları medya ve dijital medya okuryazarlığı hakkında bilinçlendirilmelidir.

### **Yansıtma Soruları**

1. Çevrim içi ortamlarda trolleme davranışına ilişkin farkındalık oluşturulması amacıyla neler yapılabileceğini açıklayınız.
2. Trolleme, çevrim içi kavga/hakaret (flaming), siber zorbalık (cyber-bullying), siber vandallık kavramları arasındaki benzerlik ve farklılıkları tartışınız.
3. Çevrim içi bir ortamda TCK'daki suç kapsamı yeterli midir? Ülke olarak ne gibi farklı önlemler alınabileceğini açıklayınız.
4. Çevrim içi bir ortamda olumsuz bir davranışa maruz kalındığında yapılması gerekenleri tartışınız.
5. Çevrim içi olumsuz davranışlara karşı korunmak amacıyla alınması gereken önlemleri açıklayınız.



## Kaynaklar

- Adler, B. T., de Alfaro, L., Mola-Velasco, S. M., Rosso, P., & West, A. G. (2011). Wikipedia vandalism detection: Combining natural language, metadata, and reputation features. In A. Gelbukh (Ed.). *Computational linguistics and intelligent text processing, Pt Ii* (Vol. 6609) (277-288). Berlin: Springer-Verlag Berlin.
- Alaca, B. (2008). Ülkemizde bilişim suçları ve internetin suça etkisi (Antropolojik ve hukuki boyutları ile). Yayınlanmamış doktora tezi, Ankara University, Ankara.
- Alonzo, M., & Aiken, M. (2004). Flaming in electronic communication. *Decision Support Systems*, 36(3), 205-213. Doi:[http://dx.doi.org/10.1016/S0167-9236\(02\)00190-2](http://dx.doi.org/10.1016/S0167-9236(02)00190-2)
- Alternatif Bilişim Derneği. (2015). *Türkiye'de İnternet'in durumu 2015 raporu*. 23.12.2016 tarihinde [https://www.alternatifbilisim.org/wiki/T%C3%BCrkiye%E2%80%99de\\_%C4%B0nternet%E2%80%99in\\_Durumu\\_2015\\_Raporu](https://www.alternatifbilisim.org/wiki/T%C3%BCrkiye%E2%80%99de_%C4%B0nternet%E2%80%99in_Durumu_2015_Raporu) adresinden erişilmiştir.
- Anderson, A. A., Brossard, D., Scheufele, D. A., Xenos, M. A., & Ladwig, P. (2014). The “Nasty Effect:” Online incivility and risk perceptions of emerging technologies. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(3), 373-387. Doi:10.1111/jcc4.12009
- Arendholz, J. (2011). *Flattering and flaming: Interpersonal relations in online message boards*. Doctoral dissertation, Universität Augsburg Augsburg, Germany.
- Aricak, T., Siyahhan, S., Uzunhasanoglu, A., Saribeyoglu, S., Ciplak, S., Yilmaz, N., & Memmedov, C. (2008). Cyberbullying among Turkish Adolescents. *Cyberpsychology & Behavior*, 11(3), 253-261. Doi:10.1089/cpb.2007.0016
- Babacan, M. E. (2014). Sosyal medya sonrası yeni toplumsal hareketler. *Birey ve Toplum*, 4(7), 135-160.
- Ballatore, A. (2014). Defacing the map: Cartographic vandalism in the digital commons. *Cartographic Journal*, 51(3), 214-224. Doi:10.1179/1743277414y.0000000085
- Baştürk-Akca, Sayımer, İ. ve Ergül, S. (2015). Ortaokul öğrencilerinin sosyal medya kullanımları ve siber zorbalık deneyimleri: Ankara Örneği. *Global Media Journal TR Edition*, 5(10), 71-86. 23.01.2016 tarihinde [http://globalmediajournaltr.yeditepe.edu.tr/makaleler/GMJ\\_10.\\_sayi\\_bahar\\_2015/pdf/4-BasturkAkcaSay%C4%B1merErgul.pdf](http://globalmediajournaltr.yeditepe.edu.tr/makaleler/GMJ_10._sayi_bahar_2015/pdf/4-BasturkAkcaSay%C4%B1merErgul.pdf) adresinden erişilmiştir.
- Benson, E. (2013, 5 Apr). The evolution of a troll. *New York Magazine*. 23.12.2016 tarihinde <http://nymag.com/news/intelligencer/trolling-2013-4/> adresinden erişilmiştir.
- Bessi, A., Coletto, M., Davidescu, G. A., Scala, A., Caldarelli, G., & Quattrociocchi, W. (2015). Science vs conspiracy: Collective narratives in the age of misinformation. *Plos One*, 10(2), e0118093. Doi:10.1371/journal.pone.0118093
- Binns, A. (2012). Don't feed the trolls! *Journalism Practice*, 6(4), 547-562. Doi:10.1080/17512786.2011.648988
- Bishop, J. (2010). Increasing the economic sustainability of online communities: An empirical investigation. In M. F. Hindsworth & T. B. Lang (Eds.), *Community participation and empowerment* (349-362). New York, NY: Nova Science Publishers.

- Bishop, J. (2012a). The psychology of trolling and lurking: The role of defriending and gamification for increasing participation in online communities using seductive narratives. In H. Li (Ed.), *Virtual community participation and motivation: Cross-disciplinary theories* (160-176). Hershey, PA: Information Science Reference.
- Bishop, J. (2012b). Scope and limitations in the government of wales act 2006 for tackling internet abuses in the form of 'Flame Trolling' *Statute Law Rev*, 33(2), 207-216. Doi:<https://doi.org/10.1093/slr/hms016>
- Bishop, J. (2014). Representations of 'trolls' in mass media communication: A review of media-texts and moral panics relating to 'internet trolling'. *International Journal of Web Based Communities*, 10(1), 7-24. Doi:10.1504/ijwbc.2014.058384
- Buckels, E. E., Trapnell, P. D., & Paulhus, D. L. (2014). Trolls just want to have fun. *Personality and Individual Differences*, 67, 97-102. Doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2014.01.016>
- Cheung, C. M. K., & Lee, M. K. O. (2010). A theoretical model of intentional social action in online social networks. *Decision Support Systems*, 49(1), 24-30. Doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.dss.2009.12.006>
- Coles, B. A., & West, M. (2016). Trolling the trolls: Online forum users constructions of the nature and properties of trolling. *Computers in Human Behavior*, 60, 233-244. Doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2016.02.070>
- Craker, N., & March, E. (2016). The dark side of Facebook : The Dark Tetrad, negative social potency, and trolling behaviours. *Personality and Individual Differences*, 102, 79-84. Doi:10.1016/j.paid.2016.06.043
- Çelen, F. K., Çelik, A. ve Seferoglu, S. S. (2016). Ortaokul öğrencilerinin sanal zorbalık ve internet saldırganlığı durumlarının çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. 25. *Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi (UEBK 2016) Bildiri Özetleri Kitabı*, 27-28. İstanbul Kültür Üniversitesi, Ulusal Eğitim Dernekleri Platformu-ULED ve Pegem Akademi, 21-24 Nisan 2016, Antalya.
- Doğan, D. ve Seferoğlu, S. S. (2016). Günümüz gençliğinin yaşam iksiri: Sosyal medya üzerine değerlendirmeler. A. Görgün Baran & M. Çakır (Ed.), *İnter-disipliner yaklaşımla gençliğin umudu toplumun beklentileri içinde*, (137-166). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları.
- Donath, J. S. (1999). Identity and deception in the virtual community. In M. A. Smith & P. Kollock (Eds.), *Communities in cyberspace* (27-58). London: Routledge.
- Düzen, E. (2015) *Trol bir insanı çileden çıkarma uzmanı/Interviewer: A. Çavdar*. Sabit Fikir, Doğan Müzik Kitap Mağazacılık ve Pazarlama AŞ., İstanbul.
- Dyer, R., Green, R., Pitts, M., & Millward, G. (1995). What's the flaming problem? or computer mediated communication—deindividuating or disinhibiting? In M. A. R. Kirby, A. J. Dix, & J. E. Finlay (Eds.), *People and computers X* (289–301). Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Fichman, P., & Sanfilippo, M. R. (2016). *Online trolling and its perpetrators: Under the cyberbride*. Rowman & Littlefield.

- Gammon, J. (2014). *Over a quarter of Americans have made malicious online comments*. 16.12.2016 tarihinde <https://today.yougov.com/news/2014/10/20/over-quarter-americans-admit-malicious-online-comm>, adresinden erişilmiştir.
- Griffiths, M. D. (2014). Adolescent trolling in online environments: A brief overview. *Education and Health*, 32(3), 85-87.
- Hardaker, C. (2010). Trolling in asynchronous computer-mediated communication: From user discussions to academic definitions. *Journal of Politeness Research*, 6(2), 215-242.
- 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.
- Hlaváč, M. (2014). *Internet slang in the online community*. (Master of Science), Masaryk University, Brno, Czech Republic.
- Hoff, D. L., & Mitchell, S. N. (2009). Cyberbullying: causes, effects, and remedies. *Journal of Educational Administration*, 47(5), 652-665. Doi:10.1108/09578230910981107
- Hopkinson, C. (2013). Trolling in online discussions: From provocation to community-building. *Brno studies in English*, 39(1), 5-25.
- 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
- Jones, M. O. (2013). Social media, surveillance and social control in the Bahrain uprising. *Westminster Papers in Communication and Culture*, 9(2), 70-93.
- Karataş, Ş., & Binark, M. (2016). Yeni medyada yaratıcı kültür: Troller ve ürünleri 'Caps'ler. *TRTakademi*, 1(2), 426-448.
- Konzack, L. (2015). An Hero and the Trolls. *International Journal of Internet Trolling and Online Participation*, 1(2), 5-28.
- Krappitz, S. (2012). Troll culture. *Stuttgart, Germany: Merz Academy College of Design, Art and Media*.
- Lenhart, A. (2012). Teens, smartphones & texting. *Pew Internet & American Life Project*, 1-34.
- Lovink, G. (2002). *Dynamics of critical internet culture: (1994-2001)*. Amsterdam: Institute of Network Cultures.
- Mali, P. (2015). Trolls, trolling & cyber law. *Computer Society of India (CSI) Communications*, 38(10), 36-37.
- Marwick, A., & Ellison, N. B. (2012). "There isn't wifi in heaven!" Negotiating visibility on Facebook memorial pages. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 56(3), 378-400. Doi:10.1080/08838151.2012.705197
- McConnell, K. (2016). *Rhetorical "Slacktivism": Activism in the age of social media*. (Master of Arts), John Carroll University Website Directions, OH, USA. 23.12.2016 tarihinde <http://collected.jcu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1035&context=mastersessays>, adresinden erişilmiştir.
- Mercimek, B., Yaman, N. D., Kelek, A., & Odabaşı, H. F. (2016). Dijital dünyanın yeni gerçeği: Troller. *Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(1), 67-77.

- Moor, P. J., Heuvelman, A., & Verleur, R. (2010). Flaming on YouTube. *Computers in Human Behavior*, 26(6), 1536-1546. Doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2010.05.023>
- Morrissey, L. (2010). Trolling is a art: Towards a schematic classification of intention in internet trolling. *Griffith Working Papers in Pragmatics and Intercultural Communication*, 3(2), 75-82.
- Olweus, D. (1993). *Bullying at school: What we know and what we can do*. Oxford, UK: Blackwell.
- Özen, M. (2008). Hakaret suçu ve internet yoluyla işlenmesi. *TBB Dergisi*, 75, 94-108.
- Özsoy, D. (2015). Tweeting political fear: Trolls in Turkey. *Journal of History School (JOHS)*, 12(22), 535-552.
- Özutku, F., Küçükylmaz, M. M., Çopur, H., Sığın, İ., İlter, K. ve Arı, Y. (2014). *Sosyal medyanin ABC'si*. İstanbul: Alfa Yayıncılık.
- Phillips, W. (2011). *LOLing at tragedy: Facebook trolls, memorial pages and resistance to grief online*.
- Pinsonneault, A., & Heppel, N. (1997). Anonymity in group support systems research: A new conceptualization, measure, and contingency framework. *Journal of Management Information Systems*, 14(3), 89-108. Doi:10.1080/07421222.1997.11518176
- Salmivalli, C., Kärnä, A., & Poskiparta, E. (2011). Counteracting bullying in Finland: The KiVa program and its effects on different forms of being bullied. *International Journal of Behavioral Development*, 35(5), 405-411.
- Shachaf, P., & Hara, N. (2010). Beyond vandalism: Wikipedia trolls. *Journal of Information Science*, 36(3), 357-370.
- Slonje, R., & Smith, P. K. (2008). Cyberbullying: Another main type of bullying? *Scandinavian Journal of Psychology*, 49(2), 147-154. Doi:10.1111/j.1467-9450.2007.00611.x
- Slonje, R., Smith, P. K., & Frisén, A. (2013). The nature of cyberbullying, and strategies for prevention. *Computers in Human Behavior*, 29(1), 26-32. Doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2012.05.024>
- Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S., & Tippett, N. (2008). Cyberbullying: its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49(4), 376-385. Doi:10.1111/j.1469-7610.2007.01846.x
- Sproull, L., & Kiesler, S. (1992). *Connections: New ways of working in the networked organization*. Cambridge, MA: MIT press.
- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *Cyberpsychology & Behavior*, 7(3), 321-326.
- Taiwo, R. (2014). Impoliteness in online forums: A study of trolling in Nairaland. In I. Chiluba, P. Ifukor, & R. Taiwo (Eds.), *Pragmatics of Nigerian English in digital discourse (67-76)*: Lincom Europa.
- TCK (2004). Türk Ceza Kanunu. 24.12.2016 tarihinde <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5237.pdf> adresinden erişilmiştir.

- Topçu, Ç., Erdur-Baker, Ö., & Çapa-Aydın, Y. (2008). Examination of cyberbullying experiences among Turkish students from different school types. *CyberPsychology & Behavior*, 11(6), 643-648. Doi: 10.1089/cpb.2007.0161.
- Trolling Academy. (2012). *The 12 types of Internet troller*. 23.12.2016 tarihinde <http://www.trollingacademy.org/base/720/types-of-troll-troller/> adresinden erişilmiştir.
- Tsantarliotis, P. (2016). *Identification of troll vulnerable targets in online social networks*. University of Ioannina, Epirus, Greece.
- Turner, T. C., Smith, M. A., Fisher, D., & Welser, H. T. (2005). Picturing usenet: Mapping computer-mediated collective action. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 10(4), 00-00. Doi:10.1111/j.1083-6101.2005.tb00270.x
- Türk, G. D. ve Tugen, B. (2015). *Türk toplumunda sosyal medyaya eleştirel bakış eksikliği: Türk troller ve trolleme*. 1. Uluslararası Kritik ve Analitik Düşünme Sempozyumu, Sakarya. 01.12.2016 tarihinde [http://kritik-analitik.com/ISCAT2015\\_bildiriler/C12-ISCAT2015ID58.pdf](http://kritik-analitik.com/ISCAT2015_bildiriler/C12-ISCAT2015ID58.pdf) adresinden erişilmiştir.
- Ulusal Öğrenciler Birliği (National Union of Students-NUS). (2015). *Internet trolling*. 01.12.2016 tarihinde [https://nusdigital.s3-eu-west-1.amazonaws.com/document/documents/23852/2a27d4f3cad592f3dd0136fdc0e7d2dc/Internet\\_Trolling\\_Report\\_December\\_2015.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJKEA56ZWKFU6MHNQ&Expires=1482878578&Signature=npOcXNwfhLM24T2ixmFEiXyh%2FzY%3D](https://nusdigital.s3-eu-west-1.amazonaws.com/document/documents/23852/2a27d4f3cad592f3dd0136fdc0e7d2dc/Internet_Trolling_Report_December_2015.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJKEA56ZWKFU6MHNQ&Expires=1482878578&Signature=npOcXNwfhLM24T2ixmFEiXyh%2FzY%3D) adresinden erişilmiştir.
- Williams, M. (2004). Understanding king punisher and his order: Vandalism in an online community-motives, meanings and possible solutions. *Internet Journal of Criminology*. 01.12.2016 tarihinde <http://www.internetjournalofcriminology.com/Williams%20-%20Understanding%20King%20Punisher%20and%20his%20Order.pdf> adresinden erişilmiştir.
- Yenilmez, Y. ve Seferoğlu, S. S. (2013). Sanal zorbalık ve öğretmenlerin farkındalık durumlarına bir bakış. *Eğitim ve Bilim*, 38(169), 420-432.
- Yıldızgörür, M. R. (2015, 16-18 May). *Trolling in Twitter In Turkey: Who they are? What they want?* Paper presented at the International Conference on Communication, Media, Technology and Design, Dubai, United Arab Emirates.