



Tertiary-Level Internet Users' Awareness on Cyberhate: A Cross-Cultural Study

Serkan ÇELİK^a (ORCID ID - 0000-0002-4935-1499)

Nergiz KARDAŞ İŞLER^{a*} (ORCID ID - 0000-0002-9536-1428)

^aHacettepe Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Ankara/Türkiye



Article Info

DOI: 10.14812/cufej.568521

Article history:

Received 21.05.2019

Revised 10.12.2019

Accepted 13.03.2020

Keywords:

Cyberhate,
Tertiary-level,
Internet,
Awareness.

Abstract

The present study aimed to determine a group of tertiary level Internet users' knowledge of how to react to cyberhate in relation to certain independent variables such as gender, country, socio-economic status, educational background and frequency of social media use. A correlation survey method was adopted throughout the study to examine the awareness levels of Internet users regarding how to react to cyberhate. The participants of the study were determined by purposive sampling methods and the data were collected from 427 Internet users affiliated to two universities in Turkey and the United States. The most obvious finding emerged from the study was that a vast majority of the participants are not aware of cyberhate and are not equipped with the knowledge and skills to effectively fight against to racism or protect themselves from racist, discriminative, abusive, or harassing behavior online. The results also revealed that cyberhate awareness of Internet users varies according to the gender, socio-cultural environment and educational background.

Yükseköğretim Düzeyindeki İnternet Kullanıcılarının Sanal Nefret Farkındalıkları: Kültürlerarası Bir Çalışma

Makale Bilgisi

DOI: 10.14812/cufej.568521

Makale Geçmişi:

Geliş 21.05.2019

Düzeltilme 10.12.2019

Kabul 13.03.2020

Anahtar Kelimeler:

Sanal nefret,
Yükseköğretim düzeyi,
İnternet,
Farkındalık.

Öz

Bu çalışma, bir grup yükseköğretim düzeyindeki internet kullanıcısının cinsiyet, ülke, sosyo-ekonomik durum, eğitim durumu ve sosyal medya kullanım sıklığı gibi belirli bağımsız değişkenlerle ilişkili olarak sanal nefrete nasıl tepki verdikleri konusundaki bilgilerini belirlemeyi amaçlamaktadır. Yükseköğretim düzeyindeki İnternet kullanıcılarının sanal nefrete gösterdikleri tepkilere ilişkin farkındalık düzeyini incelemek için ilişkisel tarama yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın katılımcıları amaçlı örnekleme yöntemleriyle belirlenmiş ve veriler Türkiye ve Amerika Birleşik Devletleri'ndeki iki üniversitede öğrenim gören 427 İnternet kullanıcısından toplanmıştır. Çalışmadan elde edilen en belirgin bulgu, katılımcıların büyük bir çoğunluğunun sanal nefretten haberdar olmadıkları ve çevrimiçi ortamda ırkçı, ayrımcı, istismar edici ya da taciz edici davranışlarla etkin bir şekilde mücadele etme ya da kendilerini bunlardan korumaya yönelik bilgi ve becerilere sahip olmadıkları yönündedir. Ayrıca bulgular, İnternet kullanıcılarının sanal nefret farkındalıklarının cinsiyet, sosyokültürel çevre ve eğitim durumuna göre farklılık gösterdiğini ortaya koymuştur.

* Author: n.kardas@hacettepe.edu.tr

Introduction

The Internet has revolutionized the way people communicate, providing more than three billion internet users with two billion social media accounts and access to over one billion websites worldwide. The exponential growth in Internet use has helped to eliminate geographic and cultural barriers to access information and enhance communication, but in so doing, has also opened the door to greater interpersonal conflicts. While the positive influences of the Internet on society can generally be explained by its transformative effects in providing access to massive amounts of data, providing a variety of free communication channels, and creating material to share with large audiences, it also raises important ethical issues. As the Internet becomes an important tool in our lives, it also serves a new mechanism for spreading hate speech. Hate speech targets people based on their race, ethnicity, national origin, religion, gender, sexual orientation, disability status, or disease diagnosis, among other aspects of individuals' identities. Abusing the anonymity of the Internet and the ease of creating false identities has provided hate groups with the chance to uncontrollably spread hate speech in cyber environments. Web sites that contain bias or prejudice based on race, religion, ethnicity, gender, politics, and sexual orientation have taken full advantage of the low-cost opportunity to instantly disseminate their messages to huge numbers of people (Kessler, 1999). The new forms of user-generated and interactive Internet environments have also triggered the emergence of hate speech and behavior online.

Theoretical Background

Cyberhate, the online form of hate speech, has blossomed alongside the growth of the Internet. Jane and Vincent (2018) states: "cyberhate is inextricably linked to a range of internet technologies, which disproportionately affects women, girls, LGBTIQ+ people, and a range of racial, cultural, and linguistic minorities" (p. 22). According to human rights organizations such as the Anti-Defamation League (ADL), cyberhate can be viewed as any use of new media to spread anti-Semitic, racist, bigoted, extremist, or terrorist messages or information. Hate content can be exposed in various electronic communication technologies, including websites, social networking sites, blogs, instant messages, e-mail, text messages, mobile applications, and video games. Since the adolescents and teens are among the heaviest Internet users with no supervision, and often lack the digital literacy skills to deal with the content they are exposed to, many hate groups have devoted themselves to targeting youth (Media Awareness Network, 2012). Tynes (2008) underline that hate groups employ various strategies to reach out to young people online. To exemplify even the language, they use in their purposefully created extremist web environments aims to be easily understood by teenagers or adolescents (Gerstenfeld, Grant and Chiang, 2003). Another strategy is to cloak online hate content with ambiguous titles or surface placed regular information pieces to make children unconsciously stumble upon (Perry, 2000). Warnings, disclaimers, objectives/purposes, social approaches, and sophisticated counterargument strategies are also the other techniques used by hate mongers (McDonald, 1999).

Estimating the prevalence of cyberhate is a challenging undertaking, but most experts agree that the magnitude and variety of cyberhate is increasing (British Institute of Human Rights, 2012). The Simon Wiesenthal Center annual Digital Terror and Hate Report indicates a 12% increase to 14,000 problematic social network websites, forums, blogs, and social media accounts spreading cyberhate (Digital Terrorism & Hate Report, 2011). Websense Security Labs (2009) reports that cyberhate has tripled since 2009. According to research carried out by Media Awareness Network in Canada, 25% of young Internet users claim that someone has e-mailed them material that said hateful things about others. Of those, 35% did nothing about it, while 29% of respondents replied to the e-mails more than half of all young Internet users use instant messaging, and of those 14% stated that they've received threatening instant messages, while 16% revealed that they have posted hateful comments on the Internet toward a person or group of people (Young Canadians in a Wired World, 2005). The EU Kids Online project (2011) found that 12% of European youth between 11 and 16 years of age experienced cyberhate in 2009, including one in five 15 to 16 year olds.

Thousands of Internet users are targets of cyberhate, and exposed to online harassment (Sweeney, 2014). Many people are exposed to online trolling and provocative posts that viciously target individuals (Citron, 2014). Cyberhate can occur in interpersonal communication, such as within comments and posts on social media, or at a systemic and organized level, through policies and practices that trigger hostility towards certain groups. Discrimination resulting from cyberhate can affect the physical health and life expectancy of victims by threatening their confidence and sense of worth, and by undermining their ability to perform effectively at work or during their studies (Sweet, 2007). Over time, cyberhate can function as a barrier to lock people out of social, educational, and economic participation, and may culminate in actual physical abuse and violence.

One of the reasons why cyberhate is so difficult to stop is because it requires a multi-faceted approach including both legislation to criminalize it and education to address it (Cyber-racism Symposium Report, 2011). Awareness and education is key to detecting and preventing cyberhate and can lead to positive and sustainable change by promoting universally respected values. Prutzman (1994) underlines that any programs against hate crime should focus on cooperation, communication, affirmation, conflict resolution, problem solving, mediation, and bias awareness. There is a critical need for education about cyberhate in schools. Revision of the curriculum and instructional methods must include information on human rights and diversity, with emphasis on intercultural and multicultural education and greater community involvement. By raising awareness of cyberhate and determining its effects on both individuals and the broader community, educators and policy makers should identify, promote and build on initiatives to prevent and reduce hate online, and empower communities and individuals to take action to prevent it. In order to build a strong, resilient, and vibrant community, research should be carried out to understand cyberhate and increase public awareness of it.

The majority of research conducted on aggressive online behavior finds that cyberbullying is a growing problem in especially educational settings (Huang & Chien, 2013; Perren et al., 2012). Although both cyberbullying and cyberhate use the same online channels and affect individuals who differ in terms of background, disability, ethnicity, religion, to name a few factors, they are not identical in all aspects. Cyberbullying typically involves individuals targeting other individuals of similar ages in a one-on-one format (Tippett, Thompson, & Smith, 2014). Cyberhate includes hostility toward a specific group. One of the most current literature reviews on cyberbullying (Notar, Padgett, & Roden, 2013) indicates four dimensions of research; roles of persons involved and statistics of who is being targeted; reasons for cyberbullying; differences between traditional bullying and cyberbullying; and gender comparisons related to cyberbullying. However, despite the significant progress that has been made in expanding our understanding and awareness of cyberbullying, it seems that few studies have been conducted about cyberhate (see Blaya, 2019; Celik, 2018, 2019; Douglas, McGarty, Bliuc, Lala, 2005; Jane, 2018; Levin, 2002). Thus, the focus of this analysis is to develop a measure of awareness of cyberhate and then explore the factors which explain variation in levels of awareness on certain actions to employ in reacting to cyberhate. Currently, very few relevant educational materials and tools are available for practitioners, teachers, parents, and governmental organizations to cope with the spreading danger of cyberhate. The outcomes of this research are expected to serve as a basis for curriculum developers, instructional designers, civil society, and community-based entities, in order to more effectively combat cyberhate. To enhance our understanding of this important issue, this study aims to answer the following research questions:

- What is the awareness level of Internet users regarding how to react to cyberhate?
- Does Internet users' knowledge of how to react to cyberhate vary according to their country, gender, socio-economic status (SES), educational background, and frequency of social media use (FSMU)?

Method

A correlation survey method was adopted throughout the study to examine the knowledge of Internet users regarding how to react to cyberhate (competency based awareness toward cyberhate).

Participants

The participants of the study were determined by purposive sampling methods to attain maximum variety among the Internet users as the universe. The data were collected from 427 Internet users living in Turkey (Hacettepe University, Ankara) and the United States (University of Texas at Austin, Texas). Ethical review boards of the both universities where the data collected have formally approved the conduction processes of the research within their academic settings. Hence, the participants in both of the countries were mostly university students and academics who are supposed to be highly literate within cyber environments. The age of the participants ranges between 17 and 28 (mean age=19.61 with 3.07 Sd). The demographic features of the participants are shown in the Table 1 below.

Table 1.
Demographic Features of the Participants.

Variable		N	%
Gender	Male	160	37.5
	Female	267	62.5
SES	Low	72	16.9
	Medium	312	73.0
	High	43	10.1
Educational Background	Undergraduate	269	63.0
	BA Graduate	59	13.8
	MA Graduate	75	17.6
	PhD Graduate	24	5.6
Country	TR	277	64.9
	USA	150	35.1
Frequency of Social Media Use	No Response	5	1.1
	Never	25	5.9
	A Few Times in a Month	64	15.0
	A Few Times in a Week	213	49.9
	A Few Times in a Day	120	28.1
	Total	427	100

The five variables that may have an effect on respondents' scores on the dependent variable are gender, socio-economic status (SES), educational background, country, and social media use profile. It is known that people are more exposed to cyberhate according to their educational status. We expect that those with more education have had more exposure to, and therefore, an increased awareness of cyberhate. Consequently, we expect these participants to score higher on the dependent variable. The way the survey measured this variable led us to create three categories for SES: low, medium, and high. The descriptive statistics regarding social media use profiles of the participants were presented in Table 2, below.

Data Collection Instrument

The data were collected through a personal data form and a scale (cyberhate awareness scale). The personal data form included age, gender, educational background, SES and frequency of social media use related questions to profile demographic features of the participants. Since we are interested in measuring general awareness of cyberhate among Internet users in two different countries, we created a 19 item scale, all of which are shown in Appendix 1. The items of the instrument were mainly based on the Internet users' questions regarding cyberhate placed in the 'Responding to Cyberhate: A Toolkit for Action' document developed by the Anti-Defamation League (ADL) in 2010. The scale was first developed in Turkish and then translated into English, followed by two language experts re-translating it into Turkish to ensure the language appropriateness of the items. Turkish and English forms of the scale

were applied to 30 tertiary-level Internet users in Turkey and 18 tertiary-level Internet users in USA. After the application, it was concluded that all of the items were understandable.

An exploratory factor analysis was conducted as the first step of ensuring validity and reliability measures of the cyberhate awareness scale. For ensuring the reliability, inner consistency coefficient and split-half reliability measures were checked. The Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) coefficient and Bartlett Sphericity test values were calculated in order to ensure that the data set is eligible for the factor analysis. While KMO provides incidences regarding the sample adequacy, the Bartlett Sphericity test explains if the variables have correlations with each other. The data set is eligible for the factor analysis if there is a KMO value greater than .60 and a significantly meaningful Bartlett Sphericity test. The results attained clearly indicate that the data set in this research is eligible for the factor analysis (KMO=0.92; $\chi^2 = 4671.63$; $p < 0.01$).

A principal component analysis was conducted with the 23 items placed in the first version of the cyberhate scale. The Scree plot graphic indicated that the scale has a two-factored structure, and that these two factors can explain the 47.65% of the total variance. Two factors which emerged from the scale can be named as 'general knowledge regarding cyberhate' and 'competency based knowledge to be protected from cyberhate'.

While four overlapping items in the first version were removed from the scale, the load values of the items belonging to the factors ranged between .41 and .87. In order to check the reliability of the scale, Cronbach's Alpha reliability coefficient was measured and identified as .89 for the entire scale, indicating a higher reliability. Additionally, split-half reliability values for the first and second halves of the scale were indicated at .91 and .88 respectively. Briefly, these results revealed that the scale can be used to measure cyberhate awareness of the Internet users.

The items were scored, or given a value of 2 when respondents answered 'yes', 0 when they responded 'no', and 1 when the response was 'not sure'. The rationale under giving the value 1 to the 'not sure' response is that the participants may not fully recall the action while they believe they have something in their mind regarding the statement. We refer to this measurement as the Awareness of Cyberhate Index (or Awareness Index), which ranges in score from 0–38. The Cyberhate Awareness Scale variable is normally distributed, and given the set of predictors, meets the general assumptions of variance analysis and t-tests.

Procedure

The data were collected on an individual basis, where participants were not asked about their personal information and were encouraged to participate on a voluntary basis. Prior to the implementation of the survey, participants were provided with a nominal amount of information on the scope of the research. The administrative duration of the surveys ranged between 22 to 30 minutes. While the data were collected from Turkish Internet users in January 2015, Internet users in United States participated in the study by responding to an online questionnaire in June 2015. Data from the United States were collected at the time that the first author of the study was a post doctorant at the University of Texas at Austin.

Data Analysis

The data collected were analyzed by means of Statistical Package for Social Sciences (SPSS), version 17.00. The assumptions of normality (skewness and kurtosis values) and, the homogeneity (Mauchly's Sphericity Test) and equality of variances were statistically tested. These analyses were convincing to proceed with the parametric techniques of statistical analysis. The independent variables of the research were determined as country, gender, income, education, and the frequency of social media use. While descriptive statistics were used to analyze the categorical data, further analyses were made through unpaired t-test, two-way analysis of variance. In order to determine the source of potential variance among the groups, LSD test was conducted. The reliability scale was determined as 95 % in the analysis process.

Findings

This section includes the findings in line with the research questions posed in this study. Table 2, below, depicts the average points, standard deviation values and minimum and maximum scores received both from each item and in total from the cyberhate awareness scale.

Table 2.
Descriptive Statistics of Participants' Responses Toward Each Item in the Cyberhate Awareness Scale.

I know..	M	Sd	Min	Max
I can determine whether web content is legal or not in terms of cyberhate.	1.69	.539	0.00	2.00
..what I do, in general, when I come across online hate content.	1.10	.719	0.00	2.00
I understand what motivates users to post online hate messages.	1.28	.754	0.00	2.00
..how to protect my children online, as a parent.	1.27	.759	0.00	2.00
.. what I should do when I come across anti-Semitic, homophobic, or racist books or products on mainstream sites, such as (eBay, Amazon.com, or Barnes & Noble).	1.31	.761	0.00	2.00
..what I do when I come across online hate content spread anonymously.	1.19	.749	0.00	2.00
.. how to avoid receiving abusive e-mails.	1.32	.751	0.00	2.00
.. what I should do when I receive an online threat, suspect I am being stalked, or suspect I am being targeted for theft.	1.14	.773	0.00	2.00
.. how to inform/warn people against cyberhate using my own online environment, as a website owner/admin,.	1.09	.777	0.00	2.00
.. how to stop someone from posting my private information online.	1.26	.749	0.00	2.00
.. how to prevent hate content in my online web site/space, as a website owner/admin.	1.18	.802	0.00	2.00
.. what I should do when I come across anti-Semitic, racist or homophobic results when using a search engine.	1.11	.814	0.00	2.00
.. how to remove reported hate content from my online space/environment, as a website owner/admin.	1.20	.787	0.00	2.00
.. what I should do when I receive abusive e-mails.	1.08	.769	0.00	2.00
.. what I should do when I come across a hateful blog post or personal web page.	1.12	.781	0.00	2.00
.. how to avoid being exposed to cyberhate in social networking sites.	1.12	.815	0.00	2.00
..what should do when I come across a hateful video online.	1.11	.814	0.00	2.00
..what I do when I come across online hate content spread by named individuals.	1.14	.825	0.00	2.00
..what should do when I come across a hateful group in a social networking site.	0.62	.748	0.00	2.00
Awareness	21.33	14.486	0.00	38.00

Table 2 provides an overview of participants' awareness levels of reacting to cyberhate. From the results above, we can see that participants' levels of knowledge regarding cyberhate and their levels of competencies regarding protection from cyberhate is slightly above average. When the total score of this level is determined, it is evident that the mean score of awareness of cyberhate obtained by the participants in "yes (2 score)" and "not sure (1 score)". This situation clearly shows that very few participants declare their self-efficacy about hate speech and material awareness online. It is apparent from this table that very few respondents declared self-competency in awareness of hate speech and materials online. Considering the minimum and maximum points received from each item, the results revealed that participating Internet users were not equipped with adequate knowledge and awareness toward cyberhate. The results of variance analysis conducted to see whether the participants' knowledge of how to react to cyberhate varies according to country, gender, SES, educational background and frequency of social media use are presented in Table 3 below.

Table 3.

Analysis of Variance Results on Participants' Cyberhate Awareness Variation According to Country, Gender, SES, Educational Background and Frequency of Social Media Use.

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p	Eta-Square (η^2)
Country	1831.759	1	1831.759	22.00	.00*	0.05
Gender	761.786	1	761.786	8.87	.00*	0.00
SES	235.618	2	117.809	1.34	.26	
Educational Background	1818.247	3	606.082	7.24	.00*	0.05
FSMU	470.458	4	117.615	1.34	.25	
G*SES	38.571	2	19.286	0.22	.79	
G*Education	61.610	3	20.537	0.24	.86	
G*FSMU	1305.903	9	86.211	1.68	.09	
SES*Education	504.668	6	84.111	1.00	.42	
SES*FSMU	1640.202	12	136.683	1.58	.09	
Total	8668.822	43				

As provided within Table 3, participants' knowledge of reacting to cyberhate were found to vary according to the two countries involved in the study ($t(1831) = 22.00, p < 0.05, \eta^2 = .05$). Turkish participants' mean point ($=23.43$) is significantly higher than American participants' mean point ($=18.98$), which implies that Turkish Internet users' awareness level of / or knowledge of how to react to cyberhate is higher than those who participated in the study from United States. Additionally, results indicated that participants' level of knowledge on the techniques to cope with cyberhate varies according to gender ($F=8.87; p < 0.05, \eta^2 = .00$) and educational background ($F=7.24; p < 0.05, \eta^2 = .05$). The mean scores pointed out that an advantage on behalf of male Internet users ($=23.66$) comparing to female participants ($=20.86$). This result indicates that male Internet users are more aware of what to do when they encounter with cyberhate, as compared to females. The results of the LSD test conducted to see the source of variance within the factor of educational background showed that the scores of BA graduate participants ($=21.60$) are higher than MA graduate participants' scores ($=17.52$). In addition, the results showed that the scores of undergraduate participants ($=23.20$) are higher than the scores of the BA and MA graduate participants. On the other hand, no variation was observed on the socio-economic status and frequency of social media use. Despite the fact that the role of gender on participants' awareness toward cyberhate is evident, the eta-square value is at minimal level which

means the effect of this variable is relatively low. As for the significance of mutual effects of the independent variables, it was noted that mutual effects of gender and SES ($F=0.22$; $p>0.05$), gender and educational background ($F=0.24$; $p>0.05$), gender and frequency of social media use ($F=1.68$; $p>0.05$), SES and educational background ($F=1.00$; $p>0.05$), and SES and frequency of social media use ($F=1.58$; $p>0.05$) are not significant. The findings presented indicate that participants' knowledge of how to react to cyberhate does not vary according to SES ($F=1.34$, $p>0.05$). Meaning, belonging to low, medium, or high levels of SES does not lead to any differences in terms of knowledge of how to react to cyberhate (cyberhate awareness) among the Internet users. Similarly, the frequency of social media use of participants does not have significant impact on the knowledge of how to react to cyberhate.

The general inferences of the statistical analyses results regarding gender, culture and educational background can be summarized as follows; male Internet users have higher awareness of cyberhate than their female counterparts, and Turkish Internet users are more aware of cyberhate than American Internet users. Lastly, the undergraduate participants have higher awareness of cyberhate than the MA graduate participants and MA graduate participants' have higher awareness of cyberhate than the BA graduate participants. In addition, the findings revealed that while SES and frequency of social media use do not lead to any differences in terms of cyberhate awareness. These findings will be discussed in the following section.

Discussion & Conclusion

The present study was designed to determine a group of tertiary Internet users' awareness level regarding how to react to cyberhate and knowledge of how to react to cyberhate in relation to certain independent variables such as country, gender, socio-economic status, educational background and frequency of social media use for various reasons. This section will elaborate on the findings in line with the research questions asked or presented within the study. An initial objective of the research was to identify how aware the participating Internet users were toward specific actions to fight against cyberhate. The most obvious finding to emerge from the analysis is a vast majority of the participants are not aware of cyberhate and are not equipped with the knowledge and skills to effectively fight against or protect themselves from racist, discriminative, abusive, or harassing behavior online. This result, confirming the association between education and awareness raising toward cyberhate, may be explained by the fact that participants have no solid understanding of cyberhate, and have never received any training to learn more about it. Prior studies have also noted the importance of education to raise awareness of cyberhate and its risks for young Internet users by including democracy, human rights, media education, and Internet literacy (Gojkovic and Gomes, 2012; Stoddard, 2014). This result corroborates the findings of Thompson and Edward (2004), who suggested that educational programs should offer students a variety of curriculum focusing on ethical, professional, and legal issues in order to make them more aware of potential and emerging ethical issues of information and communication technologies.

Regarding the Internet users' lack of knowledge on fighting against cyberhate, Gagliardone, Gal, Alves, and Martinez (2015) notes that almost all institutions and initiatives focus on three educational goals to handle cyberhate problem: to inform, to analyze, and to confront it. Information phase put the emphasis on raising awareness toward cyberhate and its consequences by conveying and dissemination information about it. The second education goal, analysis, focuses on the methods to identify, assess and report cyberhate and its various forms such as racism, bigotry, sexism, homophobia and of the multiple forms in which it is generated. The "action" goal aims to encourage individuals to respond to cyberhate by taking specific actions such as developing teaching materials and course plans, training sessions for educators, bloggers, journalists, and proposing media monitoring policies for nongovernmental organizations.

The report published by media awareness network (2012) notes that using filtering software to protect youth may lead the leakage of many hateful materials designed to get through filters. Thus, the best way to support young people struggle against cyberhate is to equip them with adequate knowledge before they encounter it. At this point, digital literacy is one of the most important tools to create an

understanding of how to differentiate between biased and accurate content or to verify sources to ensure about any information they see online. Educational programs promoting tolerance, cooperation, and conflict resolution are also recommended as the pedagogical means to defeat cyberhate and lessen its harmful outcomes for the society.

With respect to the research question focusing on the variation of Internet users' knowledge of how to react to cyberhate in line with their genders and so, it was found that male participants of the study are significantly more aware of what to do against cyberhate as compared to female Internet users. This result is similar with Celik's (2019) research findings. A possible explanation for this might be that male users spend more time in online environments for entertainment purposes such as online gaming or discussion boards where hate content is extremely pervasive. Another important finding was that Turkish Internet users' knowledge of how to react to cyberhate was noted to be higher than of who those participated in the study from the US. This result may be explained by the fact reported in Digital, Social and Mobile in 2015 that more than half of the Turkish citizens (nearly 40 million) actively use the Internet where the overall population is 76 million (wearesocial.net). In addition to this, the same report notes that having 40 million social media and 26 million Facebook accounts, Turkish Internet users are involved with social media to a greater extent than their European counterparts. There are, however, other possible explanations. For example, Turkey's geopolitical agenda has been very dense in recent years due to political, ethnic, religious, and sect-based conflicts occurring within various aspects of society. Therefore, it may be the case that reflections of these conflicts give rise to the production of and exposure to cyberhate.

The findings of Internet users' knowledge about how they react to cyberhate according to their educational background indicates that the highest awareness level is belong to undergraduate participants. This situation showed that since students are the youngest members of the current study's participants, Internet is an integral part of their social life. Because of that it can be thought that they are more exposed to cyber hate in different environments of the Internet.

The findings of the study show that participants' use of social media in different frequencies does not make any difference in terms of their awareness of cyberhate. This situation can be expressed as the fact that awareness of cyberhate cannot be explained only by the 'frequency of social media uses'. It can be concluded that this kind of explanation is more likely to differ from the social media environment, not the concept of frequency, but rather from the time spent on the Internet, not just the social media tools. The current study also found that there is no difference between various groups of participants of low, medium, and high socio-economic statuses. Free Wi-Fi technologies, mobile data plans (including Internet access), Internet cafes (which have been extremely pervasive in Turkey), and comparatively cheaper prices have helped Internet users gain access to social media and other online environments in both Turkey and the US.

Returning to the question posed at the beginning of this study, it is now possible to state that knowledge of Internet users who participated in the current research regarding how to react to cyberhate is remarkably low. From a gender-based point of view, the research findings indicated that male participants are significantly more aware of cyberhate compared to female Internet users. Participants living in an established democratic country were found to be less aware of cyberhate than Internet users living in a politically polarized and ethnically conflicted society. SES and the frequency of social media use were observed to be unrelated factors for predicting knowledge of Internet users regarding how to react to cyberhate. In addition, the findings of the study showed that knowledge of how to react to cyberhate; among all education groups, the highest awareness level was found to be in the undergraduate students and then BA graduate students.

These findings have significant implications founder standing how raising awareness is of major importance in filtering cyberhate, and reducing its risks for young people. If we provide the younger generations of 'digital natives' with educational programs aimed at cyberhate, then we can address the issue at its roots by reducing the number of people who engage in such behavior, and by altering attitudes in society so that cyberhate is viewed as unacceptable. This would also aid in removing the

socio-psychological motives which tempt people to spread hate both on- and offline. In order to succeed in the fight against cyberhate, Internet users should be able to understand and learn how to stop the proliferation of cyberhate by taking a pro-active role. Hence, educational stakeholders should collaborate more efficiently to come up with sophisticated ideas on combating cyberhate, and developing awareness-raising materials. Internet literacy curriculum, in this sense, is an effective tool for empowering both children and teenagers to understand the issues at stake on the Internet, and for protecting themselves and knowing how to react to abuse when it occurs. Parents should also teach their children to use electronic communications in a safe and responsible manner, prepare their children so that they are able to identify cyberhate, and ensure that their children are not the perpetrators of cyberhate activity.

There are still many unanswered questions about cyberhate and its effects on the community. The following research should also explore the relationships between the media literacy and knowledge of how to react to cyberhate. It is also very important to study the actual cyberhate experiences of the Internet users and the structure and behavior of hatemongering groups and communities. Since the current research is limited with quantitative data and a narrowed participant profile in terms of age, a further study with more focus on qualitative data and more broadband profile of age is therefore suggested. Limitation of the study is that since the Internet users living in United States participated into the study by responding an online questionnaire, it is difficult to assert that the participant profile reflects the American demographics. Another limitation of the study is the use of self-reporting tool. It can be argued that this is a limitation when it comes to the fact that participants may not have a tendency to give answers sincerely on a sensitive subject like cyberhate. In this context, it is recommended that similar studies can be carried out with different measurement tools and with different variables.

Türkçe Sürümü

Giriş

İnternet, insanların iletişim kurma biçiminde devrim yaratmış, üç milyardan fazla internet kullanıcısına iki milyar sosyal medya hesabına ve dünya genelinde bir milyardan fazla web sitesine erişim sağlamıştır. İnternet kullanımındaki üstel büyüme, bilgiye erişmek ve iletişimi geliştirmek için coğrafi ve kültürel engellerin ortadan kaldırılmasına yardımcı olmuş, ancak bununla birlikte, daha büyük kişiler arası çatışmalara da yol açmıştır. İnternetin toplum üzerindeki olumlu etkileri genellikle büyük miktarlarda veriye erişim sağlama, çeşitli ücretsiz iletişim kanalları sağlama ve geniş kitlelerle paylaşılacak materyal oluşturma konusundaki dönüştürücü etkileriyle açıklanabilirken bu durumlar önemli etik sorunları da gündeme getirmektedir. İnternet hayatımızda önemli bir araç haline geldiğinden, nefret söyleminin yayılması için de yeni bir mekanizma sunmaktadır. Nefret söylemi, bireylerin kimliklerini diğer yönleriyle birlikte ırklarına, etnik ve ulusal kökenlerine, dinlerine, cinsiyetlerine, cinsel yönelimlerine, engellilik durumlarına veya hastalık teşhislerine dayanarak etiketler. İnternetin anonimliğini kötüye kullanma ve sahte kimlikler oluşturma kolaylığı, nefret gruplarına sanal ortamlarda nefret söylemini kontrolsüz bir şekilde yayma şansı vermiştir. Irk, din, etnik köken, cinsiyet, politika ve cinsel yönelime dayalı önyargı veya taraflılık içeren web siteleri, mesajlarını anında çok sayıda insana ulaştırmak için düşük maliyetli fırsattan tam anlamıyla yararlanmışlardır (Kessler, 1999). Kullanıcı tarafından oluşturulan ortamların ve etkileşimli İnternet ortamlarının yeni formları, çevrimiçi olarak nefret konuşmalarının ve davranışlarının ortaya çıkmasını da tetiklemiştir.

Kuramsal Çerçeve

İnternetin büyümesiyle birlikte çevrimiçi nefret söyleminin formu olan sanal nefret gelişmiştir. Jane ve Vincent (2008) sanal nefreti “kadınları, kızları, LGBTIQ insanlarını ve bir dizi ırksal, kültürel ve dilsel azınlıkları orantısız şekilde etkileyen ve bir dizi İnternet teknolojisine ayrılmaz bir şekilde bağlı olan bir kavram olarak ifade etmişlerdir” (s. 22). İftira ve Karalama ile Mücadele Birliği (Anti-Defamation League, ADL) gibi insan hakları örgütlerine göre ise sanal nefret; Yahudi karşıtı, ırkçı, yüceltilmiş, aşırılık yanlı veya terörist mesajlar ya da bilgilerin yayılmasında yeni medyanın herhangi bir kullanımı şeklinde görülebilir. Nefret içeriği; web siteleri, sosyal ağ siteleri, web günlükleri (bloglar), anlık iletiler, e-postalar, metin mesajları, mobil uygulamalar ve video oyunları gibi çeşitli elektronik iletişim teknolojilerinde meydana gelebilir. Ergenler ve gençler, denetimleri olmayan en önemli İnternet kullanıcıları arasında olduklarından ve çoğu zaman maruz kaldıkları içerikle başa çıkmak için dijital okuryazarlık becerilerinden yoksun olduklarından, çoğu nefret grubu, kendilerini gençleri hedeflemeye adanmıştır (Medya Farkındalığı Ağı, 2012). Tynes (2008), nefret gruplarının gençlere çevrimiçi ortamda ulaşmak için çeşitli stratejiler kullandıklarını vurgulamaktadır. Örneğin; kendi amaçlarına göre oluşturulmuş radikal web ortamlarında kullandıkları dil bile gençler ya da ergenler tarafından kolayca anlaşılmalı amaçlamaktadır (Gerstenfeld, Grant & Chiang, 2003). Diğer bir strateji, çevrimiçi nefret içeriğini belirsiz başlıklar ile gizlemek veya çocukların bilinçsizce rastlayacakları düzenli bilgi parçaları yerleştirmektir (Perry, 2000). Uyarılar, yalanlamalar, hedefler/amaçlar, sosyal yaklaşımlar ve yanıltıcı karşıt argüman stratejileri de nefret satıcılarının kullandığı diğer tekniklerdir (McDonald, 1999).

Sanal nefretin yaygınlığını belirlemek zor bir iştir, ancak uzmanların çoğu sanal nefretin şiddetinin ve çeşitliliğinin arttığı konusunda hemfikirdirler (İngiliz İnsan Hakları Enstitüsü, 2012). Simon Wiesenthal Merkezi'nin yıllık Dijital Terör ve Nefret Raporu, sanal nefreti yayan 14.000 sorunlu sosyal ağ web sitesinde, forumlarda, bloglarda ve sosyal medya hesaplarında %12'lik bir artış olduğunu göstermiştir (Dijital Terör ve Nefret Raporu, 2011). Websense Security Labs (2009), sanal nefretin 2009'dan beri üç katına çıktığını bildirmiştir. Kanada'daki Medya Farkındalığı Ağı tarafından yapılan araştırmaya göre, genç İnternet kullanıcılarının %25'i, birilerinin onlara e-posta yoluyla başkaları hakkında nefret içeren materyaller gönderdiğini iddia etmiştir. Bu İnternet kullanıcılarının %35'i bu tür e-postalara ilişkin hiçbir şey yapmadığını belirtirken, e-postalara yanıt verenlerin %29'unun yarısından fazlası, anlık mesajlaşma

kullandığını belirtmişlerdir. Bunların %14'ünün tehdit edici anlık mesajlar aldığı görülürken, %16'sının İnternette bir kişiye ya da bir gruba yönelik nefret dolu yorumlar gönderdikleri ortaya çıkmıştır (Young Canadians in a Wired World, 2005). AB Çocukları Çevrimiçi projesi (2011), 2009'da 11 ila 16 yaşları arasındaki Avrupalı gençlerin % 12'sinin, bunların içinde 15 ila 16 yaşları arasında olanların ise beş kişiden birinin sanal nefrete maruz kaldıklarını tespit etmiştir.

Binlerce İnternet kullanıcısı sanal nefretin hedefinde olup çevrimiçi tacize maruz kalmaktadır (Sweeney, 2014). Birçok insan, bireyleri acımasızca hedef alan çevrimiçi karalamalara ve kışkırtıcı gönderilere maruz kalmaktadır (Citron, 2014). Sanal nefret, sosyal medyadaki yorumlar ve gönderiler gibi kişilerarası iletişimde ya da belirli gruplara karşı düşmanlığı tetikleyen politikalar ve uygulamalar yoluyla sistemik ve organize bir düzeyde meydana gelebilir. Sanal nefretten kaynaklanan ayrımcılık, mağdurların güvenlerini ve değerlerini tehdit ederek, işte veya çalışmaları sırasında etkin bir şekilde performans gösterme yeteneğini baltalayarak onların fiziksel sağlıklarını ve yaşam beklentilerini etkileyebilir (Sweet, 2007). Zamanla sanal nefret, insanları sosyal, eğitimsel ve ekonomik katılımdan uzak tutmak için bir engel işlevi görebilir ve gerçek fiziksel istismar ve şiddet gibi sonuçlar doğurabilir.

Sanal nefreti durdurmanın bu kadar zor olmasının nedenlerinden biri bunu suç olarak kabul eden yasaların koyulması gerekliliği ve bu konuyu ele alan eğitimleri içeren çok yönlü bir yaklaşımı gerektirmesidir (Cyber-racism Symposium Report, 2011). Farkındalık ve eğitim, sanal nefretin tespit edilmesinde ve önlenmesinde kilit noktalardır ve bunlar, evrensel olarak saygı duyulan değerleri teşvik ederek olumlu ve sürdürülebilir değişime yol açabilirler. Prutzman (1994), nefret suçuna karşı herhangi bir programın; işbirliği, iletişim, onaylama, çatışmaların çözümü, problem çözme, arabuluculuk ve önyargı farkındalığına odaklanması gerektiğini vurgulamaktadır. Okullarda sanal nefret ile ilgili eğitime kritik düzeyde ihtiyaç vardır. Öğretim programlarının ve yöntemlerinin, kültürlerarası ve çok kültürlü eğitim ve daha fazla topluluğun katılımına önem verilerek, insan hakları ve çeşitlilik hakkında bilgi içerecek şekilde gözden geçirilmesi gerekmektedir. Eğitimciler ve politikaya yön verenler, hem bireylerin hem de daha geniş toplulukların sanal nefret farkındalıklarını arttırarak ve onlar üzerindeki etkilerini belirleyerek, sanal nefreti önleme ve azaltma girişimlerini tanımlamalı, teşvik etmeli ve bireylerin ve toplulukların çevrimiçi olarak nefreti önlemeye yönelik önlemler almalarını sağlamalıdır. Güçlü, dirençli ve canlı bir toplum oluşturabilmek için sanal nefreti anlatan ve bunun hakkında bireylerin farkındalığını arttıran araştırmalar gerçekleştirilmelidir.

Çevrimiçi saldırgan davranışlarla ilgili yapılan araştırmaların çoğu, sanal zorbalığın özellikle eğitim ortamlarında büyüyen bir sorun olduğunu ortaya koymaktadır (Huang & Chien, 2013; Perren ve diğerleri, 2012). Her ne kadar sanal zorbalık ve sanal nefret engellilik, etnik köken, din gibi farklı özelliklere sahip bireyleri aynı çevrimiçi kanalları kullanarak etkilese de her açıdan aynı değildir. Sanal zorbalık; tipik olarak bire bir formatta benzer yaşta diğer bireyleri hedef alır (Tippett, Thompson & Smith, 2014). Sanal nefret ise belirli bir gruba karşı düşmanlık içerir. Sanal zorbalıkla ilgili güncel literatür taramalarından biri (Notar, Padgett, & Roden, 2013) bu konunun dört boyutu olduğunu göstermektedir. Bunlar; katılan kişilerin rolleri ve hedeflenenlerin istatistikleri; sanal zorbalık sebepleri; geleneksel zorbalık ve sanal zorbalık arasındaki farklar ve sanal zorbalıkla ilgili cinsiyet karşılaştırmalarıdır. Sanal zorbalık konusundaki anlayışımızı ve farkındalığımızı geliştirmek için kaydedilen önemli ilerlemeye rağmen, sanal nefret konusunda az sayıda araştırma yapıldığı görülmektedir (Bkz. Blaya, 2019; Celik, 2018, 2019; Douglas, McGarty, Bliuc, Lala, 2005; Jane, 2018; Levin, 2002). Bu nedenle, bu çalışmanın amacı bir sanal nefret farkındalık ölçüsü geliştirmek ve karşılaşılan sanal nefrete tepki vermek için kullanılan belirli eylemlerdeki farkındalık düzeylerindeki değişimi açıklayan faktörleri açıklamaktır. Mevcut durumda; uygulayıcıların, öğretmenlerin, ebeveynlerin ve kamu kuruluşlarının sanal nefretin yayılma tehlikesiyle başa çıkmaları için çok az sayıda eğitim materyali mevcuttur. Bu araştırmanın sonuçlarının, sanal nefret ile daha etkin bir şekilde mücadele etmek için program geliştiricileri, öğretim tasarımcıları, sivil toplum ve toplum temelli kuruluşlar için bir temel oluşturması beklenmektedir. Bu önemli konu hakkındaki anlayışımızı geliştirmek için bu çalışma aşağıdaki araştırma sorularını cevaplamayı amaçlamaktadır:

- İnternet kullanıcılarının sanal nefrete tepki gösterme konusundaki farkındalık düzeyi nedir?

- İnternet kullanıcılarının sanal nefrete nasıl tepki verdikleri konusundaki bilgileri ülke, cinsiyet, sosyo-ekonomik durumu (SED), eğitim durumu ve sosyal medya kullanım sıklığı (SMKS) gibi değişkenlere göre değişmekte midir?

Yöntem

Bu araştırmada, İnternet kullanıcılarının sanal nefrete ilişkin farkındalıklarını incelemek için ilişkisel tarama yöntemi benimsenmiştir.

Katılımcılar

Araştırmanın katılımcıları, yükseköğretim düzeyindeki İnternet kullanıcılarından maksimum çeşitliliğe ulaşmak için amaçlı örnekleme yöntemiyle belirlenmiştir. Veriler Türkiye'de (Hacettepe Üniversitesi, Ankara) ve Amerika Birleşik Devletleri'nde (University of Texas at Austin, Texas) yaşayan 427 İnternet kullanıcılarından toplanmıştır. Araştırmanın verilerinin toplanması sürecine ilişkin resmi onaylar her iki üniversitenin de etik inceleme kurullarından alınmıştır. Dolayısıyla, her iki ülkedeki katılımcılar çoğunlukla sanal ortamlarda yüksek okuryazar olması gereken üniversite öğrencileri ve akademisyenlerdir. Katılımcıların yaşları 17 ile 28 arasında değişmektedir (ortalama yaş =19.61, Sd=3.07). Katılımcıların demografik özellikleri Tablo 1'de gösterilmektedir. Ankette yer alan SED değişkenini ölçebilmek için düşük, orta ve yüksek olmak üzere üç kategori oluşturulmuştur.

Tablo 1.
Katılımcıların Demografik Özellikleri.

Değişken		n	%
Cinsiyet	Erkek	160	37.5
	Kadın	267	62.5
SED	Düşük	72	16.9
	Orta	312	73.0
	Yüksek	43	10.1
Eğitim Durumları	Lisans Öğrencisi	269	63.0
	Lisans Mezunu	59	13.8
	Yüksek Lisans Mezunu	75	17.6
	Doktora Mezunu	24	5.6
Ülke	TR	277	64.9
	ABD	150	35.1
Sosyal Medya Kullanım Sıklığı	Yanıt yok	5	1.1
	Hiçbir zaman	25	5.9
	Ayda birkaç kere	64	15.0
	Haftada birkaç kere	213	49.9
	Günde birkaç kere	120	28.1
	Toplam	427	100

Katılımcıların bağımlı değişken üzerindeki puanlarını etkileyebilecek beş değişken cinsiyet, sosyo-ekonomik durum, eğitim durumu, ülke ve sosyal medya kullanım sıklığıdır. Bireylerin eğitim durumu yükseldikçe sanal nefrete daha fazla maruz kaldıkları bilinmektedir. Bu çalışma kapsamında da daha yüksek eğitim düzeyine sahip katılımcıların, sanal nefrete daha fazla maruz kaldıkları ve dolayısıyla sanal nefrete ilişkin farkındalıklarının daha yüksek olması beklenmektedir. Sonuç olarak, bu katılımcıların ölçekten alacakları puanın daha yüksek düzeyde olacağı düşünülmektedir.

Veri Toplama Aracı

Veriler kişisel bilgi formu ve bir ölçek (sanal nefret farkındalık ölçeği) aracılığıyla toplanmıştır. Kişisel bilgi formu katılımcıların demografik özelliklerine yönelik olarak yaş, cinsiyet, eğitim durumu, SED, yaşadıkları ülke ve sosyal medya kullanım sıklığı ile ilgili soruları içermektedir. İki farklı ülkedeki İnternet kullanıcıları arasında sanal nefrete ilişkin genel farkındalığı ölçmek için Ek 1'de yer alan 19 maddelik bir

ölçek oluşturulmuştur. Ölçeğin maddeleri, 2010 yılında yayınlanan ve İftira ve Karalama ile Mücadele Birliği tarafından geliştirilen "Sanal Nefrete Yanıt: Eylem için Bir Araç Seti (Responding to Cyberhate: A Toolkit for Action)" belgesindeki sorulara dayanmaktadır. Ölçek önce Türkçe olarak geliştirilmiş, ardından İngilizce'ye çevrilmiş daha sonra ise maddelerin dil uygunluğunu sağlamak için iki dil uzmanı tarafından tekrar Türkçe'ye çevrilmiştir. Pilot çalışma olarak ölçeğin Türkçe formu Türkiye'de 30, İngilizce formu ise Amerika Birleşik Devletleri'nde 18 üniversite düzeyindeki İnternet kullanıcılarına uygulanmıştır. Uygulama sonrasında ölçek maddelerinin tümünün anlaşılır olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Sanal nefret farkındalık ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları için ilk adım olarak açımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. Güvenilirliği sağlamak için iç tutarlılık (inner consistency coefficient) ve iki yarı güvenilirlik (split-half reliability) katsayısı tespit edilmiştir. Veri setinin faktör analizi için uygun olup olmadığını anlamak için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Bartlett Sphericity test değerleri hesaplanmıştır. KMO örneklem yeterliliğinin uygunluğu konusunda bilgi verirken, Bartlett Sphericity testi değişkenlerin birbirleriyle korelasyon içinde olup olmadığını açıklar. .60'dan daha büyük bir KMO değeri ve anlamlı derecede anlamlı bir Bartlett Sphericity testi varsa, veri seti faktör analizi için uygundur. Elde edilen bulgular, açık bir biçimde araştırma verilerinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir (KMO=0.92; $\chi^2=4671.63$; $p<0.01$).

İlk analiz, sanal nefret ölçeğinin ilk versiyonunda bulunan 23 madde ile yapılmıştır. Scree plot eğrisi ölçeğin iki faktörlü bir yapıya sahip olduğunu ve bu iki faktörün toplam varyansın % 47,65'ini açıklayabildiğini göstermiştir. Ölçekten ortaya çıkan iki faktör, "sanal nefret hakkında genel bilgi" ve "sanal nefretten korunmaya ilişkin yetkinlik temelli bilgi" olarak adlandırılabilir. Ölçeğin ilk versiyondaki örtüşen dört madde ölçekten çıkarılırken, faktörlere ait olan maddelerin yük değerleri .41 ile .87 arasında değişmiştir. Ölçeğin güvenilirliğini kontrol etmek için Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı ölçeğin tamamı için .89 olarak ölçülerek yüksek bir güvenilirliğe işaret etmiştir. Ek olarak, ölçeğin birinci ve ikinci yarısı için iki yarı güvenilirlik değerleri sırasıyla .91 ve .88 olarak tespit edilmiştir. Kısacası, bu sonuçlar ölçeğin İnternet kullanıcılarının sanal nefret farkındalığını ölçmek için kullanılabileceğini ortaya koymuştur. Ölçek maddeleri puanlanırken; 'evet' için 2, 'hayır' için 0, 'kararsızım' için ise 1 değerleri verilmiştir. 'Kararsızım' yanıtına 1 değerinin verilmesinin gerekçesi; bu seçeneği yanıtlayanların ilgili durumla ilgili akıllarında bir şeyler olduğuna inanılırken, eylemi tam olarak hatırlayamadıkları şeklindedir. Çalışma kapsamında bu ölçüm, 0-38 arasında değişen puanlarla Sanal Nefret Farkındalık İndeksi (ya da Farkındalık İndeksi) olarak adlandırılmıştır. Sanal Nefret Farkındalık Ölçeği verileri normal dağılmıştır ve varyans analizi ve t-testlerinin genel varsayımlarını karşılamaktadır.

Veri Toplama Süreci

Veriler, katılımcılara kişisel bilgileri hakkında soru sorulmadan, gönüllülük esasıyla bireysel olarak toplanmıştır. Anketin uygulanmasından önce katılımcılara araştırmanın kapsamı hakkında bilgi verilmiştir. Anketlerin uygulanma süresi 22 ile 30 dakika arasında değişmiştir. Veriler Ocak 2015'te Türk İnternet kullanıcılarından toplanırken, ABD'deki İnternet kullanıcıları Haziran 2015'te ölçeğin çevrimiçi versiyonunu yanıtlayarak araştırmaya katılmışlardır. ABD'deki veriler çalışmanın birinci yazarı University of Texas at Austin'de post doktorant olarak bulunduğu sırada toplanmıştır.

Veri Analizi

Toplanan veriler, SPSS 17.00 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin normallik varsayımları (çarpıklık ve basıklık değerleri), homojenliği (Mauchly's Sphericity Test) ve varyansların eşitliği istatistiksel olarak test edilmiştir. Bu analizlerden elde edilen bulgular, araştırmacıları istatistiksel analizin parametrik tekniklerinin kullanılmasına yönlendirmiştir. Araştırmanın bağımsız değişkenleri ülke, cinsiyet, gelir durumu, eğitim durumu ve sosyal medya kullanım sıklığı olarak belirlenmiştir. Kategorik verileri analiz etmek için betimleyici istatistikler kullanılırken, bağımsız t-testi, çift yönlü varyans analizi ile ileri analizler yapılmıştır. Gruplar arasındaki potansiyel varyansın kaynağını belirlemek için LSD testi yapılmıştır. Analiz sürecinde ölçeğin güvenilirliği %95 olarak belirlenmiştir.

Bulgular

Bu bölüm, çalışmanın araştırma soruları doğrultusunda elde edilen bulguları içermektedir. Tablo 2, Sanal Nefret Farkındalık Ölçeği'nin her bir maddesinden ve ölçeğin toplamından alınan ortalama puanları, standart sapma değerlerini ve alınan en düşük ve en yüksek puanları göstermektedir.

Tablo 2.
Katılımcıların Sanal Nefret Farkındalık Ölçeği Betimleyici İstatistikleri.

...bilgi sahibiyim	M	Sd	Min	Max
Bir web içeriğinin sanal nefret bakımından yasal olup olmadığını belirleyebilecek...	0.69	.539	0.00	2.00
Nefret söylemi içeren online bir içerikle karşılaştığımda ne yapmam gerektiği konusunda...	1.10	.719	0.00	2.00
Kullanıcıları çevrimiçi nefret mesajları göndermeye neyin motive ettiği konusunda...	1.28	.754	0.00	2.00
Bir ebeveyn olarak çocuklarımı çevrimiçi ortamlarda nasıl koruyacağım konusunda...	1.27	.759	0.00	2.00
sahibinden.com, hepsiburada.com, idefix.com, pandora.com gibi ana akım (popüler) web sitelerinde nefret içerikli kitap ve ürünlerle karşılaştığımda ne yapmam gerektiği konusunda...	1.31	.761	0.00	2.00
Nefret söylemi içeren içerik sunan kişilerin belirlenemediği bir ortam ile karşılaştığımda ne yapmam gerektiği konusunda...	1.19	.749	0.00	2.00
Nefret içeren e-postalar almamak için ne yapmam gerektiği ile ilgili...	1.32	.751	0.00	2.00
Çevrimiçi ortamlardaki forumlarda veya paylaşımların yorumlar veya mesajlar kısımlarında nefret söylemlerine maruz kalırsam ne yapmam gerektiği konusunda...	1.14	.773	0.00	2.00
Sahibi/Yöneticisi olduğum çevrimiçi ortamlarda kullanıcıları nefret içerikli ortamlara karşı nasıl uyarmam ve bilgilendirmem gerektiği konusunda...	1.09	.777	0.00	2.00
İnternette bana ait içeriklerin nefret amaçlı paylaşılmasına dönük girişimleri engellemek için ne yapmam gerektiği konusunda...	1.26	.749	0.00	2.00
Sahibi/Yöneticisi olduğum çevrimiçi ortamlarda nefret içerikli söylemleri nasıl engelleyebileceğim konusunda...	1.18	.802	0.00	2.00
Bir arama motoru kullanarak arama yaptığımda nefret içerikli ortam ve mesajlarla karşılaştığımda ne yapmam gerektiği konusunda...	1.11	.814	0.00	2.00
Sahibi/Yöneticisi olduğum çevrimiçi ortamlarda rapor edilen nefrete dayalı içerikleri nasıl kaldıracağım konusunda...	1.20	.787	0.00	2.00
Nefret içeren e-postalar aldığımda ne yapmam gerektiği konusunda...	1.08	.769	0.00	2.00
Nefret söylemi içeren bir ağ günlüğü (blog, kişisel web sayfası) ile karşılaştığımda ne yapmam gerektiği konusunda...	1.12	.781	0.00	2.00
Çevrimiçi ortamlardaki forum ortamlarında veya paylaşımların yorumlar veya mesajlar kısımlarında nefret söylemlerine maruz	1.12	.815	0.00	2.00

kalmamak için ne yapmam gerektiği konusunda...				
Nefret söylemi içeren videonun paylaşıldığı bir web ortamı ile karşılaştığımda ne yapmam gerektiği konusunda...	1.11	.814	0.00	2.00
İsimleri bilinen kişilerin yaydığı çevrimiçi nefret içeriğiyle karşılaştığımda ne yapmam gerektiği konusunda...	1.14	.825	0.00	2.00
Bir sosyal paylaşım sitesinde nefret dolu bir grupla karşılaştığımda ne yapmam gerektiği konusunda...	0.62	.748	0.00	2.00
Farkındalık	21.33	14.486	0.00	38.00

Tablo 2, katılımcıların sanal nefret farkındalık düzeylerine ilişkin genel bir bakış sunmaktadır. Yukarıdaki sonuçlara göre, katılımcıların sanal nefret hakkındaki bilgi düzeylerinin ve sanal nefretten korunma konusundaki yeterlilik düzeylerinin ortalamanın çok az üstünde olduğu görülmektedir. Bu düzeyin belirlenmesinde elde edilen toplam puanlamada “Evet (2 puan)” ve “Kararsızım (1 puan)” yanıtını verenlerin puanından oluştuğu düşünüldüğünde elde edilen ortalama puanının tam anlamıyla yetkinliği ifade etmediği ortadadır. Bu durumda, tablodan açıkça görüldüğü üzere, çok az sayıda katılımcının çevrimiçi ortamda nefret dolu konuşma ve materyal farkındalığı konusunda öz yetkinliğini ilan ettiği görülmektedir. Her bir maddeden elde edilen minimum ve maksimum puanlar göz önüne alındığında, sonuçlar, İnternet kullanıcılarının sanal nefrete ilişkin yeterli bilgi ve farkındalıkla donatılmadığını ortaya koymuştur. Katılımcıların sanal nefret farkındalıklarının ülkelerine, cinsiyetlerine, sosyo-ekonomik durumlarına, eğitim durumlarına ve sosyal medya kullanım sıklığına göre değişip değişmediğini görmek için yapılan varyans analizi sonuçları ise Tablo 3'te sunulmaktadır.

Tablo 3.

Ülke, Cinsiyet, SED, Eğitim Durumu ve Sosyal Medya Kullanım Sıklığına Göre Katılımcıların Sanal Nefret Farkındalık Ölçeği Varyans Analizi Sonuçlarının Dağılımı.

	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p	Eta-Kare (η^2)
Ülke	1831.759	1	1831.759	22.00	.00*	0.05
Cinsiyet	761.786	1	761.786	8.87	.00*	0.00
SED	235.618	2	117.809	1.34	.26	
Eğitim Durumu	1818.247	3	606.082	7.24	.00*	0.05
SMKS	470.458	4	117.615	1.34	.25	
C*SED	38.571	2	19.286	0.22	.79	
C*Eğitim	61.610	3	20.537	0.24	.86	
C*SMKS	1305.903	9	86.211	1.68	.09	
SED*Eğitim	504.668	6	84.111	1.00	.42	
SED*SMKS	1640.202	12	136.683	1.58	.09	
Toplam	8668.822	43				

Tablo 3'te görüldüğü üzere, katılımcıların sanal nefret farkındalıklarının iki ülkeye göre farklılaştığı görülmüştür ($t(1831)=22.00$, $p<0.05$, $\eta^2=.05$). Türkiye'deki katılımcıların ortalama puanları (=23.43), Amerika'daki katılımcıların ortalama puanlarından (=18.98) anlamlı olarak daha yüksektir; bu, Türk İnternet kullanıcılarının sanal nefrete nasıl tepki vereceğine ilişkin farkındalıklarının ya da bilgi düzeylerinin, Amerikalı katılımcılara oranla daha yüksek olduğunu göstermektedir. Bunlara ek olarak, bulgular katılımcıların sanal nefretle başa çıkma teknikleri konusundaki bilgi seviyelerinin cinsiyete ($F=8.87$; $p<0.05$, $\eta^2=.00$) ve eğitim durumuna ($F=7.24$; $p<0.05$, $\eta^2=.05$) göre de farklılaştığını göstermiştir. Ortalama puanlar, erkek İnternet kullanıcıların (=23.66) kadın kullanıcılara (=20.86) göre

daha avantajlı olduğunu göstermektedir. Bu sonuç, erkek internet kullanıcılarının sanal nefretle karşılaştıklarında, kadınlara kıyasla ne yapmaları gerektiğinin daha fazla farkında olduklarını göstermektedir. Eğitim durumu değişkeni içindeki varyansın kaynağını görmek için yapılan LSD testinin sonuçları, lisans mezunu katılımcıların puanlarının (=21.60) yüksek lisans mezunu katılımcıların puanlarından (=17.52) anlamlı olarak daha yüksek olduğunu göstermiştir. Bunun yanında lisans öğrenimine devam eden katılımcıların puanlarının (=23.20) lisans mezunu ve yüksek lisans mezunu katılımcıların puanlarından daha yüksek olduğu görülmüştür. Analizler sonucunda, sosyo-ekonomik durum ve sosyal medya kullanım sıklığı için anlamlı herhangi bir bulgu gözlenmemiştir. Cinsiyet değişkeninin katılımcıların sanal nefrete ilişkin farkındalık üzerindeki rolünün açıklığına rağmen, eta-kare değerinin asgari düzeyde olduğu görülmekte, bu da bu değişkenin etkisinin göreceli olarak düşük olduğu anlamına gelmektedir. Bağımsız değişkenlerin karşılıklı etkilerinin önemine gelince; cinsiyet ve SED'in karşılıklı etkilerinin ($F=0.22$; $p>0.05$), cinsiyet ve eğitim durumunun ($F=0.24$; $p>0.05$), cinsiyet ve sosyal medya kullanım sıklığının ($F=1.68$; $p>0.05$), SED ve eğitim durumunun ($F=1.00$; $p>0.05$) ve SED ve sosyal medya kullanım sıklığının ($F=1.58$; $p>0.05$) anlamlı etkisinin olmadığı görülmektedir. Sunulan bulgular, katılımcıların sanal nefret farkındalıklarının SED'e göre farklılaşmadığını ($F=1.34$, $p>0.05$) göstermektedir. Yani düşük, orta veya yüksek düzeylerde sosyo-ekonomik düzeylere sahip olmak internet kullanıcıları arasında sanal nefrete nasıl tepki verdikleri konusunda bilgi farklılığına (sanal nefret farkındalığına) yol açmamaktadır. Benzer şekilde katılımcıların sosyal medyayı sık/ara sıra/nadiren kullanmaları ya da hiç kullanmamaları onların sanal nefret farkındalığına anlamlı bir etkide bulunmamaktadır.

Cinsiyet, kültür ve eğitim durumlarına ilişkin istatistiksel analiz sonuçlarının genel çıkarımları şöyle özetlenebilir; erkek internet kullanıcılarının sanal nefretle ilgili farkındalıkları, kadınlara göre daha yüksek, Türk internet kullanıcılarının sanal nefretle ilgili farkındalıkları da Amerikan internet kullanıcılarından daha yüksektir. Son olarak, lisans öğrencisi katılımcıların sanal nefretle ilgili farkındalıkları yüksek lisans mezunlarından, yüksek lisans mezunlarının ise lisans mezunlarından daha yüksek olduğu görülmüştür. Ek olarak; bulgular, sanal nefret farkındalığının SED ve sosyal medya kullanım sıklığı açısından herhangi bir farklılığa neden olmadığını ortaya koymuştur. Bu bulgular bir sonraki bölümde tartışılacaktır.

Tartışma ve Sonuç

Bu çalışma, yükseköğretim düzeyindeki internet kullanıcılarının ülke, cinsiyet, sosyo-ekonomik durum, eğitim durumu ve sosyal medya kullanım sıklığı gibi çeşitli değişkenlere bağlı olarak sanal nefret farkındalıklarını belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bu bölümde, araştırma soruları doğrultusunda elde edilen bulgular üzerine yoğunlaşmıştır. Araştırmanın ilk sorusu, katılımcı internet kullanıcılarının sanal nefret ile mücadelede belirli eylemlerin ne kadar farkında olduklarını belirlemektir. Analizden çıkan en belirgin bulgu, katılımcıların büyük bir çoğunluğunun sanal nefretten haberdar olmadıkları ve kendilerini çevrimiçi olarak ırkçı, ayrımcı, istismar edici ya da taciz edici davranışlardan korumak konusunda etkili bir şekilde mücadele etmek için gerekli bilgi ve becerilere sahip olmadıkları yönündedir. Bu sonuç, eğitim ve artan sanal nefrete yönelik farkındalık yaratma arasındaki ilişkinin teyidini, yani katılımcıların kesin bir sanal nefret anlayışına sahip olmadığı ve bunun hakkında daha fazla bilgi edinmek için hiçbir eğitim almadığı gerçeğiyle açıklanabilir. Çalışmalar; demokrasi, insan hakları, medya eğitimi ve internet okuryazarlığı dâhil olmak üzere, genç internet kullanıcıları için sanal nefret farkındalık yaratma ve bunun riskleri konusunda eğitimin önemine dikkat çekmiştir (Gojkovic & Gomes, 2012; Stoddard, 2014). Bu sonuç, Thompson ve Edward'ın (2004) eğitim programlarının öğrencilere, potansiyel ve yeni ortaya çıkan bilginin iletişim teknolojilerinin etik sorunlardan daha fazla haberdar olmaları için etik, mesleki ve yasal konulara odaklanan çeşitli öğretim programları sunması gerektiğini öneren bulgularını desteklemektedir.

İnternet kullanıcılarının, sanal nefretle mücadele konusundaki bilgi eksikliğine ilişkin olarak, Gagliardone, Gal, Alves ve Martinez (2015), neredeyse tüm kurum ve girişimlerin sanal nefret sorununu ele almak için üç eğitim hedefine odaklandıklarını belirtmektedir: bilgi vermek, analiz etmek ve yüzleşmek. Bilgi aşaması; onunla ilgili bilgileri ileterek ve yayarak sanal nefrete ve sonuçlarına yönelik farkındalık yaratmaya vurgu yapmaktadır. İkinci eğitim hedefi olan analiz etmek; sanal nefreti ve onun çeşitli biçimleri olan ırkçılık, bağnazlık, cinsiyetçilik, homofobi ve ortaya çıkan diğer çoklu biçimleri

tanımlama, değerlendirme ve raporlama yöntemlerine odaklanmaktadır. “Eylem (Yüzleşmek)” hedefi ise eğitimciler, blog yazarları, gazeteciler için öğretim materyalleri ve ders planları geliştirme, eğitim oturumları düzenleme ve sivil toplum kuruluşları için medya izleme politikaları önerme gibi özel eylemler gerçekleştirilerek bireylerin sanal nefrete tepki vermelerini teşvik etmeyi amaçlamaktadır.

Medya Farkındalık Ağı (2012) tarafından yayınlanan raporda, gençliği korumak için filtreleme yazılımı kullanılmasıyla, filtrelerden geçmek için tasarlanmış birçok nefret dolu materyalin sızmasına yol açabileceği belirtilmektedir. Bu nedenle, gençleri sanal nefrete karşı mücadelelerinde desteklemenin en iyi yolu, onları bu materyallerle karşılaşmadan önce yeterli bilgi ile donatmaktır. Bu noktada dijital okuryazarlık, önyargılı ve doğru içerik arasında nasıl ayırım yapılacağına dair bir anlayış oluşturmak ya da çevrimiçi gördükleri herhangi bir bilgidен emin olma konusunda kaynakları doğrulamak en önemli araçlardan biridir. Hoşgörü, işbirliği ve çatışma çözümünü destekleyen eğitim programları da sanal nefreti yenmek ve bunun toplum için zararlı sonuçlarını azaltmak için pedagojik araçlar olarak önerilmektedir.

İnternet kullanıcılarının, cinsiyetlerine göre sanal nefrete nasıl tepki verdiklerine ilişkin bilgilerine odaklanan araştırma sorusu kapsamında, araştırmaya katılan erkek İnternet kullanıcıları kadınlar ile karşılaştırıldığında sanal nefrete karşı ne yapmaları gerektiğinin çok daha fazla farkında oldukları tespit edilmiştir. Bu sonuç, Celik (2019)'in araştırma bulguları ile örtüşmektedir. Bunun olası bir açıklaması olarak; erkek kullanıcıların, nefret içeriğinin son derece yaygın olduğu çevrimiçi oyunlar veya tartışma ortamları gibi eğlence amaçlı çevrimiçi ortamlarda daha fazla zaman geçirmeleri gösterilebilir. Bir diğer önemli bulgu, Türk İnternet kullanıcılarının sanal nefrete verdikleri tepkilere dair bilgilerinin ABD'deki katılımcılardan daha yüksek olduğu şeklindedir. Bu sonuç, 2015 yılında Dijital, Sosyal ve Mobil'de raporlaştırılan ve toplam nüfusun 76 milyon olduğu (wearesocial.net) ülkede Türk vatandaşlarının yarısından fazlasının (yaklaşık 40 milyon) İnternet'i aktif olarak kullandığı gerçeğiyle açıklanabilir. Buna ek olarak, aynı raporda 40 milyon sosyal medya ve 26 milyon Facebook hesabı bulunan Türk İnternet kullanıcılarının, Avrupalı akranlarından daha fazla sosyal medyada bulduklarına dikkat çekiliyor. Bununla birlikte, başka olası açıklamalar da mevcuttur. Örneğin, Türkiye'nin jeopolitik gündemi, son yıllarda toplumun çeşitli boyutlarında meydana gelen siyasi, etnik, dini ve mezhep temelli çatışmalar nedeniyle çok yoğunudur. Bu nedenle bu çatışmaların yansımalarının sanal nefretin üretimine ve insanların bunlara maruz kalmasına yol açtığı durumlar söz konusu olabilir. İnternet kullanıcılarının, eğitim durumlarına göre sanal nefrete nasıl tepki verdiklerine ilişkin bilgilerini gösteren bulgular incelendiğinde; tüm eğitim grupları içinde en yüksek farkındalık düzeyinin henüz öğrenimine devam eden öğrencilerde olduğu önemli bir bulgu olarak ortaya çıkmaktadır. Bu durumun nedeni olarak; öğrencilerin İnterneti öğrenim süreçlerinin ayrılmaz bir parçası olarak kullanmalarının yanında araştırma grubunun en genç üyeleri olmaları açısından İnternetin sosyal hayatlarının da vazgeçilmez bir aracı olmasından dolayı farklı ortamlarda sanal nefrete daha fazla maruz kalmaları gösterilebilir.

Çalışmanın bulguları, katılımcıların farklı sıklıklarda sosyal medya kullanmalarının sanal nefretle ilgili farkındalıkları açısından bir fark oluşturmadığını göstermektedir. Bu durum sanal nefrete ilişkin farkındalığın sadece “sosyal medya kullanım sıklığı” ile açıklanamayacak olması şeklinde ifade edilebilir. Bu tür bir açıklama, sıklık kavramıyla değil de kullanılan sosyal medya ortamına, amacına ve sadece sosyal medya araçlarında değil İnternette harcanan zamana göre farklılaşmasının daha olası olduğu sonucuna ulaşılabilir. Bulgular aynı zamanda düşük, orta ve yüksek sosyo-ekonomik düzeylere sahip katılımcılar arasında sanal nefretle ilgili farkındalıkları açısından bir fark olmadığını da ortaya koymuştur. Ücretsiz Wi-Fi teknolojileri, mobil veri tasarımları (İnternet erişimi dâhil), İnternet kafeler (Türkiye'de son derece yaygın olan) ve nispeten daha ucuz fiyatlar, İnternet kullanıcılarının hem Türkiye'de hem de ABD'de sosyal medyaya ve diğer çevrimiçi ortamlara erişmesine yardımcı olmaktadır.

Bu çalışmanın başında sorulan soruya dönersek, bu araştırmaya katılan İnternet kullanıcılarının sanal nefrete nasıl tepki verdiklerine dair bilgilerinin oldukça düşük olduğunu belirtmek mümkündür. Cinsiyete dayalı bir bakış açısıyla araştırma bulguları, erkek katılımcıların sanal nefret farkındalıklarının kadın katılımcılara oranla anlamlı ölçüde daha fazla olduğu görülmüştür. Demokrasinin yerleştiği bir ülkede yaşayan katılımcıların, siyasal olarak kutuplaşmış ve etnik çatışmaların olduğu bir toplumda yaşayan

İnternet kullanıcılarından daha az sanal nefretin farkında oldukları görülmüştür. SED'in ve sosyal medya kullanım sıklığının İnternet kullanıcılarının sanal nefrete nasıl tepki verdikleriyle ilgili bilgilerinin tahmin edilmesinde ilgisiz faktörler olduğu görülmüştür. Bunun yanında eğitim durumlarının sanal nefrete nasıl tepki verdiklerine ilişkin bilgilerini gösteren bulgular incelendiğinde; tüm eğitim grupları içinde en yüksek farkındalık düzeyinin henüz öğrenimine devam eden lisans öğrencilerinde daha sonra ise lisans mezunu İnternet kullanıcılarında olduğu görülmüştür.

Tüm bu bulgular, sanal nefretin filtrelenmesinde farkındalığın artırılmasının ve gençler için risklerinin azaltılmasının ne kadar önemli etkisi olduğunu göstermektedir. Bu konuyu "Dijital yerliler" in genç nesillere sanal nefrete yönelik eğitim programları sağlayarak, bu tür davranışlarda bulunan insanların sayısını azaltarak ve toplumun içindeki tutumları değiştirerek sanal nefretin kabul edilemez olduğu temelinde ele alabiliriz. Bu, aynı zamanda insanları çevrimiçi ve çevrimdışı nefretleri yaymaya yönelten sosyo-psikolojik nedenlerin kaldırılmasına da yardımcı olacaktır. Sanal nefretle mücadelede başarılı olabilmek için İnternet kullanıcılarının proaktif bir rol üstlenerek sanal nefretin yaygınlaşmasını nasıl durdurabileceklerini anlamaları ve öğrenmeleri gerekir. Bu nedenle eğitim paydaşları sanal nefretle mücadelede ve farkındalık yaratma-yükseltme materyalleri geliştirme konusunda çok yönlü fikirler bulmak için daha verimli bir şekilde işbirlikleri yapmalıdırlar. Bu anlamda, İnternet okuryazarlığı müfredatı hem çocukları hem de gençleri İnternet'te ortaya çıkan konuları anlamalarına, kendilerini korumalarına ve herhangi bir suiistimal meydana geldiğinde nasıl tepki göstereceklerini bilmeye teşvik etmek için etkili bir araç olarak karşımıza çıkmaktadır. Ebeveynler, çocuklarına elektronik haberleşmeleri güvenli ve sorumlu bir şekilde kullanmalarını öğretmeli, çocuklarını sanal nefreti tanıyabilmeleri için hazırlamalı ve çocuklarının sanal nefret aktivitesinin failleri olmadığından emin olmalıdırlar.

Hâlâ sanal nefret ve onun toplum üzerindeki etkileri hakkında yanıtlanmamış birçok soru bulunmaktadır. Başka araştırmalar, medya okuryazarlığı ile sanal nefrete nasıl tepki gösterileceği bilgisi arasındaki ilişkileri de incelemelidir. Ayrıca İnternet kullanıcılarının gerçek sanal nefret deneyimlerini ve nefret yayan grupların ve topluluklarının yapısını ve davranışlarını incelemek de çok önemli olacaktır.

Mevcut araştırma nicel verilerle ve yaş yönünden daraltılmış bir katılımcı profiliyle sınırlı olduğundan, nitel verilere daha fazla odaklanan ve daha geniş bantlı yaş profili olan araştırmaların gelecekte yapılması önerilmektedir. Çalışmanın sınırlılığı olarak Amerika Birleşik Devletleri'nde yaşayan İnternet kullanıcılarının çevrimiçi bir ankete yanıt vererek araştırmaya katılmaları nedeniyle, bu katılımcı profillerinin Amerikan nüfus özelliklerini yansıttığını ileri sürmenin zorluğu gösterilebilir. Araştırmanın bir diğer sınırlılığı, öz bildirim ölçme aracının kullanılmış olmasıdır. Sanal nefret gibi hassas bir konuda katılımcıların yanıtları içtenlikle verme eğiliminde olmayabileceği konusu göz önüne alındığında, bu durumun bir sınırlılık olduğu ileri sürülebilir. Bu bağlamda benzer çalışmaların farklı ölçme araçlarıyla ve farklı değişkenlerle yürütülmesi önerilmektedir.

References

- Anti-Defamation League. (2010). Responding to Cyberhate: A Toolkit for Action. Retrieved from <http://www.adl.org/assets/pdf/combating-hate/ADL-Responding-to-Cyberhate-Toolkit.pdf>
- Australian Human Rights Commission. (2011). Cyber-racism Symposium Report. Retrieved from <https://www.humanrights.gov.au/publications/cyber-racism-symposium-report>
- Blaya, C. (2019). Cyberhate: A review and content analysis of intervention strategies. *Aggression and violent behavior, 45*, 163-172.
- British Institute of Human Rights. (2012). Young People Combating Hate Speech On-line: Mapping study on projects against hate speech online. Retrieved from https://www.coe.int/t/dg4/youth/Source/Training/Training_courses/2012_Mapping_projects_against_Hate_Speech.pdf
- Celik, S. (2018). Tertiary-level internet users' opinions and perceptions of cyberhate. *Information Technology & People, 31*(3), 845-868.
- Celik, S. (2019). Experiences of internet users regarding cyberhate. *Information Technology & People, 32*(6), 1446-1471.
- Citron, D. K. (2011). *Hate Crimes in Cyber Space*. Harvard University Press, MA.
- Clement, J. (2013). Internet Report. Retrieved August 28, 2015 from <http://www.statista.com/statistics/273018/number-of-internet-users-worldwide/>
- Douglas, K. M., McGarty, C., Bliuc, A. M., & Lala, G. (2005). Understanding cyberhate: Social competition and social creativity in online white supremacist groups. *Social Science Computer Review, 23*(1), 68-76.
- EU Kids Online. (2011). EU Kids Online: findings, methods, recommendations. LSE, London, UK Retrieved from <http://www.lse.ac.uk/media@lse/research/EUKidsOnline/Home.aspx>
- Gagliardone, I., Gal, D., Alves, T., & Martinez, G. (2015). *Countering online hate speech. Unesco Series on Internet Freedom*. France.
- Gerstenfeld, P. B., Grant, D. R., & Chiang, C. P. (2003). Hate online: A content analysis of extremist Internet sites. *Analyses of Social Issues and Public Policy, 3*, 29-44.
- Gojkovic, T., & Gomes, R. (2012). *Freedom of expression and freedom from hate on-line* (young people combating hate speech on-line).Seventh annual Internet Governance Forum, Baku, Azerbaijan. Retrieved August 20, 2015 from <http://wsms1.intgovforum.org/content/no110-freedom-expression-and-freedom-hate-line-young-people-combating-hate-speech-line#report>.
- Hu, J., & Chau, M. (2007). Mining communities and their relationships in blogs: A study of online hate groups. *Int. J. Human-Computer Studies, 65*, 57-70.
- Jane, E. A. (2018). Gendered cyberhate as workplace harassment and economic vandalism. *Feminist Media Studies, 18*(4), 575-591.
- Jane, E. A., & Vincent, N. A. (2018). *Cyberhate and human rights*. Retrieved April 8, 2019 from <https://tech.humanrights.gov.au/sites/default/files/inline-files/112%20-%20Nicole%20Vincent%20and%20Emma%20Jane.pdf>
- Kaplan, J. E., & Moss, M. P.(2003). Investigating Hate Crimes on the Internet. Center for the Prevention of Hate Violence. University of Southern Maine. Retrieved June 30, 2015 from http://www.partnersagainsthate.org/publications/investigating_hc.pdf

- Kemp, S. (2015). Digital, Social & Mobile Worldwide Report. Retrieved August 30, 2015 from <http://wearesocial.net/blog/2015/01/digital-social-mobile-worldwide-2015/>
- Kessler, J. (1999). Poisoning the Web: Hatred Online. An ADL Report on Internet Bigotry, Extremism and Violence. New York, NY: Anti-Defamation League.
- Levin, B. (2002). Cyberhate: A legal and historical analysis of extremists' use of computer networks in America. *American Behavioral Scientist*, 45(6), 958-988.
- Mc Donald, M. (1999). *Extending persuasive techniques of low credibility sources to the world wide web*. In Schuman D. W. & Thorson E. (Eds.), Advertising and the world wide web, 149-157. Mahwah, NJ. Lawrence Erlbaum Associates.
- Media Awareness Network. (2012). *Responding to Online Hate*. Ottawa, ON Canada.
- Notar, C. E., Padgett, S., & Roden, J. (2013). Cyberbullying: A Review of the Literature. *Universal Journal of Educational Research*, 1(1), 1-9.
- Perren, S. et al. (2012). Coping with Cyberbullying: A Systematic Literature Review. Final Report of Cost IS0801. Retrieved August 20, 2015 http://www.jugendundmedien.ch/fileadmin/user_upload/Fachwissen/1012_COST_Cyberbullying_coping_report.pdf
- Perry, B. (2000). "Button-down terror": The metamorphosis of the hate movement. *Sociological Focus*, 33, 113-131.
- Prutzman, P. (1994). Bias-related Incidents, Hate Crimes, and Conflict Resolution. *Education & Urban Society*, 27(1), 71-81.
- Simon Wiesenthal Center. (2011). Digital Terror and Hate Report. Retrieved August 25, 2015 from http://www.wiesenthal.com/site/apps/nlnet/content2.aspx?c=lsKWlbPJLnF&b=4441467&ct=9141065#.VYmFF_7bLIU
- Stoddard, J. (2014). The Need for Media Education in Democratic Education. *Democracy and Education*, 22(1), 4.
- Sweeney, M. S. (2014). *What the Law Can (and Can't) Do About Online Harassment*. Retrieved August 20, 2015 from http://www.theatlantic.com/technology/archive/2014/11/what-the-law-can-and-cant-do-about-online-harassment/382638/?single_page=true
- Sweet, M. (2007). Tackling discrimination is good for health, *WinterVic Health Letter*, (30), 4-7. Retrieved August 22, 2015 from <http://www.vichealth.vic.gov.au/en/Publications/VicHealth-Letter/Making-the-link-between-cultural-discrimination-and-health.aspx>
- Szoke, H. (2012). National Anti-Racism Strategy. Retrieved August 10, 2015 from https://itstopswithme.humanrights.gov.au/sites/default/files/National%20Anti-Racism%20Strategy_0.docx
- Thompson, B., & Edwards, H. (2004). *Providing graduate computing students with an appreciation of appropriate the ethical, professional and legal issues*. Ethicomp. Syros, Greece: University of the Aegean. Retrieved February 21, 2015, from <http://www.ccsr.cse.dmu.ac.uk/conferences/ethicomp/ethicomp2004/abstracts/59.html>
- Tippett, N., Thompson, F., & Smith, P. K. (2014). *Research on Cyberbullying: Key findings and practical suggestions*. Retrieved September 10, 2015 from <http://www.education.com/reference/article/cyberbullying-research/>

Tynes, B. (2008). Children, Adolescents, and the Culture of Online Hate. In *Handbook of Children, Culture, and Violence*. Nancy E. Dowd, Dorothy G. Singer, Robin Fretwell Wilson (Eds.), Sage Publication.

Websense Security Labs. (2009). *State of Internet Security*. Retrieved from <http://www.websense.com/content/State-of-Internet-Security-Q3-Q4-2009.aspx>

Young Canadians in a Wired World. (2005). *A national school based survey*. Retrieved from <http://mediasmarts.ca/sites/mediasmarts/files/publication-report/full/ycwwii-student-survey.pdf>

Appendix 1

CYBERHATE AWARENESS SCALE

Dear Participants,

This research aims to explore cyberhate. The Instrument below consists of statements aimed at evaluating individuals' awareness of hate content on Internet. The term 'cyber' refers to internet, social media, and other related technologies and services. The term 'hate' indicates hatred, dislike, and discrimination toward people with a specific ethnic identity, religion, gender, sexual preference, disability, age, political view, etc.

Please read each statement carefully before selecting the most appropriate option. Please make sure to express your perceptions and experiences thoroughly, frankly, and openly).

1. **Age:**
2. **Gender:** Female () Male ()
3. **What is your annual family income:**
 <\$25,000 USD () \$25,000-75,000 () >\$75,000 ()
4. **What is your current degree program / earned degree:**
 Undergraduate () Bachelors () Masters () Ph.D ()
5. **Social Media use level/frequency:**
 Never () Only a few times per month ()
 Only a few times per week () Multiple times per day ()

	No	Not Sure	Yes
6. I know what to do in general when I come across online hate content.	()	()	()
7. I know what to do when I come across online hate content spread anonymously.	()	()	()
8. I know what to do when I come across online hate content spread by named individuals.	()	()	()
9. I know what I should do when I come across a hateful video online.	()	()	()
10. I know what I should do when I come across a hateful group in a social networking site.	()	()	()
11. I know what I should do when I come across a hateful blog post or personal web page.	()	()	()
12. I know what I should do when I come across anti-Semitic, racist or homophobic results when using a search engine.	()	()	()
13. I know what I should do when I come across anti-Semitic, homophobic, or racist books or products on mainstream sites, such as eBay, Amazon.com, or Barnes & Noble.	()	()	()
14. I understand what motivates users to post online hate messages.	()	()	()
15. I know what I should do when I receive abusive e-mails.	()	()	()
16. I know how to avoid receiving abusive e-mails.	()	()	()

17. I know how to avoid being exposed to cyberhate in social networking sites.	()	()	()
18. I know how to stop someone from posting my private information online.	()	()	()
19. I know how to protect my children online, as a parent.			
20. I know what I should do when I receive an online threat, suspect I am being stalked, or suspect I am being targeted for theft.	()	()	()
21. As a website owner/admin, I know how to prevent hate content in my online web site/space.	()	()	()
22. As a website owner/admin, I know how to inform/warn people against cyberhate using my own online environment.	()	()	()
23. As a website owner/admin, I know how to remove reported hate content from my online space/environment.	()	()	()
24. I can determine whether a web content is legal or not in terms of cyberhate.	()	()	()

Ek 1
SANAL NEFRET FARKINDALIK ÖLÇEĞİ

Değerli katılımcılar,

Bu araştırma sanal nefret farkındalığını incelemek için yapılmaktadır. Aşağıda verilen ölçek, insanların sanal ortamlarda karşılaştıkları nefret söylemlerine dönük **farkındalıklarını içeren** ifadelerden oluşmaktadır. İfadelerde geçen 'sanal ortam' sözcüğü ile internette (çevrimiçi) bulunulan tüm ortamlar; nefret sözcüğü ile ise etnik kimliğe, inanca ve değerlere karşı yapılan her türlü ayrımcı içerik ve saldırı kast edilmektedir. Lütfen her bir ifadeyi dikkatlice okuyunuz ve yanıtlanmamış madde bırakmayınız. Okuduğunuz ifadelerle dönük somut (teknik ve hukuki) **BİLGİ YETERLİĞİNİZİ** ifadelerin yanındaki seçeneklerden yalnızca birini işaretleyerek belirtiniz. Sizden beklenen görüş ve düşüncelerinizi içtenlikle belirtmenizdir. Kişisel bilgileriniz tamamen saklı tutulacaktır.

Lütfen () işaretinin içine veya ilgili bölüme size uygun olan tanımlama için X işareti koyunuz. Katkılarınızdan dolayı **tesekkür ederim.**

Bu araştırma konusunda bilgilendirildim. Araştırmaya katılmayı kabul ediyorum.

Evet () Hayır ()

1. Yaş:

2. Cinsiyet: Kadın () Erkek ()

3. Aile gelir düzeyi: 2000 TL ve Altı () 2000-4000 TL Arası () 4000 TL ve Üstü ()

4. Mezuniyet: Lisans Öğrencisi () Lisans () Yüksek Lisans () Doktora ()

5. Sosyal medya kullanım düzeyinizi belirtiniz:

Hiç kullanmam () Ayda birkaç kez kullanım ()

Haftada birkaç kez kullanım () Günde birkaç kez kullanım ()

Hayır
Kararsızım
Evet

6. Nefret söylemi içeren bir web sayfası ile karşılaştığımda ne yapmam gerektiği konusunda yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum.	()	()	()
7. Nefret söylemi içeren ve içerik sunan kişilerin belirlenemediği bir ortam ile karşılaştığımda ne yapmam gerektiği konusunda yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum.	()	()	()
8. Nefret söylemi içeren videonun paylaşıldığı bir web ortamı ile karşılaştığımda ne yapmam gerektiği konusunda yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum.	()	()	()
9. Kullanıcıların nefret içerikli paylaşımlar yaptıkları bir sosyal paylaşım grubu veya ortamı ile karşılaştığımda ne yapmam gerektiği konusunda yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum.	()	()	()
10. Nefret söylemi içeren bir ağ günlüğü (blog, kişisel web sayfası) ile karşılaştığımda ne yapmam gerektiği konusunda yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum.	()	()	()
11. Çevrimiçi ortamlardaki forumlarda veya paylaşımların yorumlar veya mesajlar kısımlarında nefret söylemlerine maruz kalırsam ne yapmam gerektiği konusunda yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum.	()	()	()

12. Bir arama motoru kullanarak arama yaptığımda nefret içerikli ortam ve mesajlarla karşılaştığımda ne yapmam gerektiği konusunda yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum.	()	()	()
13. sahibinden.com , hepsiburada.com , idefix.com , pandora.com gibi ana akım (popüler) web sitelerinde nefret içerikli kitap ve ürünlerle karşılaştığımda ne yapmam gerektiği konusunda yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum.	()	()	()
14. Saldırgan (nefret içeren) e-postalar aldığımda ne yapmam gerektiği konusunda yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum.	()	()	()
15. Saldırgan (nefret içeren) e-postalar almamak için ne yapmam gerektiği ile ilgili yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum.	()	()	()
16. Çevrimiçi ortamlardaki forum ortamlarında veya paylaşımların yorumlar veya mesajlar kısımlarında nefret söylemlerine maruz kalmamak için ne yapmam gerektiği konusunda yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum.	()	()	()
17. Bir ebeveyn olarak çocuklarımı çevrimiçi ortamlarda nasıl koruyacağım konusunda yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum.	()	()	()
18. İnternette bana ait içeriklerin nefret amaçlı paylaşılmasına dönük girişimleri engellemek için ne yapmam gerektiği konusunda yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum.	()	()	()
19. Çevrimiçi tehditlere maruz kalırsam ne yapmam gerektiği konusunda yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum.	()	()	()
20. Sahibi/Yöneticisi olduğum çevrimiçi ortamlarda nefret içerikli söylemleri nasıl engelleyebileceğim konusunda yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum.	()	()	()
21. Sahibi/Yöneticisi olduğum çevrimiçi ortamlarda kullanıcıları nefret içerikli ortamlara karşı nasıl uyarmam ve bilgilendirmem gerektiği konusunda yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum.	()	()	()
22. Sahibi/Yöneticisi olduğum çevrimiçi ortamlarda rapor edilen nefrete dayalı içerikleri nasıl kaldıracağımı biliyorum.	()	()	()
23. İsimleri bilinen kişilerin yaydığı çevrimiçi nefret içeriğiyle karşılaştığımda ne yapmam gerektiği konusunda yeterince bilgi sahibini düşünüyorum.	()	()	()
24. Bir web içeriğinin sanal nefret bakımından yasal olup olmadığını belirleyebilecek bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum.	()	()	()