



LA CIBERVIOLENCIA: UNA MIRADA DESDE LOS JÓVENES UNIVERSITARIOS DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

William Jovanny Pedraza¹, Claudia Andrea Betancur² e Benjamín Barón Velandia³

¹Magister en Docencia - Profesional en Sistemas de Información y Documentación Bibliotecología y Archivística - Universidad de la Salle - Bibliotecólogo Biblioteca Colsubsidio Colegio Ceic Norte – Colombia

²Magister en Docencia - Universidad de la Salle - Licenciada en Informática Educativa Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia - Coordinadora General Colegio Jorbalán – Colombia

³Magister en Docencia, Universidad de la Salle - Especialista en Informática y Multimedia - Corporación Universitaria Los Libertadores - Licenciado en Filosofía y Letras - Universidad de la Salle – Catedrático Universidad Piloto de Colombia - Coordinador Académico y del proyecto de educación virtual (APA), Corporación Universitaria John F. Kennedy – Colombia

RESUMEN

El posicionamiento de la internet, como medio masivo de comunicación ha estructurado nuevas formas de vida y de socialización que en ocasiones han sido aprovechadas para generar a través de ciberespacio y sus herramientas acciones de violencia en contra de sujetos, animales y movimientos de diversa índole a través de los contenidos e interacciones que son la base sobre la cuales se tejen dichas agresiones, por tanto, fue relevante darle una mirada a los elementos que los jóvenes universitarios de la Facultad de ciencias de la información y la documentación de la Universidad de la Salle consideran como violentos, dado que en su proceso de formación deben adquirir estas destrezas para lograr desarrollar procesos formativos desde las unidades de información que gerencian con el fin de formar en los usuarios más que elementos procedimentales criterios claros y críticos sobre la información que recuperan de la internet.

Palabras-Clave: Ciberviolencia; Interacciones; Contenidos; Ciberespacio; Elementos Violentos.

ABSTRACT

The outstanding positioning of Internet, as a mass media has structured new ways of life and socialization. Unfortunately sometimes it has been used to generate, through the cyberspace and their supplies, violent actions against people, animals, and social groups focused on different topics by using the contents and interactions which are the bases for these aggressions, for this reason It was relevant to give a-look and know which elements were understood as violent by students from la Universidad de la Salle of the Information Sciences faculty, taking into account that in their professional training they need to develop skills to create formative processes that enable users from the libraries to have clear criteria and criticize information they recover from Internet.

Keywords: Cyberviolence; Interactions; Contents; Cyberspace; Violent Elements.

1 INTRODUCCIÓN

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han contribuido con el avance de la ciencia y la tecnología, al punto de convertirse en herramientas importantes para el desarrollo de la vida humana y generar nuevas y diversas formas de relacionamiento en el ciberespacio, a tal punto que en ocasiones, han sido utilizadas para promover actos de violencia con objetivos directos, ocasionando daños en los sujetos que allí se redimensionan en avatares que continuamente cambian.

Al observar los hechos recientes y las nuevas formas de ejercer agresión a través de internet, fue necesario investigar el fenómeno de la *ciberviolencia* y sus maneras de expansión mediante el uso de las herramientas del ciberespacio, observando que se dan a partir de los contenidos y las interacciones, de tal forma, que los resultados permiten tener una mejor comprensión como profesionales de la información y la docencia frente al fenómeno de la violencia dada en la relación físico-virtual.

Es indispensable, que como administradores de información y orientadores de la formación de niños y jóvenes en las bibliotecas, se pueda comprender y reaccionar de manera proactiva ante riesgos, dado que en ocasiones navegan desprevenidamente en el ciberespacio, sin criterios claros para establecer relaciones.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para el estudio de la ciberviolencia se hizo necesario abordar diversos conceptos que guardan estrecha relación con el tema, entre los que se encuentran Internet, ciberespacio, cibercultura, interacción virtual, contenidos de la Internet y ciberviolencia, construidos a partir de diversos autores que permiten comprender su significado e importancia.

Internet:

El origen de la internet se remonta a partir del inicio de la guerra fría entre los Estados Unidos y la Unión de republicas Socialista Soviéticas, quienes iniciaron una

confrontación de orden político, ideológico, tecnológico, económico y militar. Buscando la supremacía del uno sobre el otro y por ejemplo en el campo tecnológico, se buscó la conquista del espacio. Rusia inició su camino con el lanzamiento del *Sputnik*, el cual en palabras de Castells (1999, p.384) “[...] alarmó al sector militar de alta tecnología estadounidense” y ante este intento, la Agencia de Investigación de Proyectos Avanzados de Defensa (DARPA) buscó crear un sistema que permitiera a los militares comunicarse ante la eventual amenaza de un ataque nuclear por el gobierno ruso; este fue el inicio de internet, red de origen militar que por la facilidad de comunicación, “[...] los científicos comenzaron a utilizar para toda clase de propósitos comunicativos” (CASTELLS, 1999, p.384), con lo cual se obligó a generar una nueva red llamada MILNET de uso militar estrictamente. Así ARPANET fue entregada a la población civil, y esto es lo que hoy conocemos como Internet.

Es claro entonces que la internet no fue diseñada para uso general; por el contrario, su objetivo fue exclusivamente militar, sin embargo, las acciones de los sujetos que cambiaron de forma radical aquel propósito fue transformando su intención llevando a plantear el axioma “[...] no es Internet lo que cambia el comportamiento, es el comportamiento el que cambia a Internet” (MORAES, 2005, p.125). Lo cual se ha reafirmado con el paso del tiempo y las necesidades de los sujetos, de tal manera que es considerado un fuerte medio de comunicación desde el cual se interactúa y se configura como un espacio ideal para generar contenidos e interacciones ciberviolentas.

Ciberespacio:

Ahora bien, con el desarrollo de la internet surge un “no lugar denominado ciberespacio” (CABERO, 2006, p.4) desde donde se “[...] tienden a desarrollar nuestras interacciones comunicativas mediáticas” (CABERO, 2006, p.6) donde el emisor y el receptor establecen, en todas pero en ninguna parte, lugares de encuentro para comunicarse, sin límites de espacio y tiempo.

Desde este no lugar, los sujetos establecen desde sus propios lugares no delimitados por la geografía “[...] dinámicas de socialización de diversa índole” (MOSKA, 2003, p.2); en la que los sujetos son “[...] representaciones de símbolos y códigos [...] en una relación lenguaje, lengua, cultura y sociedad [donde] crea, recrea, interactúa y comparte en la esfera de las comunidades virtuales” (MEREJO,

2009, p.5). Al mismo tiempo este lugar no delimitado es “[...] un espacio reticular y sin centro, donde todo y todos están lejos y cerca a la vez de todo y de todos es algo realmente nuevo para nosotros” (MAYANS, 2003, p.5), “[...] el ciberespacio es un emergente tejido social, que descansa en la redes, produciendo diálogos flexibles entre los seres humanos, cambiando percepciones, espacios públicos, modificando interacciones sociales tradicionales por otras que brotan de las pantallas, de las virtualidades y no de realidades” (MEREJO, 2009, p.5).

Al tratarse de un espacio virtual se “[...] constituye en un campo vasto, abierto, aún parcialmente indeterminado” (LEVY, 2004. p.5), este espacio “[...] ha contribuido a reducir el tiempo, la velocidad de intercambios de datos y de comunicación y que ha [transformado] el estado de movilidad social, la apertura al conocimiento, no de manera vertical, más bien horizontal, dando con esto más comportamiento libertario con relación a los espacios reales” (MEREJO, 2009, p.4).

Cibercultura

El ciberespacio se ha transformado y se ha desarrollado con el paso del tiempo, dado las necesidades y el accionar de los sujetos; por lo tanto y como consecuencia “[...] la cibercultura se desarrolla conjuntamente con el crecimiento del ciberespacio” (LEVY, 2007, p.7) considerada como un “[...] lugar de empoderamiento, construcción, creatividad y comunidad en línea” (BONILLA *apud* RUEDA, 2008, p.9) que igualmente tiene como elemento central las relaciones que se pueden desarrollar entre sujetos a través de representaciones simbólicas del mundo real en su mayoría, allí se conjugan “[...] el conjunto de las técnicas (materiales e intelectuales) de las prácticas, de las actitudes, de los modos de pensamiento y de los valores que se desarrollan” (LEVY, 2007, p.1).

Violencia y Ciberviolencia

La violencia ha sido estudiada por muchos expertos desde distintos ámbitos, creencias y circunstancias entendiéndose como: una acción intencionada o fuerza externa o interna que se ejerce sobre una persona, grupo o institución y cuyo fin es agredir, violar, hacer el mal, destruir y atentar contra la dignidad de la persona. Tal acción ocurre en diferentes ámbitos, con diferentes protagonistas, por diferentes motivos y con diferentes intensidades.

El doctor Lago Barney (1991) plantea que el acto violento está constituido por cuatro elementos de los cuales se tomaron en cuenta tres: el primero tiene que ver

con el sujeto que la genera, el cual posee un carácter netamente humano; tal elemento se conserva en el ciberespacio dado que el cibernauta en esencia tendrá la condición de ser humano. El segundo componente hace referencia a *un contexto definido* y a una *dirección determinada* que presuponen la existencia de símbolos, significados, representaciones, valores y legalidades. En este trabajo, este elemento se mantiene dado que el ciberespacio sería el mencionado contexto en el cual se desarrolla la ciberviolencia. El último elemento determina la *violencia como un proceso* y no como algo aislado. Por lo tanto, ésta deberá observarse con su realidad y consecuencias.

En cuanto a los hechos de ciberviolencia es necesario resaltar que ésta podría darse como resultado de actos violentos iniciados en el mundo físico y llevado al ciberespacio o viceversa, estableciendo una estrecha relación entre los dos medios (físico y virtual) donde se puede llevar a cabo el acto violento. De otra parte, Espinar (2003), citando a Johan Galtung, establece tres formas de violencia partiendo del supuesto de que se da una violencia visible y otra invisible. Es en ellas en donde se inscriben los tipos de violencia. En el caso de la violencia visible, la autora ubica la violencia directa que es la física y la verbal. En el área de la violencia invisible ubica la violencia estructural y la cultural.

Esta realidad permite aventurar lo que significa la violencia en el ciberespacio. Michaud (1989 *apud* CASTRO, 2007, p.87) afirma que “[...] la violencia cambia de acuerdo a las características de la época, de las nuevas culturas y hoy, está aprendiendo a utilizar las nuevas tecnologías”, es por esto, que parte de las razones que en la actualidad hayan cambiado de medio los modos de violencia, es el surgimiento de otras nuevas maneras constituidas a través de los contenidos y las interacciones que la hacen visible, ocultan, evalúan, rechazan y/o legitiman a través de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Interacciones

Dado que el hombre forma parte de múltiples sistemas de orden abierto donde interactúa estableciendo relaciones interpersonales “[como] un aspecto esencial del ser, ya que la mayoría de los individuos desean estar en contacto con sus iguales con la finalidad de aprender y de subsistir [...] en un mundo de constante transformación” (TOVILLA; TRUJANO; DORANTES, 2010, p.2), mediante el cual se sabe y reconoce que no se es un ser aislado si no por el contrario, se establece

como una necesidad humana y básica a la hora de relacionarse con el otro a través de un proceso complejo, donde la presencialidad del otro con la mirada, el cuerpo, el habla va configurando un hecho social, donde se entreteje la interacción a partir del “cara a cara” (LÓPEZ, 2008, p.172), dado que los “[...] participantes son hablantes, escuchas, miran y son mirados” (WINKIN *apud* LÓPEZ, 2008, p.172),

Ahora bien, dado que la interacción en el mundo físico como esencia de la comunicación está dada a partir del encuentro cara a cara, en el reconocimiento del otro, en la presencialidad con vínculos de respeto, derechos y deberes. También es relevante darle una mirada al mundo virtual donde a partir de la evolución de la web 1.0, a la *Web* 2.0, la interacción cobra bastante importancia dado se gesta la posibilidad de relacionarse de manera recíproca y alimentada en las relaciones humanas, de allí surgen las redes sociales, los blogs, y “[...] los medios tradicionales de información se redimensionan y reconfiguran para estar en línea, con estructura y lenguajes diferentes” (SIERRA, 2009, p.2), de tal manera, que elementos como el correo electrónico, las listas, los foros, los blogs, entre otros, adquieren en medio de la asincronía la posibilidad de generar una interacción virtual determinada por la respuesta que el receptor de la información genere a quien le escribe, es decir, mediante este mecanismo el cara a cara se pierde, la necesidad de la copresencia se desvanece y se reconfigura una nueva forma de interactuar donde las relaciones interpersonales sufren una metamorfosis que dan “[...] cabida a nuevas realidades virtuales” (TOVILLA; TRUJANO; DORANTES, 2010, p.2).

Así mismo toma forma lo sincrónico a través del chat donde se establece el “texto escrito oralizado” (YUS, 2004, p.3), desde allí se configuran diversos roles sociales que “[...] tienen efectos en los patrones de interacción y conexión entre los miembros de la red y en última instancia sobre su rendimiento, productividad, moral y bienestar psicológico” (WILLGING, 2008, p.4), dado que no es necesario que los visitantes se conozcan, puesto que el hecho de que se pueda “[...] manipular la identidad permite que los participantes se identifiquen como deseen” (LÓPEZ, 2009, p.20) y se integren en las salas creadas para chatear a partir de diferentes temáticas que son abordadas en consecuencia de los gustos e intereses de los internautas, desde donde se desarrollan conversaciones públicas, privadas o simultáneas y donde “la brevedad es esencial” (CERVERA, 2001, p.29) en el acto comunicativo.

Contenidos

La Internet, como un nuevo medio de difusión masiva de contenidos, permite a los cibernautas, sin acto alguno de desigualdad, situar en la red distintas formas de datos, generalmente expresados en textos, imágenes, videos, vínculos, animaciones, etc., que agrupan cantidades incalculables de información permitiendo la interacción entre sujetos e instituciones sin olvidar que allí también emergen “[...] cosas nocivas o incluso ilegales” (GARCÍA, 2007, p.94) que aparecen de forma explícita e implícita lográndose encontrar sin la necesidad de realizar búsquedas avanzadas.

Con respecto a los contenidos Burbules y Callister (2006) argumentan: “En la internet existe una gran cantidad que va desde lo trivial, lo tonto, lo extraño y lo escandaloso, hasta lo ofensivo”, dichos contenidos hacen parte de la misma condición o característica de la internet, de ser un medio “[...] descentralizado, abierto y sin censura” (BURBULES; CALLISTER, 2006, p.53), que aloja, además de excelentes recursos, insultos, mentiras y violencia. Allí se observa una radiografía de la sociedad actual ya que muchos roles y actitudes se trasladan con los sujetos al ciberespacio.

3 PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS

El trabajo desarrollado obedece a una investigación de corte paradigmático cualitativo dado que se busco analizar y comprender un fenómeno social que hace parte de un contexto tecnológico específicamente el ciberespacio.

El método seleccionado fue la Etnografía virtual, por cuanto fue interés del grupo describir y caracterizar los contenidos e interacciones de un grupo de estudiantes de la Universidad de la Salle en el ciberespacio, con el fin de explicar cuáles de ellos son considerados violentos. Tomar el método etnográfico supone detenerse en el (BARRANTES, 2007, p.153) “[...] método de investigación por el que se aprende el modo de vida de una unidad social concreta” a través de la cual (GOETZ, 1988, p.28) “[...] se recrean para el lector las creencias compartidas, practicas, artefactos, conocimiento popular y comportamiento de un grupo de personas”.

Ahora bien, abordar la metodología solo desde el espacio físico supone una fuerte ruptura entre el método y el medio en el cual se está investigando, por cuanto

fue necesario buscar una metodología que tuviese los componentes de la etnografía pero recreada o llevada al contexto del ciberespacio, para esto, desde hace poco más de 20 años, cuando en internet aparecieron los investigadores, se propusieron preguntas de investigación a partir de (DOMÍNGUEZ, 2007, p.45) “[...] autores que han profundizado en el tema del ciberespacio [...] también han estudiado [aquellos] métodos que permiten analizar y tener una visión cualitativa de esa realidad”.

El método de la etnografía virtual es muy útil cuando el objetivo es “[...] no sólo estudiar los usos de Internet, sino también las prácticas sociales en línea y de qué manera estas prácticas son significativas para la gente” (MASON, 1999 *apud* HEREDIA, 20005, p.2) permitiendo develar los elementos considerados violentos por los sujetos indagados. Al iniciar este tipo de investigación hace pensar que el hecho de trabajar en el ciberespacio cambia el sentido de ubicuidad en un lugar y tiempo determinado, por tanto, hoy una comunidad virtual (DOMÍNGUEZ, 2007, p.49) “[...] puede ser vista como una comunidad de intereses, de manera que aquello que [las] identifica [...] son precisamente determinados parámetros tomados en el sentido analítico como “características comunes”” (HINE, 2002, p.81), que suponen una homogenización de la comunidad que obliga a examinar cómo se configuran los límites y las conexiones, especialmente, entre lo ‘virtual’ y lo ‘real’.

En cuanto a las fases de la investigación, se plantearon cuatro (4) a partir de lo propuesto por Rusque. Ahora bien, por tratarse del entorno virtual también es posible mantener dichas fases según lo establece Mosquera (2008, p.542) al afirmar que “[...] estas fases básicas del proceso etnográfico se mantienen para todos los tipos de Etnografía, en la Etnografía mediada o digital, en la cual se enmarca la Etnografía virtual, los dispositivos son elementos mediadores que transforman las prácticas, entidades y sujetos y tienen efectos en la práctica etnográfica”. Por tanto a continuación se nombrarán de manera general.

En la primera fase, el grupo de investigación determinó como campo de estudio el ciberespacio, específicamente la internet, demarcada en el contexto de la escuela a partir de los elementos que consideran ciberviolentos los estudiantes. Para la segunda fase, se seleccionó la población ubicada en la Universidad de la Salle del programa de pregrado de Ciencias de la Información, donde se realizó el único contacto físico para establecer el interés e involucrar la muestra determinada en las estrategias de recolección de información que fueron establecidas a partir de

la creación de un sitio Web y un aula virtual dentro de éste, para almacenar la información obtenida a partir de: ciberencuesta, ciberentrevista y ciberobservación participante. Durante la tercera fase, se llevó a cabo el trabajo de campo, que consistió en aplicar una encuesta a través del módulo cuestionario de *Moodle*, seguida de la ciberentrevista hecha a través de la herramienta *Skype* y posteriormente la ubicación de algunos contenidos ciberviolentos determinados por los mismos cibernautas (en la encuesta), que tenía como fin dar respuesta a una serie de interrogantes planteados a través de un foro creado como mecanismo para sistematizar las sensaciones manifiestas como resultado de la ciberobservación participante. Finalmente, como última etapa, se realizó el análisis de la información a partir de una matriz creada en *Google Docs*, mediante un formulario que permitió alimentar de forma estructurada la información recolectada a través de los audios en MP3 producto de la ciberentrevista y las intervenciones efectuadas tanto en la ciberencuesta como en el foro, con el fin de posteriormente hacer la triangulación en una unidad hermenéutica con el propósito de establecer el esquema relacional y los modelos analíticos.

4 RESULTADOS FINALES

Los resultados finales de la investigación que se enuncian a continuación están basados en las categorías deductivas, las voces de los cibernautas y los objetivos de la investigación.

Ciberviolencia

Para interpretar la ciberviolencia se tuvo en cuenta el planteamiento de Johan Galtung citado por Espinar (2003), el cual propone tres tipos de violencia para el mundo físico: la violencia directa, la violencia cultural y la violencia estructural, las cuales se pudieron evidenciar igualmente en el ciberespacio.

Violencia directa

Relación: violencia del mundo físico y violencia virtual

La violencia dada en el ciberespacio no está desvinculada de la violencia del mundo físico, esta afirmación permite evidenciar que se establece una relación simbiótica, donde la violencia del mundo físico puede ser llevada al ciberespacio: “[...] ya no es algo físico sino es algo virtual” (Cent. I1., Fvf. 93), no pueden verse de

forma separada, ambas tienen características similares, lo que cambia es el medio, pero cuando una se origina en el medio físico puede verse reflejada en el virtual o viceversa:

[...] el acoso a ciertas personas, lo digo pues en los colegios, que antes el acoso se veía físico ahora es virtual [...] ahora lo acosan buscándolo por el Messenger o por el Facebook o por twitter y empiezan a fastidiarlo y hacer comentarios, creo que eso es, esa clase de comentarios más que un golpe trauman más a la persona (Cent. 119. FVf. 20-28).

Dejar una información en las redes sociales especialmente en espacios públicos, puede producir una reacción que ocasiona en la vida cotidiana una clase de violencia directa: un comentario, una foto, un video, pueden ser observados o leídos por otros cibernautas, al conocerse, esto le puede ocasionar un problema para quien deja este contenido, puede ocasionar golpes o agresiones físicas:

ese tipo de cosas si se puede generar, de pronto que el muchacho del colegio publique una foto o haga un comentario que no le gustó a un número de personas en el colegio y... llegando o saliendo de clases al otro día lo golpeen por haber publicado esa foto o ese comentario (Cent. 115. FVf. 94 - 115).

En el caso en que el contenido quede en el ciberespacio y la persona quien lo deja es anónima, posiblemente en su entorno físico no le suceda nada, pero en el medio virtual le responden los comentarios por medio de insultos o de una forma soez, generan una forma de violencia verbal en el ciberespacio

Cuando se utilizan los medios tecnológicos, con toda la gama de herramientas, para llevar a cabo un acto violento, el estudio permitió reconocer varios matices de la manera como se da esta actividad. “[...] se utilizan las herramientas del internet para contactar mujeres o niños o jóvenes y hacerles luego daño físico como robarlos o violarlos” (Cent. 113. FVf. 7-10), el peligro real que representa la ciberviolencia es altamente factible; ya que las herramientas de la internet han sido tomadas como mecanismos para atrapar o poner una red a las víctimas, los delincuentes no necesitan ahora seguir físicamente una persona, basta con encontrarla en alguna de las redes sociales, para saber lo necesario, conocer sus gustos, sitios frecuentes y cualquier cantidad de datos exponencialmente peligrosos para su propia privacidad, pero altamente valiosos para el delincuente.

No solamente existe una violencia hacia las personas, sino también sobre los animales, el caso de videos que muestran las corridas de toros, los sacrificios de

focas y ballenas han generando sentimientos de repudio ya que además de cometer el hecho violento es llevado a la red de internet. “[...] el caso de la muerte de los animales en vivo por las manos del hombre. Eso sí me parece espantoso, a eso si le he tenido acceso por que por ahí circulan en internet casos de gente que por una cuestión de sadismo gozan con hacerle mal a un animal [...]” (Cent. I21. FVf. 76-82). La difusión de tales contenidos se podría ver desde dos puntos de vista: de aquellos que solo suben el contenido como elemento nocivo y aquellos que buscan denunciar no solo la presencia de tal elemento, sino la misma violencia que se ejerce en contra de una especie animal.

Violencia verbal.

Una de las maneras de ejercer violencia en el ciberespacio tiene que ver con la violencia verbal, “En el caso de que me agredan verbalmente puede haber violencia (Cent. I1. FVv. 1-2), esta forma se da mediante dos maneras de verbalización, una tiene que ver con la palabra escrita, es la manera de la oralidad que se da entre los cibernautas. Puede ser el mismo cibernauta que la genere: “[...] si yo me pongo a hacer comentarios irrespetuosos o a dañar la imagen de otra persona, eso sería violento” (Cent. I8. FVv. 6-8), o puede ser que sea víctima de esta forma de violencia verbal: “[...] él es el objeto de burla, publican comentarios y todo eso para burlarse de él en Facebook” (Cent. I9. FVv. 14-16). Las redes sociales son las propicias para llevar a cabo esta forma de violencia, mediante los chat o correos electrónicos. El matoneo que se da en la cotidianidad, se ha llevado a las redes sociales para constituir el ciberbullying.

Violencia cultural

Como lo establece Galtung (citado por ESPINAR, 2003) hay “[...] violencia cultural cuando hay un ataque contra los rasgos culturales y la identidad colectiva de una comunidad: religión, lengua, sexo”, en el trabajo adelantado se puede evidenciar que existe en el ciberespacio este tipo de violencia, porque los cibernautas que hacen parte de esta investigación manifiestan las maneras como grupos utilizan las redes sociales para difundir sus ataques contra otros grupos: “[...] con un primo [...] entró a una página, es que él pertenece a los *skin head*, el abrió una página [...] ahí es como la ideología de ellos publican cosas como para [...] se dejan cosas, o sea ellos son como racistas [...]” (Cent I9 Fvc. 21-27), socialmente existen grupos con ideología y formas de pensamiento radicales que llevan a cabo sus especulaciones

contra otros grupos utilizando las redes sociales, la forma como se puede concretar un tipo de violencia cultural en el ciberespacio es cuando la convocatoria asciende por números incalculables de miembros o simpatizantes,

Las distintas herramientas del Internet permiten colocar opiniones o posturas frente a un tema o un acontecimiento y como desarrollo de esto mismo es posible encontrar sujetos que tengan algún tipo de fobia, desprecio o irrespeto por otros que sean diferentes. Entonces se utilizan los medios del internet para dar a conocer estas opiniones y buscar que otros se unan a estas formas de violentas: “[...] la homofobia es sumamente violenta [...]” (Cent I2 Fvc. 54-55).

Otros grupos sociales que utilizan las redes sociales para generar violencia cultural son los hinchas de equipos de fútbol, esto lo evidencian los cibernautas encuestados: “El otro caso es de un grupo de hinchas de millonarios, entonces ellos, casi la mayoría lo hacen es por Facebook, no piensas lo mismo que los demás, entonces también se insultan” (Cent I9 Fvc. 107-111). Igual sucedió cuando “[...] apareció una noticia que hubo que si Antanas Mockus ganaba se encargaban de matarlo y la CIA entró a intervenir todo el proceso de quien creó” (Cent I19 Fvc. 154-167).

Violencia estructural

Para Galtung la violencia estructural es la “[...] suma total de todos los choques incrustados en las estructuras sociales y mundiales” (citado por ESPINAR, 2003, p.37); generando situaciones de desigualdad social, explotación, discriminación y marginación. A este respecto, se pudo encontrar este tipo de violencia, aunque en menor intensidad en relación a los otros dos tipos de violencia que se evidencia en el ciberespacio.

Si bien la violencia es producida por un sujeto que tiene un fin o intención particular que está orientada hacia un sujeto o varios sujetos, una comunidad o institución social. Los sujetos que generan algún tipo de violencia los mueve un fin lucrativo, esto también sucede en la ciberespacio, se debe reconocer que las diferentes industrias se lucran de la pornografía y la trata de blancas, mueven una cuantiosa cantidad de dinero. Lo mismo que sucede con la carrera armamentista, “... personas que deben lucrarse, deben tener un fin de lucro, porque yo no creo que alguien hace este tipo de páginas de gratis, debe tener un fin específico, sino es económico, puede ser social, motivar masas, gentes a hacer algo, eh [...], las

páginas pornográficas está demostrado que ganan muchísimo dinero” (Cent I15 Fve. 1-7).

Contenidos

Los Contenidos Eróticos

Se hallaron en el estudio, relacionados con la ciberviolencia, los videos que se pueden encontrar en páginas especializadas o como parte de la publicidad de portales con objetivos completamente distintos como el caso de “[...] fulltono.com, es un portal en el que uno puede escuchar música sin necesidad de descargarla que utiliza son pod cats, pero, los contenidos que tienen como elementos relacionados son por lo menos videos, videos que hacen referencia a contenidos eróticos” (Cent. I11. Cv. 8-19), situación que fácilmente desvía la navegación cotidiana o esperada por el cibernauta y que según estudios se considera que “[...] la exposición inadvertida a material sexualmente explícito en línea es molesta” (ECPAT, 2005, p.62). Aunque no se considere violento como tal dicho contenido si es claro que su aparición en forma indeseada es un hecho ciberviolento.

Pornografía Infantil

Las imágenes y otras formas de abuso y explotación sexual de menores estaban presentes antes de la llegada y evolución de la Internet a la sociedad, con su creciente desarrollo ha sido utilizado para aprovechar y adaptar la producción y divulgación de materiales que muestran abuso o explotación sexual a menores de edad. Dicha actividad es definida como “[...] cualquier representación, por cualquier medio, de un niño participando en actividades sexuales explícitas, sean reales o simuladas, o cualquier representación de las partes sexuales de un niño, cuya característica dominante sea la representación con fines sexuales” (ECPAT, 2005, p.37) lo cual ha sido identificado como un hecho ciberviolento, “Pues mira, la pornografía, yo en si, no tengo nada en contra de la pornografía mientras no sea ni violenta en el sentido que no pongan niños menores de edad y eso ” (Cent. I10. Cv. 213-215) lo cual ratifica el hecho violento por utilizar de manera indebida a niños para realizar este tipo de acciones.

Es igualmente considerado ciberviolento el hecho de dejar los contenidos de pornografía infantil en la red para que de manera sencilla lo hallen los niños “Todo el tema de la sexualidad, no sé si decir que es violenta, me parece que a alguna gente le debe servir que existan esos sitios y no me atrevo a decir que eso está mal, le

sirve a algunos y no le sirve a otros, me parece que está mal cuando a ese tipo de información llega gente que tiene una edad determinada por la cual no puede entender lo que está viendo, como a un niño muy chico" (Cent. I21. Cv. 398-415) por lo tanto, la pornografía no es considerada violenta en si cuando se da con adultos y para adultos, el hecho ciberviolento ocurre cuando es hallada por menores "La exposición a la pornografía puede tener como resultado una combinación de efectos en quien la ve: dependencia, escalada, des-sensibilización e imitación" (ECPAT, 2005, p.61).

Contenidos Degradantes

Son considerados ciberviolentos aquellos "Videos donde degradan la imagen de alguna persona ¿cierto? Ufanándose de ella pues haciéndole burlas o ya de, de denigrando la imagen de una persona famosa si eso me parece. Si eso me parece violento porque están dañando la imagen de una persona a contra de su voluntad ¿no? (Cent. I16. Cv. 28-40), estas acciones se observan especialmente en las páginas especializadas de videos donde se cuelgan con regularidad contenidos de sujetos socialmente reconocidos, sin existir por tanto ninguna autorización frente a la divulgación de estos, ya que generan todo tipo de comentarios; posiblemente vinculando los mismos videos a las páginas sociales para compartir las críticas y burlas que degradan la persona víctima de tal acción.

Otra forma de degradación se da desde la difusión de imágenes que contienen sujetos con defectos físicos, entonces se produce la ciberviolencia cuando se "[...] sube una foto [...] de un defecto que tiene alguien para hacerlo sentir mal o simplemente para buscar acomplejarlo (Cent. I18. Ci. 236-241). con la intención de burlarse o resaltar el defecto físico, posibilitando que un sin número de personas, interactúen.

Videos que evidencian agresión física

La violencia física es llevada a los escenarios virtuales a través de videos que evidencian explícitamente los hechos detallados de agresión "[...] ya que también nos encontramos con páginas web, que ofrecen alto grado de violencia a quienes las consultamos o también hay una violencia hasta física o directa en contra de aquel que es parte del video o de la foto o de lo que uno encuentre allí" (Cent. I20. Cv. 42-53) como consecuencia, además de la violencia física que se ejerce en contra de la víctima es ciberviolento el hecho de colocar tales elementos en la red, "Si mira yo

veo que es violento cuando te muestran a dos o más futbolistas dándose puños y patadas por una simple jugada” (Cent. I20. Cv. 75-80); es claro entonces que es violento el hecho de generar agresión a otro individuo, la acción de grabar y colocar en la red tal contenido y aun más grave dejarlo allí sin restricción alguna es ciberviolento.

Alojamiento de contenidos violentos

En la internet es posible encontrar sitios especializados en alojar distintos tipos de contenidos, es el caso de *Youtube*, uno de los más visitados y nombrados por los cibernautas, el cual no busca en esencia llamar o alojar elementos violentos por lo que “[...] cabe destacar que páginas como *Youtube* no utilizan colores llamativos pero si tienen videos con contenidos altamente agresivos” (Cent. I18. Cv. 91-96); se reconoce igualmente que se expone violencia no solamente entre sujetos humanos; es posible encontrar videos “[...] que tienen alto grado de violencia, como es el maltrato a animales” (Cent. I20. Cv. 111-113), que finalmente son víctimas de violencia física frecuentemente y además grabados y colgados en las redes para generar polémica y en muchos casos más violencia, ya sea a favor de tal acción o en contra del sujeto que lo coloco allí.

Otro portal que aloja videos con altos contenidos violentos “[...] como los asesinatos, desmembraciones, accidente macabros horribles es www.rotten.com” (Cent. I15. Cv. 123-128) y al parecer “[...] las páginas de video, cuando muestran mucha sangre, cosas que son muy fuertes, a pesar que uno sea mayor de edad”. (Cent. I5. Cv. 81-85) afecta a un adulto ya que “[...] no en vano, lo que hace daño a un niño puede dañar incluso más a un adulto” (GARCÍA, 2007, p.94). Entonces es necesario reconocer que lo violento o nocivo para menores lo puede ser para los adultos, recordando que igualmente es violento el hecho de dejar tales contenidos en la red.

Videos musicales

Parte de los cambios significativos de la música, corresponden a su difusión a través de la Internet ya que ha cambiado la forma de crear, promocionar, escuchar y portar la música. Los formatos han cambiado con frecuencia para hacer estos contenidos más livianos. De la mano han evolucionado los videos musicales, estos son considerados ciberviolentos cuando muestran, evidencian, producen o incitan a la muerte, los asesinatos, desmembraciones, guerras etc., “[...] muestran en las

figuras o los videos que hacen los artistas [...] o sea, tienen violencia explicita” (Cent. I17. Cv. 171-175); igualmente se relaciona la ciberviolencia con algunos géneros específicos porque la “[...] gente que tiene gustos por cosas violentas como la música metal, rock pesado” (Cent. I2. Cv. 1-6).

Estos géneros se caracterizan por crear videos con contenidos agresivos, los cuales tienen implícito hechos de muertes o simbología que alude a ella. Se hace una relación directa de dos géneros (rock pesado y metal), “Del último que estuve mirando, así como demasiado violento [...] fue una página como de rock, metal, una cosa así” (Cent. I2. Cv. 190-194).

Videos relacionados con la bulimia y la anorexia

La popularización de la internet ha sido aliada de la difusión y expansión de forma sencilla y efectiva de los contenidos que llevarían a muchas jóvenes a encontrar “[...] los videos que incitan a las mujeres a ser bulímicas [y] anoréxicas etc.” (Cent. I18. Cv. 204-207), contenido considerado ciberviolento, ya que buscan reivindicar y guiar estos trastornos alimenticios. Según Goffman (1972) “[...] alejarse del simple acto de transmitir información” buscando conformar construcción de sentido, que para este caso son negativas o violentas pero que a pesar de esto, logran tejer grandes redes de socialización para apoyar a sus integrantes.

Toda la información necesaria acerca de tales trastornos ha sido llevada a las redes con intereses considerables ya que para dar una somera idea se realizó una búsqueda sencilla a través de *Google* la cual arrojó 1.410.000 resultados con solo digitar la palabra “pro-ana” y al digitar “pro-mia” 989.000 resultados; con estas palabras claves utilizadas para hallar información de la bulimia y la anorexia es posible encontrar todo tipo de contenidos desde textos, videos, blogs etc. Al experimentar la misma acción con la página especializada en videos *Youtube* en varias ocasiones se observó cómo se han desactivado o eliminado miles de videos que contenían este tipo de información, lo cual indica que se han buscado soluciones para frenar esta forma de violencia en el ciberespacio.

Contenidos relacionados con la muerte y los accidentes

Innumerables contenidos (videos e imágenes) hallados en la red dejan ver de forma explícita algunos acontecimientos referentes a la muerte, “[...] vi la imagen de una mujer que le dispararon en las en la cabeza, o sea fue y mostraban toda la escena, cuando le colocaron el revólver y le dispararon y mostraban la persona”

(Cent. I1. Cv. 220-227), tales acontecimientos de violencia se han sido grabados y trasladados a la red, ocasionando “[...] violencia ya muy drástica porque la parte visual influye, influye en el estado de ánimo de las personas” (“Cent. I1.Cv. 213-217”), produciendo en el sujeto que la observa, sentimiento o emociones que tienen que ver con dolor, angustia, miedo, etc.

Con lo anterior es posible inferir que además de la violencia física que se da con la muerte o maltrato de un sujeto aparece otra forma y es aquella que ocurre sobre el internauta que observa el contenido como tal, ya que son crueles, exceden los límites de sensibilidad y muestran los hechos de manera explícita, “[...] ese tipo de cosas pueden llegar a ser muy violentas incluso para un adolescente [...] de pronto una persona adulta puede llegar [...] a tener menos impacto pero una persona un niño o un adolescente puede llegar a tener más influencia de ese tipo de imágenes” (Cent. I1. Ci. 66-76). Por este motivo los menores están de alguna manera más expuestos a ser víctimas de ciberviolencia, por la misma edad “[...] se sienten perturbados cuando dichos materiales ingresan en su entorno sin que los hayan pedido” (ECPAT, 2005, p.59).

Snuff Movies

Contenidos polémicos que normalmente son “[...] videos de muertes o maltrato en vivo” (Cent. I18. Cv. 300-301), que aparecen en la red de forma explícita, muy pocas veces se encuentran como tal, ya que son denunciados y eliminados ya que han usado la capacidad de la Internet como una herramienta para comercializarlos sin límites de público y expectativas. Existen lugares que venden dicho material en línea o a domicilio y, aun peor, lugares donde libremente se pueden observar o enviar al correo personal “Si, si, y fue gracias a mis queridos compañeros de la Universidad, que uno me envió, un video, de cuando en Irán, decapitaron a un rehén de Estados Unidos que tenían haya” (Cent. I2. Cv. 270-277). Dichos contenidos están alojados en páginas sin restricción, a las cuales puede acceder todo tipo de público, existen 8.040.000 posibles lugares en *Google* que hacen referencia a lo que se puede considerar como *Snuff*.

Ciber-intimidación

La intimidación es un acto que se ejerce sobre otra persona para que haga lo que se quiere a través del miedo, esta práctica que se lleva a cabo en el mundo físico, también se está utilizando en el ciberespacio y su efecto es más nocivo; ya

que los sujetos que ejercen tal agresión han puesto las herramientas de comunicación al servicio del acoso definido como “Moderna modalidad de ejercer violencia a través de las pantallas informáticas: correos, SMS, chats, etc.” (CASTELLS, 2007, p.86).

Material no solicitado

Los cibernautas se sienten violentados cuando reciben sin haber solicitado material especialmente pornográfico o de accidentes; es posible desviar la navegación natural del usuario, para llevarlo a interactuar con contenidos seguramente inapropiados, “Creo que me siento violentada cuando me llegan correos con cosas de accidentes, muertes, como cosas que yo no he solicitado” (Cent. I18. Ci. 282-287), la ciberviolencia no se da solamente cuando existe el contenido sino cuando se hace mal uso del mismo, mediante interacciones de orden sincrónico o asincrónico “[...] una vez una ventana de esas que aparecen todo el tiempo me llevo a una página pornográfica de niños, cosa que yo no quería hacer pero el computador o el programa lo hizo por mí” (Cent. I18. Ci. 295-302) lo cual induce al usuario para que acceda mediante ventanas emergentes, que incluso al menor movimiento de los dispositivos cargan páginas especialmente de orden pornográfico.

Interacciones

Las interacciones en la internet se dan a partir de dos tipos, el asincrónico y el sincrónico, es por esto que en este apartado se contrasta lo teorizado con lo expresado por los sujetos indagados a fin de comprender cuáles son esas interacciones que ellos consideran abren la puerta a la violencia en la internet.

Interacción sincrónica

La interacción sincrónica está asociada al estar en línea, teniendo la posibilidad de comunicación en un tiempo de respuesta inmediato, mediante el cual se configura el chat que se constituye en la posibilidad de hablar con el otro donde generalmente la voz de la comunicación es el texto escrito, como bien lo dice Ramos (2004) “[...] lo oral en un soporte escrito”. Es a través de éstos que se configuran nuevos “[...] patrones de interacción y conexión entre los miembros de la red” (WILLGING, 2008, p.4) dado que allí se puede “[...] manipular la identidad permitiendo que los participantes se identifiquen como deseen” (LOPEZ NEIRA, 2009, p.20), de tal manera que en ocasiones en estas salas de chat se encuentran

“[...] personas que chateaban a lo largo de una hora, y ya estaban proponiendo citas, con niños menores de edad, en lugares encerrados” (Cent 17 ls 2-4) o de igual manera los propósitos de las conversaciones no necesariamente son negativos, ya que el objetivo de uso varía según la intención del cibernauta, “[...] puedo usar un chat para usarlo positivamente, en búsqueda de conocimientos, de información, de socializar cosas especializadas, ahora si mis intenciones son todo lo contrario obviamente hago mal uso de ese medio de comunicación” (Cent 16 ls 9-14).

Interacción asincrónica

Las interacciones asincrónicas están asociadas a la condición del tiempo puesto que a diferencia del mundo físico donde el tiempo es una variable obligada, enmarcada por la presencialidad, en el mundo virtual ésta no es necesaria dado que el cara a cara se desvanece, la co-presencia pierde relevancia y se establece una nueva forma de interacción.

Una de las formas de recibir información que puede ser considerada violenta es cuando personas que se conocen envían información no solicitada, de tal manera que se torna molesta como lo afirma la cibernauta 10 *“[...] hay gente que es reiterativa en reenviármelas solamente para molestarme, es decir yo a alguien le puedo decir, a mi me fastidia, me aburren todos esos correos cristianos, tontos, que no es nada violento, pero la persona si es violenta al reenviármelos” (Cent 110 la 2-6)*. Claro está que asimismo es posible el bloqueo *“[...] yo puedo tomar la decisión de bloquear esos correos pero eso también es una manera de violentar mi espacio, y violentar mi deseo de ver o no ver una cosa” (Cent 110 la 7-9)*.

Por otra parte, es posible ser directo a través del correo electrónico con el contenido del mensaje, dado que es un acto ejecutado con esa intención, *“[...] yo te puedo escribir un correo y decirte, Oye me pareces la persona mmm más desastrosa de este mundo o utilizar palabras de alto calibre o inventarte un chisme, no se [...]” (Cent 19 la 1-4)*. Por supuesto, el correo electrónico también cambia según el deseo del usuario y de esta forma se volverá violento, meramente informativo o para mantener la comunicación sin la presencialidad. Es claro que el correo electrónico desde su origen fue concebido como una herramienta de comunicación que acorta distancias, reduce costos y transmite mensajes, aunque con el tiempo su objetivo en ocasiones se desconfigure para causar violencia en el ciberespacio.

5 CONSIDERACIONES FINALES

Es evidente que los tres tipos de violencia planteada por Johan Galtung: la directa, cultural y estructural trazadas para el mundo físico, también se dan en el mundo virtual. En cuanto a la primera, es importante resaltar que las tecnologías de la información y la comunicación son herramientas utilizadas para poder interactuar accediendo o seduciendo a la víctima, de tal forma, que luego se atente contra ella de forma verbal o física. Al mismo tiempo, las herramientas con las cuales se accede al ciberespacio se constituyen como elementos extensivos de hacer violencia dado que estos instrumentos son utilizados para filmar a las víctimas y luego ser subidas a la red con el propósito de generar en ellos una serie de manifestaciones desde la comunidad que los observa.

La ciberviolencia se manifiesta tanto en las interacciones asincrónicas como sincrónicas, teniendo en cuenta que éstas han sufrido modificaciones, se han reconfigurado frente a las características que presentan en el mundo físico, en términos de tiempo, lugar y encuentro y son determinantes en el acto comunicativo a través de la internet.

El ciberespacio es definido como un “no lugar”, sin límites ni responsables. Sin embargo, para los cibernautas participantes los contenidos y herramientas utilizados en la internet se alojan en algún sitio, dado que hoy es posible determinar donde está ubicado algo en particular, lo cual hace que para ellos ese no lugar si exista y esta fraccionado en alguna parte del mundo físico a través de servidores que alojan sus contenidos y les permiten por una serie de protocolos de comunicación ubicarlos y hacer uso de ellos.

La evolución de la internet ha permitido sofisticar las herramientas de comunicación como las redes sociales, las cuales son espacios creados con el propósito de mejorar la interacción entre los cibernautas, sin embargo, han sido fuertemente utilizadas con propósitos negativos para atentar contra la integridad de las personas, los grupos o las comunidades que hacen uso de ellas utilizando sus aplicaciones derivadas como los muros, las fotografías e incluso los videos para publicar contenidos violentos.

De los tipos de violencia, el subgrupo de investigación pudo establecer que las víctimas hoy están expuestas de doble manera a la violencia, por cuanto, son agredidas en el mundo físico y posteriormente la evidencia de la agresión es llevada al ciberespacio, configurando en muchos casos una continuidad de esa agresión desde terceros que no están en forma directa pero participan de ella, ejemplo de esto es *Ciberbullying y la prostitución*.

Cuando el cibernauta observa acciones en las cuales los seres humanos son sometidos a situaciones degradantes por medio de videos, imágenes y/o comentarios que atentan contra la dignidad o su vida, este las considera violentas y las protesta, e incluso se solidariza con la víctima, aun cuando el acto violento es dirigido a una especie animal.

Dentro de la investigación si bien la red social *Facebook* es la más utilizada, también es la más reconocida como medio para llevar a cabo acciones ciberviolentas a través de las interacciones sincrónicas o asincrónicas con los contenidos que se comparten entre los cibernautas. Al término de esta investigación, esta red ya ha adelantado algunas acciones tendientes a proteger los datos de los cibernautas y censurar contenido violento, de tal manera, que por reportes de sus usuarios estos contenidos son sacados de esta famosa red social.

Se requiere que los maestros y padres de familia se acerquen más a las tecnologías de la información y la comunicación, de tal manera que les permita saber sobre su utilización, manejo y formas a las cuales están habituados sus estudiantes e hijos.

Es necesario establecer redes sociales al interior de las comunidades educativas donde puedan hacer parte maestros, padres y jóvenes como una manera de crear comunidades en la red, de tal manera, que el mundo del ciberespacio no les sea ajeno y le permita conocer ese nuevo espacio redimensionado donde los sujetos habitan hoy, interactuando y consumiendo contenidos en la red.

Finalmente, las facultades de bibliotecología deben incorporar a sus currículos esta temática del ciberespacio y los elementos que lo constituyen, ampliando el espectro del aula no solo hacia lo técnico, si no a la comprensión de fenómenos complejos que se desarrollan en la red, logrando construir en sus profesionales, criterios sólidos que les permitan guiar a los usuarios de la información, pues las bibliotecas deben trascender de ser meros cafés de internet a espacios educativos

donde el profesional de la información tenga acciones pedagógicas encaminadas a formarlos y disminuir los riesgos permanentes y profundos que se esconden en alguna parte del no lugar.

REFERENCIAS

- BARRANTES ECHAVARRIA, N. **Investigación un camino al conocimiento**: Un enfoque cuantitativo y cualitativo. San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia, 2007.
- BURBULES, N.; CALLISTER, T. **Educación**: Riesgos y promesas de las nuevas tecnologías de la información. Buenos Aires: Granica, 2006.
- CABERO ALMENARA, J. **El ciberespacio**: el no lugar como lugar educativo. 2006. Disponible en: <<http://www.tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/104.pdf>>. Acceso en: 7 oct. 2010.
- CASTELLS, M. **Internet y la sociedad red**. 2007. Disponible en: <<http://www.mvdenred.edu.uy/download/destacados/castells.pdf>>. Acceso en: Recuperado 28 ago. 2009. (Lección inaugural del Programa de Doctorado sobre la Sociedad de la Información y el Conocimiento).
- CASTELLS, M. **La era de la información economía, sociedad y cultura**: la sociedad red. México: Siglo XXI, 1999.
- CASTRO SANTANDER, A. **Violencia silenciosa en la escuela**. Buenos Aires: Bonum, 2007.
- CERVERA RODRÍGUEZ, A. **La irrupción del coloquialismo en Internet y las nuevas tecnologías**. 2001. Disponible en: <http://congresosdelalengua.es/valladolid/ponencias/nuevas_fronteras_del_espanol/4_lengua_y_escritura/cervera_a.htm>. Acceso en: 22 jul. 2010.
- DOMÍNGUEZ FIGAREDO, D. et al. **Etnografía virtual**. 2007. En: FORUM QUALITATIVE SOCIAL RESEARCH. Disponible en: <<http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/viewArticle/274/603>>. Acceso en: 19 nov. 2009.
- ESPINAR RUÍZ, E. **Violencia de género y procesos de empobrecimiento**: Estudio de la violencia contra las mujeres por parte de su pareja o ex-pareja sentimental. 2003. Disponible en: <<http://descargas.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/02588405333504473232268/011683.pdf>>. Acceso en: 19 nov. 2009.
- GARCÍA FERNÁNDEZ, F. **Ética e internet**: manzanas y serpientes. Madrid: Ediciones Rialp, 2007.
- GOETZ, J. P. **Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa**. Madrid: Ediciones Morata, 1988.
- HEREDIA TRUCHARTE, M. "Entrar y salir, entrar y mirar, entrar y quedarse". **Revista de Recerca i Investigació en Antropologia**, n.3, p.1-19, 2005.
- HINE, C. **Etnografía virtual**. Barcelona, España: UOC, 2004.
- LAGO BARNEY, G. **Conceptos de familia y de violencia**. Disponible en: <http://www.scp.com.co/precop/precop_files/modulo_5_vin_2/25-31%20Familia%20y%20Violencia.pdf>. Acceso en: 19 nov. 2009.
- LEVY, P. **Cibercultura**: La cultura de la sociedad digital. México: Antrophos, 2007.

- LÉVY, P. **Inteligencia colectiva**: por una antropología del ciberespacio. Washington: Organización Panamericana de la Salud, 2004.
- LÓPEZ FRANCO, S. **El poder en las interacciones comunicativas**. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT, 2008.
- LÓPEZ NEIRA, E. **Caracterización de las funciones de los emoticones en interacciones virtuales de chat abierto**. Bogotá: Universidad Javeriana, 2009.
- MAYANS I PLANELLAS, J. **El ciberespacio, un nuevo espacio público para el desarrollo de la identidad local**. 2003. Disponible en: <<http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=158>>. Acceso en: 26 nov. 2009.
- MEREJO, A. **El Ciberespacio como entresijo virtual**. Eikasia Revista de Filosofía, 2009. Disponible en: <<http://www.revistadefilosofia.com/24-08.pdf>>. Acceso en: 6 oct. 2009.
- MORAES MENA, N. **Internet y ciberespacio en el estudio de comunidades diaspóricas: análisis de una experiencia**. 2005. Disponible en: <<http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=208>>. Acceso en: 6 ago. 2009.
- MOSKA ESTRADA, S. **El ciberespacio, ¿un nuevo campo social para las identidades colectivas?** 2002. Disponible en: <<http://www.cibersociedad.net/congreso/comms/g09moska.pdf>>. Acceso en: 18 nov. 2009.
- MOSQUERA VILLEGAS, M. A. De la etnografía antropológica a la etnografía virtual: Estudio de las relaciones sociales mediadas por internet. **Revista Venezolana de Sociedad y Antropología**, v.18, n.53, p.532-549, 2008.
- RUEDA ORTIZ, ¿. Cibercultura: metáforas, prácticas sociales y colectivos en red. **Nomadas**, n.28, p.8-20, 2008.
- SIERRA G, L. I. **Chatomania o el delirio de las relaciones virtuales**. 2009. Disponible en: <<http://interaccion.cedal.org.co/documentacion.htm?x=20161008&cmd%5B126%5D=c-1-'50'>>. Acceso en: 7 ago. 2010.
- TOVILLA QUESADA, V.; TRUJANO RUÍZ, P.; DORANTES SEGURA, J. **Relaciones interpersonales y espacios virtuales**. 2010. Disponible en: <<http://www.psiquiatria.tv/bibliopsiquis/handle/10401/1098>>. Acceso en: 6 jul. 2010.
- WILLGING, P. A. **Técnicas para el análisis y visualización de interacciones virtuales en ambientes virtuales**. Revista Redes, v.14, 2008. Disponible en: <rediris.es/pdf-vol14/vol14_6.pdf>. Acceso en: 02 ago. 2010.