INFORME QUALITATIU SOBRE LES BRETXES DIGITALS

Col·lectiu: dones que han patit violència de gènere

L'HOSPITALET 6.0 UNA CIUDAD CONECTADA

Mobile WorldCapital Barcelona

Ajuntament de L'Hospitalet

ÍNDEX

Introducció 2

Contextualització 3

Objetius 5

- Objetiu general 5
- Objetius específics 5

Metodologia de l'estudi 6

- Disseny de l'estudi 6
- Participants 6
- Eines i tècniques de recollida de dades 7
  - Revisió bibliogràfica 7
  - Entrevistes semiestructurades 7
  - Grup focal 7
  - Metodologies de codisseny 8

Resultats 9

- Entrevistes semiestructurades i grup focal 9
  - Accés a Internet 9
  - Ús d'internet i motivacions 11
  - Habilitats digitals i nivell de competències 14
  - Coneixement ús i opinió dels serveis digitals municipals 17
  - Solucions 18
- Sessió de codisseny 21

Discussió i conclusions 24

Bibliografia 26

INTRODUCCIÓ

En un món cada cop més digitalitzat, l'accés equitatiu a la tecnologia i a internet s'ha convertit en un factor determinant per a la inclusió social i la participació activa de la ciutadania. No obstant això, malgrat els avenços tecnològics, persisteixen desigualtats significatives pel que fa a l'accés i l'ús efectiu de les eines digitals, particularment entre els col·lectius més vulnerables.

En resposta a aquesta problemàtica i com a part de la seva estratègia de digitalització anomenada L'Hospitalet 6.0, l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat i la Fundació Mobile World Capital Barcelona Foundation (d'ara endavant: MWCapital) van dur a terme un estudi mitjançant enquesta quantitativa (Institut Opinòmetre, MWCapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022) per entendre la situació d'inclusió social de la ciutadania en relació amb les bretxes digitals al municipi. Atès que l'enquesta quantitativa va aportar conclusions generals sobre el nivell d'inclusió digital, es va decidir realitzar un estudi qualitatiu. Aquest estudi busca aproximar-se a col·lectius de població en situació de vulnerabilitat per explorar i entendre com impacten les bretxes digitals en la seva quotidianitat i dissenyar i desenvolupar propostes per pal·liar-les. Un dels col·lectius identificats va ser el de dones que han patit violència de gènere.

A Espanya, les estadístiques mostren un augment significatiu en els casos de violència de gènere el 2023, amb una quantitat notable de casos atesos només a Catalunya. En aquest context, la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat ha jugat un paper crucial en l'atenció a les dones que pateixen o han patit violència de gènere, mitjançant el Programa Municipal per a la Dona, del Centre d'Atenció i Informació a la Dona (d'ara endavant: CAID), oferint suport a milers de dones. Aquesta situació posa de manifest, no només l'alta incidència del problema, sinó també els considerables i profunds impactes socials i econòmics de la violència de gènere. Aquesta violència no només genera repercussió en aquests àmbits, sinó que també afecta la salut mental de les supervivents. Les dones poden experimentar aïllament, incapacitat per treballar, pèrdua d'ingressos, exclusió d'activitats quotidianes i limitació en la seva capacitat per cuidar-se a elles mateixes i a les seves famílies.

El present estudi, realitzat en col·laboració amb el CAID de L'Hospitalet de Llobregat i MWCapital, es proposa no només comprendre les realitats del col·lectiu de dones que han patit violència de gènere en relació amb les bretxes digitals, sinó també proposar solucions concretes i col·laboratives que promoguin una inclusió digital equitativa i sostenible.

CONTEXTUALIZACIÓ

Per dur a terme aquest estudi s'ha emprat la definició de violència de gènere utilitzada pel Govern d'Espanya: [...] La violència de gènere és aquella que s'exerceix sobre les dones per part de qui estiguin o hagin estat lligades a elles per relacions d'afectivitat (parelles o ex-parelles). L'objectiu de l'agressor és produir dany i aconseguir el control sobre la dona, per la qual cosa es produeix de manera continuada en el temps i sistemàtica en la forma, com a part d'una mateixa estratègia (Ministerio de Igualdad. Gobierno de España., 2016). És important destacar que, tot i que la Llei catalana 17/2020, de 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista, amplia el concepte de violència de gènere, en aquest estudi s'ha optat per utilitzar la definició establerta per la llei espanyola mencionada anteriorment.

A Espanya, el 2023, la taxa de dones de 14 anys i més que han patit violència de gènere va ser de 1,7 per cada 1.000, el que representa un increment del 12% respecte a l'any anterior (Instituto Nacional de Estadística, 2024). Només a Catalunya es van atendre 17.051 casos de violència de gènere aquell mateix any (Departament d'Interior. Generalitat de Catalunya, 2023). La ciutat de L'Hospitalet de Llobregat, que forma part de l'àrea metropolitana de Barcelona, va obrir el primer Centre d'Atenció i Informació a la Dona (CAID) de Catalunya el 1986, el qual va atendre més de 1.021 dones que han patit violència de gènere el 2021 i més de 15.700 dones i 700 nens al llarg de la seva història, mostrant el seu compromís per la defensa dels drets de les dones (Farré, 2021).

Aquestes xifres reflecteixen no només la prevalença del problema, sinó també els alts i profunds costos socials i econòmics, que repercuteixen en tota la societat. Les dones que han patit aquest tipus de violència poden quedar aïllades, incapacitades per treballar, perdre els seus ingressos, deixar de participar en activitats diàries i veure reduïdes les seves capacitats per cuidar-se a sí mateixes i a les seves famílies (Organització Mundial de la Salut, 2021). Investigacions han demostrat que les seqüeles psicològiques del maltractament en la parella poden provocar alteracions en el funcionament cerebral, afectant àrees crucials com l'atenció i la funció executiva. Per tant, les supervivents a violència de gènere en l'àmbit de la parella no només es troben en una situació de vulnerabilitat durant la relació abusiva, sinó que també s'enfronten a seqüeles a llarg termini que poden afectar significativament la seva capacitat per aprofitar oportunitats vitals i professionals en el futur (Hidalgo-Ruzzante et al., 2012).

Totes aquestes dificultats derivades de la situació de violència de gènere se sumen a la bretxa digital de gènere ja existent, exacerbant encara més les desigualtats entre homes i dones. Es considera per bretxes digitals les diferències en l'accés, ús i aprofitament de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) entre diferents grups socials, econòmics, geogràfics o demogràfics. La violència de gènere no només incrementa les barreres d'accés i ús de la tecnologia per a les dones, sinó que també intensifica el seu aïllament i exclusió social i digital, limitant les seves oportunitats de desenvolupament personal i professional. Això col·loca les dones d'aquest col·lectiu en una posició de

desavantatge encara més gran. Aquesta situació se suma al fet que a Espanya s'ha observat que les dones solen experimentar una sensació de menor seguretat que els homes en utilitzar internet, en part degut a que el 2023 el 70,3% dels delictes sexuals van tenir com a blanc a dones (Observatori Nacional de Tecnologia y Societat, 2023). En el cas de relacions de parella amb violència de gènere, la sensació d'inseguretat en l'ús d'internet es torna més intensa, ja que les TIC solen ser utilitzades per cometre abusos a través del control i la violència psicològica (Gámez-Guadix, Borrajo & Calvete, 2018).

Per a l'estudi de les bretxes digitals es prenen en consideració les següents dimensions (Gómez Crespo & de la Torre Cuellar, 2021):

- Accés a Internet: aquesta dimensió fa referència a la possibilitat material d'accedir a internet (connexió i tipus de connexió) i a l'accés a determinats dispositius digitals (ordinador, smartphone, tauleta, etc.).

- Ús d'Internet i motivacions: aquesta dimensió fa referència a la manera en què les persones utilitzen les TIC (Tecnologies de la Informació i la Comunicació). És a dir, a la freqüència de l'ús d'internet, el tipus d'activitats que realitzen en línia (ja siguin relacionades amb l'oci, la feina o la formació), els beneficis que poden generar per a la qualitat de vida i l'experiència d'ús.

- Habilitats digitals i nivell de competències: aquesta dimensió fa referència a l'autopercepció i a l'avaluació que les persones fan de les seves habilitats digitals, així com al seu nivell de competències. Mentre que les activitats de comunicació com l'ús de WhatsApp i Facebook es consideren generalitzades entre les persones que tenen accés a internet, les activitats que requereixen nivells d'habilitats més avançades veuen limitat l'ús dels serveis.

- Coneixement, ús i opinió dels serveis digitals municipals: aquesta dimensió fa referència al coneixement, ús i opinió dels serveis digitals municipals. S'hi aprofundirà en el coneixement, ús i opinió d'aquests serveis per part dels col·lectius específics de l'estudi.

Per tot el que s'ha exposat anteriorment, i per aconseguir el progrés de la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat sense deixar ningú enrere, és necessari posar el focus en aquest col·lectiu. És crucial continuar reforçant els canals d'ajuda a la dona, com el CAID, i buscar formes de reduir les bretxes digitals que afecten aquest col·lectiu, per aconseguir que puguin participar en la societat de manera plena i en igualtat d'oportunitats.

OBJECTIUS

OBJECTIU GENERAL

Realitzar un estudi qualitatiu a L'Hospitalet de Llobregat utilitzant metodologies participatives per aprofundir en les realitats del col·lectiu de dones que han patit violència de gènere en relació amb les bretxes digitals i codissenyar propostes d'acció que abordin les desigualtats digitals identificades, promovent un enfocament inclusiu i col·laboratiu en la recerca de solucions.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

- **OE1.** Generar coneixement en relació amb les experiències, creences, actituds, pràctiques, percepcions, dificultats i barreres en relació amb les bretxes digitals. Focalitzar-se en: l'accés i ús de les TIC, habilitats i competències digitals i coneixement i ús dels serveis digitals municipals.
- **OE2.** Aprofundir en aspectes específics de les bretxes digitals que afecten el col·lectiu de dones que han patit violència de gènere, focalitzant-se en temàtiques específiques detectades prèviament, així com noves temàtiques que puguin sorgir per part de les persones participants.
- **OE3.** Codissenyar de manera participativa propostes d'acció dirigides a pal·liar les desigualtats digitals de les dones que han patit violència de gènere, tenint en compte les seves necessitats, reptes, dificultats i barreres detectades.

METODOLOGIA DE L'ESTUDI

DISSENY DE L'ESTUDI

Per a la realització de l'estudi es van utilitzar **metodologies qualitatives** que permeten analitzar la realitat des de les experiències i significats generats per les mateixes persones segons la seva quotidianitat, emocionalitat, creences, necessitats, perspectives, experiències, vivències, etc. (Penalva Verdú et al., 2015). Per recollir les dades de l'estudi, es van utilitzar les següents eines: **revisió bibliogràfica, entrevistes semiestructurades, grup focal i codisseny.**

PARTICIPANTS

Els col·lectius de participants de l'estudi es va definir per les següents variables:

Dones de 30 anys en endavant, que han patit alguna situació de violència de gènere, però que ja no es troben en la mateixa i poden fer una aproximació amb perspectiva en el temps, no necessàriament vinculades a cap servei o entitat d'atenció a les dones, que realitzen un ús habitual d'internet i disposen de smartphone propi.

Es va contactar amb un total de 15 dones i es va comptar amb la participació de 12 d'elles. D'aquestes, 6 van participar en entrevistes semiestructurades i 10 en la sessió de grup focal. El CAID va funcionar com a nexe per contactar amb les participants.

L'estudi va comptar amb la participació d'un grup de dones amb edats compreses entre els 37 i els 65 anys, 5 d'elles provinents d'Espanya, 3 de Perú, 1 d'Equador, 1 d'Hondures, 1 de Marroc i 1 de Colòmbia. Pel que fa als barris d'origen, es van esmentar els següents: Can Vidalet, La Torrasa, El Centre, Bellvitge, Pubilla Cases, Sant Josep, Santa Eulàlia i Can Serra. Totes, excepte 3 d'elles, eren mares. Un 41,67 % de les participants vivien amb els seus fills, un altre 33,33 % amb els seus fills i altres familiars (pares i germans de la participant), i un 25 % vivia sola. Respecte al nivell educatiu, la majoria va acabar el batxillerat i algunes van realitzar carreres universitàries o en van cursar part de les mateixes.

Les participants s'han separat o divorciat de les parelles agressores, o estan en procés de fer-ho. Algunes d'elles tenen ordres d'allunyament sobre les seves parelles i també disputes legals per la custòdia dels fills/es. En alguns casos, els fills/es van ser la motivació principal per a aquestes dones per sortir de la situació de violència. En molts casos, les dones afirmaven que havien normalitzat la situació de violència de gènere, a causa del temps que la van patir, algunes també durant la infància i l'adolescència. Aquesta situació sovint es barrejava amb un sentiment de culpa i la creença que eren elles qui feien

malament les coses. La normalització dels abusos físics i psicològics i els sentiments de culpa actuaven com a barreres que dificultaven poder sortir de les situacions de violència en què es trobaven.

EINES I TÈCNIQUES DE RECOLLIDA DE DADES

Revisió bibliogràfica

Per a una correcta contextualització de la temàtica de l'estudi, es va realitzar una revisió bibliogràfica que va permetre establir fonaments teòrics i orientar la formulació de preguntes d'investigació. A més, va proporcionar una base per avaluar la rellevància i originalitat d'aquest estudi dins del context acadèmic existent. Durant aquesta etapa es va realitzar una anàlisi deductiva que va permetre una aproximació a l'estat de la qüestió de la temàtica de les bretxes digitals a nivell local, regional i nacional.

Entrevistes semiestructurades

Amb la informació obtinguda a partir de la revisió bibliogràfica es va esbossar un guió d'entrevista semiestructurada organitzat en dos apartats. Una primera fase orientada a recollir dades sociodemogràfiques de les persones participants amb l'objectiu de comprendre millor la mostra de l'estudi i mantenir el rigor en la seva selecció, i una segona fase dirigida a conèixer l'experiència personal de cada participant. Es van realitzar 6 entrevistes semiestructurades d'aproximadament 1 hora de durada, la modalitat va ser telefònica. El guió es va confeccionar seguint les 4 dimensions de les bretxes digitals esmentades a l'apartat de contextualització, prenent aquestes temàtiques generals com a punt de partida i aprofundint de manera més específica en el col·lectiu. El CAID va participar en la validació d'aquesta eina. Tot i que el guió estructurava la conversa, es va focalitzar a generar també un espai de conversa fluid, sense un ordre rígid, per afavorir que les persones participants se sentissin còmodes i poguessin expressar-se lliurement, fent que l'entrevistadora formulés noves preguntes segons les respostes. Es va buscar principalment garantir la flexibilitat per afavorir una millor predisposició i comunicació per part de les entrevistades.

Grup focal

Posterior a les entrevistes semiestructurades, es va realitzar una sessió de grup focal de 2,5 hores de durada en la qual van participar 10 dones. La sessió es va dur a terme al CAID. Aquesta tècnica d'investigació qualitativa va permetre recopilar dades mitjançant la interacció grupal. Per al guió utilitzat durant la sessió de grup focal, es van incorporar temes d'interès derivats de les entrevistes semiestructurades. Per a la dinamització del debat, es van utilitzar diverses tècniques: establiment de regles clares per a la participació, moderació activa, estimulació d'idees i preguntes provocadores, entre d'altres.

Metodologies de codisseny

Es va realitzar una sessió de codisseny de 2 hores en la qual van participar el servei municipal CAID, MWCapital i representants del col·lectiu de dones. La dinàmica es va dissenyar a partir dels resultats obtinguts a les entrevistes semiestructurades i grup focal, amb l'objectiu de codissenyar propostes d'acció dirigides a pal·liar les desigualtats digitals. Les metodologies de codisseny van permetre que els diferents agents fessin contribucions a la identificació de reptes i la formulació de solucions, construint entorns de col·laboració equitativa. Aquesta metodologia va permetre també realitzar una valoració inicial sobre el nivell d'impacte que podrien tenir les accions proposades i la quantitat de recursos necessaris per dur-les a terme.

RESULTATS

ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I GRUP FOCAL

Els resultats presentats a continuació estan organitzats d'acord amb les 4 dimensions de les bretxes digitals esmentades a l'apartat de contextualització. També s'inclouen les solucions proposades per les mateixes participants per afrontar aquests reptes.

Accés a Internet

L'accés a dispositius i internet en aquest col·lectiu es veu limitat a causa de tres factors principals: el control excessiu exercit per les seves parelles, la destrucció dels dispositius com a resultat de la violència i les dificultats econòmiques per comprar un dispositiu nou o fer front al cost d'internet.

El grau elevat de control exercit per les parelles d'aquestes dones emergeix com una de les dificultats més importants. Totes coincidien en què havien estat sotmeses a una vigilància que s'estenia també a l'àmbit digital. Van relatar diverses experiències en relació al control sistemàtic dels seus dispositius: les seves parelles monitoritzaven les seves converses a través de missatgeria i xarxes socials, tenien accés a totes les seves contrasenyes, instal·laven programari espia als seus ordinadors i interceptaven trucades per verificar els contactes, entre d'altres.

"Contestava el meu mòbil, els familiars s'enfadaven, em deien, si et trucaven a tu, per què contesta? Ell contestava, però perquè volia saber qui em trucava, per si jo posava un altre nom, era una cosa horrible."

El control constant al qual es veien sotmeses incrementava el seu aïllament i dependència cap a l'agressor, exacerbant la bretxa digital i la violència exercida sobre elles. Les participants van descriure la seva experiència amb la metàfora d'estar atrapades en una gàbia, incapaces de comunicar-se amb l'exterior.

"[...] perquè jo vivia com en una gàbia, no podia parlar amb ningú [...]"

El control per part dels agressors es duia a terme de manera unilateral: ells imposaven restriccions i vigilaven, mentre que les dones es veien obligades a eliminar contrasenyes o permetre l'accés als seus dispositius mòbils i ordinadors. Aquesta dinàmica donava lloc a una manca total de llibertat, tant a la vida quotidiana com al món digital. En alguns casos, eren les mateixes parelles qui els regalaven el mòbil com una eina més de control, fins i tot quan elles no tenien interès en posseir-lo. El ferm control digital al qual estaven sotmeses implicava que les seves parelles espiaven els seus mòbils i ordinadors, ja fos de manera explícita o oculta. Una de les participants va relatar com el control sobre les aplicacions de missatgeria i xarxes socials generava un ambient opressiu. En alguns casos,

les dones arribaven a pensar que les xarxes socials eren el problema. Per algunes, el mòbil es va convertir en el detonant d'una escalada de violència.

“Estava al llit, i jo escoltava la porta que entrava, i no estava fent res, i jo no li era infidel ni res, amagava el mòbil, això, i ell, que venia, el primer que feia no era ni saludar, ni res, el mòbil. I ja quan se'l creia o no, deixava el mòbil i ja era una cosa tan lletja, que quan em vaig separar, era com si jo fos un animalet lliure.”

La vigilància constant va provocar que algunes s'allunyessin d'internet i de les tecnologies digitals, no per elecció pròpia, sinó com una mesura d'autoprotecció per evitar confrontacions o violència addicional.

“Y en aquest aspecte, molt bé, però quan va arribar ell, va ser un desastre l'ordinador. I a més s'utilitzava per altres coses, i jo ja no em podia ficar, ja m’havia de ficar al mòbil, llavors ja no tenia accés.”

El control sistemàtic que patien s'estenia també als àmbits laborals i socials de les seves vides. La vigilància constant feia que les dones no se sentissin lliures per mantenir interaccions socials, ni personalment ni a través del mòbil, amb companys/es de feina, tement que qualsevol contacte pogués ser mal interpretat i desencadenar una reacció violenta.

La majoria de les participants coincideixen en haver patit situacions en què els seus agressors els prenien o trencaven els dispositius, deixant-les completament incomunicades. En alguns casos, aquestes dones van mencionar que, durant episodis de violència, les seves parelles els havien trencat el mòbil, privant-les de comunicar-se amb l'exterior durant dies, i fins i tot setmanes. Atès que el mòbil era el seu principal mitjà de comunicació, especialment amb les seves famílies, que es preocupaven pel seu benestar, en diverses ocasions es van veure obligades a mentir sobre l'estat dels seus dispositius o les situacions que estaven travessant.

Aquest impacte es va estendre també a l'àmbit laboral, ja que les lesions físiques patides pels cops rebuts sovint els impedien assistir a la feina, situació que empitjorava en no tenir mòbil, perquè no podien comunicar la seva absència. Això resultava en absentisme laboral i el risc de perdre els seus ingressos, generant un cicle de vulnerabilitat econòmica i social que perpetuava la seva dependència cap a l'agressor i dificultava la seva capacitat per sortir de la situació de violència. A més, la necessitat de comprar un nou dispositiu agreujava encara més la seva situació financera.

"Sí. I te'ls tiren a terra, i te'ls trenquen."

"Estàs 3 dies o 4 incomunicada. I als 4 dies dius, no, res, és que se'm va caure el mòbil a la galleda de fregar, no sé, és una mentida contínua."

"(...) em treia el mòbil, em feia fora de casa sense mòbil (...) perquè no pogués trucar a ningú."

Aquestes situacions posen de manifest el pes que té el factor econòmic dins d'aquest col·lectiu. Les dones sotmeses a violència sovint quedaven en una situació de precarietat econòmica degut a la dependència de les seves parelles. Aquesta dependència no només les limitava en la seva capacitat per abandonar situacions d'abús, sinó que també les deixava en desavantatge a l'hora d'accedir a la tecnologia.

La vigilància constant i les dificultats econòmiques per a l'accés lliure als dispositius no només exacerbaven la seva vulnerabilitat i dependència, sinó que també propiciaven sentiments de solitud i aïllament. En un esforç per evitar confrontacions violentes, les dones es veien obligades a tallar vincles amb els seus cercles més propers, aprofundint encara més el seu aïllament i desarrelament.

Ús d'internet i motivacions

Les motivacions per a l'ús de les TIC dins d'aquest grup van estar directament condicionades per les situacions de violència que van viure. Moltes participants van expressar que, a causa de la normalització de la violència de gènere al llarg del temps, algunes des de la infància i adolescència, es mesclaven sentiments de culpabilitat que les portaven a creure que elles mateixes eren responsables de la situació. Aquest autoconvenciment de la seva culpabilitat i la influència del control exercit per les seves parelles profunditzaven la seva desconfiança en elles mateixes i en la utilitat d'internet i les xarxes socials. Aquestes experiències desmotivadores fins i tot les van portar a abandonar activitats que abans gaudien.

Descriuen tenir una relació d'amor-odi amb la informàtica i el món digital. Algunes d'elles, malgrat haver utilitzat mitjans informàtics en el passat, senten que les situacions de violència viscudes les van allunyar del món digital. La presència del seu agressor va provocar canvis profunds que van afectar la seva percepció i ús de la tecnologia, limitant dràsticament l'ús d'aplicacions mòbils per evitar conflictes i "mantenir la pau mental". Arribant en alguns moments a creure que no necessitaven les TIC, creença que van descartar un cop van aconseguir sortir del cercle de violència. Actualment, reconeixen que és molt necessari poder fer ús dels mitjans digitals.

"No, no, és que ja se'l va emportar ell. Se'l va emportar, i aleshores pensava que no ho necessitava. És mentida, perquè sempre es necessita."

"O sigui que encara teníem amor, no era l'odi encara, que em va agafar la informàtica. Però ho portava bé. En el moment que aquesta persona va arribar a casa meva, hi va haver tants canvis de tot."

En línies generals, pel que fa l'ús d'internet, les aplicacions més utilitzades per aquest col·lectiu són les de missatgeria com WhatsApp, xarxes socials com Facebook, TikTok i Instagram. En relació a l'ús de xarxes socials com Facebook i Instagram, les participants expressen haver realitzat canvis significatius en aquest aspecte. Les experiències de violència que van patir les van portar a distanciar-se de les xarxes socials, en molts casos

eliminant els seus comptes o reduint dràsticament el seu ús, ja que sentien por de les conseqüències que això podria comportar per a elles.

"Doncs, clar, li agafes com por a tenir una xarxa social oberta. Llavors, doncs, jo les vaig tancar totes i jo no... I tenia al xat, a Whatsapp, o sigui, la meva família, ell, les meves filles, o sigui, era molt limitat per no enfadar-lo, perquè no tingués... O sigui, tu al final vols viure tranquil·la, vull dir, tu vols pau mental [...] llavors, però et queda com un... No sé si és trauma, però et queda alguna cosa que a mi ara, jo sí que tinc, o sigui, l'he obert l'any passat, i he pujat dues o tres fotos. Però et queda això."

Algunes participants van esmentar que llegir contingut motivacional a les xarxes socials les ajudava a suportar les dificultats, però les seves parelles reaccionaven davant d'això amb menyspreu i humiliació, la qual cosa generava en elles un conflicte intern entre la recerca de força i la por a les repercussions emocionals.

Les conseqüències d'aquestes experiències persisteixen fins i tot després de la finalització del vincle violent amb el seu agressor, manifestant-se com a sensacions d'incomoditat i por arrelades en el passat. Sovint, desconnectar-se completament de l'ús dels mitjans digitals es convertia en una mesura indispensable per protegir-se del contacte no desitjat. Les dones relataven que, tot i haver deixat enrere la relació de violència, continuaven sent assetjades per les seves ex parelles a través de xarxes socials i WhatsApp. Aquesta exposició constant a situacions d'assetjament i vigilància generava contradiccions, ja que sovint desitjaven bloquejar aquestes persones i tallar tota comunicació, però en alguns casos es veien obligades a mantenir un contacte mínim a causa de qüestions relacionades amb la criança compartida dels fills.

“Però també quan he passat circumstàncies difícils m’he sentit molt aclaparada. En el sentit que hauries d’apagar-ho totalment tot per no permetre que ningú et contacti, no?”

La sensació general entre les participants és que el mòbil és un arma de doble fil a les seves vides. Tot i que els ofereix connexions vitals amb el món exterior i una xarxa de suport, també representa un perill significatiu. El perill s’estén més enllà d’elles mateixes, arribant fins i tot als seus fills. Alguns dels maltractadors no dubten a utilitzar WhatsApp per intimidar i assetjar, enviant missatges amenaçadors tant a les mares com als seus fills. Davant d’aquesta realitat, les mares s’enfronten a un gran desafiament, no només han de protegir-se a si mateixes, sinó que també han de dissenyar estratègies per protegir els seus fills. Converses difícils i delicades esdevenen inevitables, mentre intenten instruir els seus fills sobre com han de reaccionar davant aquests missatges inquietants. És un equilibri delicat entre protegir la seva innocència i preparar-los per enfrontar-se a la realitat que els toca. Aquest desafiament és especialment ardu per aquelles dones que tenen fills petits. Saben que, en algun moment, hauran d’abordar aquesta qüestió de cara. El telèfon mòbil es converteix així en un símbol tant de connexió com de amenaça, afegint una capa addicional de complexitat a la lluita diària contra la violència i l’abús.

Seguint amb l'ús de les TIC en relació als seus fills, per una banda, expressen que els permeten mantenir-se comunicades amb els seus fills i estar informades sobre el seu parador i benestar, la qual cosa els dona tranquil·litat. Tanmateix, també expressen

frustració degut a les dificultats per exercir un control parental adequat. Els resulta complicat regular el tipus de contingut al qual els seus fills/es tenen accés quan estan sols amb el mòbil. Aquest tipus de situacions no és exclusiu d'aquest col·lectiu, sinó que es pot estendre a qualsevol família amb fills/filles.

"Em costa controlar aquesta part, perquè jo acabo el dia rebentada, i em fico al llit a les 11 o així de la nit, i clar, els meus nens tenen les seves habitacions, tot, i jo em crec que estan dormint, i no."

Per abordar aquestes preocupacions, algunes dones han implementat mesures específiques, com limitar el seu accés al contingut infantil o restringir l'ús de dispositius a certes hores:

"A les vuit, dona'm el mòbil, ho guardo. Així ho solucionem."

Reconeixen que la tecnologia és aquí per quedar-se, però subratllen la importància d'aprendre a utilitzar-la de manera responsable i supervisar adequadament els seus fills.

D'altra banda, l'ús de les TIC per a tràmits administratius i gestions judicials és una necessitat crucial per a les dones d'aquest col·lectiu. La digitalització dels processos judicials i administratius les obliga a familiaritzar-se amb noves tecnologies i plataformes. Aquest aspecte serà més aprofundit en la dimensió de les habilitats i competències digitals.

Pel que fa l'ús de les TIC com a mitjà per trobar espais d'informació, acompanyament i suport emocional, les experiències han estat variades. Algunes participants van expressar que, durant el temps que van estar en la relació violenta, no utilitzaven internet per cercar informació o ajuda, ja que els resultava molt difícil veure amb claredat el que estava passant i, per tant, no consideraven necessari buscar suport en línia. A més, l'aïllament social i digital imposat pels abusadors, juntament amb la por a represàlies i la vergonya d'admetre que estaven en una relació abusiva, contribuïen a aquesta situació.

Tanmateix, per a altres dones, les TIC han funcionat com un mitjà important d'informació i suport emocional. En ocasions, els algoritmes de les xarxes socials els mostraven contingut relacionat amb el feminisme, cosa que les portava a reflexionar sobre la seva situació. És important destacar que no totes les dones utilitzaven xarxes socials, però per aquelles que sí ho feien, aquest tipus de contingut resultava rellevant. Algunes d'elles van comentar que a través de les xarxes socials i altres plataformes en línia van trobar una comunitat de suport on es van poder identificar amb altres dones que havien patit violència de gènere i compartir les seves pròpies experiències. Aquest intercanvi els va permetre teixir xarxes informals d'ajuda i solidaritat, brindant-los un espai segur on podien expressar-se i rebre suport mutu. Tot i que poden sorgir sentiments de vergonya en cercar ajuda en línia, moltes dones han trobat en les TIC un recurs valuós per sanar i reconstruir les seves vides després de la violència.

“TikTok m’ha ajudat, la gent que m’està ajudant dient, segueix, endavant, les receptes em surten bé, perquè jo faig receptes des del principi fins al final, amb la foto, els passos i tot. [...] 3.000 persones ho han compartit, això m’ha donat confiança per fer coses meves,

pròpies, i em surt tot bé, per això ajudo la gent. Estil de vestir, qualsevol cosa nova ho faig foto i vídeo, ho pujo. Quan van sortint bé les coses, també t'animen per poder seguir una mica més endavant."

"És que vaig trobar la manera de com guanyar diners per la via digital. Perquè justament, bé, jo treballava 'per sota mà' quan estava amb ell i utilitzava les xarxes socials per poder vendre pastissos, perquè sóc pastissera."

Quan van poder sortir de la seva situació de violència, moltes d'aquestes dones van utilitzar els mitjans digitals de manera lliure, cosa que els va generar sentiments positius de llibertat i fins i tot d'apoderament. Això també va jugar un paper crucial en els seus processos de recuperació i sanació.

"Quan ja vaig poder fer-ho, em sentia molt feliç de poder agafar-lo a l'hora que volgués, perquè jo mai agafava el mòbil a la matinada, o de vegades arribaven notificacions, i havia de desactivar-ho tot. Ara, si m'arriba al mòbil, o m'entra una trucada, tenir aquesta llibertat per mi és molt satisfactori. Compartir el que vulgui, és que ningú em persegueix, per mi és com (...)"

"Jo per fer totes aquestes coses, em sento que sóc valenta, una dona, tinc valor. Valenta. Valenta, sí. I no em falta res d'això."

En connectar-se amb comunitats en línia i accedir a recursos de suport, moltes de les participants van poder trobar el recolzament emocional necessari per enfrontar-se i superar els efectes traumàtics de la violència que havien experimentat. Les TIC es van convertir així en aliades poderoses en el seu camí cap a la recuperació i el benestar emocional. Aquests mitjans els van proporcionar un espai per compartir les seves històries i resignificar-les, brindant així suport a altres dones que afrontaven situacions similars.

"En el tema de violència, em sento que ha ajudat moltíssim. Ha estat una finestra per a mi al món. Vaig investigar molt, vaig seguir molts psicòlegs, grups, tot va ser per allà. I em vaig conscienciant de tot el que m'estava passant i el greu que era."

"He arribat en live *que em veuen fins a vuit mil persones i així, i et comencen a preguntar coses. Llavors, clar, et comences a identificar enmig de tanta gent, i la gent també s'identifica amb tu, persones que han passat maltractament, hi ha dones que m'han escrit, clientes que m'han escrit, inclús enviant-me fotos colpejades i tot això."*

Habilitats digitals i nivell de competències

Pel que fa a les habilitats digitals, totes les participants posseeixen competències digitals bàsiques, dirigides principalment a l'ús d'eines diàries com WhatsApp o Instagram. En relació amb tasques més complexes, com la gestió d'aplicacions menys familiars o la recerca d'informació a internet, hi ha una gran diversitat de situacions. Algunes d'elles van rebre formació reglada en l'àmbit digital, mentre que d'altres no.

La situació de violència que van patir aquestes dones ha deixat seqüeles profundes en la seva autoestima, generant sentiments d'inseguretat pel que fa a l'ús de les TIC. Algunes d'elles van expressar por davant de la complexitat del món digital i els perills potencials que això comporta.

"I ara estic una mica covarda, això també em passa... M'he acovardit una mica amb moltes coses. L'altre dia pensava que fins i tot tinc por. Això és el dolent, que et fa sentir petita. I sembla que no valgui res o que tothom valgui més. Això ho tinc jo. I llavors, és el que estic treballant."

La cerca d'ajuda en tercers es converteix en una estratègia comuna per a algunes dones que s'enfronten a obstacles en tasques digitals. Algunes d'elles indiquen que recorren als seus fills o altres membres de la família per obtenir assistència en aquests temes.

La manca de llibertat provocada per la situació de violència va afectar directament la possibilitat d'aquestes dones de desenvolupar tot el seu potencial en competències digitals, així com d'obtenir formació en altres àrees. Aquesta limitació va tenir un impacte a llarg termini en l'àmbit laboral, ja que, durant el temps en què estaven en aquesta relació, les seves parelles els impedien aprendre coses noves, dient-los que no ho necessitaven, qüestionant-les o infravalorant-les. Sovint, els deien que, en lloc de dedicar temps a estudiar, haurien de treballar, fins i tot quan elles consideraven que podien fer ambdues coses. Aquesta manca de competències digitals complexes ha afectat la seva capacitat per adaptar-se a les noves tecnologies i la competitivitat en el mercat laboral actual.

El trauma de la violència de gènere no només afecta la salut mental i emocional de les persones que la pateixen, sinó també les seves oportunitats econòmiques i professionals a llarg termini. La manca de llibertat i el control exercit pels maltractadors van impedir que diverses d'aquestes dones desenvolupessin competències digitals, cosa que les afecta en les seves oportunitats laborals i en la seva capacitat per apoderar-se i reconstruir les seves vides.

"Per què necessitava jo instruir-me? Jo volia estudiar també informàtica, perquè ell, precisament, s'encarregava de tot el que era el pagament. Jo feia tota la resta a casa, però sense res de tot això."

"Ell sempre feia les coses, i si alguna vegada jo havia dit que m'ensenyés a fer alguna cosa, deia que per a què m'ho havia d'ensenyar, si a mi no em feia cap falta, no? Com quan alguna vegada havia intentat aprendre anglès. I per a què vols anglès tu, si... si per cosir no et fa falta."

Totes expressen un interès a continuar el seu desenvolupament en aquest àmbit i reconeixen els beneficis que això podria aportar a les seves vides. Moltes d'elles han començat a buscar oportunitats de formació després de sortir de la relació abusiva. Aquest procés no només els ha proporcionat coneixement pràctic, sinó que també els ha infós un sentit renovat de llibertat, independència i apoderament.

"Sí, arran que m'he adonat que sóc capaç d'enviar un PEC, que sóc capaç de fer un treball com tothom i enviar-lo, m'he adonat que vull fer un curs de formació informàtica per poder avançar més i, a vegades, no haver de recórrer sempre als altres, i saber, o millor dit, he de saber el mateix."

La majoria de dones senten la necessitat d'adquirir més competències digitals. Algunes d'elles expressen que se senten còmodes utilitzant el mòbil, però que l'ordinador els suposa un altre nivell de complexitat, ja que no estan familiaritzades amb la interfície de les pàgines web. Això es deu al fet que durant anys només han tingut accés al mòbil, i el canvi de dispositiu les confon. Consideren aquestes habilitats fonamentals per accedir a millors oportunitats laborals i per gestionar de manera eficient tràmits i altres aspectes relacionats amb Internet. A més, reconeixen el valor de dominar aquestes eines per poder navegar amb confiança pel món digital.

"Cal saber gestionar-ho també, perquè també hi ha malícia per aquí. Jo he rebut assetjament i amenaces, vull dir, que hi ha molta malícia també, però és qüestió de saber portar-ho. Almenys jo estic aprenent a gestionar-ho."

Aquesta necessitat de competències digitals es fa especialment evident en els processos judicials, on la manca d'habilitats tecnològiques pot sumar un obstacle addicional per a les dones que han patit violència. Enfrontar-se al sistema judicial implica gestionar una gran quantitat de documentació digital. Les dones han d'aprendre a fer captures de pantalla, guardar missatges i correus electrònics. Algunes estan més familiaritzades amb aquest tipus d'usos que d'altres. Fins i tot algunes mencionen haver après a utilitzar aplicacions per gravar converses amb l'objectiu de reunir proves que puguin presentar en un judici. La naturalesa digital de molts procediments pot ser desfavorable, sobretot per a aquelles que no estan habituades a aquest tipus d'usos. La digitalització pot facilitar certs aspectes logístics, però també pot presentar obstacles significatius en la cerca de justícia. Algunes d'elles expliquen que sovint esborraven missatges violents perquè els causaven dolor, i després es trobaven amb el problema d'haver eliminat una prova.

Aquest requisit sovint implica una adaptació forçada, que s'afegeix a la complexitat d'una situació ja de per si difícil. Algunes dones reconeixen la importància d'adquirir habilitats específiques per protegir-se i defensar-se durant els processos judicials als quals s'enfronten. Per exemple, aprendre a fer captures de pantalla o a no esborrar missatges pot ser crucial per recopilar proves. En aquest context, aprendre a utilitzar eines digitals es converteix en una prioritat per poder defensar-se adequadament i buscar justícia.

Una participant va reflexionar sobre el seu propi procés d'aprenentatge durant la separació i el judici:

"Moltes vegades, tu, sobretot al principi del procés, vas aprenent a mesura que avances amb el procés de separació, violència i tot. Però al principi no saps que has de fer una captura de pantalla d'un text, o que no has d'esborrar un missatge. Vull dir, és veritat que cal ensenyar a les dones a tenir les eines per poder-se defensar en el judici, perquè al final el que necessites són proves (...)".

Coneixement ús i opinió dels serveis digitals municipals

En relació a aquesta dimensió, les participants van revelar que no van cercar ajuda ni informació als serveis digitals municipals davant de les situacions de violència. Aquest aspecte posa de manifest la necessitat expressada per les participants de mantenir la privacitat quan cerquen ajuda, tant per motius de seguretat com pel desig de preservar la intimitat i evitar la vergonya. En general, van arribar als serveis municipals a través d'altres vies: algunes van ser derivades pels Mossos d'Esquadra en presentar denúncies, altres van ser derivades per professionals de l'hospital després de cercar tractament per les conseqüències de les agressions. Aquestes instàncies els van oferir suport, les van ajudar a comprendre la gravetat de la situació i les van orientar sobre els passos a seguir i les possibilitats d'ajuda que ofereix el municipi. Així va ser com les participants van arribar al CAID.

"Però no hi ha molta informació a través de les xarxes socials ni al web sobre el CAID, vull dir, no hi ha informació. Jo no sabia que existia si no fos perquè un policia va veure una agressió nostra al carrer i em va dir que denunciés, després em va informar sobre la informació del CAID aquí als Mossos, ella va ser qui em va informar que aquí em podien ajudar, però per altra banda, vull dir, per xarxes socials o no sé, almenys per TikTok no hi ha informació."

En general, coincideixen en què els serveis municipals haurien de tenir més visibilitat a les plataformes digitals. No obstant això, mentre estaven immerses en el cicle de la violència, evitaven cercar informació per por de ser descobertes pel maltractador o per no considerar-se a elles mateixes dins d'una relació abusiva. Aquest temor a ser descobertes era una preocupació constant, ja que el control exercit sobre elles era tan opressiu que qualsevol intent de cercar ajuda o informació podia ser perillós i desencadenar una situació violenta. També subratllen que aquest procés s'ha de portar a terme quan la persona se senti emocionalment preparada per afrontar-lo. Reconeixen que cercar ajuda a través de mitjans digitals pot ser beneficiós, però els preocupa el possible rastre digital que pugui quedar en el seu historial d'internet en consultar serveis d'ajuda. El temor a rebre missatges relacionats amb la sol·licitud d'ajuda també contribueix a la seva reticència a utilitzar aquests mitjans per cercar suport.

"A mi em passa una cosa, ara que estic sola no em fa res, però si jo estigués amb ell, tot sortiria i el primer que ho veuria seria ell, això és el que em passava, això em matava. El moment que ell ho mirava, gairebé m'ho deia ell, i això em feia sentir fatal, així que havia de dir tot el que estava escrit. Nosaltres estem en una presó, així que ara que estic sola, envieu-me informació. Si estigués amb ell, em posaria en un embolic que... bé, per això estan aquests números i podem trucar, però tot l'altre."

Pel que fa al CAID, algunes participants consideren que hauria de ser més visible a internet. Tot i això, com es va esmentar, aquesta percepció podria estar esbiaixada per la por que moltes dones senten davant de les possibles conseqüències si el maltractador descobreix que cerquen ajuda o informació a internet.

"Però crec que els tallers tampoc estan publicats al web. Crec que no, perquè per exemple, en aquest cas, el que t'ha passat, jo també ho vaig viure abans perquè vaig venir també estant amb ell per demanar ajuda i, clar, no volia que ell es fixés que venia d'amagat, però després vaig venir sola."

Es van comentar experiències en relació amb l'ús del mòbil ATENPRO (Servei Telefònic d'Atenció i Protecció per a víctimes de la violència de gènere), un dispositiu que permet a les usuàries contactar en qualsevol moment amb un centre especialitzat. Aquest servei ofereix atenció immediata i a distància, garantint una resposta ràpida davant qualsevol eventualitat, les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, independentment de la ubicació. El servei ATENPRO és una iniciativa del govern espanyol, gestionada en col·laboració amb entitats del tercer sector. Aquest mòbil és un servei ofert i tramitat pel CAID per a aquelles dones que ho necessitin. L'opinió generalitzada és que, en situacions de perill imminent, el dispositiu no resulta útil, ja que el maltractador pot treure-li abans que puguin activar la trucada. En moments crítics, els maltractadors solen prendre el mòbil, limitant l'accés al dispositiu en aquestes circumstàncies. No obstant això, reconeixen el valor del servei i coincideixen que és una eina útil. També van suggerir noves funcionalitats que podrien millorar la seva eficàcia. Aquestes millores es descriuen a la secció de solucions.

"Tinc l'ús de l'ATENPRO, que és un dels serveis que ens dona, bé, en aquest cas me'l dona la Creu Roja, però ve des d'aquí, des del CAID, o sigui, és de la mà de l'ajuntament, i bé, sí, és una cosa que va bé, però bé, entenc que també es podria millorar molt, perquè no és un sistema totalment efectiu. Entenc que per a una violència de gènere molt alta, vull dir, una emergència de nivell alt, com, em van a matar, això no serveix per a res, però bé, és veritat que, ostres, és difícil, no?"

"Perquè en aquests moments, no tens temps. El primer que fa és treure't el mòbil."

Pel que fa al número d'emergències 112, les experiències han estat positives, destacant la resposta ràpida i eficaç de la policia en situacions de risc, amb l'arribada immediata d'agents al lloc de l'incident. Les participants subratllen que aquesta intervenció ràpida va ser crucial per garantir la seguretat en moments crítics.

Solucions

Les següents solucions proposades per les mateixes participants no es limiten únicament a superar els obstacles i desafiaments durant les situacions de violència, sinó que també abasten estratègies per reconstruir les seves vides i avançar després de sortir d'aquest cercle de violència.

- **Formacions en habilitats digitals dirigides a les seves necessitats específiques**. Formacions en habilitats digitals concretament orientades a les gestions judicials, com l'abocament digital de proves per als judicis. Moltes d'elles no tenen coneixements sobre quina informació és important guardar i com fer-ho, a més de desconèixer eines bàsiques com fer captures de pantalla o descarregar missatges. Instruir-les en aquests aspectes no només els proporcionaria habilitats digitals fonamentals, sinó que també els permetria realitzar aquestes gestions de manera més efectiva i autònoma, apoderant-les en el seu procés amb la justícia

- **Millorar les funcionalitats del dispositiu mòbil de ATENPRO.** Les participants van suggerir funcionalitats addicionals com un botó de pànic que activi automàticament una trucada d'emergència en mode altaveu, permetent que la conversa sigui escoltada pel personal d'assistència sense que la usuària necessiti interactuar directament amb el dispositiu. Aquest tipus de funcionalitat seria especialment útil en situacions on no poden accedir o utilitzar el mòbil de manera segura. També es va proposar disposar d'algun dispositiu similar als sistemes de teleassistència utilitzats per les persones grans. La idea és que aquest dispositiu es pugui portar penjat i sigui accessible fins i tot en situacions de perill, on l'accés al mòbil pugui ser limitat o perillós.

  És important aclarir que el dispositiu ATENPRO actualment compta amb una funció que permet activar una trucada i gravar tot el que succeeix sense necessitat que ningú parli, activant automàticament els serveis d'emergència. Però les participants desconeixien aquesta possibilitat.

- **Dissenyar una aplicació mòbil per a situacions d'emergència**. Una de les participants va esmentar que utilitza l'aplicació d'una empresa privada de seguretat, la qual considera que proporciona una protecció més efectiva per a ella i les seves filles degut a la seva resposta ràpida. Aquesta aplicació compta amb una funció d'SOS dissenyada especialment per a infants i adolescents, que ofereix ajuda immediata en cas d'emergència i proporciona la ubicació en temps real. Basant-se en aquesta experiència, les participants suggereixen que una aplicació similar els proporcionaria tranquil·litat i una sensació de seguretat addicional. Consideren que una aplicació que funcioni encara més ràpid i que no requereixi tanta identificació seria ideal per a la seva situació. Tot i això, reconeixen que aquesta solució podria afrontar desafiaments similars als del dispositiu mòbil de ATENPRO, ja que en situacions crítiques, les dones poden tenir dificultats per accedir al mòbil.

- **Designar un contacte d'emergència al mateix mòbil**. Una solució creativa i efectiva que una de les participants va compartir és designar un contacte d'emergència al mateix mòbil. Aquesta funcionalitat permet configurar una persona de confiança perquè, amb només prémer un botó específic al mòbil, s'enviï automàticament un missatge amb la ubicació real de la usuària. La participant va explicar que ja havia informat aquesta persona amb antelació, de manera que quan rebés un missatge d'aquest tipus, sabria que la situació era crítica i que l'ajuda era necessària de forma urgent.

"(...) poses un contacte d'emergència i només clicant al mòbil, sense necessitat de trucar, s'envia un missatge a aquesta persona on li diu que estàs en perill i li envia la teva ubicació. I com que jo tenia el problema que tenia amb el pare dels meus fills, parlava amb aquestes persones i els deia: et posaré com a contacte d'emergència; si veus que et arriba aquest missatge, truca a la policia i dona'ls-hi la ubicació."

- **Incloure l'educació digital al currículum escolar, amb èmfasi en la perspectiva de gènere** per evitar aquest tipus de situacions en el futur. Proposen que ensenyar als joves a utilitzar la tecnologia de manera segura i responsable des d'una perspectiva de gènere podria ajudar a reduir la violència i l'assetjament en línia, alhora que fomentaria relacions més saludables tant en l'àmbit digital com fora d'aquest.

- **Crear una àrea personal a la pàgina web del CAID.** En aquest espai, les usuàries podrien accedir al seu historial complet i carregar documents importants, com certificats i informes rellevants per als seus casos judicials. A més, podrien comunicar-se amb l'equip del CAID, programar cites i rebre assistència de manera més eficient i còmoda.

- **Generar xarxes de suport** on les mares trobin recolzament a través d'institucions com les escoles. En aquests espais, les dones podrien accedir a recursos, compartir experiències i rebre orientació sobre com superar els reptes que afronten. A més, les escoles podrien oferir tallers i capacitacions en habilitats digitals adaptades a les necessitats d'aquestes dones, promovent així la inclusió digital i apoderant-les per reconstruir les seves vides amb confiança i autonomia.

SESSIÓ DE CODISSENY

Les propostes d'acció presentades a continuació van ser desenvolupades conjuntament entre el servei municipal del CAID de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, MWCapital i les dones participants de l'estudi. Partint de les barreres identificades per les mateixes participants (desenvolupades a la secció anterior), es van codissenyar les següents propostes d'acció:

- **Realitzar formacions adaptades a les necessitats de les dones en forma de "càpsules formatives"** que contemplin diverses temàtiques i es duguin a terme al CAID en format presencial i virtual.

  - Co-dissenyar els continguts formatius amb les dones per garantir que siguin pertinents, efectius i que realment responguin a les seves necessitats. Algunes temàtiques podrien ser:
    - Formacions en habilitats digitals orientades a proporcionar eines digitals per afrontar processos judicials, com la gestió i emmagatzematge segur de missatges i proves digitals, la realització de captures de pantalla, la descàrrega d'imatges, etc.
    - Formacions per a mares i els seus fills i filles on es proporcionin eines pràctiques per afrontar situacions en què els nens i nenes es vegin exposats/es a la violència a través de mitjans digitals, com ara missatges de WhatsApp violents enviats per l'agressor. En aquestes formacions s'ensenyaran estratègies efectives sobre com respondre davant aquestes situacions, així com també precaucions i mesures de protecció que es poden implementar perquè els/les menors estiguin segurs/es, i pautes clares sobre com procedir davant aquests esdeveniments per tal de minimitzar-ne l'impacte negatiu. Aquestes formacions proporcionaran un espai on mares, fills i filles podran compartir preocupacions i rebre orientació professional sobre l'ús segur dels mitjans digitals. També enfortiran la xarxa de suport de les dones.
  - Seleccionar adequadament professionals experts per impartir aquestes formacions.
  - Convidar entitats del municipi que acullen dones d'aquest col·lectiu a col·laborar en el disseny de les formacions i a ampliar la invitació a més dones, per tal de generar un impacte més gran.

- **Desenvolupar una aplicació mòbil** que ofereixi a les dones d'aquest col·lectiu una eina integral, proporcionant la informació i els recursos necessaris per afrontar les situacions de violència de gènere, així com un espai segur i organitzat per emmagatzemar tota la documentació judicial recopilada al llarg del seu recorregut per les diferents instàncies legals.

  Aquesta aplicació hauria d'incloure una sèrie de funcionalitats dissenyades per proporcionar més informació i suport, com ara:

- Emmagatzematge segur: una àrea personal on les usuàries puguin guardar i accedir a documents judicials i proves importants de manera segura i encriptada. Per garantir la màxima seguretat, l'aplicació hauria de comptar amb un sistema de doble contrasenya. Aquest sistema permetria que, si algú revisa el mòbil i demana una contrasenya, només accedeixi a una interfície segura però fictícia, mentre que la informació confidencial romandria protegida sota una segona contrasenya secreta.
- A més de documents legals, l'aplicació permetria pujar i emmagatzemar proves necessàries per als judicis. Un cop pujades a l'aplicació, les usuàries podrien esborrar aquesta informació del dispositiu mòbil, eliminant qualsevol rastre que pogués causar conflictes si el mòbil fos revisat. Això els proporcionaria tranquil·litat i una protecció addicional.
- Alertes i recordatoris: configuració de notificacions per a dates importants relacionades amb els seus casos legals.
- Guia de recursos legals: accés a una base de dades amb informació jurídica rellevant i actualitzada.
- Fòrum i grup de suport: un espai on puguin compartir experiències i rebre suport emocional d'altres dones en situacions similars. Un espai d'ajuda mútua per navegar pels procediments legals, resoldre dubtes i conèixer altres experiències.
- Educació i benestar: tallers i cursos en línia sobre drets legals, recursos sobre salut mental, estratègies d'autocura, tècniques de gestió de l'estrès, meditacions i apoderament personal.
- Directori de serveis: llistat detallat dels serveis locals, incloent-hi serveis municipals, centres d'assessorament, línies d'ajuda i oficines legals, amb informació de contacte i horaris d'atenció.
- Generació d'informes: aquesta funció permetria crear automàticament informes amb tota la documentació administrativa i legal recopilada a l'aplicació. Això simplificaria la burocràcia en facilitar la presentació de denúncies o altres documents, ja que tota la informació estaria centralitzada en una sola plataforma. L'aplicació haurà de tenir la capacitat de generar un informe complet amb tots els dades emmagatzemades, llest per a ser presentat als diferents serveis.
- Xatbot intel·ligent que pugui respondre preguntes comunes, guiar les usuàries en la cerca d'informació específica i proporcionar enllaços directes a recursos pertinents.

Per dur a terme una solució d'aquest tipus serà fonamental:

- Conèixer les iniciatives actuals i el coneixement derivat de recerques específiques que abordin experiències de violència entre grups de dones.
- Investigar les iniciatives actuals de la Generalitat de Catalunya i de l'Institut Català de les Dones per conèixer si estan treballant en alguna cosa similar.
- Contactar amb startups, incubadores, hubs tecnològics, programes d'acceleració i altres empreses tecnològiques interessades en desenvolupar el projecte.

- Buscar finançament participant en convocatòries i sol·licitant fons.

- **Millorar les funcionalitats del dispositiu ATENPRO.** Transformar-lo en un accessori discret i d'ús diari, com una polsera o una arracada, que no desperti sospites ni reveli que és un dispositiu d'ajuda, incorporant un botó de pànic.

- **Crear aliances i col·laboracions amb empreses de telefonia, institucions i organismes** que ofereixen serveis de dades mòbils i/o préstecs de dispositius. Aquestes col·laboracions generarien sinèrgies que optimitzaran l'ús dels recursos disponibles, garantint una coordinació efectiva dels mateixos perquè aquestes dones tinguin accés a la connectivitat a internet i als dispositius necessaris.

  - A través d'aquestes sinèrgies, crear un banc de dispositius al CAID. Això permetrà a les dones disposar de telèfons mòbils en situacions de violència en què les seves parelles els trenquen o els prenen.
  - Sol·licitar a les companyies de telefonia que desenvolupin programes d'abonament social que reconeguin la vulnerabilitat de les dones en situacions de violència de gènere, proporcionant bons solidaris específics per garantir que aquelles sense recursos econòmics puguin mantenir actius els seus paquets de dades.

DISCUSSIÓ I CONCLUSIONS

Al llarg d'aquest estudi es van destacar els nombrosos desafiaments que afronten les dones que han patit violència de gènere. L'impacte d'aquesta violència és tan profund que les seves conseqüències perduren fins i tot després d'haver finalitzat el vincle violent. Aquestes experiències no només afecten el seu benestar emocional, físic, econòmic i mental, sinó que també limiten les seves possibilitats d'accés i ús de les TIC, així com també el desenvolupament de les seves habilitats digitals. En un entorn cada cop més digitalitzat, la violència de gènere perpetua la bretxa digital, dificultant encara més per a aquestes dones el procés de recuperació i la seva integració plena a la societat.

L'accés a dispositius i internet sorgeix com una de les principals dificultats dins d'aquest col·lectiu. Aquesta limitació s'atribueix al control extrem exercit per les parelles, la destrucció deliberada de dispositius com a forma de coacció, i les restriccions econòmiques que dificulten l'adquisició de nous dispositius o el pagament de paquets de dades mòbils.

La vigilància constant a la qual es veuen sotmeses provoca que aquestes dones s'allunyin de les TIC, no per elecció pròpia, sinó com una mesura d'autoprotecció per evitar confrontacions o violència addicional. Això impacta directament en l'ús que fan dels seus dispositius, eliminant en molts casos xarxes socials o qualsevol aplicació que pogués ser potencialment generadora d'un conflicte. A llarg termini, això afecta les seves habilitats i motivacions per adquirir majors competències digitals, fet que impacta negativament en les seves possibilitats laborals i de desenvolupament professional. Les dificultats en l'accés i els canvis que fan en l'ús de les TIC no només perpetuen la dependència amb el seu agressor, sinó que també les priven d'eines fonamentals per a la comunicació, la possibilitat de demanar ajuda, de mantenir-se en contacte amb la seva xarxa de suport i de reconstruir les seves vides amb autonomia.

Rebre formacions en habilitats digitals es torna fonamental per a les dones d'aquest col·lectiu, sobretot a l'hora d'afrontar procediments judicials. Les TIC es converteixen en eines essencials perquè aquestes dones puguin gestionar tràmits administratius i judicials relacionats amb les seves ex parelles violentes. Tot i això, la necessitat d'aprendre i adaptar-se a aquestes tecnologies afegeix una capa addicional d'estrès a un procés ja de per sí complicat i emocionalment esgotador. Rebre formacions en habilitats digitals orientades als procediments judicials no només permetrà enfortir la capacitat d'aquestes dones per gestionar proves i documents legals de manera segura, sinó que també disminuirà la bretxa digital que limita el seu accés a la justícia. Així mateix, el desenvolupament d'una aplicació mòbil dissenyada per proporcionar-los eines i informació que faciliti el seu recorregut judicial emergeix com una solució tecnològica prometedora.

Finalment, és fonamental destacar que tot i que les TIC poden ser poderoses aliades perquè aquestes dones recuperin la independència i reconstrueixin les seves vides, les situacions que travessen són molt delicades i complexes, per la qual cosa requereixen un acompanyament proper i presencial. És aquí on cobra una importància fonamental el treball realitzat pel CAID, els serveis municipals i les entitats locals, oferint suport, guia i acompanyament. Tot i que les propostes d'acció dirigides a pal·liar les desigualtats digitals són prometedores i innovadores, aquestes solucions han de complementar-se sempre amb la feina dels serveis i entitats, ja que es requereix un enfocament integral que combini el suport tecnològic amb intervencions humanes sensibles a les necessitats individuals de cada dona. Aquesta integració és essencial per apoderar les dones, recolzar la seva recuperació i facilitar la seva plena participació en un món cada cop més digitalitzat.

BIBLIOGRAFIA

Departament d'Interior. Generalitat de Catalunya. (2023). *DADES SOBRE VIOLÈNCIA MASCLISTA - 2023*. https://interior.gencat.cat/web/.content/home/030_arees_dactuacio/seguretat/violencia_masclista_i_domestica/estadistica_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_violencia_masclista_dones/anys_anteriors/anys_anteriors/Dades-VM_2023.pdf

Farré, N. (2021, Septiembre 18). L'Hospitalet: 35 años luchando contra la violencia de género. *El Periódico*. https://www.elperiodico.cat/ca/hospitalet/20211122/hospitalet-aten-1021-dones-violencia-masclista-12884677

Gámez-Guadix, M., Borrajo, E., & Calvete, E. (2018). Abuso, control y violencia en la pareja a través de Internet y los smartphones: Características, evaluación y prevención. Papeles del Psicólogo / Psychologist Papers, 39(3), 218-227. https://doi.org/10.23923/pap.psicol2018.2874

Gobierno de España. Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. (2021). *Carta Derechos Digitales*. https://www.lamoncloa.gob.es/presidente/actividades/Documents/2021/140721-Carta_Derechos_Digitales_RedEs.pdf

Gómez Crespo, M. L., & De la Torre Cuellar, I. (2021). *Brecha digital social y defensa de los derechos humanos. Análisis cualitativo. España.*

Hidalgo-Ruzzante, N., Gómez Medialdea, P., Bueso-Izquierdo, N., Jiménez González, P., Martín del Moral, E., & Pérez-García, M. (2012.). *Secuelas cognitivas en mujeres víctimas de violencia de género.*

Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet. (2022). *Enquesta de Bretxa Digital a L'Hospitalet Informe de resultats 2022.*

Instituto de Estadística de Cataluña. (s.f.). El municipio en cifras: L'Hospitalet de Llobregat. Recuperado de https://www.idescat.cat/emex/?id=081017&lang=es

Ministerio de Igualdad. Gobierno de España. (2016). *Definición de Violencia de Género.* https://www.inmujeres.gob.es/servRecursos/formacion/Pymes/docs/Introduccion/02_Definicion_de_violencia_de_genero.pdf

Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad. (2023). Brecha digital de género. Red.es. Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial. Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. https://www.ontsi.es/sites/ontsi/files/2023-03/brecha-digital-de-genero-2023.pdf

ONU Mujeres. (2024, June 5). *Tipos de violencia | ONU Mujeres*. UN Women. Retrieved June 5, 2024, from https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence

Organización Mundial de la Salud. (2021, March 8). *Violencia contra la mujer*. World Health Organization (WHO). Retrieved June 5, 2024, from https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women

UNICEF Comité Español (Ed.). (2018, Febrero). *Los niños y niñas de la brecha digital en España*. https://www.unicef.es/sites/unicef.es/files/comunicacion/ESTUDIO_Infancia_y_TICs_web.pdf.

L'HOSPITALET 6.0
UNA CIUDAD
CONECTADA

Mobile
WorldCapital
Barcelona

Ajuntament de L'Hospitalet