

ESTUDI QUALITATIU SOBRE BRETxes DIGITALS · 2024

02

Col·lectiu: dones
que han patit violència
de gènere



SOBRE L'HOSPITALET 6.0

És una proposta de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat amb l'objectiu de situar la ciutat **a l'avantguarda de les tecnologies digitals**, sense deixar ningú enrere.

La iniciativa sorgeix del reconeixement i el compromís del municipi amb la Carta catalana pels drets i responsabilitats digitals, i pretén impulsar la transformació digital en els **6 districtes que formen la localitat**.

Les prioritats de L'Hospitalet 6.0 són **la lluita contra la bretxa digital, el foment del talent i la reconversió professional en l'àmbit digital, la digitalització de l'Administració** i la relació amb la ciutadania, així com **la transformació digital del teixit econòmic i productiu** del territori.



Permís per compartir

Aquesta publicació està protegida per la llicència internacional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 (CC BY-SA 4.0).

Publicat

Juliol del 2025

Avís legal

La informació i les opinions exposades en aquest informe no reflecteixen necessàriament l'opinió oficial de MWCcapital. La Fundació no garanteix l'exactitud de les dades incloses en aquest informe. Ni la Fundació ni cap persona que actuï en nom de la Fundació serà considerada responsable de l'ús que es pugui donar a la informació que conté.

ÍNDEX

ALTRES

ENFOCAMENT I PERSPECTIVES

PART 1



METODOLOGIA DE L'ESTUDI

PART 2



RESULTATS I PROPOSTES

PART 3



DISCUSSIÓ I CONCLUSIONS

PART 4



ENFOCAMENT I PERSPECTIVES

PART 1



Introducció a l'informe

Context del col·lectiu estudiat

Aspectes de l'ús d'internet analitzats

Objectius de l'estudi

INTRODUCCIÓ A L'INFORME

En un món cada vegada més digitalitzat, l'accés equitatiu a la tecnologia en general i a internet en particular 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 a l'ús efectiu de les eines digitals**, sobretot 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 (d'ara endavant: MWCcapital) van dur a terme un **estudi mitjançant una enquesta quantitativa** sobre la situació d'inclusió social de la ciutadania en relació amb les bretxes digitals en el municipi.¹

Atès que l'enquesta quantitativa va aportar una sèrie de conclusions generals sobre el nivell d'inclusió digital de la població, es va decidir dur a terme a continuació un **estudi qualitatiu**. Per fer-lo, es van identificar **cinc col·lectius en situació de vulnerabilitat**.

L'estudi qualitatiu va tenir com a objectiu explorar i entendre com impacten les bretxes digitals en la seva quotidianitat, i dissenyar i desenvolupar propostes per tal de pal·liar-la. Un dels col·lectius identificats va ser el de **dones que han patit violència de gènere**.

¹ Institut Opinòmetre, MWCcapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022

El present informe, fet en col·laboració amb el CAID de L'Hospitalet de Llobregat i MWCcapital, **forma part, doncs, d'una sèrie de sis (els dels cinc col·lectius i un informe global)**. Es proposa entendre la realitat del col·lectiu de dones que han patit violència de gènere en relació amb les bretxes digitals, i proposar solucions concretes i col·laboratives que promoguin una inclusió digital equitativa i sostenible.

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, **L'Hospitalet de Llobregat**, situada a l'àrea metropolitana de Barcelona, ha exercit un paper crucial en **l'atenció a les dones** que han patit violència de gènere. Ho ha fet a través del Programa Municipal per a la Dona, del **Centre d'Atenció i Informació a la Dona (d'ara endavant: CAID)**, que ha ofert suport a milers d'usuàries.

La incidència elevada del problema té un **impacte social i econòmic profund**. També **afecta la salut mental** de les supervivents, que poden experimentar aïllament, incapacitat per treballar, pèrdua d'ingressos, exclusió d'activitats quotidianes i limitació en la capacitat per cuidar de si mateixes i de les seves famílies.

CONTEXT DEL COL·LECTIU ESTUDIAT

→ DEFINICIÓ I DADES NUMÈRIQUES	→ CONSEQÜÈNCIES D'AQUESTA XACRA	→ LES BRETXES DIGITALS	→ NECESSITAT D'AQUEST ESTUDI
<i>“La violència de gènere és aquella que s'exerceix sobre les dones per part dels que estiguin o hagin estat lligats a elles per relacions d'afectivitat (parelles o exparelles). L'objectiu de l'agressor és fer mal 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.”²</i> A Espanya, el 2023, la taxa de dones de 14 anys i més que han patit violència de gènere va ser d'1,7 per cada 1.000.³ Només a Catalunya es van atendre 17.051 casos de violència de gènere aquell mateix any.⁴ L'Hospitalet de Llobregat va obrir el 1986 el primer Centre d'Atenció i Informació a la Dona (CAID) de Catalunya. Aquest centre ha atès al llarg de la seva història més de 15.700 dones que han patit violència de gènere i 700 menors.⁵ ² Ministerio de Igualdad. Gobierno de España, 2016 ³ Institut d'Estadística de Catalunya, s.f. ⁴ Departament d'Interior. Generalitat de Catalunya, 2023 ⁵ Farré, 2021	Aquest problema té un cost social profund. Les dones poden quedar aïllades, ser incapaces de treballar, perdre els ingressos, i deixar de participar en les activitats diàries o de cuidar bé de si mateixes i les seves famílies.⁶ S'ha demostrat que les seqüeles psicològiques del maltractament poden afectar àrees crucials com l'atenció i la funció executiva del cervell. Això es pot estendre a llarg termini i afectar significativament la capacitat per aprofitar oportunitats vitals i professionals en el futur.⁷ ⁶ Organització Mundial de la Salut, 2021 ⁷ Hidalgo-Ruzzante et al., 2012	Aquestes dificultats se sumen a la bretxa digital de gènere ja existent. S'entenen com a bretxes digitals les disparitats en l'accés, l'ús i l'aprofitament de les TIC entre diferents grups socials, econòmics, geogràfics o demogràfics. Així que a la violència de gènere se li afegeix la digital, la qual cosa col·loca aquestes dones en una posició de més desavantatge.⁸ ⁸ Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad, 2023	A més, les dones en general solen tenir una sensació de menys seguretat que els homes quan fan servir internet, cosa que s'intensifica en les situacions de violència, ja que les TIC se solen utilitzar per part dels agressors per cometre abusos a través del control i la violència psicològica.⁹ Per tot el que s'ha dit, és necessari posar el focus en aquest col·lectiu. És crucial continuar reforçant els canals d'ajuda a les dones, com el CAID, i buscar formes de reduir les bretxes digitals que les afecten, per aconseguir que puguin participar en la societat de manera plena i en igualtat d'oportunitats. ⁹ Cámez-Guadix et al., 2018

ASPECTES DE L'ÚS D'INTERNET ANALITZATS

Per a l'estudi de les bretxes digitals, es prenen en consideració les dimensions següents:¹⁰

1. ACCÉS A INTERNET

Possibilitat material d'accedir a internet (connexió i tipus de connexió) i de comptar amb dispositius digitals (ordenador, smartphone, tauleta, etc.).

2. FORMES D'ÚS D'INTERNET I MOTIVACIONS

Freqüència de l'ús d'internet, tipus d'activitats que es fan online (per a l'oci, el treball o la formació), beneficis que poden generar per a la qualitat de vida i experiència d'ús.

3. HABILITATS DIGITALS I NIVELL DE COMPETÈNCIES

De les habilitats bàsiques, com les activitats de comunicació, a les habilitats més avançades, que estan menys esteses.

4. CONEIXEMENT, ÚS I OPINIÓ DELS SERVEIS DIGITALS MUNICIPALS

...per part del col·lectiu estudiat.

¹⁰ Gómez Crespo i De la Torre Cuellar, 2021

OBJECTIUS DE L'ESTUDI

Aquest estudi qualitatiu té l'objectiu general de **conèixer en profunditat les realitats en relació amb les bretxes digitals del col·lectiu de dones que han patit violència de gènere a L'Hospitalet de Llobregat.**

Els seus objectius específics són:

OE1

Generar coneixement sobre les experiències, creences, actituds, pràctiques, percepcions i dificultats en relació amb les bretxes digitals. Focalitzar-se en l'accés i ús de les TIC, les habilitats i competències digitals, i el coneixement i ús dels serveis digitals municipals.

OE2

Aprofundir en aspectes concrets 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 en d'altres de noves que puguin sorgir per part de les participants.

OE3

Codissenyar propostes d'acció dirigides a pal·liar les desigualtats digitals identificades en les dones que han patit violència de gènere, tenint en compte les necessitats, reptes, dificultats i barreres detectades.

METODOLOGIA DE L'ESTUDI

PART 2



Característiques de les persones
participants

Disseny de l'estudi i eines utilitzades

CARACTERÍSTIQUES DE LES PERSONES PARTICIPANTS

El col·lectiu de les participants en l'estudi va ser definit segons aquestes variables:

“Dones de 30 anys endavant, que han patit alguna situació de violència de gènere, però ja no s'hi troben, que fan un ús habitual d'internet i tenen un smartphone propi”.

Totes menys 3 eren mares. La majoria vivien amb els seus fills, i/o amb altres familiars (pares i germans) o bé soles. La majoria van acabar el batxillerat, i algunes van cursar carreres de grau o part d'aquestes.

S'havien separat o divorciat de les parelles agressores, o estaven en procés de fer-ho. Alguns d'ells tenien ordres d'allunyament, o mantenien disputes legals per la custòdia dels seus fills.

En molts casos, havien normalitzat la situació de violència de gènere i això se'ls havia barrejat amb la creença que eren elles les que feien malament les coses. Tot això els havia dificultat poder sortir d'aquesta situació.



Es va contactar amb un total de **15 dones** i es va comptar amb la participació de **13 d'elles**, de les quals **6** van participar en les entrevistes semiestructurades i **10**, en la sessió de grup focal. El servei municipal CAID va funcionar com a nexa per contactar-hi.



Tenien entre 37 i 65 anys. Unes quantes provenien d'Espanya, i les altres, del Perú, l'Equador, Hondures, el Marroc i Colòmbia. Pel que fa als barris de residència, es van esmentar la Torrassa, Centre, Bellvitge, Pubilla Cases, Sant Josep, Santa Eulàlia i Can Serra.



DISSENY DE L'ESTUDI I EINES UTILITZADES

Per a la realització de l'estudi, **es van emprar 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.¹¹

¹¹ Penalva Verdú et al., 2015

→ 1. REVISIÓ BIBLIOGRÀFICA

Per contextualitzar la temàtica de l'estudi, es va dur a terme una revisió bibliogràfica que va permetre establir-ne els fonaments teòrics i orientar la formulació de preguntes per a les entrevistes.

A més, aquesta revisió va proporcionar una base per avaluar la rellevància i originalitat de l'estudi en el context acadèmic. Es va efectuar, així mateix, una aproximació a les recerques recents en la temàtica de les bretxes digitals a nivell local, regional i nacional.

→ 2. ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES

Amb la informació obtinguda, es va esbossar un **guió d'entrevista semiestructurada**, organitzada en dos apartats:

- Recollida de dades sociodemogràfiques de les participants, amb l'objectiu d'entendre millor la mostra de l'estudi i de mantenir el rigor en la selecció.
- Preguntes orientades a conèixer l'experiència personal de cada participant.

Es van fer **6 entrevistes semiestructurades** d'aproximadament **1 hora**, en modalitat **telefònica**.

El guió es va confeccionar prenent les **quatre dimensions de les bretxes digitals** (esmentades en l'apartat de Context) com a punt de partida, i aprofundint de manera més específica en el col·lectiu estudiat.

El servei municipal CAID va participar en la validació d'aquesta eina.

DISSENY DE L'ESTUDI I EINES UTILITZADES

→ 3. GRUP FOCAL

Posteriorment a les entrevistes semiestructurades, es va fer **una sessió de grup focal de 2,5 hores**, en la qual van participar **10 dones**. La sessió es va dur a terme al **CAID**. Aquesta eina va permetre recopilar dades a través de la interacció grupal.

En el guió emprat durant la sessió, es van incorporar tòpics d'interès derivats de les entrevistes semiestructurades.

→ 4. SESSIÓ DE CODISSENY

Finalment, es va dur a terme **una sessió de codisseney de 2 hores**, en la qual van participar el servei municipal CAID, MWCcapital i dones participants de l'estudi.

La sessió es va preparar a partir dels resultats obtinguts en les entrevistes semiestructurades i el grup focal, amb l'objectiu de codisseneyar propostes d'acció dirigides a pal·liar les desigualtats digitals.

RESULTATS I PROPOSTES

PART 3



Resultats de les entrevistes
semiestructurades i el grup focal

Solucions proposades per
les participants

Propostes d'acció sorgides
en la sessió de codisseny



RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

Els resultats presentats a continuació estan **organitzats d'acord amb les quatre dimensions de les bretxes digitals** esmentades en l'apartat de Context.

→ 1. ACCÉS A INTERNET

L'accés a dispositius mòbils i a internet en aquest col·lectiu es veu limitat a causa del control excessiu exercit per les seves parelles, la destrucció dels dispositius fruit de la violència i les dificultats econòmiques.

● Control abusiu per la parella

Totes les participants van estar sotmeses a una vigilància que s'estenia a l'àmbit digital. Relaten experiències pel que fa a al control sistemàtic dels dispositius: les seves parelles els monitoraven les converses per missatgeria i a les xarxes socials, tenien accés a les seves contrasenyes, els havien instal·lat software espia o interceptaven trucades per verificar contactes, entre d'altres.

“Contestava el meu mòbil, els meus familiars s'enfadaven, em deien, si et trucàvem a tu, per què contesta ell? Contestava 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 la dependència de l'agressor, i exacerbava la bretxa digital i la violència exercida sobre elles. Aquesta dinàmica tenia com a resultat una manca total de llibertat i un ambient opressiu.

“Era 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, i ell quan venia el primer que feia no era ni saludar, ni res, el mòbil. I ja quan s'ho creia o no, deixava el mòbil i ja era una cosa tan lletja, que quan em vaig separar, era com que jo era un animallet lliure.”

En alguns casos eren les seves mateixes parelles les que els havien regalat el mòbil, fins i tot quan elles no tenien interès a posseir-ne un. A més, la vigilància constant va provocar que algunes s'allunyessin d'internet i les tecnologies digitals, no per elecció pròpia, sinó com una mesura d'autoprotecció per evitar confrontacions o violència addicional.

El control sistemàtic es va estendre també als àmbits laborals i socials de les seves vides. No se sentien lliures per mantenir interaccions, personalment ni a través del mòbil, amb companys de feina, i temien que qualsevol contacte pogués ser malinterpretat i desencadenar una reacció violenta.

● Atacs contra els dispositius

La majoria de les dones parlen de situacions en les quals el seu agressor li treia o li trencava el dispositiu i la deixava incomunicada durant dies i fins i tot setmanes.

Atès que el mòbil era el mitjà principal de comunicació que tenien, sobretot amb les seves famílies, que es preocupaven pel seu benestar, de vegades es van veure obligades a mentir sobre l'estat dels dispositius o les situacions que travessaven.

La situació de violència afectava l'àmbit laboral, ja que les lesions físiques moltes vegades els impedièren anar a la feina, i la situació empitjorava si no tenien mòbil, perquè no podien comunicar la seva absència.

Això resultava en absentisme laboral i en el risc de perdre els ingressos, la qual cosa generava un cicle de vulnerabilitat econòmica i social que perpetuava la seva dependència de l'agressor i dificultava la capacitat per sortir de la situació de violència.

“Et tires 3 dies o 4 incomunicada. I als 4 dies dius, no, res, és que em va caure el mòbil a la galleda de fregar, no sé, és una mentida contínua.”

● Dificultats per renovar els dispositius

El factor econòmic té un gran pes en aquest col·lectiu. Les dones sovint quedaven en una situació de precarietat econòmica a causa de la dependència de les seves parelles.

Les dificultats econòmiques per a l'accés lliure als dispositius mòbils augmentaven la seva vulnerabilitat i dependència, i això propiciava sentiments de solitud i aïllament. En un esforç per evitar confrontacions violentes, es veien obligades a tallar llaços amb els cercles més propers.

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

→ 2. FORMES D'ÚS D'INTERNET I MOTIVACIONS

● Sensacions ambivalents

Les participants diuen tenir una relació complicada amb el món digital. Algunes, malgrat haver emprat mitjans informàtics en el passat, senten que les situacions de violència experimentades les van allunyar del món digital.

La presència de l'agressor va provocar canvis profunds que van afectar la seva percepció i ús de la tecnologia, ja que van limitar dràsticament l'ús d'aplicacions mòbils per evitar conflictes, i van arribar a creure que no necessitaven de les TIC, creença descartada una vegada que van aconseguir sortir del cercle de violència.

● Aplicacions mòbils preferides

Les aplicacions més utilitzades per aquest col·lectiu són les de missatgeria com WhatsApp i xarxes socials com Facebook, TikTok i Instagram. Ara bé, les experiències de violència les van portar a eliminar els seus comptes o a reduir-ne dràsticament l'ús, ja que tenien por de les conseqüències que els poguessin portar.

“Clar, li agafes com por a tenir una xarxa social oberta. Jo me les vaig tancar totes. I tenia al xat, a WhatsApp, la meua família, a ell, les meves filles, era molt limitada, per no fer-lo enfadar... És a dir, al final vols viure tranquil·la, vols pau mental. Llavors, et queda com un..., no sé si és un trauma, però et queda alguna cosa que a mi ara, que ja sí que en tinc, només hi he pujat dues o tres fotos.”

● El contacte no desitjat

La relació difícil amb els dispositius mòbils persisteix fins i tot després de l'acabament del vincle violent amb l'agressor. Sovint, desconnectar-se completament del seu ús es tornava indispensable per protegir-se del contacte no desitjat.

Les dones relaten que continuaven sent assetjades per les seves exparelles a través de les xarxes socials i WhatsApp. Desitjaven bloquejar-les i tallar tota la comunicació, però en alguns casos es veien obligades a mantenir-hi un contacte mínim a causa de qüestions de la criança dels fills.

“Però també quan he passat circumstàncies difícils m'he sentit molt atabalada. En el sentit que hauries d'apagar-lo íntegrament tot per no deixar que ningú et contacti, oi?”

La sensació general és que el mòbil és una arma de doble tall en les seves vides. Els ofereix connexions vitals amb el món exterior. Però representa així mateix un risc significatiu que s'estén més enllà d'elles mateixes, arribant als seus fills, perquè alguns maltractadors no dubten a intimidar-los i assetjar-los.

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

● Tràmits, informació i suport

L'ús de les TIC per fer tràmits administratius i gestions judicials és una necessitat crucial per a les dones d'aquest col·lectiu. La digitalització d'aquests processos les obliga a familiaritzar-se amb noves tecnologies i plataformes.

En aquest aspecte, les experiències han estat variades. Algunes participants, durant el temps que van estar en la relació violenta, no feien servir internet per buscar informació o ajuda, ja que els resultava molt difícil veure amb claredat el que estava passant. L'aïllament imposat pels abusadors, juntament amb la por de represàlies i la vergonya d'admetre que mantenien una relació abusiva, contribuïen a aquesta situació.

En canvi, per a d'altres, les TIC van funcionar com un mitjà important d'informació i suport emocional. Van trobar contingut que les portava a reflexionar sobre la seva situació. També comunitats de suport en les quals van poder identificar-se amb altres dones i compartir experiències.

“TikTok m'ha ajudat, la gent m'està ajudant dient, segueix, endavant, les receptes em surten bé, perquè jo faig receptes del principi al final, amb la foto, els passos i tot. Això m'ha donat confiança per fer coses meves, pròpies, i em surten bé, i ajudo la gent. I t'animen per poder seguir una miqueta més endavant.”

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

A més, quan aquestes dones ja van poder emprar els mitjans digitals de manera lliure, això els va generar sentiments de llibertat i empoderament, i va exercir un paper crucial en el seu procés de recuperació.

“Quan ja ho vaig poder fer, em sentia molt feliç de poder agafar-lo a l'hora que vulgui. Tenir aquesta llibertat per a mi és molt satisfactori. I compartir el que em doni la gana sense que ningú m'estigui assetjant.”

→ 3. HABILITATS DIGITALS I NIVELL DE COMPETÈNCIES

● Competències més esteses

Totes les participants tenen competències digitals bàsiques, dirigides sobretot a l'ús d'eines com WhatsApp o Instagram. En tasques més complexes, com el maneig d'aplicacions menys familiars o la cerca d'informació a internet, hi ha diversitat de situacions.

● Els esforços per avançar

La situació de violència que van patir aquestes dones els ha deixat seqüeles profundes en l'autoestima i ha generat sentiments d'inseguretat respecte a l'ús de les TIC. Algunes expressen por davant de la complexitat del món digital i els riscos potencials que té.

“M'he acovardit una mica amb moltes coses. L'altre dia pensava que fins i tot tinc por. Això és el pitjor, que t'empeteixes. I sembla que no valguis o que tothom val més. Això ho tinc jo. I llavors, és el que estic treballant.”

La manca de llibertat produïda per la situació de violència, i el fet que les seves parelles els impedié aprendre coses noves, va afectar la possibilitat d'aquestes dones per desenvolupar tot el seu potencial en competències digitals.

Aquesta manca de competències digitals complexes ha afectat la seva competitivitat en el mercat laboral actual, i ha minvat la capacitat per empoderar-se i reconstruir les seves vides.

“Ell sempre feia les coses i si jo alguna vegada havia dit que m'ensenyés a fer alguna cosa, deia que per a què m'havia d'ensenyar si a mi no em feia cap falta.”

Totes les dones de l'estudi expressen un interès a continuar el seu desenvolupament en aquest àmbit i reconeixen els beneficis que podria aportar a les seves vides. Moltes han començat a buscar oportunitats de formació.

“Sí, jo arran d'haver-me adonat que soc capaç d'enviar un PAC, que soc 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.”

Algunes expressen que se senten còmodes utilitzant el mòbil, però no amb l'ordinador. Ho veuen, això sí, com a fonamental per accedir a oportunitats laborals millors i per fer eficaçment tràmits i gestions, així com per navegar amb confiança per internet.

● Digitalització en el món judicial

Aquesta necessitat de les competències digitals es fa evident en els processos judicials, ja que impliquen gestionar una gran quantitat de documentació digital. Les dones han d'aprendre també a fer captures de pantalla, i a guardar missatges i correus electrònics.

Algunes esmenten haver après a utilitzar aplicacions per gravar converses, per tal de reunir proves que puguin presentar en un judici. I és que recorden que moltes vegades esborraven missatges violents perquè els causaven dolor i després es trobaven que havien esborrat una prova.

"Moltes vegades tu vas aprenent, però al principi del procés 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 les dones a tenir les eines per després poder-se defensar en el judici."

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

→ 4. CONEIXEMENT, ÚS I OPINIÓ DELS SERVEIS DIGITALS MUNICIPALS

● Contacte amb el CAID

Les participants no van buscar per iniciativa pròpia ajuda ni informació en els serveis digitals municipals. En general, hi van arribar a través d'altres vies: derivades pels Mossos d'Esquadra quan van presentar denúncies, o bé pel personal mèdic quan van buscar assistència després d'una agressió.

Aquestes instàncies els van oferir suport, els van ajudar a entendre la gravetat de la situació i les van orientar sobre els passos a seguir i les possibilitats d'ajuda que ofereix el municipi. Va ser així com van arribar al CAID. Les participants coincideixen a dir que els serveis municipals, i en concret el CAID, haurien de tenir una visibilitat més gran en els mitjans digitals.

“Però no hi ha gaire informació per mitjà de les xarxes socials sobre el CAID, és a dir, jo no sabia que existia això, si no fos perquè un policia va veure una agressió de nosaltres al carrer i em va dir que denunciés i em va informar que aquí em podien ajudar.”

● Dificultats per buscar ajuda

De tota manera, durant el temps en què estaven immerses en el cicle de la violència, evitaven buscar informació per por de ser descobertes per l'agressor o per no considerar-se a si mateixes dins d'una relació violenta.

El control exercit sobre elles era tan gran, que qualsevol intent de buscar ajuda o informació podia desencadenar una situació violenta. Els preocupava el rastre digital que poguessin deixar si consultaven serveis d'ajuda, i la possibilitat de rebre missatges relacionats amb la sol·licitud d'ajuda.

Així mateix, subratllen que aquest procés s'ha de dur a terme quan la persona se senti preparada emocionalment per afrontar-lo.

“Ara que estic sola tant me fa, però si jo estigués amb ell, per aquí surt tot i el primer que ho veuria seria ell, que és el que em passava, això em matava. És que em fiquen en un bon embolic, per això dels números que són aquí.”

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

Ús del servei ATENPRO

Es comenta l'ús del ATENPRO (Servei Telefònic d'Atenció i Protecció per a víctimes de la violència de gènere), un dispositiu que permet a les usuàries contactar amb un centre especialitzat. Ofereix atenció immediata i a distància davant de qualsevol tipus d'eventualitat, les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, sense importar la ubicació. És gestionat per entitats com el CAID. L'opinió generalitzada és que, en situacions de perill imminent, el dispositiu no sempre resulta útil, ja que, en el moment crític, l'agressor pot arrabassar-li el dispositiu a la dona abans que aconsegueixi activar la crida.

"Bé, entenc que també es podria millorar molt, perquè no és un sistema totalment efectiu, per a una violència de gènere molt alt, és a dir, una emergència de nivell high, és a dir, em volen matar, això no serveix per a res, però en fi, és veritat que ostres, és difícil, oi?"

"Perquè en aquells moments no et dona temps. El primer que fa és treure't el mòbil."

Ús del telèfon 112

En relació amb el nombre d'emergències 112, les experiències han estat positives, i es destaca la resposta policial eficaç en situacions de risc, amb l'arribada immediata d'agents al lloc de l'incident, la qual cosa va ser crucial per garantir la seguretat de les dones.

SOLUCIONS PROPOSADES PER LES PARTICIPANTS

Les solucions proposades per les participants **no es limiten a abordar els obstacles** als quals fan front durant les situacions de violència, **sinó que abasten estratègies per avançar** després de sortir d'aquest cercle.

Els serveis públics haurien de:

- **Oferir formació sobre habilitats digitals dirigides a les seves necessitats específiques**

En concret, cursos i tallers sobre habilitats digitals orientades a les gestions judicials, com el bolcat digital de proves per als judicis.

- **Millorar les funcionalitats del dispositiu mòbil ATENPRO**

Se suggereix afegir-hi un botó de pànic. També es proposa que, de manera similar als sistemes de teleassistència de les persones grans, es pugui portar penjat.

- **Dissenyar una aplicació mòbil per a situacions d'emergència**

Una participant esmenta que fa servir l'aplicació d'una empresa privada de seguretat. Les participants suggereixen que una aplicació similar els proporcionaria una sensació de seguretat addicional, però que ha de funcionar encara més ràpid i no requerir tanta identificació.

- **Crear una àrea personal a la pàgina web del servei municipal CAID**

En aquest espai, les usuàries podrien accedir al seu historial complet i carregar documents importants. A més, es podrien comunicar amb l'equip del CAID.

Les dones d'aquest col·lectiu podrien:

- **Designar un contacte d'emergència en el propi mòbil**

Una participant comparteix aquesta solució efectiva: és una funcionalitat que permet configurar una persona de confiança (o la policia) perquè, amb tan sols pitjar un botó al mòbil, se li envii automàticament un missatge amb la ubicació real de la usuària.

Les institucions educatives haurien de:

- **Incloure educació digital en el currículum educatiu, posant èmfasi en l'enfocament de gènere**

Això ajudaria a evitar aquest tipus de situacions en el futur.

- **Generar xarxes de suport**

D'aquesta manera, les dones trobarien suport en les institucions esmentades. Podrien accedir a recursos, compartir experiències i rebre orientació.

PROPOSTES D'ACCIÓ SORGIDES EN LA SESSIÓ DE CODISSENY

Les propostes d'acció s'han desenvolupat **partint de les barreres identificades pel grup de dones participants** (esmentades en l'apartat anterior).

De manera conjunta entre el servei municipal CAID de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, MWCapital i dones participants de l'estudi, **s'han codissenyat iniciatives en quatre àrees.**

→ 1. ACTIVITATS DE FORMACIÓ

Els serveis municipals haurien d'**oferir activitats de formació adequades a les necessitats de les dones d'aquest col·lectiu**, en forma de "càpsules formatives" que contemplin diverses temàtiques i es dugin a terme en el servei municipal CAID en format presencial i virtual. Seria necessari:

- Codissenyar els continguts formatius amb les dones, per garantir que siguin pertinents i efectius i que realment responguin a les seves necessitats.
- Proporcionar eines digitals per fer front als processos judicials, així com per protegir-se de la violència exercida a través de mitjans digitals.
- Seleccionar de manera adequada professionals experts per impartir aquestes activitats de formació.
- Convidar entitats del municipi a col·laborar en el disseny de les activitats i a estendre la invitació a més dones, per generar així un impacte més gran.

→ 2. APLICACIÓ MÒBIL INTEGRAL

Seria convenient desenvolupar una aplicació mòbil que ofereixi a les dones d'aquest col·lectiu una eina integral. És a dir, que els proporcioni la informació i recursos necessaris per fer front a les situacions de violència de gènere, així com un espai per emmagatzemar la documentació judicial recopilada.

- Aquesta aplicació hauria d'incloure una sèrie de funcionalitats dissenyades per oferir-los més informació i suport.
- Seria fonamental analitzar recerques específiques que abordin les experiències de violència en grups de dones.
- També caldria conèixer les iniciatives actuals, sobretot les de la Generalitat de Catalunya i l'Institut Català de les Dones, per veure si estan treballant en alguna cosa similar.
- Seria necessari, així mateix, contactar amb *startups*, incubadores, *hubs* tecnològics, programes d'acceleració i altres empreses interessades a desenvolupar el projecte.
- I per acabar, caldria buscar finançament participant en convocatòries i sol·licitant fons.

PROPOSTES D'ACCIÓ SORGIDES EN LA SESSIÓ DE CODISSENY

→ 3. DISPOSITIU ATENPRO

Els serveis públics haurien de **millorar les funcionalitats del dispositiu ATENPRO**. Entre altres coses, haurien de transformar-lo en un accessori discret i d'ús diari, com una polsera o una arracada, que no aixequi sospites ni reveli que és un dispositiu d'ajuda, i que incorpori un botó de pànic.

→ 4. ALIANCES I COL·LABORACIONS

Se suggereix, així mateix, l'**establiment d'aliances i col·laboracions amb empreses de telefonia, institucions i organismes** que ofereixen serveis de dades mòbils i/o préstecs de dispositius. Es crearien així sinergies que optimitzarien l'ús dels recursos disponibles.

- Es podria crear, en el servei municipal CAID, un banc que oferís a les dones disposar de telèfons mòbils davant de situacions de violència en què les seves parelles els hi trenquen o els hi treuen.
- Es podria sol·licitar a les companyies de telefonia que desenvolupin programes de bo social per a dones en situacions de violència de gènere i amb manca de recursos econòmics.

DISCUSSIÓ I CONCLUSIONS

PART 4

Discussió i conclusions



DISCUSSIÓ I CONCLUSIONS

Al llarg d'aquest estudi s'han destacat els **nombrosos desafiaments que afronten les dones que han patit violència de gènere**. Té un impacte tan profund que les conseqüències perduren fins i tot després d'haver acabat el vincle violent. Aquestes experiències limiten les seves possibilitats d'accés i ús de les TIC, i el desenvolupament de les seves habilitats digitals. Això perpetua la **situació de bretxa digital**.

L'accés a dispositius mòbils i a internet presenta grans dificultats en aquest col·lectiu. Aquesta limitació s'atribueix al control extrem exercit per les seves parelles, la destrucció deliberada de dispositius com a forma de coerció i les dificultats econòmiques per a l'adquisició de dispositius o el pagament de serveis de dades.

La vigilància constant a la qual es veuen sotmeses provoca que aquestes dones **s'allunyin de les TIC**, no per elecció pròpia, sinó **com a mesura d'autoprotecció** per evitar confrontacions o violència addicional. Eliminen, en molts casos, les seves xarxes socials o aplicacions. Això allarga la dependència que tenen de l'agressor, perquè les priva d'eines per a la comunicació i per demanar ajuda. **A llarg termini**, també **afecta les seves habilitats i motivacions per adquirir més competències digitals**, la qual cosa impacta en les possibilitats laborals i de reconstruir les seves vides.

Rebre formació sobre habilitats digitals es torna fonamental per a les dones d'aquest col·lectiu, sobretot a l'hora de fer front a procediments judicials relacionats amb les seves exparelles violentes. La necessitat d'aprendre i adaptar-se a aquestes tecnologies agrega una capa addicional d'estrès a un procés ja de per si mateix complicat i emocionalment esgotador. Això sí, rebre aquesta formació els permetrà enfortir la seva capacitat per gestionar proves i documents legals de manera segura.

Així mateix, **el desenvolupament d'una aplicació mòbil** dissenyada per proveir-los eines i informació que faciliti el seu recorregut judicial **emergeix com una ajuda tecnològica prometedora**.

Finalment, cal destacar que les situacions que travessen aquestes dones són molt delicades i complexes, per la qual cosa **requereixen un acompanyament proper i presencial**. És aquí on agafa una importància fonamental la feina que fan el servei municipal CAID, els serveis municipals i les entitats locals, oferint suport, guia i acompanyament.

Si bé les propostes d'acció dirigides a pal·liar les desigualtats digitals són prometedores i innovadores, s'han de complementar sempre amb la intervenció humana des dels serveis i entitats, ja que **es requereix un enfocament integral** que és essencial per empoderar les dones i donar suport a la seva recuperació.

ALTRES

Bibliografia

Agraïments

BIBLIOGRAFIA

⁴ 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

⁵ Farré, N. (2021). L'Hospitalet: 35 anys lluitant contra la violència de gènere. El Periódico. <https://www.elperiodico.cat/ca/hospitalet/20211122/hospitalet-aten1021-dones-violencia-masclista-12884677>

⁹ Gámez-Guadix, M., Borrajo, E. i 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>

¹⁰ Gómez Crespo, M. L. i De la Torre Cuellar, I. (2021). Brecha digital social y defensa de los derechos humanos. Análisis cualitativo. España.

⁷ Hidalgo-Ruzzante, N., Gómez Medialdea, P., Bueso-Izquierdo, N., Jiménez González, P., Martín del Moral, E. i Pérez-García, M. (2012). Secuelas cognitivas en mujeres víctimas de violencia de género.

¹ Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet. (2022). Enquesta de Bretxa Digital a L'Hospitalet. Informe de resultats 2022.

³ Institut d'Estadística de Catalunya. (s.f.). El municipi en xifres: L'Hospitalet de Llobregat. <https://www.idescat.cat/emex/?id=081017>

² 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

⁸ 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>

⁶ Organització Mundial de la Salut. (2021). Violencia contra la mujer. World Health Organization (WHO). <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>

¹¹ Penalva Verdú, C., Alaminos Chica, A., Francés García, F. J. i Santacreu Fernández, Ó. A. (2015). La investigación cualitativa: técnicas de investigación y análisis con Atlas.ti.

AGRAÏMENTS

AUTORIA

Agostina Bianchi, especialista en salut, Science For Change

Mireia Ros, especialista en salut, Science For Change

COORDINACIÓ

Angie Carrasco, especialista en innovació social, Fundació

Mobile World Capital Barcelona

Marc Payola, responsable del Tech4Good Lab, Fundació

Mobile World Capital Barcelona

TRADUCCIÓ, EDICIÓ I DISSENY

Marta Campo, traductora, editora i correctora

Manuela Moulán, dissenyadora i maquetadora

SERVEIS MUNICIPALS DE L'HOSPITALET

Mariví Mur, Centre d'Atenció i Informació a la Dona (CAID)

Marta Boldú, Centre d'Atenció i Informació a la Dona (CAID)

Raúl Izquierdo, Secció d'Anàlisi, Prospectiva i Dades obertes

Mari Carmen García Calvillo, Secció d'Anàlisi, Prospectiva i Dades obertes



Aquest informe s'ha de citar de la manera següent:

Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat. (2025). Estudi qualitatiu sobre bretxes digitals, 2024. Col·lectiu: dones que han patit violència de gènere. Barcelona, Espanya.

Notas al final

- 1 Institut Opinòmetre, MWCcapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022
- 2 Ministerio de Igualdad. Gobierno de España, 2016
- 3 Institut d'Estadística de Catalunya, s.f.
- 4 Departament d'Interior. Generalitat de Catalunya
- 5 Farré, 2021
- 6 Organització Mundial de la Salut, 2021
- 7 Hidalgo-Ruzzante et al., 2012
- 8 Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad, 2023
- 9 Gámez-Guadix et al., 2018
- 10 Gómez Crespo i De la Torre Cuellar, 2021
- 11 Penalva Verdú et al., 2015