

Tecnologies de la informació i la comunicació i violència masclista

Guia de recursos en línia sobre violència masclista. Modalitats de maltractament per mitjà de les TIC i pautes d'actuació

Assumpció Guasch Petit
Lorena Merino Peguero
Maria Jesús Querol Pascual

manualelínia



Generalitat de Catalunya
Institut Català de les Dones

Certs drets reservats:

No se'n poden fer usos comercials ni obres derivades.

Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 2.5 de Creative Commons.

Per veure'n una còpia, visiteu <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/> o envieu una carta a Creative Commons, 559 Nathan Abbott Way, Stanford, California 94305, USA.

Cal l'autorització de les autores per al seu ús en altres condicions diferents a les aquí establertes.

Queda autoritzat:

Se'n permet la còpia, distribució i comunicació pública sempre que se'n citi les autores i la font (Institut Català de les Dones) i l'ús concret no tingui finalitat comercial. S'ha d'informar sobre les condicions sota les que aquest treball pot ser distribuït o comunicat.

Barcelona, 30 de novembre de 2005

Revisió: abril de 2007

Si vostè està en situació de violència i necessita ajut posi's en contacte amb la línia d'atenció a les dones que coordina l'Institut Català de les Dones, al **telèfon d'urgències 900 900 120**, o amb persones professionals degudament qualificades.

Aquesta Guia no ofereix necessàriament informació exhaustiva, completa o totalment actualitzada dels recursos seleccionats. Les autores i l'editora declinen tota responsabilitat dels continguts de les pàgines web, ja que no es té cap control d'aquestes pàgines.

ÍNDEX

6	PRÒLEG
7	INTRODUCCIÓ
9	PRIMERA PART
	GUIA DE RECURSOS SOBRE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA A INTERNET I MODELS DE BONES PRÀCTIQUES
10	1. Metodologia de treball utilitzada
11	2. Ítems de classificació
13	3. Mapa de recursos
22	4. Guia de bones pràctiques d'ús d'internet
24	5. Estratègies per la cerca de recursos a internet sobre violència masclista
27	SEGONA PART
	MODALITATS DE MALTRACTAMENT PER MITJÀ DE LES TIC I PAUTES D'ACTUACIÓ
28	1. Dificultats per a la detecció de les agressions realitzades a través de mitjans tecnològics
28	2. Modalitats de maltractament per mitjà de les tic
31	3. Pautes de prevenció en l'ús de les tic en situacions de violència domèstica
35	4. Pautes per a les entitats que atenen les dones en situació de violència masclista
36	BIBLIOGRAFIA
37	GLOSSARI

Aquesta Guia forma part del treball col·lectiu de l'*Association for Progressive Communications Women's Networking Support Programme* (APC WNSP)¹.

El programa de suport a les xarxes de dones d'APC considera que les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC) són eines poderoses que poden contribuir a la creació de xarxes socials i al canvi social. Entre les diferents línies de treball d'APC WNSP s'estan realitzant tasques de formació i sensibilització per crear un **coneixement col·lectiu sobre la violència contra les dones des de la perspectiva de l'ús de les TIC**.

Una altra línia de treball prioritària és el **treball de sensibilització política** ja que encara que aquestes eines poden ajudar a l'apoderament econòmic, polític i social de les dones i es poden utilitzar per promoure la igualtat de gènere, aquest potencial sols es pot fer real si la perspectiva de gènere en la Societat de la Informació (SI) i les necessitats i les condicions per accedir-hi s'enfoquen apropiadament en el disseny de les polítiques i en l'aplicació de les lleis.

Per tal de configurar aquesta **xarxa d'experiències i coneixements compartits**, s'ha donat un èmfasi especial a la influència i els **mètodes de treball cooperatius** que van més enllà de les fronteres, i aquesta Guia ha estat pensada com **un treball d'edició en xarxa** amb la intenció que es converteixi en un document viu, que es pugui actualitzar quan calgui i que reflecteixi les circumstàncies segons la seva evolució.

La *Guia de recursos en línia sobre violència masclista* ofereix, en la seva primera part, una **selecció de la informació, els coneixements i els recursos accessibles per Internet** per a les dones maltractades i per a les persones professionals dels centres d'atenció, associacions, col·lectius de dones i altres persones expertes involucrades en l'atenció a les dones que sofreixen violència masclista. La segona part de la Guia presenta **pautes d'actuació i prevenció** davant dels abusos per mitjà de medis tecnològics. Els recursos que s'incorporen a la segona part tenen com a objecte complementar amb explicacions de tipus pràctic les recomanacions preventives de seguretat.

Les Tecnologies de la Informació i de la Comunicació (TIC) estan induint canvis fonamentals en els àmbits econòmics, socials i culturals de manera molt marcada des dels anys noranta amb l'aparició d'Internet, i es constata que la tecnologia no és neutra i que l'entorn tecnològic, mediàtic, d'informació, de comunicació i de relació de la Societat de la Informació (SI) té un impacte notable en el comportament de les persones.

Entre aquests impactes, les TIC possibiliten noves formes de violència contra les dones o amplien les ja existents i és evident que la seva utilització s'està expandint ràpidament en aquest àmbit, fins i tot en la violència domèstica.

D'altra banda, les TIC són també una eina útil per lluitar contra aquesta xacra social i entre les possibilitats positives de les TIC hi ha la d'emprar Internet per oferir informació, recursos en línia, promoure campanyes de sensibilització i altres, ja que les dones objecte de violència pateixen, molts cops, d'aïllament o no els és fàcil parlar amb algú que les ajudi. Internet es pot utilitzar per donar a conèixer les entitats que ofereixen ajut i els recursos d'atenció específica amb què compten, tant com a suport per a les dones que pateixen violència com per a les persones professionals que treballen en els centres d'atenció.

Amb tot, Internet s'està desenvolupant a diferents velocitats segons els àmbits i és encara relativament nova la seva aplicació en la lluita contra la violència masclista. En l'estudi efectuat s'ha vist que hi ha diferents estadis d'aplicació de la tecnologia en aquest camp i que mostrar-los pot ser una bona manera de divulgar-ne les possibilitats i de facilitar la seva aplicació, en els casos en què es vegi útil fer-ho.

És per això que aquesta Guia no solament s'ha centrat en els recursos existents a Catalunya, a la manera de directori per a les dones maltractades i per a les i els professionals d'aquí, sinó que s'ha treballat pensant també en mostrar recursos TIC que siguin models de bones pràctiques per a la definició dels recursos d'informació o d'atenció més adients. És a dir, que s'ha valorat una àmplia diversitat d'usuàries i usuaris incloent no sols a les **dones que pateixen violència**, sinó també als i les **professionals**, les **associacions** i els **agents socials**, així com a les persones que **dissenyen pàgines web o materials de suport en línia** en l'àmbit de la lluita contra la violència envers les dones.

Però l'ús de les TIC introdueix també nous reptes a considerar. En l'àmbit de la violència domèstica, el maltractament mitjançant les TIC **pot afectar la intimitat de les dones, així com la confidencialitat i la privadesa** de la seva informació o la **seva facultat de comunicar-se** per determinades vies, entre d'altres.

Aquestes agressions sovint queden impunes a causa de diversos motius, com per exemple el seu nivell tècnic i el seu caràcter "anònim", o difícil de demostrar, que fa que les dones que pateixen violència tendeixin a la resignació. Perquè no sigui així, cal que les persones professionals que les atenen disposin de pautes d'actuació a seguir per minimitzar en la mesura del possible els danys ocasionats o per adoptar unes mesures preventives adients. És aquest l'objectiu de la segona part d'aquest llibre, orientat als serveis d'atenció a les dones objecte de violència masclista de Catalunya.

Guia de recursos sobre la violència masclista a internet i models de bones pràctiques

Introducció

Internet ha fet que molta informació disponible de manera tradicional a la seu d'organismes, centres d'estudis, universitats o associacions, entre altres, sigui ara distribuïble de forma ràpida i còmoda a la manera d'autoservei. En un primer moment, algunes organitzacions van donar informació de les seves activitats per Internet. Ara, algunes d'elles han evolucionat cap a un lliurament directe d'aquests serveis, i d'altres només utilitzen Internet com a complement de la seva manera tradicional de treball.

Durant la confecció del **mapa conceptual** de recursos a Internet sobre violència masclista s'ha pogut observar que la majoria dels continguts de les pàgines web referides pel cercador Google són repetitius i, en general, la informació que s'ofereix a través de la Xarxa sobre el tema de la violència contra les dones és genèrica. Sovint les pàgines web "originals", les que tenen la millor informació i en són les fonts, són poques, i és d'aquestes pàgines web de les que les altres fan resums o comentaris. Dit això, és evident que cal seleccionar aquesta diversitat de recursos per cercar la informació pertinent.

Motius que dificulten la tasca de recerca de la documentació

L'augment diari de la informació a la Xarxa pot ser un dels motius que ens dificulta la tasca de recerca de la documentació que ens fa falta. Al juliol de 1998, Jerry Finn va documentar el número de pàgines web indexades com a "violència domèstica", pel cercador Hotbot, en 15.215; el mes de març de 2001, el nombre de pàgines havia augmentat a 43.100. D'altra banda, l'any 2000, el número de pàgines web de la indústria del sexe a Internet s'estimava en 280.000.

Si efectuem avui una cerca amb les paraules "violència domèstica" i "violència contra les dones", en els idiomes català, castellà i anglès, trobem el següent resultat:

Cercador /idioma	Cerca "violència de gènere"	cerca "violència domèstica"
Google/català	Amb la cerca "violència de gènere" el cercador troba unes 9.460 pàgines en català, aproximadament.	Amb la cerca "violència domèstica" el cercador troba unes 7.890 pàgines en català, aproximadament.
Google /castellà	Amb la cerca "violència de género" el cercador mostra unes 163.000 pàgines en castellà, aproximadament.	Amb la cerca "violencia de género" el cercador mostra 208.000 pàgines en castellà, aproximadament.
Google /anglès	Amb la cerca "gender violence" obtenim unes 108.000 pàgines en anglès, aproximadament.	Amb la cerca "domestic violence" obtenim unes 7.460.000 pàgines en anglès aproximadament.

Darrera consulta: 05/09/2005

Internet ens permet obtenir informació, recursos i documentació en línia, de forma ràpida i còmoda, però no tots els tipus d'informació i àmbits del coneixement hi són presents de la mateixa manera, tant en volum com en qualitat. A més, no tota la informació disponible a Internet es fiable, actual i completa i per fer-ne un bon ús i tractar la informació de manera que es transformi en coneixement útil, cal establir criteris per avaluar-la i seleccionar-la. Aquests criteris s'han d'adaptar segons l'àmbit de treball, en aquest cas l'àmbit de la violència masclista.

1. METODOLOGIA DE TREBALL UTILITZADA

Els **criteris emprats per a l'avaluació i selecció** d'aquests recursos responen a les següents consideracions: qualitat, fiabilitat i actualització, territorialitat i bones pràctiques en l'ús de les TIC de les pàgines web. El que s'ha fet ha estat avaluar la informació presentada a les pàgines web segons aquests criteris, però no comprovar la veracitat dels serveis oferts.

- **La qualitat del contingut;** s'ha donat prioritat a la temàtica de cada recurs observant que la informació sigui completa, pertinent, rica, actual o rellevant. A més a més, també s'ha cregut oportú valorar el factor educatiu dels continguts, o les referències aportades, analitzant si inciten a la reflexió i el coneixement. No s'han considerat essencials els aspectes tècnics o estètics de la pàgina web, ni l'originalitat o ús de tecnologies avançades dels recursos seleccionats, però sí la bona estructuració de la informació o presència d'eines per trobar-la amb facilitat.
- **La fiabilitat de les fonts;** s'ha valorat que la font sigui una entitat reconeguda en l'àmbit de la violència masclista, ja siguin organitzacions oficials, universitats, persones expertes, ONG, associacions o col·lectius de dones.
- **L'actualització de la informació;** s'ha observat si la pàgina web està al dia. Tots els recursos seleccionats han estat actualitzats l'any 2005. Tan sols s'han inclòs els recursos de pàgines web no actualitzades quan la informació és perenne, com per exemple, materials per a l'educació o informació general sobre violència masclista que permeten tenir un coneixement bàsic del tema.
- **El criteri de territorialitat: perspectiva local;** des d'una perspectiva territorial, es dóna un pes diferent als criteris de qualitat establerts modulant la profunditat de les cerques i buscant la possibilitat de creació d'un mapa territorial o directori de recursos en línia en l'àmbit de Catalunya. D'aquesta manera, s'han incorporat a la Guia les entitats públiques catalanes

amb presència a Internet en relació amb la violència masclista si, com a mínim, a la pàgina web hi ha informació sobre l'existència d'algun servei propi, dades de contacte i serveis que s'ofereixen. És a dir, informació que no tingui caducitat com ara les convocatòries d'actes o notícies o bé si sols es dona accés a la pàgina web de l'Institut Català de les Dones que és el referent a Catalunya. En aquesta mateixa línia d'aplicació dels criteris, s'han considerat també les institucions públiques de caràcter estatal a Espanya i les Comunitats Autònomes però reduint la recerca als seus referents principals com són els "Institutos de la Mujer" en cada una d'elles. Per completar la Guia des d'una **perspectiva local** s'afegeix també un apartat sobre les institucions europees i algunes altres organitzacions.

- **El criteri de territorialitat: perspectiva mundial;** a banda dels apartats anteriors considerats amb perspectiva local es presenten dos apartats més a la Guia de Recursos, amb els objectius de poder veure quin és l'estat de la qüestió en la utilització d'Internet en la lluita contra la violència masclista, per una part, i, per l'altra, aprofitar el potencial d'Internet com a eina global que ens permet introduir-nos en altres territoris menys propers buscant una comprensió de la violència contra les dones en altres cultures, religions i territoris. Entre aquestes, que s'han etiquetat com a **Globals**, hi ha les pàgines web d'organismes mundials, ONG i associacions que treballen amb perspectiva global i territoris que permeten apropar-se a diferents països o regions mundials.
- **El criteri de bones pràctiques en l'ús de les TIC;** per últim s'incorpora un apartat amb una selecció de pàgines web d'Estats Units d'Amèrica i de Canadà, països on la utilització d'aquests recursos està molt avançada, en general. En aquest cas s'apliquen plenament tots els criteris i s'afegeix el criteri suplementari que puguin ser presentats com a models de bones pràctiques en l'ús de les TIC.

2. ÍTEMS DE CLASSIFICACIÓ

En aquesta Guia es pot trobar informació dels recursos i llocs web que donen suport a les dones maltractades via Internet, però no és una recopilació exhaustiva per a tots els territoris, sinó que s'han recollit principalment aquelles pàgines amb **continguts pràctics i que donen orientacions efectives** per les dones que pateixen violència o per a les persones professionals que treballen en aquest àmbit, sigui en l'atenció directa, com en centres d'estudi o de capacitat, i en les activitats de formació i campanyes de sensibilització de la població en general i de joves en particular, escollint principalment les **pàgines web que fan un ús més intensiu i enriquidor** d'algunes de les possibilitats d'aquest medi.

Respecte a la presentació de la Guia i **la classificació dels continguts**, com que és pensada per a una diversitat de persones usuàries amb interessos diferents, a més d'una petita explicació del contingut més rellevant, s'ha classificat cada web en diferents ítems (o etiquetes), que faciliten la consulta de la Guia segons la necessitat que es tingui.

Informació

Les pàgines web de col·lectius de dones i organismes públics que donen suport a les dones que pateixen violència ofereixen normalment, com a mínim, **informació bàsica** sobre els seus serveis, dades de contacte i telèfons de suport. En altres casos s'amplia amb informació per a les usuàries, com ara on es pot acudir per posar una denúncia o aconseguir un advocat.

També si pot trobar cursos, recomanacions, guies per a personal tècnic, formació en temes de legislació, i assessorament judicial per a les persones professionals, entre d'altres.

Aquestes pàgines web també poden ser d'interès per a les persones estudioses i professionals que han d'ajudar o orientar les dones. Aquestes persones trobaran **informació pràctica** que els facilita la seva feina diària, com per exemple, documentació sobre la legislació d'un país. En altres, també hi trobem informació tècnica; per exemple quan es tracta d'informació relativa a aspectes judicials, d'investigació policíaca i de seguretat, recomanacions sobre temes mèdics, psicologia, etc.

En cada un dels recursos s'indica l'idioma o idiomes en què es presenta la pàgina web o les possibilitats que incorpora.

Serveis interactius

Són les pàgines web que permeten fer determinades consultes o gestions en línia. S'han considerat serveis en línia quan a la web es poden fer **consultes** via correu electrònic o formularis per sol·licitar informació més personalitzada sobre recursos disponibles o assessorament (mèdic, legal, psicològic, etc.) i també si es dona algun tipus d'**atenció en línia a les dones maltractades**.

Aquest model de recurs pot ser molt útil perquè encara que hi ha diverses formes de demanar ajut, moltes dones que pateixen violència no ho fan⁶ (no la sol·liciten ni a la policia ni a ningú) o sols en parlen amb persones amb les quals tenen molta confiança.

Documentació

Les pàgines web recollides sota aquest criteri són les que ofereixen principalment informació més general sobre violència contra les dones adreçades a persones estudioses o tècniques, com per exemple, els recursos sobre centres de documentació. També s'hi han recollit recursos de caire divulgador, però complets, i que serveixen per a la formació tècnica o senzillament per tenir més coneixements.

Són estudis, articles, informes, etc. que es poden descarregar per Internet. Si el que es presenta a la pàgina web és sols un catàleg i després els materials s'han de consultar presencialment, s'etiquetarà com a "informació".

La informació en línia no substitueix el valor de la informació més tradicional però incorpora la possibilitat de conèixer nous estudis i informes de manera immediata, o de posar-se en contacte amb altres professionals de tot el món.

Com un apartat complementari de documentació especial per al personal tècnic dels equips d'atenció i suport a dones que pateixen violència masclista, es presenta a la segona part de la Guia de Recursos una selecció de pàgines web amb recomanacions de seguretat informàtica especialitzada per prevenir l'assetjament en línia i la utilització de les TIC en la violència domèstica.

Estadístiques

Les pàgines web que tenen una secció específica sobre dades estadístiques de violència contra les dones, violència domèstica, etc., ja sigui d'entitats oficials i centres d'estudis, o d'associacions. Aquest tipus de recursos està adreçat a persones estudioses del tema o que són tècniques professionals en violència masclista.

La cerca efectuada per a la preparació d'aquesta Guia de Recursos ha fet observar que el nombre d'estadístiques sobre violència contra les dones és mins o bé que aquestes estadístiques no són accessibles via Internet. D'altra banda, també volem remarcar la manca de dades estadístiques referents a l'ús de les TIC en aquesta temàtica. És una fita important potenciar i homogeneïtzar l'obtenció de dades estadístiques per poder conèixer la dimensió social d'aquesta situació, en totes les seves vessants⁷.

Formació i sensibilització

Sota aquesta etiqueta s'han recollit les pàgines web amb recursos didàctics i educatius adreçats a mestres, educadors i educadores i professionals com a exemples de materials per treballar la cultura de la no-violència masclista entre els i les joves. Aquestes iniciatives són interessants per fomentar els valors democràtics i de respecte a les dones en l'àmbit escolar i juvenil. Aquests recursos també es poden fer servir com a estratègies de prevenció en centres i escoles de formació per a dones o homes adults, com també per a campanyes de sensibilització adreçades a la societat civil i els/les ciutadanes en general per a l'eradicació de la violència masclista.

S'han englobat en aquest mateix apartat les pàgines web que disposen de materials de sensibilització i per a campanyes quan es fa una utilització específica de recursos TIC.

3. MAPA DE RECURSOS

Segons els objectius proposats, i donada la diversitat d'usuàries i usuaris de la Guia, no s'ha limitat únicament aquest estudi a l'entorn territorial de Catalunya, sinó que, a més a més dels recursos locals de Catalunya, se n'han seleccionat d'altres tenint en compte els següents ítems territorials: Espanya, Europa, Estats Units i Global.

L'última data de consulta d'aquestes pàgines web ha estat l'11/12/2005.

CATALUNYA					
	Informació	Documentació	Serveis	Formació	Estadístiques
Ajuntament de Barcelona: Atenció social municipal per a les dones víctimes de violència http://w7.bcn.es/sipac/monta.tramit?p_tramit=20030000450 Explicació dels diferents serveis i tràmits per sol·licitar allò de què disposa l'Ajuntament de Barcelona per atendre les dones objecte de violència domèstica. <i>Català</i> .	•				
Ajuntament de Barcelona: Barcelona amb les dones http://www.bcn.es/dones/ Secció especial sobre gènere i polítiques d'igualtat, amb recursos diversos i un apartat específic sobre la violència vers les dones amb informació sobre els Punts d'Informació i Atenció a les Dones (PIADS). <i>Català</i> .	•	•			
Ajuntament de Barcelona: Centre municipal d'Informació i Recursos per a les Dones - CIRD http://www.cird.bcn.es/ Programa municipal, relació i serveis dels Punts d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD), materials, bibliografia i informació sobre violència vers les dones a la ciutat de Barcelona. <i>Català</i> .	•	•		•	
Ajuntament de Castelldefels: Serveis Socials i Polítiques d'Igualtat http://www.castelldefels.org/ Secció de Polítiques d'Igualtat, informació dels serveis d'acolliment d'urgència a dones maltractades i del servei de teleassistència. <i>Català</i> .	•				
Ajuntament de Cornellà de Llobregat: Dones de Cornellà http://dones.cornellaweb.com/ Web del Consell de les dones de Cornellà. Informació sobre el protocol d'intervenció de violència de gènere. Informació del Centre d'Informació i Recursos per a les Dones (CIRD) que ofereix assessoria jurídica per a casos de violència domèstica. <i>Català</i> .	•				
Ajuntament del Prat de Llobregat: Serveis d'atenció a la dona http://www.aj-elprat.es Secció Viure al Prat, Promoció cívica. Es pot trobar una guia de recursos a l'apartat Atenció de Dones víctimes de violència. <i>Català</i> .	•				

	Informació	Documentació	Serveis	Formació	Estadístiques
Ajuntament de Girona: Igualtat de les dones http://www.ajuntament.gi/ciutatiigualtat/ces_cci_violencia.htm Programa europeu d'anàlisis de gènere "City&Equality" on es poden trobar diferents plans d'actuació sobre violència domèstica. <i>Català.</i>	•	•		•	
Ajuntament de Granollers: Atenció a les dones víctimes de violència de gènere http://www.granollers.cat/Aj/Gra Dins l'apartat Serveis Oferts del Pla d'Igualtat d'Oportunitats dona-homes es troba la subsecció de violència de gènere. Informació dels serveis, protocol d'atenció a les dones que pateixen violència de gènere i teleassistència mòbil. <i>Català.</i>	•	•			
Ajuntament de Granollers: Serveis municipals http://www.ciutat.net/granollers/sanitat.htm A l'Apartat de Benestar Social. Llista dels centres d'atenció a la dona, PIADs i associacions de dones de Granollers. <i>Català.</i>	•				
Ajuntament de les Franqueses del Vallès: Programa d'atenció a la dona PADI http://www.lesfranqueses.org/socials.php Secció d'atenció a la dona, documents sobre igualtat de gènere i violència contra les dones. Protocol d'actuació de violència de gènere. <i>Català.</i>	•	•			
Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat: Centre d'atenció i informació a la dona - CAID http://www.l-h.es/caid/ Descripció dels serveis d'assessorament i atenció en l'apartat Àmbits d'actuació. Es poden trobar articles sobre violència domèstica a la secció Serveis Ofertats. <i>Català.</i>	•				
Ajuntament de Lleida: Atenció a dones víctimes de violència http://participacio.paeria.es/promociodona/serveisprogrames/atenciodonesvictimesviolencia/ Programa de la Regidoria de Participació Ciutadana i Promoció de la Dona que dóna suport a les dones maltractades, a més s'informa dels serveis de teleassistència mòbil, i del servei de pisos d'allotjament provisional. <i>Català.</i>	•				
Ajuntament de Manresa: PIAD Montserrat Roig, a l'apartat Viure a Manresa, subapartat Dona http://www.ajmanresa.cat Explicació del servei, llista d'associacions de dones i recull de webs. <i>Català.</i>	•				
Ajuntament de Molins de Rei: Serveis municipals-Dona http://www.molinsderei.net/ajuntament/serveis_municipals/serveis_municipals.asp?Area=Dona Fitxa amb les adreces on cal acudir per sol·licitar informació dels diferents serveis. <i>Català.</i>	•				
Ajuntament de Mollet del Vallès: Serveis Socials-Dona http://www.molletvalles.net/index.php?id=638 - 459 Breu explicació de les activitats del Servei d'Informació i Assessorament a la Dona (SIAD). <i>Català.</i>	•				
Ajuntament de Montcada i Reixac: a l'apartat de Serveis. Oficina d'Atenció de la Dona - OAD http://www.montcada.org Explicació dels diferents serveis específics, com atenció psicològica i emocional i servei jurídic. <i>Català.</i>	•				
Ajuntament de Parets del Vallès: Serveis Socials - Dona http://www.parets.org Explicació de les activitats del Servei d'Informació i Assessorament a la Dona (SIAD) a l'apartat de Serveis Municipals. <i>Català.</i>	•				
Ajuntament Roda de Ter: Punt d'Informació i Atenció a la Dona http://www.rodadeter.org/DONAHOMAI.htm Explicació dels serveis del PIAD i adreça de contacte. <i>Català.</i>	•				
Ajuntament de Sabadell: Centre d'Atenció a la Dona http://www.sabadell.net/cat/centreatenciodona/paginesCat/portada_cat.asp Descripció dels serveis d'assessorament i atenció del Centre d'Atenció a la Dona. <i>Català.</i>	•				
Ajuntament de Salou: Àrea de Benestar i la Dona http://www.salou.org/c4_3_07.php Explicació de la política de l'Àrea de Benestar i la Dona. <i>Català.</i>	•				
Ajuntament de Sant Boi de Llobregat: Serveis a les dones http://www.stboi.es/ Informació sobre els serveis del Centre de Recursos i Documentació per a les Dones (CRDD), telèfon 24 hores, documents sobre igualtat de gènere i violència contra les dones. Per arribar a la pàgina cal seguir la ruta Ajuntament/Serveis. <i>Català.</i>	•				
Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat: Xarxa de coordinació per a l'atenció de dones víctimes de violència http://www.santfeliu.org/ajuntament/serveis/personals/dona/xarxa.jsp Explicació del programa específic que coordina els diferents serveis d'atenció a les dones en casos de maltractaments. <i>Català, castellà.</i>	•				

	Informació	Documentació	Serveis	Formació	Estadístiques
Ajuntament de Sant Joan Despí: Serveis Socials i Dona http://www.sjdespi.com Explicació del Servei atenció a la dona "Estem per tu, dona". Cal seguir la ruta: Tràmits i Gestions/ Serveis Socials i Dona. <i>Català</i> .	•				
Ajuntament de Sitges: Sitges Dona, Centre d'Informació i Recursos per a Dones http://www.sitges.es/document.php?id=2295 Servei d'atenció a la dona, informació sobre igualtat de gènere i violència contra les dones. <i>Català</i> .	•				
Ajuntament de Tarragona: Institut Municipal de Serveis Socials http://www.imsst.org/assor_dona.htm Breu explicació del Servei Municipal d'Informació i Assessorament a la Dona (SIAD). <i>Català</i> .	•				
Ajuntament de Terrassa: Servei de promoció de la dona http://www.terrasa.org/dona/ Explicació del Servei de promoció de la dona, documents sobre igualtat de gènere i violència contra les dones. Protocol d'assistència a les dones que pateixen violència domèstica. <i>Català</i> .	•				
Biblioteca digital Universitat de Barcelona - BUB: Monogràfic violència contra les dones http://www.bib.ub.es/www5/5psi17.htm Informació sobre les obres i documentació disponible en el catàleg de la BUB, recull de bases de dades sobre violència de gènere. Algun document es pot descarregar <i>on line</i> . <i>Català</i> .	•				
Consell Comarcal de l'Anoia: Benestar Social http://www.anoia.net/index.php?num_informacio=139 Informació sobre els serveis de l'Equip d'Atenció a la Dona (EAD). <i>Català</i> .	•				
Consell Comarcal del Montsià: Àrea de la Dona http://www.montsia.altanet.org/default.asp?Docid=650&Tpl=Template3.asp Explicació del Servei d'atenció a la dona. <i>Català</i> .					
Consell Comarcal d'Osona: Serveis Socials i Sanitat http://www.ccosona.es/serveis/serveis.htm Explicació del servei d'Atenció a les urgències socials de dones que sofreixen violència domèstica. Per localitzar aquest servei cal adreçar-se a Serveis socials i sanitat / Àrea Bàsica de Serveis Socials (ABSS) <i>Català</i> .	•				
Diputació de Barcelona - DIBA: Maltractaments i violència contra les dones http://www.diba.es/biblioteques/bibliotecaelectronica/recursoselctronicos/dossiersiguies/dossiers/dossier7.asp Dossier amb informació sobre la situació sociològica, situació legal, manifestos, casos i denúncies. Bibliografia i recursos sobre violència domèstica. <i>Català</i> .	•	•			
Dones Juristes http://www.donesjuristes.com/legislacio.php?ordre=2 Fons documental sobre legislació, casuística i notícies en relació amb la violència vers la dona. Servei gratuït d'assistència jurídica a les dones que pateixen de violència de gènere que hi acudeixen o conveni amb altres entitats. <i>Català</i> .	•	•			
Drac Màgic http://www.dracmagic.com/indexcat.html Drac Màgic és una cooperativa, fundada el 1970, que té com a objectiu principal la difusió de la cultura cinematogràfica. Materials didàctics. Programacions de pel·lícules i debats sobre temes relacionats amb les dones. Selecció de recursos per tractar la violència de gènere. <i>Català</i> .				•	
El Safareig: Grup de Dones Feministes de Cerdanyola http://www.pangea.org/safareig/ Explicació del Servei d'Atenció i Informació a les Dones (SAID), informació sobre la violència familiar i el cicle de la violència domèstica. <i>Català</i> .	•	•			
Fundació Salut i Comunitat - FSC http://www.fsync.org/fsync/cat/index.htm Programes per a les dones maltractades: casa d'acollida, centres d'informació, servei d'emergències. <i>Català</i> .	•				
PIAD: Punts d'Informació i Atenció a la Dona en dos districtes de Barcelona http://www.fsync.org/fsync/cat/progpiads.htm Punts d'informació i atenció a la dona en els districtes (PIAD). Serveis directes d'atenció, informació i derivació, a més d'activitats per fomentar el treball en xarxa amb professionals de les xarxes d'assistència implicades en l'atenció a les problemàtiques de la dona. <i>Català</i> .	•				
Fundació La Caixa Obra Social. Violència: Tolerància Zero http://obrasocial.lacaixa.es/violenciadomestica/violenciadomestica_ca.html Programa de prevenció i sensibilització social per lluitar contra el maltractament. Informació sobre l'exposició itinerant i el programa educatiu i el programa psicosocial. Informació del llibre <i>Violència: tolerancia cero</i> , del doctor en psiquiatria Luis Rojas Marcos i de la doctora en sociologia Inés Alberdi, que es pot demanar gratuïtament a qualsevol oficina de "la Caixa". <i>Català, castellà</i> .	•	•	•	•	

	Informació	Documentació	Serveis	Formació	Estadístiques
Fundació La Caixa Obra Social. Concurs Violència: Tolerància Zero http://www.educalia.org/tolerancia0/jsp/actua_fitxa.jsp?idioma=es&id=83 Concurs Violència: Tolerància Zero adreçat a l'alumnat d'ESO per crear una campanya de sensibilització de qualsevol tipus de violència; hi ha un espai dedicat a la igualtat de gènere. Els treballs s'envien en format electrònic. <i>Català, castellà, anglès.</i>	•	•	•	•	
Fundació La Caixa Obra Social. Educalia http://www.educalia.org/edujsip/home.jsp?idioma=ca Recursos educatius. <i>Català, castellà, anglès.</i>	•	•	•	•	
Generalitat de Catalunya. Cos de Mossos d'Esquadra: Consells de Seguretat http://www.gencat.net/mossos/serveis/consells/index.htm Consells específics en cas de violència domèstica, telèfons de contacte, d'ajut i de denúncia. Instruccions per posar una denúncia i per demanar una ordre d'allunyament. Permet fer denúncies per Internet excepte en els casos en què hi hagi hagut violència física en les persones o aquells fets en què els autors estiguin identificats. <i>Català.</i>	•		•		
Generalitat de Catalunya. Departament d'Educació: Documents sobre coeducació http://www.xtec.es/sgfp/crp/catalegs/coeducacio/coeducacio.htm Recull elaborat amb motiu de la <i>Jornada sobre Coeducació</i> realitzada el 6 de maig de 2005. Catàleg de materials sobre violència a la llar per al professorat i alumnat. <i>Català.</i>	•	•		•	
Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia: Centre de Mediació Familiar de Catalunya http://www.gencat.net/justicia/temes/entitats_juridiques/mediacio Informació del Centre de Mediació Familiar del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.	•	•			
Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia: Protocol d'actuació en els casos de violència domèstica http://www.gencat.net/justicia/temes/adjudicat/serveis/violencia_domestica/index.html A més del Protocol d'actuació en els casos de violència domèstica es pot trobar informació general sobre violència domèstica i maltractament a les dones, pautes d'actuació i propostes.	•			•	
Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia: Manual d'estil periodístic per casos de violència de gènere http://www.gencat.net/justicia/temes/adjudicat/serveis/atencio_victima/comissio_seguiment/manual_estil_per/index.html Manual d'estil periodístic per casos de violència de gènere o que afecten menors, realitzat amb la col·laboració de representants de mitjans de comunicació de les comarques gironines l'any 2001. <i>Català, castellà.</i>	•	•		•	•
Generalitat de Catalunya. Institut Català de les Dones - ICD http://www.gencat.cat/icdones/violenciacontradones.htm Secció especial dedicada a la violència de gènere: documentació i informes sobre legislació, salut, i altres. Recursos, telèfons d'ajuda, serveis d'atenció, on posar les denúncies. Disposa d'una base de dades d'entitats de dones i entitats que treballen per a les dones a Catalunya. Estadístiques sobre violència vers les dones a Catalunya. Programa per a l'abordament integral de les violències contra les dones. Pla d'acció i desenvolupament de les polítiques de dones a Catalunya 2005-2007. <i>Català.</i>	•	•			
ICD Delegació Barcelona http://www.gencat.cat/icdones/adreses.htm	•				
ICD Delegació Girona http://www.gencat.cat/icdones/adreses.htm	•			•	
ICD Delegació Lleida http://www.gencat.cat/icdones/adreses.htm					
ICD Delegació Tarragona http://www.gencat.cat/icdones/adreses.htm					
ICD Delegació Terres de l'Ebre http://www.gencat.cat/icdones/adreses.htm	•	•			
Generalitat de Catalunya. Secretaria General de Joventut apartat de cohesió social: Talla amb els mals rotllos: accions formatives per a unes relacions lliures de violència http://www20.gencat.cat/portal/site/joventut Programa d'accions formatives adreçades a la població juvenil realitzat amb l'Institut Català de les Dones i el Departament d'Educació. <i>Català.</i>					
Generalitat de Catalunya. Síndic de Greuges de Catalunya. Informe al Parlament 2005 http://www.sindic.org/ficheros/informes/38_INFORME%20ANUAL2.pdf Informe al Parlament de l'any 2005 del Síndic de Greuges que recull les principals problemàtiques en relació amb els serveis que ofereix l'administració respecte a la violència de gènere. Vegeu Capítol 3. Actuacions destacades en la defensa dels drets; apartat <i>Dones i situacions de violència</i> (pàg. 12-13) i Capítol 11. Seguretat ciutadana i justícia, apartat <i>Violència de gènere</i> (pàg. 294-297).					

	Informació	Documentació	Serveis	Formació	Estadístiques
Las mujeres cuentan http://www.allwomenscount.net/index.html Moviment internacional "All Women Count", amb seu a Barcelona. La web té continguts sobre violència de gènere, amb un apartat especial sobre violència vers les dones amb discapacitats. <i>Català, castellà, anglès.</i>	•	•			
Llaç bicolor - Homes Contra la Violència de Gènere - HOCOVIGE http://www.lazobicolor.org/ Informació dels programes de suport i de les activitats que realitza l'associació, com per exemple els tallers a dones maltractades i tallers sobre la cultura de la no-violència de gènere adreçats a nois i noies d'ESO. <i>Català, castellà.</i>	•			•	
Tamaia, Associació de dones contra la violència familiar http://www.tamaia.org Informació de les activitats i els programes d'ajut de l'Associació de dones contra la violència familiar. <i>Català, castellà, anglès.</i>	•				
Universitat de Barcelona: Duoda http://www.ub.es/duoda Informació del Màster en estudis de les Dones i dels màsters <i>on line</i> , actes, i projectes d'investigació del Centre d'Investigació de Dones de la Universitat de Barcelona i del Científic de Barcelona. Es poden consultar els sumaris de la revista <i>Duoda</i> . <i>Català.</i>	•			•	

ESPANYA					
	Informació	Documentació	Serveis	Formació	Estadístiques
Asistencia a la mujer (Dirección General de la Mujer, Junta de Castilla y León) http://www.jcyl.es Apartado de Mujer: Informació i documents sobre la xarxa d'atenció integral d'assistència a les dones que pateixen maltractaments, Plan DIKE d'inserció laboral, llei i sol·licitud de l'ordre de protecció. <i>Castellà.</i>	•	•			
Averroes, Red Telemática Educativa de Andalucía (Consejería de Educación, Junta de Andalucía) http://www.juntadeandalucia.es/averroes/publicaciones/violencia_genero.php3 Materials didàctics per a la prevenció de la violència de gènere. <i>Castellà.</i>				•	
Centro asesor de la mujer (Govern de La Rioja) http://www.larioja.org/default.htm Apartat amb informació sobre el Pla Integral contra la violència domèstica i les cases d'acollida. <i>Castellà.</i>	•				
Centro Reina Sofia para el estudio de la violencia (Generalitat Valenciana) http://www.gva.es/violencia/ Informació tècnica, estudis, documents, estadístiques, bibliografia sobre la violència de gènere. <i>Castellà, anglès.</i>	•	•			•
Comisión Interdepartamental para combatir la violencia doméstica (Conselleria de Benestar Social-Mujer, Generalitat Valenciana) http://www.bsosocial.gva.es/portal/portal?id=5450&sec=832006124129&directo=6308 Centres d'atenció 24 hores. Informació del pla sobre violència, fòrum contra la violència de gènere. <i>Castellà.</i>	•				
Consejo Nacional del Poder Judicial (Govern espanyol) http://www.poderjudicial.es/ Observatori de la violència domèstica. <i>Castellà.</i>	•	•			•
Cuerpo Nacional Policía (CNP): Violencia Doméstica (Govern espanyol) https://www.policia.es/cnp/saf/indice.htm Secció de violència domèstica de la web del cos de policia. Hi ha definicions, actuacions de la policia, protocols d'actuació en cas de maltractaments o agressions, serveis d'atenció i assistència a les dones que els pateixen. Plans internacionals contra la violència. <i>Castellà.</i>	•	•			
EMUME – Especialistas Mujer-Menor de la Guardia Civil (Govern espanyol) http://www.guardiacivil.org/mujer/index.jsp Web del cos especial de la Guàrdia Civil dedicat a la violència domèstica. Informació pràctica sobre què fer en cas d'agressió i sobre com posar les denúncies, legislació, telèfons de contacte de les seccions EMUME de diferents localitats, telèfon general d'emergències. Formulari <i>on line</i> per demanar ordres de protecció i altres, com informació sobre curssets de formació específica per atendre aquests casos. <i>Castellà.</i>	•	•	•		

	Informació	Documentació	Serveis	Formació	Estadístiques
E-leuis, Ciudad de las mujeres en la Red http://www.e-leuis.net/Asesor%EDa%20Jur%EDdica/asesoria.asp Assessoria jurídica sobre maltractaments, formulari <i>on line</i> per fer consultes, notícies i documents. Guies pràctiques. <i>Castellà</i> .	•	•	•	•	
Federación de Mujeres Separadas y Divorciadas http://www.separadasydivorciadas.org/ La web d'aquesta entitat dedica una secció a la violència sexista, amb informació sobre el seu servei d'assessoria jurídica i d'atenció psicològica. Relació de víctimes de la violència de gènere des de 1999. <i>Castellà</i> .	•	•			
Fundación Mujeres http://www.fundacionmujeres.es Secció de promoció d'activitats per a la prevenció de la violència vers les dones. <i>Castellà</i> .				•	
Instituto Andaluz de la Mujer-IAM (Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, Junta de Andalucía) http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/ Informació pràctica i de legislació, recursos i ajuda legal amb assessoria <i>on line</i> . Estadístiques a Andalusia. <i>Castellà</i> .	•	•	•	•	•
Instituto Asturiano de la Mujer (Govern d'Astúries) http://tematico.asturias.es/imujer/ Secció sobre violència contra les dones, Pla d'actuació, programes d'ajuda jurídica, informació del centres que ofereixen serveis d'atenció, recursos, protocols. Cal seleccionar l'entrada que diu "Plan contra la violencia hacia las mujeres". <i>Castellà</i> .	•				
Institut Balear de la Dona - IBD (Conselleria de Presidència i Esports, Govern de les Illes Balears) http://ibdona.caib.es Informació legal, assessoria jurídica, centres d'atenció a les dones. Campanya MaltractamentsNo que inclou recursos per a campanyes, per promoure la cultura de la no-violència de gènere i vídeos descarregables. <i>Català, castellà, anglès, alemany</i> .	•	•		•	
Instituto Canario de la Mujer (Govern de Canarias) http://www.icmujer.org/002ser.htm Servei específic per a dones que han patit maltractaments (Dispositivo de Emergencia para Mujeres -DEMA), informació sobre centres d'atenció, telèfon d'urgències, denúncies, estadístiques. <i>Castellà</i> .	•	•			•
Instituto de la Mujer (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Govern espanyol) http://www.mtas.es/mujer/ Informació extensa sobre legislació i els drets de les dones. Estadístiques sobre violència de gènere a Espanya i Informe anual de la violència, telèfon d'atenció a les dones que pateixen violència, també per a dones sordes. Informació assistencial i judicial. Campanyes i materials didàctics, guies d'educació no sexista i publicacions diverses. Formulari <i>on line</i> per demanar ordres de protecció. <i>Castellà</i> .	•	•	•	•	•
Instituto de la Mujer de Extremadura (Junta de Extremadura) http://www.mujerextremadura.com/ En la web d'aquest organisme es pot trobar la informació del Pla d'actuació del govern extremeny i el protocol de l'eradicació i la prevenció de la violència contra les dones. <i>Castellà</i> .	•				
Instituto Navarro de la Mujer (Comunitat Foral de Navarra) http://www.cfnavarra.es/inam/servicios/atencion.htm Secció especial sobre violència contra les dones. <i>Castellà</i> .	•				
Instituto Vasco de la Mujer: Emakunde (Govern Basc) http://www.emakunde.es/indice_c.htm L'Institut Basc de la Dona aplega sota la secció Violència contra les dones els acords institucionals, el protocol d'actuació, informes d'avaluació del protocol, així com informació pràctica en cas d'agressions i maltractaments. També es pot consultar el Programa Nahiko per a la prevenció de la violència de gènere adreçat a nens i nenes d'Educació Primària. <i>Basc, castellà</i> .	•	•			
Malos Tratos (Comisión para la Investigación Malos Tratos - CIMTM) http://www.malostratos.org/ Documentació i informació sobre violència de gènere, programes de suport, recull d'articles d'opinió, campanyes, enllaços d'interès sobre els maltractaments a Espanya. <i>Castellà</i> .	•	•		•	
Mujeres en Red (Nodo50.org) http://www.nodo50.org/mujeresred/ Apartat especial amb informació i recursos sobre violència de gènere. <i>Castellà</i> .	•	•		•	
Observatorio de género (Instituto de Derecho Público Comparado) http://www.uc3m.es/uc3m/inst/MGP/observatorio/ Aquest organisme recull legislació, jurisprudència, diferents tipus de protocols i bibliografia judicial. <i>Castellà</i> .	•	•			

	Informació	Documentació	Serveis	Formació	Estadístiques
<p>Portal de la mujer en Cantabria: violencia (Dirección General de la Mujer de Cantabria, Gobierno de Cantabria) http://www.mujerdecantabria.com/ Secció especial sobre violència contra les dones, guies d'actuació. <i>Castellà.</i></p>	•				
<p>Red Feminista contra la violencia de género http://www.redfeminista.org/ Notícies i documents, campanyes, legislació, explicació dels diferents tipus de violències de gènere. <i>Castellà.</i></p>	•	•			•
<p>Servicio de Atención a la Mujer "Florencia" (Casa de Acogida Florencia) http://www.florencia-902116504.org/ Servei d'atenció telefònica 24 hores, explicació dels serveis de la casa d'acollida, notícies, estadístiques, articles d'opinió sobre violència familiar. Consultes per correu electrònic. Es poden veure els vídeos amb espots publicitaris. <i>Castellà.</i></p>	•	•	•	•	•
<p>Subdirección General de Asistencia a las Víctimas de Violencia de Género (Dirección General de la Mujer de Madrid, Gobierno de la Comunidad de Madrid) http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=ComunidadMadrid%2FHome Secció especial sobre violència contra les dones. Cal seguir el següent itinerari per trobar la web: Accesos directos, Todos los temas, Asuntos Sociales, Mujer. <i>Castellà.</i></p>	•	•			
<p>THEMIS: Asociación de mujeres juristas Themis http://www.mujeresjuristasthemis.org/publicaciones.htm Estudis i publicacions sobre violència de gènere, violència domèstica i drets de les dones realitzats per la mateixa entitat. Legislació, jurisprudència. <i>Castellà.</i></p>	•	•			
<p>Xunta de Galicia: Servizo Galego de Igualdade - SGI http://www.xunta.es/auto/sgi/index.htm Secció especial sobre violència contra les dones. Pla d'acció, protocol d'actuació. Centres d'atenció. <i>Gallec.</i></p>	•	•			•

EUROPA					
	Informació	Documentació	Serveis	Formació	Estadístiques
<p>Daphne II (Comissió Europea) http://europa.eu.int/comm/justice_home/funding/daphne/funding_daphne_en.htm Web del Programa Daphne, impulsat per la Comissió Europea pels anys 2004-2008 per lluitar contra la violència vers les dones, nens i nenes i adolescents.</p>	•	•	•		
<p>Daphne Toolkit (Comissió Europea) http://www.daphne-toolkit.org/artfiche.asp?art=0000161&lang=EN Recursos d'Europa i projectes en relació amb el programa Daphne Toolkit per suport de projectes. Eines interactives que permeten diversos serveis, com intervenció a fòrums o traduccions. Les etiquetes a la part superior permeten escollir altres idiomes de navegació a la web, entre ells el castellà. <i>Anglès, castellà, francès i altres.</i></p>	•	•	•	•	•
<p>European Menprofeminist Network http://www.europofem.org/ Web de la Xarxa d'homes profeministes a Europa, secció sobre violència vers les dones. Anàlisi crítica sobre el gènere masculí. S'hi pot contribuir amb articles o altres participacions. <i>Castellà, francès, anglès i altres.</i></p>	•	•	•	•	
<p>Femme Victime de Violence http://www.agenas.org/ Web amb informació pràctica per a les dones. Es poden veure diapositives dels centres d'acollida. <i>Francès.</i></p>	•		•		
<p>id21 education (Institute of Development Studies, University of Sussex) http://www.id21.org/education/gender_violence/ Projecte per estudiar i lluitar contra la violència de gènere a les escoles. Materials educatius i pedagògics diversos, com cursos, tallers i materials específics sobre TIC. Eina per imprimir els documents en format d'impressió. <i>Anglès.</i></p>	•	•	•	•	

	Informació	Documentació	Serveis	Formació	Estadístiques
UNECE Gender Statistics (United Nations Economic Commission for Europe) http://www.unece.org/stats/gender/web/welcome1.htm Documentació sobre polítiques de gènere i base de dades sobre estadístiques de gènere a Europa i els Estats Units. <i>Anglès.</i>	•	•			•
Unión Europea: Europa, el portal de la Unión Europea http://europa.eu.int/index_es.htm Informació sobre violència de gènere a la secció d'activitats, en concret, als apartats de Justícia, Drets Humans i Societat de la Informació. Hi ha documents, legislació i notícies. <i>Castellà, anglès, francès i altres.</i>	•	•			
Unión Europea: Lucha contra el acoso sexual y la violencia contra las mujeres (Igualdad entre hombres y mujeres) http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/s02310.htm Informació sobre l'assetjament i la violència vers les dones. <i>Castellà, anglès, francès i altres.</i>	•	•			

GLOBAL					
	Informació	Documentació	Serveis	Formació	Estadístiques
Amnistía Internacional: Library about Women http://web.amnesty.org/library/eng-373/index Arxiu de documentació <i>on line</i> d'Amnistia Internacional. Articles sobre violència masclista, casuística, legislació a diferents països, i altres. Es poden fer cerques per regions i països. <i>Castellà, anglès, francès i altres.</i>	•	•			
Amnistía Internacional: No más violencia contra las mujeres http://web.amnesty.org/actforwomen/index-esl Campanya mundial d'aquesta ONG sobre la violència de gènere. <i>Castellà, anglès, francès i altres.</i>	•			•	
Ayuda en Acción (ActionAid International) http://www.actionaid.org.uk/100011/protecting_womens_and_girls_rights.html Campanyes contra la violència sexual envers les nenes i sobre altres violències de gènere. Es pot accedir a les webs de molts països en tot el món. <i>Castellà, anglès i altres.</i>				•	
Bridge, Gender and development research and information (Institute of Development Studies, University of Sussex) http://www.bridge.ids.ac.uk/dgb15.htm Recull i traducció d'articles i documents sobre temes de gènere, violència de gènere i noves tecnologies, entre d'altres. <i>Castellà, anglès i altres.</i>	•	•			
Communities Against Violence Network - CAVNET http://www.cavnet2.org/ Xarxa internacional de persones expertes i que exerceixen l'advocacia sobre la no-violència. Previ registrament, es pot rebre la llista sobre els temes de violència contra les dones que s'estan discutint i tenir accés a bases de dades de persones expertes. Altres serveis requereixen pagament. <i>Anglès.</i>	•	•			
Espai de Dones de Pangea (Comunicació per a la Cooperació) http://www.pangea.org/dona Portal amb recursos i documentació d'àmbit mundial sobre temes relacionats amb la violència de gènere i les TIC, entre d'altres. A l'àrea de Recursos sobre Violència i Explotació es permet fer cerques per regions mundials. <i>Català, castellà i anglès.</i>	•	•			
GenderIT.org (Association for Progressive Communications Women's Networking Support Programme's) http://www.genderit.org/esp/index.shtml?w=-&l=s Portal que recull informació, recursos i documentació d'àmbit mundial sobre gènere, tecnologia i drets humans. Apartats sobre violència masclista, dones i conflictes armats, tràfic de dones, entre molts d'altres. Es poden fer cerques per regions mundials. <i>Castellà, anglès, francès.</i>	•	•			
GenderStats (The World Bank Group) http://genderstats.worldbank.org/ Base de dades d'estadístiques i indicadors sobre gènere i violència de gènere. Es poden fer cerques per regions mundials. <i>Anglès.</i>					•

	Informació	Documentació	Serveis	Formació	Estadístiques
<p>ISIS Internacional: Mujeres hoy, violencia contra la mujer http://www.isis.cl/temas/vi/dicenque.htm Documentació, legislació per països, directori d'ONG, institucions, organismes que treballen contra la violència de gènere a Llatinoamèrica i el Carib. Estadístiques. <i>Castellà.</i></p>	•	•			•
<p>ISIS Internacional: Banco de Datos Femicidio http://www.isis.cl/Femicidio/index.htm Recull de resolucions, documents i informes internacionals sobre violència de gènere, campanyes, bibliografia, estudis i notícies sobre el femicidi a Llatinoamèrica. Estadístiques sobre violència de gènere per països. <i>Castellà.</i></p>	•	•			•
<p>ItrainOnline (Association for Progressive Communications Women's Networking Support Programme's) http://www.itrainonline.org/itrainonline/women/index.shtml Multimedia Training Kit (Kit d'instrucció multimèdia) amb un mòdul especial de violència contra les dones. Informació sobre l'ús d'Internet per activisme i sensibilització, recursos per a la formació, projectes en col·laboració i cooperatius per Internet, creació de comunitats virtuals, i altres. <i>Anglès, francès, portuguès i altres.</i></p>	•	•		•	
<p>Naciones Unidas: Fondo de Desarrollo para las Naciones Unidas (UNIFEM) http://www.unifem.org/gender_issues/women_poverty_economics/ Secció especial sobre la violència vers les dones, amb documents, legislació, projectes i activitats dutes a terme, recursos, i altres. <i>Anglès.</i></p>	•	•			
<p>Naciones Unidas: La ONU y la mujer (Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos) http://www.un.org/spanish/Depts/dpi/boletin/mujer/ Web de les Nacions Unides on es pot trobar informació sobre la dona i en concret sobre la situació mundial de la violència contra les dones. Formulari confidencial per informar a la Relatora Especial sobre violència contra la dona de la ONU sobre violacions dels drets humans. <i>Castellà, anglès, francès i altres.</i></p>	•	•	•		
<p>Naciones Unidas: Ni un minuto más (UNIFEM) http://www.unifem.org/campaigns/november25/index.php Web del Dia Internacional contra la violència de gènere 25 de novembre que denuncia la violència de gènere. <i>Anglès.</i></p>	•	•			•
<p>Naciones Unidas: WomenWatch - Directory of UN Resources on Gender and Women's Issues (Inter Agency Network on Women and Gender Equality) http://www.un.org/womenwatch/asp/user/list.asp?ParentID=10471 Directori de recursos de les Nacions Unides sobre gènere per àrees geogràfiques mundials. Inclou un apartat sobre les àrees més crítiques respecte a la Plataforma d'Acció de Beijing. <i>Anglès.</i></p>	•	•			•
<p>Siyanda (Bridge/IDS-Institute of Development Studies, University of Sussex) http://www.siyanda.org/ Base de dades <i>on line</i> sobre temes de gènere d'àmbit mundial. Hi ha gran quantitat d'informació (articles, treballs, informes, recursos - CDs, toolkits, etc.), també sobre tràfic de persones i violència masclista, entre d'altres. Fòrums de discussió. <i>Castellà, anglès, francès.</i></p>	•	•	•	•	•
<p>V-Day http://www.vday.org/main.html Web del moviment V-Day i seguiment de la seva evolució per tot el món des del 1998. Informació, campanyes, recursos i ajuts sobre la violència domèstica. Presenta un glossari de violències contra les dones. Recull de llocs web on trobar estadístiques. És possible subscriure-s'hi per rebre informació. <i>Anglès.</i></p>	•	•		•	•
<p>World Society of Victimology Bibliography (Department of Social Studies, University of Applied Sciences) http://worldsocietyofvictimology.org/index.html Biblioteca sobre temes relacionats amb la violència de gènere. Hi ha apartats especials per a dones que pateixen aquesta violència, prostitució i abusos a menors. <i>Anglès.</i></p>	•	•			

4. GUIA DE BONES PRÀCTIQUES D'ÚS D'INTERNET

Aquesta part de la Guia presenta una selecció dels recursos contra la violència masclista que es poden trobar a Internet, explora el seu potencial en la lluita contra aquest problema social i mostra les diferents possibilitats i estratègies d'ús de les TIC en aquesta àrea, per la qual cosa constitueix una **Guia de bones pràctiques d'ús d'Internet** aplicable tant en la **consulta de recursos específics** com per oferir **recursos en línia**.

ESTATS UNITS I CANADÀ					
	Informació	Documentació	Serveis	Formació	Estadístiques
<p>Alaska Network on Domestic Violence and Sexual Assault - ANDVASA (Violence Women Grants Office, Departament de Justícia EUA) http://www.andvsa.org/ Web d'una xarxa d'associacions per a treballar conjuntament en la formació de personal tècnic i altres programes. Qüestionari d'ajuda per preparar un pla de seguretat per a les afectades. Incorpora una presentació molt completa a l'apartat "Curriculum for advocates" i la seva agenda d'activitats en forma de calendari. La navegació és molt fàcil i clara, des d'un principi es poden veure totes les opcions. <i>Anglès, EUA</i></p>	•	•	•	•	•
<p>Battered Women's Support Services - BWSS http://www.bwss.org Presentació de diversos tipus de grups de suport a les dones. Informació sobre serveis i centres d'ajuda, fòrums i recursos per a la formació de tècnics i tècniques. Web d'estètica acurada i colors suaus, amb una navegació fàcil que recorda els documents en paper. <i>Anglès. Canadà.</i></p>	•	•			
<p>Commission on Domestic Violence. American Bar Association - ABA http://www.abanet.org/domviol/ Web molt completa amb informació específica adreçada als advocats i advocades professionals com legislació, mesures de seguretat respecte a les TIC i altres. Té una secció dedicada a les dones afectades per la violència domèstica, amb test <i>on line</i> per identificar-les víctimes i consells de protecció. Estadístiques sobre violència domèstica als Estats Units; tenen en compte diferents factors: raça, religió, gènere. <i>Anglès, castellà. EUA.</i></p>	•	•	•	•	•
<p>Delaware Coalition Against Domestic Violence - DCADV http://www.dcadv.org Web amb informació i ajut a les dones que pateixen violència domèstica, que té com un dels seus objectius donar-los-hi veu. Grups de treball sobre violència domèstica de dones que han patit abusos. Hi ha grups de treball per a dones de color; d'homosexuals, lesbianes i transexuals. També dona consells de seguretat a Internet i presenta de forma molt visible un avís de seguretat per entrar directament a aquestes recomanacions. <i>Anglès. EUA.</i></p>	•			•	
<p>Disabled Women's Network Ontario - DAWN http://dawn.thot.net/index.html Web amb un contingut molt ampli orientat a facilitar documentació i tota mena de recursos a les dones amb discapacitat, incloses recomanacions en cas de violència domèstica. Destaquen tots els seus apartats relacionats amb l'ús de la tecnologia i el seu sistema de navegació pensat per a aquestes usuàries. <i>Anglès. Canadà.</i></p>	•	•			
<p>Help Guide (Rotary Club de Santa Mònica, Center for Healthy Aging) http://www.helpguide.org/mental/domestic_violence_abuse_types_signs_causes_effects.htm Web amb contingut especialitzat molt ampli. Analitza des d'un punt de vista mèdic els símptomes, les causes i les malalties associades amb la violència de gènere. <i>Anglès. EUA.</i></p>	•	•			
<p>Jane Doe Inc. Voices for Change (The Massachussets Coalitions Against Sexual Assault and Domestic Violence) http://www.janedoe.org/ Aquesta web presenta informació concisa de manera molt ben estructurada. Informació, recursos i ajuda a les dones afectades per la violència domèstica, violència sexual i violència domèstica vers les persones grans. Estadístiques. Consells de seguretat a Internet. <i>Anglès, EUA.</i></p>	•	•			•
<p>Minnesota Center Against Violence & Abuse School of Social Work – MINCAVA (Electronic Clearinghouse) http://www.mincava.umn.edu/ La navegació és molt fàcil i clara i es visualitzen d'entrada totes les opcions. Contingut molt complet amb gran quantitat de documentació, recursos, bibliografia, cursos. També disposa d'un apartat de consells de seguretat en l'ús d'Internet i del telèfon, entre d'altres. <i>Anglès, EUA.</i></p>	•	•			

	Informació	Documentació	Serveis	Formació	Estadístiques
<p>National Coalition Against Domestic Violence Website - NCADV http://www.ncadv.org Barra de navegació que permet veure tots els menús per trobar la informació amb facilitat. Molta informació i recursos sobre violència contra les dones i menors. Hi ha recursos, polítiques, programes, notícies i seccions d'ajut. Està molt bé l'apartat "Protect yourself". Botiga <i>on line</i> per vendre els seus productes. <i>Anglès. EUA.</i></p>	•	•	•	•	•
<p>Office on Violence Against Women – OVW (Departament de Justícia EUA) http://www.usdoj.gov/ovw/ Web de l'oficina nacional americana sobre violències contra les dones. Té informació molt extensa i explicació sobre els programes nacionals, polítiques i pressupostos dedicats a aquest àmbit. Dóna accés a altres organismes. Fa incidència en la importància de l'educació dels nens i nenes per lluitar contra el problema. Estadístiques sobre violència familiar als Estats Units. <i>Anglès. EUA.</i></p>	•	•			•
<p>See it and stop it (Teen Action Campaign, Inc.) http://www.seeitandstopit.org/ Web feta per adolescents per ajudar a detectar, prevenir i lluitar contra la violència de gènere. Hi ha recursos, textos i formularis <i>on line</i> per detectar casos de violència, també un <i>toolkit</i>, entre d'altres. Es poden descarregar materials per projectes, posters per campanyes, materials de vídeo i àudio (format MP3). Molt atractiu per a joves i amb un ús intensiu de les TIC. <i>Anglès. EUA.</i></p>				•	
<p>Sexual Assault (Office on Women's Health i HHS; US Department of Health and Human Services) http://www.4woman.gov/faq/sexualassault.htm Definició i tipus de violència sexual, consells sobre què fer i com actuar en cas d'emergència. <i>Anglès. EUA.</i></p>	•				
<p>The Alabama Coalition Against Domestic Violence - ACADV http://www.acadv.org/ Navegació molt entenedora per tòpics o paraules clau. Informació, recursos i ajuda a les dones que pateixen violència domèstica de l'estat d'Alabama. Servei per a dones sordes, utilització de mapa com a recurs de navegació. <i>Anglès. EUA.</i></p>	•	•			
<p>The National Center for Victims of Crime http://www.ncvc.org/ncvc/main.aspx?dbID=dash_Home Web molt útil d'una associació de dones afectades per la violència domèstica, amb recursos molt amplis, centres de suport i ajut legal, documents per detectar casos de violència, etc. A més de l'apartat especial de violències vers les dones, hi ha materials interessants als apartats d'altres projectes, com per exemple, un qüestionari <i>on line</i> sobre la capacitat d'adaptació (<i>resilience</i>). Ofereix atenció telefònica en 150 idiomes. <i>Anglès. EUA.</i></p>	•	•	•	•	•
<p>The National Domestic Violence Hotline – NDVH (Texas Council on Family Violence) http://www.ndvh.org/espanol/help/index.html Servei d'atenció 24 hores amb personal tècnic i advocades i advocats que aconsellen i faciliten ajut anònim en anglès i castellà. Mitjançant intèrprets es pot donar servei en 140 idiomes. Informació pràctica, en general i per a immigrants, ajudes per a persones sordes. També donen suport per correu electrònic. Atenció a adolescents, suport a amics i familiars, i publica una relació de totes les oficines estatals de suport. <i>Anglès, castellà. EUA.</i></p>	•		•		
<p>Toolkit to end Violence Against Women (National Advisory Council on Violence Against Women i Violence Against Women Office; US Department of Justice, US Department of Health and Human services) http://toolkit.ncjrs.org Guia a Internet per lluitar contra la violència vers les dones. Adreçada a tothom: associacions, governs i particulars. És una web molt funcional on hi ha informació molt detallada i fàcilment localitzable. <i>Anglès. EUA.</i></p>	•	•		•	
<p>WHO@ - Working to Halt On-line Abuse http://www.haltabuse.org/resources/stats/index.shtml L'objectiu de la web és ajudar a protegir-se dels abusos realitzats a través d'Internet i lluitar contra ells. Estadístiques sobre assetjament <i>on line</i>; tenen en compte diferents factors: raça, religió, gènere, entre d'altres. Hi ha articles i documentació sobre el funcionament dels serveis d'Internet i consells i indicacions per fer-ne un ús segur. Articles sobre temes legals, mesures de seguretat, recursos, pautes sobre com obtenir ajuda, i altres. <i>Anglès. EUA.</i></p>	•	•			•
<p>Women's Crisis Services of Hunterdon County http://www.womenscrisiservices.org/ Web amb informació i ajut sobre violència domèstica i amb consells de seguretat a Internet. Destacar el recurs "Shelter Tour" que permet fer una visita virtual a un centre d'acollida. <i>Anglès. EUA.</i></p>	•	•			
<p>Women's Law http://www.womenslaw.org/what_isSP.htm Web amb informació fàcil d'entendre sobre legislació i recursos de suport i atenció per a les dones afectades per la violència domèstica, adreçada a dones joves, immigrants, militars i de poblacions indígenes dels Estats Units d'Amèrica. <i>Anglès, castellà. EUA.</i></p>	•				

5. ESTRATÈGIES PER LA CERCA DE RECURSOS A INTERNET SOBRE VIOLÈNCIA MASCLISTA

La informació a Internet està creixent exponencialment, es calcula que potser s'afegeixin diàriament uns 15 milions de noves pàgines web a Internet, però una persona només pot llegir aproximadament unes 100 pàgines de text al dia.

Encara que molta d'aquesta informació sigui redundant o es digui el mateix en diferents paraules o idiomes, la tasca de filtrar-la és encara molt costosa, ja que la nostra capacitat humana no pot indexar tota aquesta informació o trobar, amb facilitat, aquella que és més rellevant per als nostres propòsits. Se'ns presenten dos reptes:

- El volum creixent de la informació que ens pot caldre controlar o retrobar
- Com presentar la informació de manera que sigui accessible a tothom

Per això, ens cal adoptar estratègies que ens facilitin aquestes tasques, tant les de cerca de la informació com les d'avaluació dels materials obtinguts en el cas d'actuar com usuàries. D'altra banda, si es volen oferir recursos per Internet cal pensar en estructurar la informació de manera que resulti entenedora per a les usuàries i usuaris a qui ens adrecem, facilitant aquestes laborioses tasques.

Veiem doncs que el factor "forma" que es dona a la informació és important per fer-la accessible i donar-la a conèixer. Els següents recursos que oferim tenen com a finalitat presentar **Bones pràctiques d'ús d'Internet**, tant com a usuàries receptores de la informació com per a l'elaboració de recursos en línia.

La finalitat d'aquests recursos és la d'oferir orientacions per poder incorporar els aspectes, les estratègies i els procediments més apropiats i rellevants de les TIC en l'elaboració de recursos en línia pel treball en l'àmbit de la violència masclista. Si les estructures i els mètodes que es fan servir per posar la informació a l'abast del públic són àmpliament coneguts, es disposa com a mínim d'un coneixement bàsic que facilita en general l'ús dels recursos en línia sense que calgui una formació específica.

Recursos en línia

APCWOMEN (APC.org)

<http://www.apcwomen.org>

Materials per saber on i com cercar més informació sobre temes de violència de gènere (*anglès, Internacional*).

EduTEKA (Fundación Gabriel Piedrahita Uribe; Cali)

<http://www.eduteka.org/pdfdir/ListaChequeo1.pdf>

Document on es donen criteris bàsics per avaluar llocs pàgina web (*castellà, Colòmbia*).

ItrainOnline (APC.org)

<http://www.itrainonline.org/itrainonline/women/index.shtml>

Materials per saber on i com cercar informació per Internet (*anglès, Internacional*).

Multimedia Training Kit (ItrainOnline.org)

<http://www.itrainonline.org/itrainonline/mmtk/vaw.shtml>

Aplicació d'aprenentatge multimèdia *Multimedia Training Kit* amb un mòdul especial de violència contra les dones "Preventing Violence Against Women" (*anglès, Internacional*).

Women Online: Training Kit (AMARC Europa – Asociación Mundial de Radios Comunitarias)

http://www.un_mstraw.org/training/index.php?fromarea=gender%2and%201cts&showind=194

Kit en línia per aprendre a usar Internet, destinat especialment a les dones. (*anglès, castellà i altres, Internacional*).

Criteri prioritari: contingut.

Darrera consulta: 31/10/2005

Notes primera part

1 <http://www.apcwomen.org> o en castellà PARM APC, *Programa de Apoyo a las Redes de Mujeres de APC*, <http://www.apcwomen.org/parm>.

2 Defensa d'estratègies participatives d'influència política.

3 CINDY SOUTHWORTH i altres (2002); *Safety on the Internet* (mòdul 5). Harvard Law School, Berkman Online Lectures & Discussions (BOLD). Cambridge, Massachusetts.

4 DONNA M. HUGHES, CARLSON ENDOWED CHAIR (hivern 2001). "Sexual Exploitation of Women and Children". *Rain and Thunder: A Radical Feminist Journal of Discussion and Activism* (núm 13). Women's Studies Program, University of Rhode Island. Kingston, Rhode Island.

5 <http://www.google.es>

6 En preguntar perquè no havia denunciat els pitjors incidents de violència domèstica durant el darrer any, un 41% de dones i un 68% d'homes van contestar que havien considerat els incidents massa trivals per denunciar-los, un 38% de dones i un 39% d'homes considerava que era un assumpte privat de família, un 7% de dones i un 5% de homes van dir que no volien més humiliacions i, un 13% de dones i un percentatge no significatiu d'homes, van dir que temien que allò provocaria més violència o que la situació pogués empitjorar com a conseqüència de la intervenció de la policia. S. WALBYS; J. ALLEN (2004).

7 Les associacions de dones, les persones investigadores i, fins i tot, el Defensor del Poble fa temps que denuncien l'absència de dades detallades i demanen a les institucions de l'Administració que es doni solució a aquest problema. Durant els darrers anys, dins del marc del Pla contra la Violència, l'Institut Català de les Dones ha realitzat un intent d'aplegar i sistematitzar la informació sobre totes les formes de violència contra les dones. Aquest treball és insuficient, són moltes les institucions que no recullen les dades i són encara diverses les institucions que tot i que recullen les dades no les envien a l'Institut. Hi ha un problema important de manca d'homogeneïtat, tant en la forma com en la intensitat amb què es treballa, i no hi ha consciència de la necessitat de registrar detalladament les dades de la violència de gènere en nombroses institucions policials, mèdiques, judicials i d'assistència social. INÉS ALBERDI; NATALIA MATAS (2002).

Modalitats de maltractament per mitjà de les TIC i pautes d'actuació

Introducció

Aquesta segona part de la Guia de Recursos presenta pautes d'actuació per orientar a les i els professionals que han d'atendre les dones que han sofert violència masclista, en la qual hagin intervingut o puguin intervenir les Tecnologies de la Informació i de la Comunicació (TIC). A més a més, també es pot trobar una selecció de recursos d'Internet amb consells per a la prevenció d'aquestes situacions.

Cal que les i els professionals involucrades en l'atenció a les dones coneguin el possible impacte de les TIC en aquest àmbit, sense necessitat que siguin veritables expertes en les tecnologies, ja que les tècniques utilitzades poden ser molt variades. Per tant, l'objectiu d'aquestes pautes no és tant el d'introduir-se en la Seguretat Informàtica sinó que es puguin detectar i reconèixer aquests tipus d'agressions i detectar si les dones en situació de violència es troben en perill de veure's afectades per aquests delictes.

No es fa èmfasi amb les recomanacions tècniques, i per tant aquesta Guia no es pròpiament una guia de seguretat sinó una guia de bones pràctiques i recomanacions per aplicar algunes de les mesures bàsiques de seguretat informàtica en un ventall de circumstàncies determinades. Aquestes recomanacions s'amplien amb el recull seleccionat de pàgines web que es presenten.

S'ha considerat sobretot la casuística que té lloc en la violència masclista, tant en situacions de convivència com en situacions de maltractament interpersonal a distància, per exemple, coaccions o assetjament en línia o telefònic per part de l'exparella. El més habitual en aquestes agressions és que el maltractador conegui prèviament a la dona assetjada, com en el cas de la violència domèstica, però no sempre és així. Les coaccions o l'assetjament mitjançant les comunicacions poden produir-se en diverses circumstàncies com l'àmbit laboral, en entorns universitaris o altres, i els recursos que s'adjunten poden servir també en aquestes altres situacions.

1. DIFICULTATS PER A LA DETECCIÓ DE LES AGRESSIONS REALITZADES PER MITJANS TECNOLÒGICS

Una part de les agressions que es donen en el context de la violència masclista en la vida real també es poden produir fent ús de les TIC. Però encara que trobem unes característiques en comú, cal tenir en compte que les TIC, i Internet en particular, poden ampliar, distorsionar o ignorar algunes de les propietats que es presenten en el món real, i per tant, cal assegurar que les mesures a prendre per a la protecció de la dona que pateix agressions tinguin en compte les particularitats del món virtual i de les TIC.

La utilització delictiva de les TIC es pot separar en diverses categories que no es poden delimitar amb claredat. Com que molts dels delictes són relativament nous, els seus elements no solen estar ben definits i les situacions considerades poden ser diverses. En molts casos aquesta utilització simplement pot reforçar altres situacions de violència masclista que ja es donaven sense tecnologia o ser com variants d'aquelles donant-los una altra dimensió, però en altres casos es poden presentar com situacions noves. La diferència del que sovint es pensa, encara que alguns dels delictes requereixen força experiència tècnica, d'altres poden ser fets per persones que en tinguin ben poca formació.

Tot i que és evident que l'ús de les TIC és ja, per desgràcia, present en aquest camp, el fet que encara no se'n parla o no es considera en les actuals definicions i classificacions de "violència domèstica" pot fer passar desapercibuda aquesta nova modalitat de violència amb utilització de les TIC en aquest context.

Els diferents motius que fan difícil aquest reconeixement poden ser:

- L'ordinador permet fer un control intensiu i imperceptible del seu contingut, però el fet que aquest control pugui ser imperceptible vol dir que és més difícil de detectar i tractar i que pot passar inadvertit fàcilment. Per tant, un dels problemes que pot presentar la violència domèstica mitjançant les TIC és que, excepte en els casos de destrucció evident d'arxius o altres accions de caire destructiu o perturbador, no s'arribi a tenir constància dels fets, o si se'n té es pot donar el cas que l'afectada no pugui demostrar el dany o la pèrdua que li hagi estat ocasionada. Com a conseqüència pot ser que les seves queixes siguin rebutjades.
- La naturalesa d'aquestes agressions fa que puguin ser vistes, en alguns casos, aïllant-les de les seves conseqüències reals i fent que semblin actes inofensius.
- Una vegada detectades les agressions, la dificultat recau a saber reconèixer i preservar les proves digitals.
- La manca d'eines i coneixement de com actuar pot portar a la conclusió que "no es pot fer res".

2. MODALITATS DE MALTRACTAMENT PER MITJÀ DE LES TIC

Les distintes formes de violència masclista per mitjà de les TIC poden emmarcar-se de diverses maneres i afectar les dones en la seva **esfera econòmica, o en aspectes de la seva vida social i personal, de possibilitats de cerca d'ajut o formant part d'una trama de coaccions**, com podrien ser la destrucció d'informacions, interrompre serveis o la introducció de virus en l'ordinador de la dona afectada. Així, aquests veritables maltractaments amb utilització de mecanismes tecnològics a més de vulnerar la llibertat de la dona, poden també vulnerar

el seu **dret a la privadesa i a comunicar-se**, drets que són una vessant essencial en la utilització dels recursos propis de la Societat de la Informació.

La protecció de la **privadesa** és essencial, entenent-lo d'una manera àmplia com el dret a la no intromissió a la informació personal i íntima, ni que aquesta sigui utilitzada o divulgada sense una aprovació expressa i prèvia de la interessada.

La coacció i l'assetjament virtual no tenen les mateixes característiques que en el món real però també són formes de violència amb diferents gradacions segons si les comunicacions agressives es fan de forma repetida i es persegueix la dona per tota la Xarxa.

En una primera magnitud, l'assetjament acostuma a consistir en coaccions via correu electrònic o missatgeria en línia després que la dona ha manifestat clarament que no les vol rebre (*assetjament en línia*), però es poden fer més greus si són més insistents i es converteix en una persecució fent servir tota mena d'entorns virtuals de relació (listes de distribució, xats o tertúlies, pàgines web, etc.) i fins i tot, tècniques de seguiment i intrusions de seguretat més especialitzades (*cyberstalking*).

En qualsevol cas, es tracta d'una **violació al dret de comunicar-se** que pot constituir una problemàtica important per a la dona que el pateix, convertint l'espai digital en un entorn hostil per a ella. En l'informe de l'APC¹ es fa una crida a les persones que exerceixen la legislació perquè tinguin en compte els diferents reptes plantejats per l'assetjament en línia i, en concret, per la dificultat d'identificar els assetjadors, i els diferents mitjans que poden utilitzar, que arriben a ser cada cop més experts en les habilitats tecnològiques per incrementar les agressions.

1 JAC SM KEE (2005).
Cultivating violence through technology: Exploring the connections between Internet Communication Technologies (ICT) and Violence Against Women (VAW) (Versió 1).

“Una majoria de països no tenen lleis relacionades amb l'assetjament, i sovint és difícil d'aconseguir protecció a causa de la dificultat de trobar la identitat i la localització de l'assetjador. Algunes víctimes s'han queixat als proveïdors d'Internet en un intent d'actuar en contra dels assetjadors però les respostes rebudes han estat poques i sovint inadequades. També hi ha una altra qüestió: qui ha de vetllar per la seguretat contra la violència sexual o del assetjament en línia?”. (Mylene Soto, 1999).

Respecte a l'ús de l'assetjament en línia en l'entorn de treball es té constància que s'ha practicat, en concret en contra de les organitzacions feministes.²

2 JAC SM KEE (2005).
Cultivating violence through technology: Exploring the connections between Internet Communication Technologies (ICT) and Violence Against Women (VAW) (Versió 1).

“De fet, se sap que l'assetjament en línia és una tàctica utilitzada per restringir i controlar l'ús d'Internet al treball de les organitzacions de dones (Banks, 2001; Newsom & Lengel, 2003); per exemple, a Amèrica Llatina, el 15% dels grups de dones ha estat objecte d'algun tipus d'assetjament com una estratègia deliberada per obstruir la seva feina”. (Friedman, 2003).

Violacions del dret a la privadesa en situacions de maltractament

Es poden considerar violacions del dret a la privadesa les agressions que es donen quan l'atacant té accés a l'ordinador de taula, el portàtil o el PDA de la dona agredida, perquè es comparteix l'ordinador, o perquè es convisqui en la mateixa llar. Fer-ho a distància des d'un altre domicili també podria ser possible però menys fàcil. Pot ser que aquestes accions tinguin varies conseqüències directes i motius diversos i que no sigui un sol delictes, però en els següents exemples cal destacar la intromissió al dret de la intimitat, o a qüestions privades o confidencials, de la persona assetjada.

Exemples d'aquestes agressions:

- Llegir el correu electrònic de la dona assetjada accedint a la seva bústia, els seus documents personals, o prendre nota dels llocs web visitats (*cibertrespass*).

- Assumir la identitat de la dona per cometre delictes, per obtenir diners o propietats, i fer servir la seva tarja de crèdit o els seus comptes bancàries.³
- Seguiment de les activitats de l'afectada per identificadors ocults (*spyware*).
- Recollir fotografies i vídeos de viatges fets, o en vies de preparació, com pot ser en el cas de marxar del domicili comú; consultar compres realitzades amb tarja de crèdit; llegir contractes o altres informacions recopilades en l'ordinador.
- Persuadir o obligar la dona que desveli la contrasenya o paraula clau, revisar els seus papers per trobar-la, mirar per sobre l'espatlla quan s'escriu la paraula de pas (enginyeria social⁴ i aprofitament de descuits). O bé obtenció de la contrasenya per mitjans tècnics diversos.
- Accedir a l'agenda de contactes de l'ordinador i la del PDA.
- Obtenció, de manera senzilla, d'un gran volum de la informació disponible en l'ordinador, per exemple per mitjà de còpia a dispositius USB.
- Ocasionar el reenviament fraudulent del correu electrònic de la dona a altres comptes.

3 També anomenat en castellà *ciberrobo* o *robo de identidad*.

4 La enginyeria social es basa en obtenir informació o induir les persones usuàries a realitzar certes accions mitjançant engany.

Violacions del dret a comunicar-se en situacions de maltractament

Quant a la comunicació per via telemàtica, es parla d'assetjament quan l'agressor actua de la següent manera:

- Envia missatges a la dona via correu electrònic amb contingut de text i imatges sexuals o s'escriuen comentaris i insinuacions sexuals en els xats, adreçats explícitament a ella.
- Realitza peticions i insinuacions sexuals no desitjades, com petició de practicar sexe, tan virtual com físic. Quan no és consentit, la denegació pot provocar un assetjament addicional amb insults enviant-li de notes o missatges "bomba"⁵ al correu electrònic. A vegades les actuacions són més agressives, quan l'assetjador es posa en contacte amb les persones properes a la dona agredida que no són de l'àmbit d'Internet mitjançant el correu ordinari, el telèfon o en persona.
- Publica informació personal de la dona com el seu veritable nom, les inicials o dades de contacte, en un tauló d'anunci electrònic públic o en pàgines web que tinguin espais oberts a tothom o en llocs pornogràfics.
- Localitza, mitjançant programes que ho faciliten, les activitats en les quals participa la dona a Internet: xats, plafons d'anuncis, fòrums en línia, grups de notícies o en llistes de distribució i hi intervé de diverses maneres amb l'objectiu de seguir l'assetjament.

5 Notes o missatges bomba és quan el maltractador envia un correu electrònic o altre tipus de missatge amb virus o amb molta informació bloquejant el programa de correu o el de missatgeria i deixa sense possibilitat de comunicar la persona afectada.

Encara que en aquests casos també hi pot haver com abans una violació de la privadesa i altres, cal destacar que en aquests altres tipus de violències, la violació del dret de comunicació constitueix una barrera real per a les dones maltractades i requereix una atenció especial.

Ús d'altres dispositius tecnològics de comunicació en situacions de maltractament

A més d'Internet i el correu electrònic, també cal considerar totes les altres tecnologies per les telecomunicacions, com ara: el telèfon fix i el mòbil, el fax, la ràdio, la televisió i comunicacions sense fil que es poden fer servir amb objectius semblants. Els tipus d'amenaques són diversos i variats. Queda fora de l'abast d'aquesta Guia entrar-hi en detall, però es pot fer un seguiment físic de la dona afectada o de les seves converses amb la utilització de diversos dispositius,

alguns tant senzills com els “monitors per nadons” i altres més sofisticats com el GPS i GSM, que no són difícils d’instal·lar, i a més a més es pot fer de manera que no s’observin amb facilitat.

Entre els diferents dispositius i tecnologies que s’utilitzen en el maltractament de les dones que pateixen de violència domèstica hi ha:

- Telefonia mòbil; l’agressor pot controlar les trucades de la dona pel rebut de les quotes mensuals o mirant en l’aparell les trucades realitzades.
- GPS; instal·lació de dispositius GPS d’amagat en qualsevol part del cotxe, per no perdre de vista la seva localització.
- Càmeres web; amb aquests petits aparells, fàcils d’amagar, es pot tenir un control visual de la dona en temps real.
- Sistemes sense fil; s’han donat casos en què s’espia a l’afectada mitjançant aparells sense fil, fins i tot com els que s’utilitzen per escoltar els nadons.

3. PAUTES DE PREVENCIÓ EN L’ÚS DE LES TIC EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA

Internet és una bona eina per a les dones afectades per la violència domèstica que busquen informació i ajut, però també pot ser un arma potencial si aquestes són massa confiades. El millor lloc per **navegar és fora del domicili o habitacle que es comparteix** amb l’agressor. Així doncs com a primera recomanació, quasi òbvia, és realitzar aquests tipus de cerques en un lloc públic com un cibercafé o una biblioteca. Com hem vist, els mitjans actuals permeten que la persona abusadora espïi amb molta facilitat tot el que la dona faci en l’ordinador.

Cal tenir en compte que els principis bàsics de seguretat en informàtica i algunes mesures de sentit comú poden millorar molt la protecció de les dones maltractades; com posar **contrasenyes apropiades i mantenir-les en secret**, per exemple.

Les mesures de seguretat informàtica recomanades habitualment són també, en primera instància, mesures adequades per protegir-se en les circumstàncies especials i poden aportar una bona millora de la seguretat en aquestes situacions. En la relació de recursos d’aquest apartat hi ha algunes recomanacions aplicables en general.

Però donada la vulnerabilitat de la situació de la dona que pateix violència domèstica, cal considerar especialment unes determinades amenaces i és necessari tenir en compte les següents pautes d’actuació:

Les contrasenyes

Les contrasenyes o paraules de pas són imprescindibles per evitar que el maltractador pugui accedir fàcilment al contingut de l’ordinador o perquè ni tan sols el pugui posar en marxa. Respecte a les contrasenyes, cal tenir present:

- No deixarles accessibles automàticament en el correu electrònic, ni en altres llocs.
- Desactivar la funció de “guardar contrasenyes” del navegador.

- Fer servir contrasenyes segures⁶, memoritzar-les i no tenir-les escrites enlloc. Quan es comunica la contrasenya a algú per algun motiu, canviar-la tot seguit.
- Aplicar també paraules de pas als PDA en els quals, per exemple, hi poden haver les dades dels contactes de la dona.
- Pel que fa als dispositius sense fil, no confiar en els mecanismes de protecció implícits, com codis o pins, etc.; cal protegir-los físicament impedit el robatori d'aquestes claus d'accés.
- Bloquejar l'ordinador quan es deixa desatès.

⁶ Conjunt de lletres, xifres i símbols, fins i tot de frases, utilitzats per autenticar usuaris o usuàries en un sistema informàtic. No utilitzar el nom o cognoms o dates de naixement, etc.

Esborrar la informació confidencial

A banda de la protecció curosa dels accessos als programes, ordinadors o altres dispositius electrònics, cal no deixar fàcilment recuperable la informació confidencial. És per això que és aconsellable:

- No guardar còpia dels missatges compromesos.
- Buidar la paperera de l'ordinador per destruir còpies electròniques (es farà el mateix amb la paperera física si hi poden haver còpies impreses de documents en paper).

Fer un bon ús d'Internet

Per tal que l'assetjador no pugui seguir fàcilment la pista de les pàgines web visitades per la dona maltractada, caldrà prendre les següents mesures:

- Esborrar els historials, la memòria cau del navegador i desactivar les galetes (o *cookies*).
- Fer servir programes per navegar anònimament (www.the-cloak.com/anonymous-surfing-home.html), així com esborrar els fitxers de la memòria temporal d'Internet.
- Una altra bona mesura és no revelar innecessàriament la pròpia informació personal mitjançant una bona configuració del navegador i del correu.
- No subscriure's a llistes de distribució que no s'hagin sol·licitat.
- No facilitar les dades personals si no hi ha una completa certesa sobre qui les rebrà i en aquests casos no facilitar més dades personals que les necessàries.

Programes de missatgeria instantània

Els programes de missatgeria instantània per xats, com per exemple els que les afectades d'assetjament utilitzen per dialogar amb altres persones afectades per sol·licitar ajuda mútua; és un programa que treballa en temps real de comunicació registrant els missatges i fins i tot pot fer una còpia de les converses dutes a terme que són objecte de control. Si la dona és inconscient d'aquesta característica del programa i no l'inhabilita, llavors l'assetjador pot espionar totes les converses.

Programes d'espionatge

Avui dia existeixen diferents programes comercials d'espionatge, tipus Big Brother, WinGuardian, CyberPatrol i Spy Agent que es poden comprar a les botigues especialitzades i

s'instal·len en un ordinador personal. Mitjançant aquest programari l'assetjador té accés a tots els moviments efectuats a l'ordinador. Caldrà mirar si hi ha instal·lada alguna aplicació d'aquest tipus.

Pàgines web amb consells de prevenció per a la seguretat informàtica en situacions de violència domèstica i assetjament

Les pàgines web seleccionades aporten explicacions senzilles de com posar en pràctica aquestes pautes d'actuació, recomanacions o explicacions funcionals. La majoria dels recursos estan especialment adreçats a les dones en situació de violència domèstica o assetjament, però d'altres presenten mesures bàsiques de seguretat en general.

En aquesta selecció de pàgines web s'ha considerat no sols l'assetjament en un context de parella o familiar sinó també en d'altres àmbits, ja que tenen aspectes i mecanismes en comú. En adoptar mesures de prevenció cal considerar les vulnerabilitats específiques de **les dones amb alguna discapacitat**. Tal com diu l'APC en el seu informe VAW⁷,

7 JAC SM KEE (2005).
Cultivating violence through technology: Exploring the connections between Internet Communication Technologies (ICT) and Violence Against Women (VAW) (Versió 1).

“Les dones discapacitades poden fer servir l'ordinador amb ajuts específics: com ara programes que llegeixen els textos de la pantalla en veu alta perquè el puguin escoltar les persones cegues. Altres programes d'ajut escriuen automàticament el text que els és dictat verbalment per les persones que no poden escriure'l. Si l'agressor és a prop, l'afectada no pot utilitzar les TIC en la seva recerca d'ajuda o informació.”

En aquest cas és recomanable la pàgina web de l'organització Disabled Women's Network Ontario (http://dawn.thot.net/cd/subject_index.html), on es poden consultar recursos i informació pertinents per a aquestes usuàries.

Totes aquestes mesures no aportaran una seguretat tècnica completa però en el seu conjunt poden disminuir la vulnerabilitat de la dona en l'àmbit de la violència domèstica o detectar si cal passar a altres tipus de mesures.

1999 Report on cyberstalking: a new challenge for Law Enforcement and Industry (United States Department of Justice)

<http://www.usdoj.gov/criminal/cybercrime/cyberstalking.htm>

Article del Departament de Justícia dels EUA del 1999 que explica el delictes "cyberstalking". Hi ha consells de seguretat i recomanacions a diferents nivells: comparació de l'assetjament real i el virtual, les dificultats per afrontar-lo, el paper dels proveïdors de serveis d'Internet i recomanacions per a aquesta indústria i per a les persones afectades (*anglès*).

Agencia Española de Protección de Datos

https://www.agpd.es/upload/Recomendaciones_Internet_2001%20_V3.pdf

Recomanacions als usuaris i usuàries d'Internet. Mesures bàsiques de seguretat en general (*castellà*).

Cyberangels (cyberangels.org)

<http://www.cyberangels.org/cybercrime.html>

Pàgina web amb informació sobre com entendre i implementar mesures bàsiques de seguretat. No està orientada sols a dones sinó també a menors (*anglès*).

CyberStalked: Our Family's Story - Visit Cynthia L. Armistead's page on her continued experiences of cyberstalking on

<http://www.techmom.com/harassed/>

Cas real de *ciberstalking*. Hi ha recomanacions i consells de seguretat (*anglès*).

Cyberstalking and Internet Safety FAQ (sfwa.org)

<http://www.sfwa.org/gateway/stalking.htm>

Preguntes i respostes sobre seguretat a Internet i l'assetjament en línia (*anglès*).

Cyberstalking Information

<http://www.stalking-research.org.uk/index.php>

Pàgina web sobre aquest tipus de delictes. Hi ha articles i una secció de suport a les dones assetjades (*anglès*).

DAWN Ontario (Disabled Women's Network Ontario; North Bay, Ontario)

http://dawn.thot.net/cd/subject_index.html

Recurs *Technology Toolkit*: informació pràctica sobre tecnologia i recursos per a dones discapacitades. Informació, consells i preguntes freqüents. Molt apropiades les explicacions sobre privadesa i seguretat per Internet a: *Privacy & Security Online*, *Spyware* i algunes de les FAQ (*anglès*).

EFF's Top 12 Ways to Protect Your Online Privacy (EFF Technology Director)

http://www.eff.org/Privacy/eff_privacy_top_12.html

12 maneres de protegir la nostra privadesa en línia de Stanton McCandlish, EFF Technology Director. Mesures bàsiques de seguretat en general (*anglès*).

Jane doe Inc. Voices for Change (The Massachusetts Coalitions Against Sexual Assault and domestic Violence)

http://www.janedoe.org/safety/safety_computer.htm

Consells de seguretat en cas de violència domèstica (*anglès*).

Les 10 regles bàsiques de seguretat (La Caixa)

http://portal1.lacaixa.es/Channel/Ch_Redirect_Tx?dest=2-02-10-90001

Recomanacions generals de seguretat bàsica pel PC i la navegació, glossari de termes relacionats amb la seguretat, informació de seguretat informàtica i protecció de dades, comprovació en línia del nivell de protecció de l'ordinador de la usuària (*catàla*).

MINCAVA Electronic Clearinghouse (MINCAVA - Minnesota Center Against Violence & Abuse School of Social Work, Universitat de Minnesota)

<http://www.mincava.umn.edu/privacy/>

Consells de seguretat en situació de violència contra les dones (*anglès*).

NCADVW - National Coalition Against Domestic Violence Pàgines webite (NCADVW; Denver, Colorado)

http://www.ncadv.org/protectyourself/InternetSafety_121.html

Mesures tècniques de prevenció perquè un maltractador no pugui estar al corrent de les activitats de la persona afectada per correu electrònic o Internet (*anglès*).

WAVnet (National Online Resource Center on Violence Against Women; Harrisburg, Pennsilvània).

<http://www.vawnet.org/HelpAndSafety/TechnologySafety/SafetyTech.php>

Alguns consells i consideracions de seguretat a l'hora d'utilitzar l'ordinador i el telèfon (*anglès*).

WHOA – Working to Halt On-line Abuse (WHOA; Dover, Nova Hampshire)

<http://www.haltabuse.org/resources/online.shtml>

La pàgina web presenta recomanacions per a la prevenció de l'assetjament en línia, sobre com actuar si t'estan assetjant o per discriminar si es pot considerar que els fets són assetjament o correu brossa (*anglès*).

Data de consulta: 07/12/2005

4. PAUTES PER A LES ENTITATS QUE ATENEN LES DONES EN SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

Les associacions, les entitats i els organismes que atenen i donen suport a les dones en situació de violència, fan servir, poc a poc, els recursos TIC, en uns casos com a eines de treball intern i en d'altres de diverses maneres. Aquestes utilitzacions no estan exemptes de riscos en la seguretat dels seus sistemes informàtics i la privadesa de la seva informació i de la informació de les persones que atenen, i es fa necessari que les organitzacions prenguin unes mesures bàsiques de seguretat en el seu propi lloc de treball.

També han de tenir en compte que segons la Llei de protecció de dades de caràcter personal han d'haver registrat els seus fitxers i aplicat, segons marca la llei, les mesures de seguretat pertinents.

Atenció a les persones assetjades

- La primera estratègia en aquest àmbit, si se'n detecta la necessitat, és la de donar informació i formació a les dones en aquestes situacions per a la prevenció dels possibles danys.
- Informar la dona que no utilitzi el correu electrònic per temes confidencials. Si l'abusador té accés a l'ordinador de la dona, dir-li que faci els contactes per sol·licitar ajut per telèfon o altres mitjans, però que no faci servir el correu electrònic⁸ i que utilitzi ordinadors públics (biblioteques, cibercafès) o altres en lloc de l'ordinador personal de casa.
- Si es considera necessari recollir proves, cal demanar consell expert per fer-ho, ja que la naturalesa intangible d'aquestes proves les fa molt fràgils i, en alguns casos, volàtils.
- En cas d'assetjament en línia es pot consultar la política sobre els abusos del proveïdor d'Internet i si s'especifica o es troba com fer-ho, posar-se en contacte per comunicar-li l'ús abusiu. És possible que tinguin una adreça del tipus "abuse@nomproveïdor.com" o "postmaster@nomproveïdor.com". Cal enviar-li la còpia dels missatges amb les seves capçaleres completes perquè vegi la situació. En alguns casos el proveïdor sol·licitarà una citació, garantia o algun tipus d'ordre judicial. En altres sols demanarà una carta en paper oficial de la policia en la qual es faci la sol·licitud pertinent. En altres pot ser que la resposta no sigui satisfactòria, excepte en els casos que sí que hi hagi una ordre judicial, ja que no tots els proveïdors tenen encara normes establertes o autoregulacions en aquest sentit⁹ i que aquests proveïdors poden estar en qualsevol país. A la pàgina web de The Cloak (www.the-cloak.com/anonymouse-surfing-home.html) es pot veure un exemple sobre aquests tipus de normatives i de les dades que demanen en el seu formulari per comunicar abusos.

⁸ L'assetjador pot interceptar o reenviar el correu al seu compte o configurar el programa de correu per fer una còpia dels missatges en altres comptes. També es pot comprovar l'entrada dels missatges de correu de forma remota (des de la pàgina web on s'allotja el correu) abans que es descarreguin a l'ordinador personal sense que la dona sospiti que els seus missatges ja han estat llegits. El programa de correu guarda sovint els missatges enviats en la "carpeta de documents enviats" que la persona assetjada es pot oblidar de suprimir, i quan es fa aquesta operació passen després a la "carpeta de documents esborrats" que requereix un altre pas addicional per eliminar la correspondència.

⁹ Com alternativa a la censura, les polítiques de les TIC han de promoure el seu ús com a eina per a la distribució d'informació sobre la violència vers les dones i en la seva defensa. També han d'encoratjar el sector de les TIC i els proveïdors d'Internet perquè adoptin autoregulacions per esforçar-se a minimitzar la pornografia, el tràfic i totes les formes de violència de gènere en línia i perquè revisin les seves polítiques editorials des d'una perspectiva de gènere. Veure <http://www.genderit.org/en/index.shtml?apc=i90501-e-1> sobre Polítiques de les TIC.

BIBLIOGRAFIA

- ALBERDI, Inés; MATAS, Natàlia (2002). *La violència domèstica. Informe sobre els maltractaments a dones a Espanya*. (Col·lecció Estudis Socials, núm. 10). Barcelona: Fundació La Caixa.
- BELL, Vicki; DE LA RUE, Denise (1995). *Gender Harassment on the Internet*. Georgia State University College of Law. Atlanta, Geòrgia.
- BERTRAN I ALBERTÍ, Eduard (2005). Diccionari de Telecomunicacions. Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació, Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació.
- FINN, Jerry (2001). *Domestic Violence Organizations Online: Risks, Ethical Dilemmas, and Liability*. Violence Against Women Online Resources (VAWOR), Minnesota Center Against Violence & Abuse, University of Minnesota.
- GUASCH PETIT, Assumpció (coor.), i altres (2005). *Auditoria, peritatges i aspectes legals per a informàtics*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- HUGHES, Donna, M. ENDOWED CHAIR, Carlson (hivern 2001). "Sexual Exploitation of Women and Children". *Rain and Thunder: A Radical Feminist Journal of Discussion and Activism* (núm 13). Women's Studies Program, University of Rhode Island. Kingston, Rhode Island.
- KEE, Jac sm (2005). *Cultivating violence through technology? Exploring the connections between Internet Communication Technologies (ICT) and Violence Against Women (VAW) (Versió 1)*. Women's Networking Support Program, Association of Progressive Communications (APC).
- MYLENE SOTO (programa)(1999). *The Perils of the Net: Online Sexual Violence* (resum de l'estudi de Korea Sexual Violence Relief Center (KSVRC). Women in Action (3). Isis International-Manila's Resource Centre and Information Programme.
- OGILVIE, Emma (7 i 8 desembre 2000). The Internet and cyberstalking (informe presentat a "Stalking: Criminal Justice Responses Conference", Australian Institute of Criminology, Sydney). Criminology Research Council / Australian Institute of Criminology.
- REYNA ALFARO, Luis M. (setembre 2002). *La víctima en el delito informático* (ponència "II Congreso Mundial de Derecho Informático"). Madrid.
- SHINDER, Debra Littlejohn (2003). *Prevención y detección de delitos informáticos*. Madrid: Anaya Multimedia, cop.
- SOUTHWORTH; Cindy i altres (2002). Safety on the Internet (mòdul 5). Harvard Law School, Berkman Online Lectures & Discussions (BOLD). Cambridge, Massachusetts.
- TERM CAT (2003). *Societat de la informació. Noves tecnologies i Internet: diccionari terminològic* (2a edició revisada i ampliada). Barcelona: Termcat, Centre de Terminologia.
- WALBY, S.; ALLEN, J. (2004). "Domestic Violence, Sexual Assault and Stalking: Findings from the British Crime Survey" (vol. Home Office Research Study) Home Office Research, Development and Statistics Directorate, Regne Unit.

GLOSSARI

a

advocacy, conjunt d'accions destinades a donar suport a una causa que pretén fer canviar les decisions polítiques i l'opinió de la societat en general. El terme anglès *advocacy* es pot traduir de diferents maneres segons el context: *promoció*, *suport*, *campanya*, *sensibilització* i, a vegades, *incidència política*.

apoderament, procés pel qual una persona o un grup social adquireix o rep els mitjans per enfortir el seu potencial en termes econòmics, polítics o socials (en castellà, *empoderamiento*).

c

càmera web, perifèric consistent en una càmera de vídeo digital de dimensió reduïda, que permet d'enregistrar, de transmetre i de difondre imatges en temps real per mitjà d'una xarxa telemàtica, generalment Internet (en anglès pàgina *webcam*).

cerca, examen, generalment seqüencial, dels elements d'un conjunt de dades a fi de trobar aquell o aquells que tenen una propietat determinada.

cercador, eina de cerca consistent en una base de dades de pàgines web indexades automàticament, que permet a l'usuari o usuària fer consultes a partir d'una o més paraules que apareguin en els documents indexats per mitjà d'un llenguatge d'interrogació.

CD-ROM, disc compacte de memòria només de lectura. Es tracta d'un disc compacte que conté dades per ser llegides per un ordinador. Normalment s'utilitza com a suport de productes multimèdia ja que poden contenir grans quantitats d'informació: enciclopèdia, videojocs, programes informàtics, etc. (en anglès, *Compact Disc Read Only Memory*).

cibercafè, cafeteria des d'on es pot accedir a Internet.

cibertrespass, prendre nota dels llocs web visitats.

contrasenya, codi secret utilitzat per tal de restringir l'accés a un dispositiu, un sistema informàtic, una pàgina web, etc. a les persones usuàries autoritzades (en anglès, *password*).

correu brossa, Conjunt de missatges rebuts en una bústia electrònica sense interès per a la persona receptora, i tramesos generalment de forma indiscriminada i amb finalitat publicitària (en anglès, *spam*).

d

DVD, disc de vídeo digital: dispositiu de magatzematge multimèdia de gran capacitat -14 gigabytes- (en anglès, *Digital Video Disc*).

e

enllaç, canal a través del qual es transmeten dades durant un procés de comunicació (en anglès, *link*).

f

fòrum, grup d'internautes que intercanvien opinions i informació sobre un tema a través de missatges que es penjen en una pàgina web o per mitjà d'una llista de distribució.

g

galleta, fitxer amb informació sobre els hàbits, les preferències i el comportament d'un o d'una internauta que visita una pàgina web, que el servidor envia al disc dur de l'ordinador de l'internauta mitjançant el navegador (en anglès *cookie*).

gènere, construcció cultural de la identitat, els rols i les funcions dels sexes. L'emergència d'una antropologia del gènere suposa una de les renovacions teòriques de l'antropologia recent i sorgeix de l'antropologia feminista i dels estudis socials sobre les dones.

GPS, sistema de posicionament global. Sistema de posicionament suportat per 24 satèl·lits que permet conèixer les coordenades terrestres i l'alçada sobre el nivell del mar on es troba un usuari o usuària (en anglès, *Global Positioning System*).

GMS, Sigles de *Groupe Special Mobile* (grup especial mòbil). Correspon als sistemes de telefonia mòbil anomenats de segona generació (2G). Les sigles GSM també s'atribueixen a Global System for Mobile Communications (sistema global per a comunicacions mòbils).

h

hipertext, sistema d'organització i de consulta simultània de la informació per ordinador que es basa en l'associació de fragments textuais o gràfics.

i

Internet, xarxa informàtica d'abast mundial formada per un conjunt de xarxes connectades pels protocols TCP/IP.

k

kit, conjunt de programes, software i recursos.

l

llista de distribució, llista d'adreces electròniques a la qual s'ha assignat una adreça pròpia perquè els missatges que s'hi envien siguin reenviats a totes les persones integrants de la llista a fi de poder intercanviar opinions i informació.

lloc web, lloc d'Internet format per un conjunt de pàgines web que una empresa, una organització o una persona publica perquè s'hi pugui consultar la informació que conté.

m

memòria cau, memòria intermèdia especialitzada, de capacitat més reduïda i d'accés més ràpid que la memòria central, que conserva una còpia de les instruccions i de les dades que pot necessitar el processador (en castellà, *memòria caché*).

n

navegador, programa informàtic que serveix per a navegar per Internet.

número d'identificació personal, codi numèric secret que identifica un usuari o usuària i li permet d'accedir als serveis en línia contractats (en anglès, *Personal Identification Number* o PIN).

O

ONG, Organització No Governamental

organitzador personal, ordinador de butxaca que es destina a funcions de gestió de tasques personals i de comunicació i en el qual, generalment, les dades s'entren amb un llapis electrònic (en anglès, *Personal Digital Assistant* o PDA).

P

privadesa, l'intercanvi fàcil i constant d'informacions que permeten les noves tecnologies fa que cada dia puguem estar menys segurs que les nostres dades personals no seran difoses sense el nostre consentiment. Aquest tràfic de dades és el principal causant, per exemple, de la invasió de correu personalitzat no desitjat, tant postal com electrònic, a les nostres bústies. Aquesta preocupació creixent per preservar del domini públic les nostres dades ha implicat la difusió ràpida del neologisme *privacitat*, que designa el caràcter no públic de les informacions. És una forma lingüísticament poc adequada, calcada de l'anglès *privacy*. A diferència de la resta de substantius acabats en *-(ac)itat*, no deriva de cap adjectiu acabat en *-aç* (com ho fa, per exemple, *fugacitat*) ni és cap cultisme (com ho és, per exemple, *duplicitat*). El substantiu que deriva regularment en català de l'adjectiu *privat* i que cal utilitzar és *privadesa*. De tota manera, si bé en tots els contextos *privadesa* pot substituir *privacitat*, convé tenir en compte que en molts casos seran més naturals els mots *intimitat* (per exemple, *dret a la intimitat*) o *confidencialitat* (per exemple, *deure de confidencialitat*). (Font: Circular informativa de les xarxes de normalització lingüística (31 de gener 2001), circular núm. 2).

protocol TCP/IP, conjunt de protocols basat en el protocol d'Internet, que encamina paquets de dades des de l'origen fins a la destinació, i el protocol de control de transmissió, que garanteix la integritat dels paquets lliurats. La sigla prové de l'anglès *Transmission Control Protocol/Internet Protocol* (protocol de control de transmissió/protocol d'Internet).

proveïdor d'Internet, organització que té un servidor amb connexió permanent a Internet, al qual la persona usuària es pot connectar per accedir a la xarxa i per obtenir altres serveis.

R

recerca, (vegeu cerca)

S

sistemes sense fil, aparells de comunicació que funcionen per radiofreqüència.

Societat de la Informació (SI), societat fruit del desenvolupament i la implantació de les tecnologies de la informació i la comunicació, caracteritzada fonamentalment per noves formes d'organitzar el treball, l'educació, la cultura, les transaccions econòmiques i la comunicació entre les persones. Els termes *societat del coneixement* i *societat de la informació* es poden considerar sinònims tot i que originàriament el primer posava l'èmfasi en el contingut de la informació i el segon el posava en la tecnologia que en permetia la transmissió. La *societat de la informació* també ha estat denominada ocasionalment *societat post-industrial*, *infolític* i *societat digital*.

spyware, dispositius que es poden col·locar en l'ordinador per accedir a les dades o rastrejar les seves activitats.

t

Tecnologies de la Informació i de la Comunicació (TIC), conjunt de tecnologies utilitzades per processar i transmetre informació en format digital.

telemàtica, conjunt de tècniques i de serveis que apliquen alhora la informàtica i les telecomunicacions.

u

USB (*Universal Serial Bus*), estàndard de bus que, mitjançant l'ús d'un sol cable, simplifica la integració automàtica dels perifèrics que es connecten a un ordinador.

x

xarxa, conjunt de circuits i de línies de transmissió interconnectats que permeten la transferència de dades.

xarxa telemàtica, xarxa de telecomunicacions en què la transmissió i la recepció d'informació es gestiona per mitjà d'una xarxa informàtica.

xat, comunicació simultània entre diverses persones a través d'Internet.

w

pàgina web, sistema basat en l'ús de l'hipertext que permet de cercar informació a Internet, accedir-hi i visualitzar-la. El substantiu *pàgina web* actua sovint en aposició en funció adjectiva per formar termes relacionats, com ara *pàgina web* o *servidor pàgina web*. En alguns casos s'elideix el substantiu que actua com a nucli i el sintagma queda reduït a la forma *pàgina web*, que manté el gènere del substantiu elidit: per exemple, *un pàgina web* (masculí) per *un lloc pàgina web* o *una pàgina web* (femení) per *una pàgina web*.