



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

DIPARTIMENTO DI STORIE CULTURE CIVILTÀ

CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN ANTROPOLOGIA CULTURALE ED ETNOLOGIA

ACCESSIBILITÀ, ASCOLTO E ATTIVISMO VIRTUALE: UN'ETNOGRAFIA DIGITALE DEI CENTRI ANTIVIOLENZA NEL CONTESTO URBANO DI BOLOGNA

Tesi di laurea magistrale in Antropologia digitale

Relatore

Prof.ssa Chiara Scardozzi

Presentata da

Beatrice Quaglino

Correlatore

Prof.ssa Roberta Bonetti

Sessione marzo 2026

Anno Accademico 2024/2025

Ringraziamenti

Il mio primo ringraziamento è per tutte le persone che hanno partecipato alla ricerca etnografica, che mi hanno dedicato il loro tempo e mi hanno reso partecipe dei loro pensieri e di parti della loro quotidianità. Ringrazio tutte le volontarie dell'Organizzazione SOS Donna, le attiviste del Collettivo Yilou e lo Sportello Antiviolenza Universitario. È stato un privilegio, oltre che un'emozione, incontrare queste donne.

Sono inoltre grata alla mia relatrice, la Professoressa Chiara Scardozzi, per aver creduto nel potenziale del mio lavoro e per la fiducia dimostratami. Un sincero ringraziamento anche alla mia correlatrice, la Professoressa Roberta Bonetti.

Desidero ringraziare profondamente i miei genitori per il sostegno costante e i sacrifici che mi hanno permesso di arrivare fin qui. Senza il loro appoggio, questo traguardo non sarebbe stato possibile. Un grazie speciale a mia sorella Giulia, presenza ispiratrice, complice e punto di riferimento.

Ringrazio i miei amici, Eleonora, Giulia, Giovanna e Alessandro che hanno condiviso con me questo percorso di studio, rendendolo il più significativo della mia vita.

Ringrazio inoltre tutti gli amici e le amiche conosciuti a Bologna, per avermi fatto riscoprire la leggerezza e un senso familiare che non mi ha mai fatto sentire sola.

Ringrazio le mie care amiche di Torino, Alessia, Elena e Alessandra, da sempre al mio fianco nei momenti felici come in quelli più difficili.

Infine, un pensiero pieno di gratitudine va ai miei nonni, anche quelli che non ci sono più, per l'affetto incondizionato e per i valori che mi hanno sempre trasmesso.

Indice

Introduzione.....	1
Capitolo 1 - Centri antiviolenza e media digitali: uno sguardo antropologico	
1.1. Cornici teoriche: Antropologia digitale.....	6
1.2. Il campo digitale.....	12
1.3. Il ruolo del digitale nei centri antiviolenza e attivismo digitale.....	16
1.4. Centri Antiviolenza e social media.....	22
1.5. Il contesto urbano di Bologna: reti, attori e infrastrutture.....	27
Capitolo 2 - Metodologia e campo: etnografia digitale nelle reti antiviolenza di Bologna	
2.1. Metodologia della ricerca etnografica.....	37
2.2. Ricerca sul campo.....	40
2.3. Anonimato e sicurezza digitale.....	62
Capitolo 3 - Verso un'assistenza digitale inclusiva: progettazione e proposta di un sito web	
3.1. Progettare l'accessibilità: pratiche situate, ecologie mediali e reti di cura.....	70
3.2. Modelli scandinavi di design digitale nei centri antiviolenza.....	76
3.3. Proposta progettuale: un modello di sito web.....	81
Conclusioni.....	94
Bibliografia	100
Sitografia.....	103
Appendice – Trascrizioni delle interviste.....	105

Elenco delle figure

Fig.1 - Screenshot realizzato dall'autrice a partire dal profilo Instagram Non Una di Meno.....	19
--	----

Fig.2 - Screenshot realizzato dall'autrice a partire dal profilo Instagram Dire Contro la Violenza.....	20
Fig.3 - Mappatura digitale delle reti antiviolenza a Bologna, realizzata dall'autrice a partire dal sito Google My Maps.....	42
Fig.4 - Legenda della mappatura digitale delle reti antiviolenza a Bologna, realizzata dall'autrice a partire dal sito Google My Maps.....	43
Fig.5 - Mappatura digitale delle reti antiviolenza a Bologna, realizzata dall'autrice a partire dal sito Google My Maps.....	44
Fig.6 - Risposta aperta al questionario.....	60
Fig.7 - Screenshot della homepage del sito ROKS - Riksorganisationen for kvinnojourer och tjejjourer I Sverige.....	81
Fig.8-9 - Immagini del sito web realizzato dall'autrice a partire dal sito Google Sites (screenshot).....	90
Fig.10 - Immagine del sito web realizzato dall'autrice a partire dal sito Google Sites (screenshot).....	91
Fig.11 - Immagine del sito web realizzato dall'autrice a partire dal sito Google Sites (screenshot).....	91
Fig.12-13 - Immagini del sito web realizzato dall'autrice a partire dal sito Google Sites (screenshot).....	92
Fig.14 - Sitemap ad albero generata dal sito Google Sites con articolazione gerarchica delle sezioni e dei servizi.....	93
Grafici.....	55-59

Introduzione

Negli ultimi anni, la diffusione delle tecnologie digitali ha profondamente trasformato le modalità attraverso cui le persone accedono ai servizi, costruiscono relazioni e cercano supporto in situazioni di vulnerabilità. Questo cambiamento riguarda il contesto della violenza maschile contro le donne, in cui la possibilità di chiedere aiuto è spesso ostacolata da condizioni di isolamento, controllo e limitazione della mobilità imposte dal contesto violento. In tali situazioni, il digitale non rappresenta soltanto un canale di comunicazione aggiuntivo, ma può costituire uno dei pochi spazi attraverso cui una donna riesce a informarsi, riconoscere la propria esperienza come violenza e compiere un primo passo verso la richiesta di aiuto. Siti web, *social media* e modalità messaggistiche istantanee diventano luoghi in cui si costruiscono forme di riconoscimento, legittimazione e relazione che precedono l'incontro in presenza con i servizi territoriali. Nonostante la crescente presenza delle reti antiviolenza all'interno dello spazio digitale, la letteratura tende a considerare questi strumenti principalmente come mezzi di informazione e orientamento ai servizi, trascurando il loro ruolo come spazi sociali e relazionali che partecipano attivamente ai processi di cura.

Questa tesi nasce da questo interrogativo: in che modo lo spazio digitale entra a far parte delle pratiche di cura delle reti antiviolenza e come contribuisce alla possibilità, per le donne che vivono situazioni di violenza, di riconoscersi come soggetti legittimati a chiedere aiuto? Per rispondere a questa domanda, la ricerca adotta lo sguardo dell'Antropologia digitale, che consente di superare una visione tecnicistica dei media digitali e di leggerli come spazi sociali in cui si riflettono e si rinegoziano norme, relazioni di potere e possibilità di azione. A questo scopo la tesi approfondirà il caso studio della città di Bologna e la sua rete di centri e collettivi antiviolenza, seguendo le loro attività tra spazio di azione fisico e spazio digitale.

La scelta di Bologna come contesto urbano per la ricerca non è casuale, ma risponde ad una serie di ragioni storiche e socio-politiche che rendono la città un osservatorio privilegiato delle pratiche di contrasto alla violenza di genere in Italia. Città di medie dimensioni con una consolidata rete sociale e culturale, rappresenta un contesto significativo per analizzare le modalità con cui servizi, centri antiviolenza e collettivi femministi strutturano le proprie attività sia sul territorio fisico sia nello spazio digitale. La città si distingue storicamente per la

forte tradizione di impegno civico, radicato tanto nelle istituzioni quanto nella rete associativa, rappresentando un territorio in cui i diritti delle donne hanno sempre trovato spazio all'interno del dibattito pubblico. Questo, grazie alla forte presenza di movimenti studenteschi, collettivi femministi e realtà auto organizzate che hanno permesso di sperimentare forme innovative di supporto e cambiamento sociale. La realtà bolognese si caratterizza per la stratificazione e la varietà di servizi territoriali e reti informali di supporto che collaborano per la costruzione di una risposta alla violenza di genere. Essere una studentessa all'Università di Bologna significa entrare in contatto con realtà in cui istituzionale e informale, sociale e politico, fisico e digitale, si incontrano e influenzano reciprocamente.

La tesi si articola in tre capitoli, che seguono un percorso progressivo dal piano teorico a quello etnografico e progettuale. Nel primo capitolo viene delineato il quadro teorico di riferimento, attraverso le principali prospettive dell'Antropologia digitale e degli studi sui media, che permettono di superare una visione tecnicistica delle piattaforme digitali per leggerle invece come spazi sociali in cui si riflettono e si rinegoziano relazioni di potere, norme di genere e possibilità di azione.

Il secondo capitolo sposta l'attenzione dal piano teorico a quello empirico, presentando l'etnografia digitale multisituata condotta sul territorio bolognese. Attraverso l'osservazione partecipante, le interviste semi-strutturate audio registrate e l'analisi dei contenuti web, viene mostrato come le realtà antiviolenza locali incorporino concretamente lo spazio digitale nelle proprie pratiche quotidiane di accoglienza e attivismo. In questo capitolo lo spazio digitale non è più analizzato in quanto oggetto di riflessione teorica, ma diventa parte integrante del campo di ricerca, osservato nelle sue dimensioni relazionali, sensoriali ed emotive. L'analisi del contesto bolognese permetterà di mettere in luce le caratteristiche di un sistema territoriale inserito nel quadro delle strategie nazionali e che ha, allo stesso tempo, elaborato un approccio innovativo attraverso il potenziamento della rete digitale. La città offre infatti un ampio ventaglio di servizi antiviolenza, che spaziano dall'assistenza psicologica e legale al supporto sociale e all'orientamento educativo. In questo quadro, le realtà su cui si è focalizzata la mia ricerca sono il Centro Antiviolenza SOS Donna, attivo da diversi anni con servizi di accoglienza e consulenza, lo Sportello Universitario Antiviolenza, punto di riferimento per studentesse e studenti con un approccio mirato alla prevenzione e al sostegno

in ambito accademico, che opera in collaborazione con il Centro Antiviolenza La Casa delle Donne e il collettivo Yilou, che integra pratiche di supporto territoriale e digitale con iniziative culturali e di sensibilizzazione comunicate attraverso *Instagram*. Tutti contesti radicati nell'atlante del femminismo. Queste realtà, insieme a numerose altre organizzazioni locali, costituiscono una rete collaborativa capace di rispondere alle diverse esigenze delle donne e di facilitare l'accesso ai servizi, anche attraverso canali digitali, quali chat online, piattaforme informative e *social network*.

Questo progetto di tesi va inteso come il risultato di una riflessione complessa e attuale basata sul nostro rapporto con i media digitali. Il desiderio di trovare contesti in cui riflettere, in maniera critica, sullo strumento digitale mi ha spinto a desiderare di creare uno spazio online di riflessione su questo tema. Da questa consapevolezza nasce l'esigenza di interrogarsi non solo su come i centri antiviolenza utilizzino il digitale, ma su come esso possa essere progettato in modo da rispondere alle condizioni reali di rischio in cui si trovano le donne che vi accedono.

L'obiettivo sotteso è di analizzare le strategie di azione con un orientamento all'auto riflessività delle donne che abbiano subito forme di violenza, nell'ottica di una personalizzazione degli interventi, basata sui bisogni, le traiettorie di vita e le peculiarità dei rispettivi contesti sociali di appartenenza. Per vagliare l'ipotesi di ricerca prospettata, oltre alla ricerca di osservazione partecipante sul campo dell'Organizzazione SOS Donna, sono state organizzate in via esplorativa alcune interviste con le attiviste del Collettivo Yilou e con un'operatrice dello Sportello Antiviolenza Universitario, in modo da privilegiare i quadri di riferimento, gli schemi concettuali e le pratiche di chi quotidianamente svolge il proprio lavoro a diretto contatto con le donne vittime di violenza.

A partire dai risultati dell'osservazione e delle interviste, nel farsi della ricerca è emersa la possibilità suppletiva di combinare l'osservazione diretta sul campo con l'analisi dei contenuti web di due realtà non italiane. Nel terzo capitolo, infatti, si analizzano i siti web di due reti nazionali che riuniscono i centri antiviolenza presenti sul territorio. Si tratta dell'organizzazione nazionale danese, LOKK, e dell'organizzazione nazionale svedese, ROKS, al fine di compararle con le realtà italiane e portare alla luce strategie e pratiche digitali relazionali e zone d'ombra delle narrazioni.

Il terzo capitolo sviluppa inoltre la proposta progettuale di un sito web, che si configura come un tentativo di tradurre in forma progettuale i risultati dell'analisi etnografica compiuta nel corso della ricerca. Il sito viene concepito come un ambiente digitale capace di accogliere, proteggere e orientare, diventando parte integrante della rete di cura.

La diffusione delle tecnologie digitali ha messo a disposizione strumenti di comunicazione sempre più accessibili, chiedendo agli utenti di apprenderne il funzionamento in modo autonomo, spesso senza una riflessione critica sulle implicazioni relazionali, politiche e sociali del loro utilizzo. In contesti di violenza di genere, questa mancanza di una progettazione consapevole può trasformare strumenti potenzialmente utili in spazi ambivalenti, in cui coesistono opportunità di accesso e rischi legati all'esposizione. Il sito web proposto nel terzo capitolo è pensato come una soglia sicura tra l'isolamento imposto dalla violenza e la possibilità di entrare in relazione con una rete antiviolenza.

Se da un lato le piattaforme digitali offrono straordinarie possibilità di connessione, informazione e condivisione, dall'altro sono progettate secondo logiche di raccolta dati che possono entrare in tensione con le esigenze di anonimato e protezione. Per questo motivo, il progetto intende contribuire alla costruzione di una consapevolezza progettuale del digitale, mostrando come la struttura di un sito, il linguaggio utilizzato, le modalità di navigazione e di contatto incidano concretamente sulle possibilità di accesso al supporto.

La metodologia adottata può essere definita come un'etnografia digitale multisituata, in cui il campo di ricerca non è stato rappresentato da un luogo fisico delimitato, ma distribuito tra ambienti materiali e ambienti digitali, seguendo le pratiche quotidiane delle operatrici, delle volontarie e delle attiviste della rete antiviolenza. Il digitale è stato considerato parte integrante del campo etnografico.

La ricerca ha combinato diversi strumenti metodologici. In primo luogo, l'osservazione partecipante svolta presso il Centro Antiviolenza SOS Donna ha consentito un coinvolgimento diretto nelle attività quotidiane del centro, permettendo di cogliere le dinamiche relazionali, organizzative e comunicative che caratterizzano il lavoro di accoglienza. Questa esperienza è stata accompagnata dalla stesura quotidiana di un diario di campo, utile a registrare osservazioni, riflessioni e situazioni emerse nel contesto.

L'esperienza di osservazione presso l'Organizzazione SOS Donna è avvenuta attraverso un coinvolgimento diretto all'interno delle attività del Centro. Il primo contatto tra me e

l'Associazione è avvenuto tramite un colloquio conoscitivo, durante il quale ho innanzitutto espresso il desiderio di intraprendere un percorso di volontariato presso il Centro. A partire da tale motivazione ho illustrato alle volontarie l'argomento della mia tesi di ricerca manifestando la richiesta di integrare l'esperienza di volontariato con un'attività di osservazione ai fini della ricerca stessa. A seguito del colloquio sono stata accolta come volontaria.

Prima di diventare ufficialmente volontarie è necessario prendere parte ad un percorso di formazione a cadenza mensile, basata sulle pratiche proprie del servizio sociale, sull'introduzione del quadro normativo relativo alla tutela delle donne vittime di violenza e su nozioni di base psicologica. La formazione ha rappresentato una fase fondamentale dell'accesso al campo, in quanto mi ha permesso di comprendere e adottare le modalità relazionali e comunicative che caratterizzano il lavoro quotidiano delle volontarie.

Durante il percorso di formazione mi è stato permesso di assistere ai colloqui con le donne che si rivolgevano al Centro, in veste di osservatrice. I colloqui si svolgono generalmente alla presenza di due volontarie esperte, il mio ruolo consisteva nell'assistere al colloquio, in posizione defilata, con il compito di prendere appunti su quanto emergeva. Gli appunti raccolti durante i colloqui vengono successivamente rielaborati in un resoconto scritto, destinato ad essere catalogato. Anche questo rientrava nei miei compiti e mi ha permesso di osservare direttamente la cura e l'attenzione che le volontarie pongono in ogni fase dell'accoglienza: dall'ascolto, accompagnato dal rispetto dei silenzi, la gradualità delle domande e l'attenzione al linguaggio utilizzato, fino all'azione pratica di supporto legale e psicologico. Questo tipo di partecipazione ha rappresentato uno dei momenti più significativi della ricerca.

Alla luce di tali presupposti teorici, metodologici e contestuali, la ricerca si propone di indagare il ruolo che lo spazio digitale assume nelle pratiche delle reti antiviolenza attive in un contesto urbano. Nei capitoli che seguono verrà approfondito il quadro teorico di riferimento, l'esperienza di ricerca e la riflessione progettuale che ne è scaturita.

Capitolo 1 – Centri antiviolenza e media digitali: uno sguardo antropologico

1.1 Cornici teoriche: Antropologia digitale

La relazione tra Antropologia digitale e studi sulla violenza di genere emerge dal riconoscimento che le tecnologie moderne non sono strumenti neutri, bensì elementi profondamente inseriti nelle relazioni sociali, nelle disuguaglianze e nei processi di costruzione identitaria.

Le piattaforme digitali costituiscono oggi uno spazio privilegiato attraverso cui narrazioni, mobilitazioni e pratiche di supporto legate alla violenza di genere acquistano visibilità, si organizzano e producono trasformazione sociale. In questa prospettiva, il digitale funge da spazio di analisi, dove le relazioni di potere, le norme di genere e le possibilità di autodeterminazione si riflettano nella quotidianità.

Il presente paragrafo intende quindi delineare le principali cornici teoriche dell'Antropologia digitale che consentono di analizzare tali dinamiche, evidenziando come le piattaforme digitali plasmino e siano esse stesse plasmate dai contesti sociali e culturali in cui vengono incorporate.

Prima di tutto, risulta necessaria una precisazione: lo studio del digitale non consiste nell'analisi della tecnologia in sé, piuttosto, riguarda l'indagine di come le persone, inserite in contesti culturali e sociali differenti, incorporano le piattaforme sociali nelle proprie vite, attribuendo loro significati e modellandole secondo valori, norme e forme di relazione specifiche.

L'Antropologia digitale, in questa prospettiva, non consiste dunque in uno studio "tecnico" dei media, quanto piuttosto in uno studio della vita sociale, così come essa si manifesta attraverso il digitale.

Uno dei più importanti filoni della ricerca sui mezzi di comunicazione digitali è costituito da studi basati sull'analisi degli effetti derivanti dalla loro affermazione e rapida diffusione (Biscaldi, Matera, 2019).

Tale velocità e successo a livello mondiale ha causato un notevole cambiamento nel panorama comunicativo, modificando i processi di socializzazione e l'immediatezza della comunicazione permessa dai nuovi media digitali è stata spesso interpretata come portatrice di conseguenze, talvolta anche negative.

L'idea alla base è che la diffusione dei nuovi media comunicativi possa comportare un cambiamento radicale nell'organizzazione della vita all'interno delle società.

Le critiche emerse riguardano ad esempio il fatto che essa sembri favorire il consumo e la fruizione immediata dei contenuti su base emozionale, a discapito della riflessività critica. Inoltre, secondo questa prospettiva, i media digitali porterebbero discontinuità e incoerenze unendo elementi diversi in un flusso in cui la gerarchia dei contenuti non è più ovvia, ma costantemente messa in discussione (Biscaldi, Matera, 2019).

Dunque, la diffusione dei mezzi di comunicazione di massa elettronici nel secondo dopoguerra ha generato un grande dibattito. A partire da ciò è stata prodotta una grande quantità di studi sugli effetti causati dai media.

Le potenzialità dei mass media digitali sono state analizzate sia in termini di influenza diretta sui comportamenti, sia in termini di orientamento dell'attenzione, sia in termini di costruzione di contesti narrativi che influenzano il nostro orizzonte di pensiero. In ogni caso, le critiche sembrano essere principalmente focalizzate sul timore di un impoverimento della trasmissione del sapere, basato sul disequilibrio tra l'enorme quantità di informazioni facilmente accessibili e la capacità di selezione e pensiero critico a disposizione degli utenti. Secondo i critici tale sovrabbondanza di informazioni accessibili comporterebbe una perdita del patrimonio della memoria storica di cui gli individui dispongono.

D'altra parte, è evidente che la nascita di nuovi media comunicativi in un primo momento ha sempre generato preoccupazione tra gli intellettuali, che li hanno sempre definiti come strumenti responsabili dell'impoverimento mentale e culturale della società. Questo genere di preoccupazione è quindi stato costantemente presente, basti pensare alla nascita del cinema, inizialmente definito come un "abbrutimento meccanico delle masse" (Lèvy, 1997).

Le ricerche etnografiche invece ci orientano verso l'adozione di un altro tipo di prospettiva, di tipo funzionale e performativa. L'approccio etnografico rivolge l'attenzione verso le pratiche d'uso connesse alle istituzioni e ai valori della complessità dell'organizzazione sociale, per cui l'adozione della tecnologia influirebbe sulla cultura attraverso un rimodernamento sociale e culturale che la ridefinisce in un rapporto dinamico (Biscaldi, Matera, 2019).

Negli ultimi anni si è affermata tra gli etnografi la consapevolezza che le nuove tecnologie hanno il potere di influenzare il cambiamento sociale. Bisogna tuttavia tenere a mente che la direzione del cambiamento dipende da scelte individuali e decisioni politiche, che si

esprimono in diversi livelli di interconnessione, mai riducibili ad un singolo piano interpretativo.

Dopo i primi decenni “pionieristici” della rivoluzione digitale, l’effetto rivoluzionario si è consolidato tra gli anni ’70 e ’90, con la diffusione dei personal computers (PC), di Internet e delle tecnologie digitali di comunicazione. È infatti intorno alla fine del Novecento, è entrata a far parte del lessico della comunicazione l’espressione “nuovi media”, per indicare i mezzi di comunicazione informatizzati.

Bisogna riconoscere che tutti i media comunicativi, nel corso del tempo, hanno attraversato processi di reinvenzione e adattamento che li ha portati ad usi differenti rispetto a quelli per cui erano stati inizialmente progettati, grazie alla loro capacità di adattamento al contesto in cui si trovano.

Come affermano Leah A. Lievrouw e Sonia Livingstone (2007), pur non sostituendo mai del tutto i vecchi mezzi di comunicazione, bensì affiancandoli, dispongono di una serie di novità rispetto a quelli del passato. Parliamo a tal proposito dell’attitudine al “modellamento” dei nuovi media digitali, che si baserebbero su processi di appropriazione e adattamento da parte di chi li usa, inediti nella storia della comunicazione umana (Biscaldi, Matera, 2019).

Un’ulteriore caratteristica rilevante è che all’interno dei loro contesti d’uso, essi non sono mai autosufficienti, ma si collocano nell’ambito di un complesso insieme di pratiche di iscrizione e interpretazione condivise a livello sociale.

A questo si aggiunge il loro essere convergenti, in quanto vi sono diversi tipi di contenuto in un unico supporto, ipertestuali e interattivi. Inoltre, permettono una comunicazione bidirezionale basata sull’interattività.

Più nello specifico, dei nuovi media digitali fanno parte diverse piattaforme chiamate social network.

Nel quadro di uno studio antropologico del digitale, non può mancare un’analisi dei social media, in quanto rappresentano ormai una componente fondamentale della quotidianità.

Se pensiamo a strumenti digitali, l’esempio più comune che viene in mente, sono i social media: piattaforme digitali che consentono agli individui di creare, condividere e diffondere contenuti, e connettersi attraverso reti sociali partecipando a forme di comunicazione pubblica, privata e semi-pubblica (Miller, et al., 2019).

L'elemento centrale non è la tecnologia in sé, ma l'interazione sociale che essa rende possibile, trasformando gli utenti in produttori attivi di contenuti e di relazioni.

Siamo spesso portati a pensare che siano stati i social media, grazie alle loro innovazioni tecnologiche e alle nuove possibilità comunicative, a trasformare radicalmente il mondo e la vita quotidiana degli individui.

Tuttavia, gli studi pionieristici dell'antropologo Daniel Miller dimostrano che questa affermazione rappresenta solo una faccia della medaglia. Sono i cambiamenti sociali, politici ed economici a plasmare continuamente il modo in cui i social media vengono utilizzati, orientando le piattaforme digitali verso nuove funzioni, tra cui un uso sociale e politico sempre più rilevante. I social media non sono quindi spazi neutri, basti pensare a come essi fungono da veicolo di norme sociali e modelli di comportamento che contribuiscono a rafforzare stereotipi di mascolinità e femminilità, e allo stesso tempo offrono possibilità di visibilità e partecipazione ad attori marginalizzati.

In questo senso, non solo i social media hanno cambiato il mondo, ma è il mondo ad aver trasformato i social media in strumenti di espressione.

Dunque, il rapporto tra social media e società non è unidirezionale. Se da un lato i social media hanno profondamente trasformato le modalità di comunicazione, dall'altro è il mondo stesso, con le sue specificità culturali, economiche e sociali, a modellare l'utilizzo e il significato dei social media. Questo è il motivo per cui le piattaforme digitali non producono gli stessi effetti ovunque, ma il loro utilizzo e scopo si adatta al contesto delle comunità che lo utilizzano, rispecchiando valori, norme e esigenze.

Miller, nel volume *Come il Mondo ha cambiato i Social Media* (2019), ha evidenziato che i social, più che cambiare il mondo, sono modificati dal mondo stesso. Il titolo del libro ne è esemplificativo: gli oggetti sono continuamente plasmati localmente dalle persone che li usano ed inseriti in logiche sociali e culturali specifiche.

Un elemento rilevante che caratterizza i social è proprio la capacità di costruire reti sociali ibride, composte tanto da legami reali quanto virtuali, dando vita ad un nuovo spazio sociale: l'interrealtà, che attraverso uno scambio dinamico fonde tra loro reti reali e virtuali.

All'interno dello studio degli strumenti digitali, si parla spesso di "nativi digitali". Si tratta della generazione di individui nati e cresciuti nell'epoca in cui le tecnologie digitali erano già ampiamente diffuse, imparando ad usarle in modo intuitivo fin dall'infanzia. Essi si

contrappongono agli “immigrati digitali”, che corrispondono alle generazioni precedenti che hanno dovuto imparare queste tecnologie in età adulta (Biscaldi, Matera, 2019).

Contrariamente a quello che si potrebbe pensare, quello di nativi digitali non è un concetto neutro. Piuttosto è veicolo di un discorso politico che crea una categoria contrapposta ad un'altra, i migranti digitali, che corrisponde alla generazione dei genitori.

Per comprendere meglio il ruolo delle nuove tecnologie nella società contemporanea, è utile fare riferimento a Lee Rainey e Barry Wellman (2013), che hanno elaborato un pensiero analitico al fine di interpretare il ruolo delle nuove tecnologie nella società contemporanea: il concetto di individualismo di rete. Gli individui contemporanei tenderebbero ad appartenere ad una moltitudine di reti sociali indipendenti, in ognuna delle quali essi possono agire e mostrare un aspetto distinto della propria identità.

Dunque, non è il gruppo l'elemento centrale della connessione sociale, bensì l'individuo e la sua rete di contatti tra individui. Questo è il risultato di una dinamica di ristrutturazione di rapporti sociali diversificate.

All'interno dello spazio digitale, gli individui sono caratterizzati da diverse forme di appartenenza a molteplici network. A questo proposito Miller parla del concetto di “*frame*”: la cornice invisibile che determina le regole che governano l'interazione sociale (Biscaldi, Matera, 2019).

Per comprendere questo concetto, è necessario non pensare all'essere online e l'essere offline come una contrapposizione tra reale e virtuale, ma come due *frames* distinti che orientano i comportamenti degli individui (Miller, 2016). Le comunità locali reinterpretano le piattaforme globali secondo esigenze e logiche sociali proprie. In questo senso, i social media non producono un'unica cultura digitale, bensì una molteplicità di culture che riflettono differenze sociali, morali, economiche e relazionali.

Un concetto centrale introdotto da Miller è quello di socialità scalabile (*scalable sociality*), che corrisponde alla capacità dei social media di organizzare le relazioni secondo diversi gradi di visibilità e ampiezza, dal pubblico al privato, da un gruppo ristretto ad una comunità allargata.

Questa “scalabilità” non è una proprietà meramente tecnica, ma una forma di organizzazione sociale, la quale permette agli individui di modulare le relazioni secondo bisogni e contesti,

trasformando piattaforme digitali, quali Facebook, WhatsApp o Instagram in strumenti flessibili di coordinamento sociale.

Tale dinamica ci porta a riflettere sul concetto di spazio digitale. Come può essere definito? Innanzitutto, si tratta di uno spazio in cui si esprime, si negozia e si trasforma la vita sociale, nonché un luogo in cui essa viene continuamente riorganizzata, rinegoziata e resa visibile (Biscaldi, Matera, 2019).

Possiamo quindi dire che i social siano arrivati ad esercitare un'egemonia totale all'interno della comunicazione. Più o meno in tutto il mondo, possedere un telefono cellulare indica essere "culturalmente sincronizzati con la modernità", e "essere tecnologici", nell'uso popolare del termine, significa essere abili e veloci nell'ambito del digitale. Questo è il risultato di una concezione evolutiva della comunicazione, che va dal linguaggio orale alla scrittura, fino all'utilizzo dei media elettronici.

Questa narrazione dipinge le tecnologie digitali come tappe di un processo evolutivo inarrestabile, ma tale visione non è universale. Accanto a questa celebrazione del progresso, persiste la percezione diffusa che i media digitali comportino una perdita all'interno dei processi comunicativi, che diventano astratti e decontestualizzati.

Senza dubbio i media esercitano un potere sulle nostre azioni comunicative e sulle nostre pratiche cognitive e percettive. Tale potere aumenta man mano che la tecnologia che lo supporta si fa sempre più sofisticata fino ad aumentare l'*affordance* dei dispositivi che usiamo per comunicare.

Il concetto di *affordance* è difficilmente traducibile in italiano e indica la relazione tra un oggetto digitale e l'utente, che suggerisce le possibili azioni che si possono compiere. In altre parole, si tratta di una sorta di "invito all'uso" che i dispositivi elettronici ci rivolgerebbero (Biscaldi, Matera, 2019).

Senza dimenticare che le persone usano i media secondo le loro abitudini ed esigenze e modificandoli, l'importanza dei media non è quindi negabile. Essi sono strettamente legati alla vita quotidiana e contribuiscono a formarla.

La riflessione sugli effetti trasformativi degli strumenti digitali riguarda anche il fatto che le barriere fisiche che dividevano la società in spazi di azione e interazione separati sono crollate. Fermo restando che i fenomeni online sono connessi a quelli offline, bisogna inoltre riconoscere che la rete rappresenta una nuova arena per gruppi che intendono diffondere

immagini di sé e che hanno la volontà di dar voce pubblica a tensioni della vita quotidiana. Di fatto quindi i media digitali sono diventati parte integrante della costruzione della realtà trasformando le comunità di cui gli antropologi si occupano.

Ulf Hannerz (2001) ha affermato che i media digitali creano “ambienti di significato”, che attraversano i confini presenti tra Nazioni e classi sociali creando sensi di appartenenza e di identità. Per questo motivo possiamo affermare che i social media hanno un peso rilevante nella formazione di mobilitazioni sociali collettive. Indubbiamente essi hanno contribuito alla circolazione di notizie e all’organizzazione di eventi, proteste e a costituire una riappropriazione della comunicazione. Questi sono elementi positivi che derivano dal potere dei media digitali. Tuttavia, l’idea che la velocità della comunicazione digitale promuova esclusivamente esiti positivi è errata, i loro effetti dipendono dai contesti. Ad esempio in Egitto, dopo le dimissioni di Mubarak, analisti occidentali hanno concentrato il dibattito sulle prospettive democratiche del Paese, ma le narrazioni possibili si sono rapidamente ristrette entro categorie convenzionali. È stata svolta un’etnografia online in un remoto villaggio, la quale ha rivelato che l’uso dei social da parte dei giovani non mirava esclusivamente a ideali democratici, ma al miglioramento della comunità locale. Durante il cosiddetto “*day of lawlessness*”, quando tutte le prigioni e le stazioni di polizia collassarono e le forze di sicurezza attaccarono i manifestanti al Cairo, i giovani del villaggio si organizzarono per difendersi e crearono una pagina Facebook per discutere e affrontare i problemi locali. Essi non mostrarono alcuna tendenza cosmopolita scrivendo in inglese o chiedendo democrazia. Essi usavano invece l’arabo colloquiale e si definivano “giovani di buona volontà” e si focalizzavano su responsabilità, anticorruzione e benessere comune.

Se tuttavia, vita offline e online non sono ambiti separati, la possibilità di agire concretamente sulle strutture di potere deve passare sia per una che per l’altra. Da un lato dunque, è indubbio che i media digitali svolgano un importante ruolo nella dinamica tradizione /modernità, dall’altro lato il controllo dei media è terreno di scontro politico, e soprattutto in paesi totalitari, i social media sono ambiti sociali in cui muoversi con cautela.

1.2 Il campo digitale

Se precedentemente abbiamo affermato che l'Antropologia digitale non consiste in uno studio tecnico dei media, un elemento importante da non trascurare nello studio etnografico del digitale, è il concetto di "campo".

Nell'ambito dell'etnografia digitale esso è spesso oggetto di dibattito, in quanto viene meno l'interazione faccia a faccia e la concretezza di un luogo dove radicare la ricerca. Tuttavia, considerato il peso che gli spazi virtuali hanno assunto nella vita quotidiana degli individui, lo studio etnografico di ciò che le persone fanno online e offline diventa inevitabilmente compito degli antropologi.

A seguito della rivoluzione tecnologica, il digitale influenza la nostra quotidianità, la quale viene sperimentata, rappresentata e coordinata attraverso una trama di mondi digitali. Gli etnografi si trovano così a visitare contesti simultaneamente attraverso strumenti digitali, come mappe e immagini, e attraverso lo spazio fisico nel territorio, ed è così che l'idea di campo di ricerca tradizionale viene ridimensionata.

Partiamo dal presupposto che il campo è un costrutto fluido e la sua concezione tradizionale dell'approccio olistico malinowskiano lascia spazio ad una sorta di agency etnografica: un'interpretazione continua del campo che implica un'apertura dello studioso ad aspetti non previsti di costruzione di significati. L'idea di campo dunque non scompare, ma cambia forma (Biscaldi, Matera, 2023). Non possiamo più immaginarlo come un luogo dai confini netti, delimitato nello spazio e nel tempo, perché le interazioni digitali attraversano piattaforme, momenti e contesti diversi, richiedendo al ricercatore una maggiore consapevolezza nel definirlo e nel seguirne le trasformazioni.

Dunque, l'etnografia digitale si basa sull'osservazione dei modi in cui in cui nelle comunità virtuali si producono forme di negoziazione e riproduzione di identità di classe, di genere e forme di socialità. In questo contesto l'Antropologia si propone di comprendere i modi in cui le persone si impegnano nei processi di costruzione e interpretazione di nuovi eventi sociali e culturali online, in relazione ai loro contesti. A seguito di questa premessa, possiamo quindi affermare che l'etnografia dalla rete consiste nell'analisi dei contenuti digitali che vengono prodotti e trasmessi in circuiti globali, pur rimanendo all'interno di contesti locali. Per comprendere ciò e dare via ad un'etnografia digitale occorre in un certo modo superare con "creatività" alcune possibili concezioni più rigide relative all'etnografia.

In che modo gli strumenti digitali possono diventare siti di ricerca? Tra le metodologie principali dell'etnografia digitale vi sono la *web content analysis*: l'analisi di corpus di dati tratti da blog o altri social, e la *social network analysis*. L'etnografia digitale delinea un approccio etnografico per lo studio del mondo contemporaneo e invita i ricercatori a considerare il fatto che viviamo in un ambiente digitale, materiale e sensoriale, esplorando la vita dove oggi essa prende forma: all'interno di spazi connessi e nelle interazioni mediate (Pink, Horst, 2015).

In un mondo in cui il digitale e la tecnologia attraversano ogni aspetto della vita quotidiana, la ricerca etnografica del digitale è profondamente radicata nella modernità e nella contemporaneità.

Cosa prevede dunque un'etnografia digitale? La gran parte delle tecniche dell'etnografia classica sono trasferibili all'etnografia digitale, seppur cambiando le pratiche convenzionali che esse rappresentano: il contatto con i partecipanti è spesso mediato, l'ascolto è sostituito dalla lettura e la scrittura etnografica può essere rimpiazzata da video o fotografie. Tuttavia, l'idea di porre la sola analisi dei media al centro della ricerca, vorrebbe dire trascurare i modi in cui questi siano parte di un'ampia rete di relazioni e contesti. Fatta questa precisazione dunque, possiamo affermare che i metodi dell'etnografia digitale sono "non digital centric". Come sottolinea Boellstorff in "*Rethinking digital anthropology*" (Horst e Miller, 2012), uno dei principali errori teorici negli studi sul digitale è l'idea che online e offline stiano progressivamente fondendosi. Al contrario, il virtuale e l'attuale sono separati da un *gap costitutivo* che non deve essere né annullato né pensato come una semplice dicotomia, ma compreso come uno spazio di rimando continuo, nel quale pratiche, significati e relazioni si costruiscono. È proprio in questo scarto che si colloca il lavoro dell'antropologia digitale

A questo punto sorge un'ulteriore questione: la distinzione tra spazio online e offline. Nel volume "Come il mondo ha cambiato i social media" (2019), Miller e colleghi affermano che non vi sia una distinzione netta tra online e offline, in quanto le pratiche digitali sono parte integrante della vita sociale e non un ambito separato. All'interno dello spazio digitale, ad esempio nei social media, si producono norme, morali, relazioni, forme di controllo politico, dinamiche identitarie, che non consistono in surrogati della vita offline, ma sono reali espressioni della vita sociale.

L'approccio dell'etnografia digitale invita l'etnografo a prestare attenzione a come ciò che i partecipanti alla ricerca fanno e ciò che è conoscibile siano parte di un mondo costituito da qualità e *affordance* che integrano digitale e materiale, creando nuovi modi di conoscere ed essere (Pink et al., 2016).

Ciò include l'interrogarsi su quali forme di conoscenza e azione online siano attivate dalla componente visiva tipica dei mondi digitali e su come essa interagisca con l'esperienza visiva e materiale derivante dallo stare fisicamente in un luogo.

L'etnografia digitale può comprendere lo studio di ambienti esclusivamente online, seppur considerando l'interazione tra spazio digitale e spazio fisico di un determinato contesto.

Tra gli ambiti in cui i media digitali hanno portato maggiori trasformazioni vi è l'influenza su questioni sociali, favorendo nuove modalità di mobilitazione e partecipazione collettiva.

Un esempio è lo studio di Jeff Juris e la sua ricerca etnografica riguardo il movimento di #OccupyBoston, di cui parla in *Reflections on #Occupy Everywhere: Social Media, Public Space, and Emerging Logics of Aggregation* (2012). Juris dimostra come i media digitali non siano solo strumenti di mobilitazione, ma veri e propri catalizzatori di nuove forme di movimenti politici.

Il movimento è stato la filiale locale di un più ampio movimento nato nel 2011 a New York per denunciare le disuguaglianze economiche. A Boston, il movimento si è concretizzato attraverso occupazioni di spazi pubblici, assemblee e proteste, la cui organizzazione è stata resa possibile attraverso l'utilizzo di strumenti digitali. Blog e social network hanno permesso la mobilitazione immediata degli attivisti. È questo quello che Juris chiama "logica di aggregazione": gli individui potevano unirsi alle azioni politiche in modo flessibile e individualizzato, senza l'organizzazione di mass media tradizionali. In questo modo, l'occupazione di piazze e parchi diventa espressione di un'identità collettiva. Gli approcci allo studio dei contesti digitali si sono evoluti nel corso del tempo e oggi includono studi basati su come le località possano essere considerate simultaneamente digitali e materiali, mostrando come ogni determinato contesto sia vissuto attraverso pratiche che si intrecciano continuamente tra online e offline (Miller, Horst, 2012). Un altro esempio rilevante è la ricerca di Postill (2003-2004), sull'attivismo civico e locale mediato dal digitale. La ricerca riguarda Subang Jaya, un sobborgo di Kuala Lumpur, una città suburbana della Malesia, dove si è formato quello che il ricercatore definisce "*field of residential affairs*" (campo degli affari

residenziali): un dominio di azione mediato in larga parte da strumenti digitali, in particolare forum online, attraverso i quali, residenti, politici, attivisti, giornalisti, leader religiosi e altri attori sociali discutono di questioni locali.

La ricerca di Postill mostra inoltre l'importanza dell'etnografia diacronica, integrando osservazioni sul campo con ricerche online successive.

Le tecnologie digitali hanno così assunto un ruolo chiave nel modellare gli ambienti quotidiani, trasformando il significato stesso di contesto locale e di conoscenza locale, che ormai includono stabilmente sia la dimensione materiale che quella digitale (Miller e Horst, 2012).

Gli strumenti digitali dunque sono diventati un modo attraverso cui determinati gruppi sociali che, nei contesti offline, incontrano ostacoli nell'essere ascoltati o riconosciuti, ottengono una voce. Pensiamo a piattaforme come Instagram, che grazie alla portata globale e alla rapidità con cui i contenuti vengono condivisi, permette di raggiungere un pubblico che supera confini geografici e sociali. Questo processo è evidente nell'utilizzo dei social media per narrare la violenza di genere: trasformazioni sociali e nuove sensibilità pubbliche hanno reso i social media strumenti fondamentali per rendere visibile un fenomeno a lungo rimasto ai margini del discorso pubblico.

1.3 Il ruolo del digitale nei centri antiviolenza e attivismo digitale

L'era post-digitale è caratterizzata dalla presenza indiscutibile della tecnologia nella vita quotidiana e nelle pratiche di tutti i giorni, dove piani digitali e fisici sono livelli complementari di un'unica realtà continua. Come afferma Isabel Carvalho nel suo articolo *"Digital media and feminist activism: Reclaiming inclusive urban spaces in the post-digital era"* (2025), questo contesto ha cambiato i modi di essere, fare, vivere e apprendere, riflettendosi nelle interazioni e nelle pratiche negli spazi urbani.

Tali processi sottolineano la necessità di una cosiddetta alfabetizzazione digitale, che dovrebbe essere supportata da forme di coinvolgimento pubblico accessibili, volte a promuovere l'inclusione e la partecipazione sociale. Specificatamente, nell'articolo di Carvalho, leggiamo che Boa Sorte & Vicentini (2020) hanno sottolineato la necessità di un'alfabetizzazione alla giustizia sociale, mettendo in luce l'influenza persistente delle tecnologie digitali sulle pratiche educative e sociali.

Negli ultimi decenni si è registrato un significativo aumento dell'utilizzo di piattaforme digitali per affrontare questioni quali pregiudizi di genere, patriarcato, violenza contro le donne, stereotipi di genere. Tali piattaforme sono infatti ormai diventate un terreno fertile in cui soggettività marginalizzate condividono testimonianze, informazioni educative e costruiscono narrazioni collettive capaci di rompere il silenzio che tradizionalmente circonda temi di abuso, esclusione, marginalità e ridefinire discorsi pubblici. Tuttavia, come scrive De Siqueira in *"Digitalisation, Participation and Interaction: Towards More Inclusive Tools in Urban Design: A Literature Review"* (2022), mancano strumenti capaci di connettere in modo efficace la dimensione digitale e la partecipazione sociale. Questi strumenti dovrebbero permettere l'allineamento tra creazione di comunità e di luoghi e responsabilità civica e cittadinanza.

In questo contesto, sorge la domanda: in che modo le attiviste femministe utilizzano le piattaforme digitali per sfidare le norme patriarcali, promuovere l'uguaglianza di genere e creare spazi inclusivi per le voci marginalizzate?

A questo proposito si parla di narrazione online della violenza: pratiche di condivisione e rappresentazione che mirano a rendere visibili esperienze spesso taciute nella vita quotidiana. Da un lato, le piattaforme digitali offrono un'opportunità di mobilitazione e partecipazione, permettendo di superare barriere come vincoli di tempo, di spazio e mancanza di sicurezza nell'esprimere pubblicamente le proprie opinioni. Dall'altro lato, si osservano anche nuove sfide, tra cui la perpetuazione di disuguaglianze di genere attraverso il consolidamento di stereotipi online e l'aumento di pratiche misogine e discriminazioni online.

Da un punto di vista metodologico, questo paragrafo include una rassegna interdisciplinare della letteratura esistente sul concetto di cittadinanza digitale e femminismo. A questa segue l'analisi di due profili Instagram, esempi di attivismo digitale, per comprendere in che modo i media digitali possano facilitare la partecipazione femminile e promuovere spazi urbani inclusivi. E l'analisi di alcuni articoli che descrivono possibili iniziative di stampo digitale su come le tecnologie digitali possano facilitare l'accesso ai servizi di supporto, migliorando la possibilità di chiedere aiuto, ricevere informazioni e mantenere contatti con operatori specializzati. Farmer (2011) ha definito la "cittadinanza digitale" come la capacità di usare la tecnologia in modo sicuro, responsabile, critico e produttivo, possedendo una conoscenza significativa della società digitale. In un mondo iperconnesso, è possibile parlare di una forma

di cittadinanza digitale femminista, come categoria analitica, per riferirsi al coinvolgimento attivo e alle pratiche di resistenza che alcune donne mettono in atto negli spazi digitali contro dinamiche escludenti, al fine di promuovere l'uguaglianza di genere. D'altra parte, la lotta femminista affonda le sue radici nella rivendicazione storica dei diritti, dell'autonomia e della giustizia sociale, oggi queste battaglie si estendono allo spazio digitale.

Lo sviluppo e la crescita delle varie reti digitali forniscono ai movimenti di attivismo femminista mezzi di comunicazione che raggiungono un pubblico a livello globale, permettendo la rapida circolazione delle informazioni e il coordinamento di eventi. In quanto tali, queste reti favoriscono la condivisione di esperienze e sfide, conferendo maggiore visibilità.

L'integrazione delle tecnologie digitali e la creazione di hashtag, reti e mobilitazioni sociali per la protesta, ha svolto un ruolo trasformativo nell'attivismo femminista, facilitando la mobilitazione, aumentando la consapevolezza sociale e promuovendo nuove forme di partecipazione civica.

Le tecnologie digitali hanno inoltre permesso la creazione di spazi di discussione sicuri e inclusivi, dove condividere esperienze, denunciare abusi e formulare strategie collettive per affrontare violenze e discriminazioni. All'interno di piattaforme come Instagram, profili dedicati, come ad esempio Non Una Di Meno e Dire Contro la Violenza, denunciano abusi, molestie e discriminazioni, costituendo una narrazione collettiva della violenza. Lo stato dell'arte evidenzia come numerosi studi sull'attivismo online e sulle pratiche di supporto digitale abbiano analizzato campagne virali e strumenti digitali di prevenzione, tuttavia restano limitate le ricerche focalizzate sull'uso dei social media da parte di movimenti femministi italiani, in particolare sull'interazione tra narrazione digitale e supporto territoriale (Wang et al., 2025).

Questi account riportano episodi di violenza di genere avvenuti in Italia, fungendo da fonte di informazione e contestualizzano la violenza dentro strutture sociali più ampie, mettendo in evidenza responsabilità istituzionali e sociali.

Non Una Di Meno è un movimento femminista e transfemminista che combatte la violenza di genere e il patriarcato in tutte le sue forme, nato in Argentina nel 2015 come "*Ni una menos*" ¹

¹ @niunamenos

e poi diffusosi a livello globale, anche in Italia. Il nome esprime l'idea che nessuna donna dovrebbe più essere vittima di violenza o femminicidio. L'hashtag #NiUnaMenos è diventato un simbolo di resistenza e solidarietà, chiamando alla mobilitazione per chiedere la fine della violenza contro le donne. #NiUnaMenos ha fatto ampio uso di piattaforme digitali, quali Facebook e Instagram, per unire le persone in tutto il mondo in una rete di solidarietà e resistenza contro la violenza di genere.



Figura 1: Screenshot realizzato dall'autrice a partire dal profilo Instagram Non Una di Meno

Attraverso hashtag, campagne online e proteste coordinate, il movimento ha elaborato azioni sia nello spazio digitale sia nello spazio fisico, permettendo alle voci marginalizzate di avere visibilità. Vorrei soffermarmi sull'analisi del profilo Instagram del movimento, che in Italia utilizza in modo strategico la comunicazione visiva: ogni post è caratterizzato da immagini evocative che catturano immediatamente l'attenzione dei follower. La componente

iconografica è centrale, in quasi tutti i post si nota su palette cromatica ricorrente composta da tonalità di rosa e viola, colori riconoscibili come elementi identitari del movimento femminista contemporaneo. Le grafiche dei post risultano facilmente leggibili e sono accompagnate da indicazioni pratiche relative ad eventi, workshop e assemblee organizzate dal movimento. Le informazioni a riguardo sono spesso già integrate nel post, mentre la descrizione sottostante offre ulteriori dettagli operativi, rendendo i contenuti completi e facilmente fruibili dagli utenti. Il profilo alterna post raffiguranti fotografie di manifestazioni, che documentano la partecipazione collettiva al movimento e creano una sorta di senso di appartenenza tra i follower, e post informativi che segnalano iniziative e mobilitazioni,



Figura 2: Screenshot realizzato dall'autrice a partire dal profilo Instagram Dire Contro la Violenza

nonché episodi di violenza di genere quotidiani. Questa alternanza crea una dinamica equilibrata tra narrazione visuale della violenza di genere e aggiornamento informativo.

Allo stesso tempo, D.i.Re Contro La Violenza comprende 88 organizzazioni sul territorio italiano, che gestiscono 118 Centri antiviolenza e più di 60 Case rifugio, ascoltando ogni anno circa 24mila donne. L'Associazione nazionale basa il suo operato sull'esperienza delle realtà locali e ha lo scopo di costruire un'azione politica nazionale per promuovere un cambiamento culturale volto al contrasto e al superamento della violenza maschile sulle donne.

Per promuovere le sue attività e iniziative, l'organizzazione si serve in maniera rilevante di Instagram. Il profilo, similmente a Non Una Di Meno, adotta una strategia comunicativa orientata alla chiarezza, alla sensibilizzazione e alla diffusione di informazioni. Il profilo pone grande attenzione all'impatto visivo e alla funzione educativa dei contenuti e anche in questo caso, le immagini sono posizionate in modo da catturare rapidamente l'attenzione dell'utente, attraverso l'utilizzo di colori forti e riconoscibili, associati alla lotta contro la violenza di genere. Ogni post contiene informazioni quali statistiche, indicazioni sui servizi di supporto, incluse nelle immagini. Mentre le descrizioni sottostanti approfondiscono quanto riportato nel post.

In questo modo, i social media diventano uno spazio dove la narrazione della violenza di genere assume una funzione politica e educativa, combinando testimonianza, sensibilizzazione e mobilitazione collettiva. È chiaro che il profilo abbia uno scopo educativo, in quanto offre spiegazioni chiare riguardo le molteplici forme di violenza di genere (psicologica, economica, verbale, fisica), educando e fornendo strumenti per riconoscerla.

Un movimento importante nato a livello digitale è stato #MeToo, creato negli Stati Uniti dall'attivista Tarana Burke nel 2006. La donna aveva subito violenze durante l'infanzia e l'adolescenza. Il suo obiettivo era creare una catena di solidarietà attraverso la presa di parola da parte delle vittime.

Più donne avrebbero denunciato il proprio aggressore, più si sarebbe preso coscienza dell'ampiezza del problema della violenza di genere, da ciò il titolo dell'Hashtag. È stato solo nel 2017 che il movimento ha ottenuto risonanza internazionale, quando l'attrice Alyssa Milano ha incoraggiato le donne di tutto il mondo a condividere le proprie esperienze di molestie e abusi sessuali su Twitter usando l'hashtag #MeToo a sostegno delle accuse contro il

produttore cinematografico Harvey Weinstein. Nelle prime 24 ore del rilancio del movimento #MeToo, mezzo milione di donne condivisero le proprie esperienze.

Queste iniziative hanno portato una visibilità senza precedenti sulla violenza di genere, contribuendo alla consapevolezza globale e alla mobilitazione collettiva contro la cultura del silenzio e dell'impunità.

L'ampia possibilità di condivisione e il carattere virale dei post amplificano l'impatto di queste narrazioni, permettendo al pubblico di interagire, commentare e partecipare alla costruzione del discorso pubblico sulla violenza di genere.

Attraverso gli hashtag, la dimensione interattiva dei social network infatti, trasforma la testimonianza individuale in un'azione collettiva: chiunque può diventare parte della narrazione, diffondere informazioni, solidarizzare o contribuire a campagne di sensibilizzazione.

Lo studio della violenza di genere nei social media non si limita all'analisi dei singoli atti, ma diventa una lente per comprendere come le strutture di potere e i rapporti di dominanza vengano tradotti e negoziati attraverso strumenti digitali.

1.4 Centri antiviolenza e social media

Oltre a profili digitali dedicati alla narrazione della violenza di genere, anche istituzioni e organizzazioni come i centri antiviolenza hanno cominciato ad adoperare i social media per diffondere informazioni sui loro servizi, sensibilizzare il pubblico e promuovere iniziative di prevenzione. Soprattutto durante la pandemia di Covid-19, si è dimostrato necessario un uso intensivo degli strumenti digitali, in quanto unico mezzo per garantire la continuità dei servizi anche in condizioni di distanziamento sociale. In questo senso, gli strumenti digitali non servono solo alla visibilità individuale o collettiva di movimenti e gruppi attivisti, ma diventano strumenti concreti di intervento sociale e supporto alle persone coinvolte.

Come affermano Storer e Nyerges nel loro articolo "The Rapid Uptake of Digital Technologies at Domestic Violence and Sexual Assault Organizations During the COVID-19 Pandemic. Violence Against Women" (2022), gli aumenti dei tassi di violenza domestica e aggressioni sessuali durante la pandemia globale di COVID-19 sono stati etichettati come una "pandemia ombra" o una "pandemia nella pandemia".

Sono in aumento le ricerche che suggeriscono che fattori esterni legati alla pandemia, come ordini di *lockdown* specifici per ogni stato, conseguenze economiche delle chiusure, aumento dei problemi di salute mentale e uso di sostanze, hanno scatenato l'incidenza e l'aggravarsi degli abusi, specialmente per chi aveva una storia preesistente di violenza domestica.

Nonostante la maggior parte delle agenzie di supporto alle donne vittime di violenza fossero rimaste aperte e designate come "*first responders*" o "lavoratori essenziali", a causa delle preoccupazioni relative al contagio le vittime di abusi erano molto meno propense a cercare aiuto. Per questo motivo, i centri si sono adoperati il più possibile per elaborare innovazioni tecnologiche per offrire supporto alle vittime di violenza.

Tali innovazioni includono piattaforme di telemedicina, linee di messaggistica, dispositivi indossabili, nonché portali di comunicazione web, che offrono nuovi strumenti per connettersi virtualmente con le clienti.

Tuttavia, le ricerche realizzate a riguardo hanno mostrato che, in alcuni casi, il personale dei centri era riluttante ad usare tecnologie emergenti. Il rifiuto sembrava essere legato a preoccupazioni legate alla sicurezza delle clienti e alla limitata competenza tecnologica del personale. Tuttavia, bisogna considerare l'importanza delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la fascia d'età dei nativi digitali, che rappresentano le prime coorti per cui la tecnologia ha svolto un ruolo centrale nel mediare le relazioni personali e il legame con il mondo circostante. Dunque, per la nostra contemporaneità, risulta fondamentale comprendere le esperienze e le prospettive sia degli operatori sia dei sopravvissuti nei programmi di sostegno a vittime di violenza di genere, in particolare riguardo all'uso della tecnologia per affrontare la violenza.

La diffusione di Internet e degli smartphone ha profondamente trasformato il modo in cui le persone comunicano e costruiscono relazioni personali. Secondo la teoria del corso di vita, le esperienze degli individui sono influenzate dal contesto storico-sociale in cui vivono. In questo senso, le Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC), sono diventate parte integrante della vita quotidiana e hanno plasmato le esperienze dei giovani adulti emergenti, anche nelle dinamiche di violenza, coercizione e controllo nelle relazioni affettive.

Jensen e Arnett (2012) evidenziano che l'uso delle TIC non rappresenta solo una nuova esperienza per i millennial e la Generazione Z, ma contribuisce a definire una fase di sviluppo distintiva, influenzata da fattori culturali e dalle esperienze offerte dalle reti online e dai social

media. In questo contesto, tutti i servizi antiviolenza dovrebbero considerare attentamente il ruolo della tecnologia nelle loro attività, soprattutto a fronte dell'aumento delle segnalazioni di molestie all'interno delle Università, probabilmente grazie a una maggiore consapevolezza e di meccanismi di segnalazione più attivi, che portano alla luce un fenomeno che prima era più sommerso.

D'altronde, la crescente diffusione di applicazioni mobili e piattaforme web ha trasformato il modo in cui i giovani adulti accedono al supporto e ad informazioni sulla violenza di genere. Un sondaggio del 2015 riguardo preferenze di scelta per la richiesta di aiuto ha mostrato come, sebbene la chiamata telefonica rimanga l'opzione individuale più gettonata (41%), l'insieme di strumenti digitali, come chat o social network, supera la chiamata (59%). Questo dato riflette non solo una preferenza tecnologica, ma anche un fenomeno più profondo: il senso di disinibizione che le interazioni online generano, favorendo una maggiore apertura e auto-rivelazione da parte dei giovani, che attraverso chat e messaggi si sentono maggiormente facilitati ad affrontare temi complessi e dolorosi, superando timori e barriere che spesso limitano il dialogo negli spazi fisici (Melvin, 2024). In questo scenario, la mediazione tra spazio fisico e spazio virtuale assume un ruolo centrale. I centri antiviolenza non si limitano più a ricevere le donne vittime di violenza in presenza: integrano strumenti digitali per offrire un accesso immediato, sicurezza e continuità nel supporto. La combinazione di presenza fisica e interazione online permette di costruire reti di sostegno più inclusive ed efficaci, capaci di rispondere ai bisogni delle sopravvissute e di diffondere messaggi di prevenzione e sensibilizzazione. In questo modo, il digitale diventa una vera e propria estensione degli spazi di *advocacy*. Oltre che come strumento integrante per l'azione di sostegno a vittime di violenza, la tecnologia può rappresentare uno strumento prezioso assumendo un ruolo educativo a riguardo, nonché per facilitare il percorso di ricerca di aiuto.

Prima abbiamo introdotto e approfondito l'argomento dell'attivismo digitale, e quindi come campagne online e utilizzo di hashtag abbiano aumentato la consapevolezza riguardo alle forme di abuso, contribuendo a ridefinire il discorso pubblico sulla violenza di genere.

La crescente visibilità delle storie di violenza domestica sui social media rappresenta un cambiamento significativo nel modo in cui la violenza viene narrata e riconosciuta pubblicamente. L'articolo di Kanlun Wang, Zhe Fu, Wangjiaxuan Xin, Lina Zhou e Shashi Kiran Chandrappa, "*Digital Voices of Survival: From Social Media Disclosures to Support*

Provisions for Domestic Violence Victims” (2025) analizza proprio questo fenomeno, mostrando come l’auto-rivelazione online costituisce non solo un atto comunicativo, ma un processo sociale complesso che intreccia ricerca di supporto, costruzione identitaria e forme emergenti di solidarietà digitale.

Gli autori hanno individuato alcune motivazioni che spingerebbero le donne vittime di violenza a condividere le proprie esperienze online. Tra queste motivazioni vi sono: la ricerca di supporto emotivo e informativo, il bisogno di validazione, il desiderio di trovare una comunità di persone che hanno vissuto esperienze comuni e i potenziali effetti terapeutici che derivano dalla narrazione.

La ricerca consiste in un’analisi computazionale su un ampio corpus di post pubblicati sui social media da parte di donne che parlano delle proprie esperienze di violenza. Per farlo, hanno sviluppato un framework che comprende la rilevazione automatica dei post contenenti auto-rivelazioni di violenza, il raggruppamento dei contenuti per identificare temi ricorrenti, la sintesi degli argomenti per ricostruire le principali forme di narrazione e le tipologie di violenza descritte e la narrazione delle risposte delle comunità online, ossia dei commenti che offrivano supporto, consigli, informazioni legali, risorse per la sicurezza o messaggi di solidarietà. Attraverso questo metodo gli autori mostrano che l’auto-rivelazione online consente inoltre alle vittime di riappropriarsi della propria storia personale, riappropriarsi della propria agency, e accrescere la consapevolezza sociale attraverso movimenti virali con hashtag e storytelling. I risultati della ricerca mostrano come, nell’ecosistema contemporaneo, il confine tra spazio online e offline si faccia sempre più fluido: le narrazioni digitali non sostituiscono i percorsi di aiuto tradizionali, ma li integrano, li arricchiscono e talvolta li anticipano. Comprendere tali dinamiche significa riconoscere il ruolo centrale che il digitale gioca oggi nei processi di riconoscimento e risposta alla violenza di genere, e permette di riflettere su come anche i centri antiviolenza e gli sportelli universitari possano valorizzare questi spazi come risorse preziose nella costruzione di interventi.

Un ulteriore contributo alla ricerca sull’importanza del ruolo della tecnologia nel supporto alle vittime di violenza di genere è il lavoro di Melvin, che nel suo articolo “*Technology-Based Intimate Partner Violence Intervention Services for Generation Z Victims of Violence. Social Sciences*an” (2024), analizza i servizi di intervento basati sulla tecnologia rivolti alla Generazione dei suddetti nativi digitali. La ricerca consiste in una revisione narrativa della

letteratura esistente, esaminando studi pubblicati tra il 1980 e il 2023. Le ricerche hanno riguardato: uso dei social media, incidenza di episodi di violenza in relazioni etero e omosessuali e modalità di ricerca di aiuto.

Ne è emerso un necessario ripensamento delle tradizionali strategie dei servizi di supporto, integrando applicazioni mobili, chat, video call e piattaforme.

Le applicazioni e le piattaforme digitali sono spesso gratuite, anonime, accessibili e personalizzabili, dunque, particolarmente utili per le vittime che vivono con il maltrattante. Per la generazione dei nativi digitali, è fondamentale che questi strumenti siano visivi, interattivi e immediati, data la loro abitudine a contenuti brevi, come ad esempio quelli offerti. I servizi di supporto possono sfruttare piattaforme come TikTok, Instagram, YouTube, per sensibilizzare, fornire supporto e raggiungere rapidamente un vasto pubblico.

Secondo l'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità), la promozione del benessere degli adolescenti deve considerare i loro bisogni digitali e i loro comportamenti online. I nativi digitali utilizzano più app di salute digitale rispetto alle generazioni precedenti. Pertanto, digitalizzare i servizi contro la violenza di genere può migliorarne l'accessibilità e l'efficacia. Messaggi brevi, piattaforme social e strumenti interattivi risultano particolarmente utili per aumentare la *disclosure*, la ricerca di aiuto e l'utilizzo dei servizi (Wang et al., 2025).

A questo proposito, ho trovato particolarmente rilevante il progetto EmpowerTECH – Centri antiviolenza al futuro. Si tratta di un progetto di formazione digitale promosso da D.i.Re e l'Università della Calabria, rivolto a tutte le attiviste, volontarie e collaboratrici dei Centri Antiviolenza della rete D.i.Re.

Gli obiettivi prefissati sono basati sull'aumento della sicurezza: proteggere dati sensibili e gestire strumenti digitali in modo consapevole, l'aumento dell'efficienza: ottimizzare il lavoro con strumenti digitali gratuiti, e l'aumento del benessere: acquisire tecniche per ridurre lo stress e migliorare la collaborazione.

Il progetto è dunque indirettamente rivolto a tutte le donne accolte nei centri antiviolenza, che grazie alle migliori competenze digitali delle operatrici, potranno beneficiare di servizi aggiornati e potenziati.

Il percorso si svilupperà fino a luglio 2026. La formazione si svolge interamente online e si adatta alle esigenze di ogni partecipante, per cui le lezioni dovrebbero essere distribuite in un ritmo compatibile con il lavoro quotidiano nei centri. Infatti, chi non ha potuto aderire al

percorso formativo standard, per mancanza di tempo oppure per essersi sentita scoraggiata dal monte ore previsto, può partecipare al Percorso Light, che offre comunque strumenti concreti per crescere professionalmente e personalmente negli ambiti digitali applicabili al lavoro quotidiano.

I contenuti spaziano dalla sicurezza informatica alla gestione dei dati, dall'uso degli strumenti digitali e collaborativi alla comunicazione sui social, fino a moduli dedicati al benessere, all'ascolto attivo e al lavoro di squadra. Una componente importante del progetto è rappresentata dai laboratori pratici, in cui le attiviste sperimentano insieme soluzioni reali e condividono esperienze, creando una comunità digitale viva e solidale. Al termine del percorso, l'Università della Calabria rilascia un attestato di competenza per un riconoscimento formale del valore dell'impegno formativo.

Il progetto D.i.Re EmpowerTECH rappresenta un esempio concreto di come i Centri antiviolenza italiani stiano affrontando il tema della digitalizzazione non come una semplice necessità tecnica dettata da un bisogno di “stare al passo con i tempi”, ma come una strategia per migliorare la qualità dei servizi e la sicurezza delle donne che vi si rivolgono. Questo progetto non è solo un corso di formazione, si tratta di un investimento sulla capacità delle attiviste di agire con maggiore autonomia e consapevolezza, creando una rete sempre più competente e resiliente per rispondere alle sfide del presente. In questo modo, la digitalizzazione non viene vissuta come un processo distante o impersonale, al contrario, come un'opportunità per ampliare le possibilità di intervento.

EmpowerTECH costituisce una testimonianza eloquente del percorso di innovazione sociale nel settore del contrasto alla violenza di genere: un'iniziativa che combina competenze, valori e visione strategica, e che mostra come la tecnologia, quando messa al servizio delle relazioni e della cura, possa rafforzare il lavoro dei Centri antiviolenza e contribuire alla loro evoluzione.

1.5 Il contesto urbano di Bologna: reti, attori e infrastrutture

I centri antiviolenza sono nati all'interno dei movimenti femministi negli anni Settanta: le donne si riunivano all'interno delle case delle donne e nei collettivi, unite dal desiderio di uscire dai rapporti di potere imposti dalla società patriarcale.

All'interno dei centri antiviolenza il tempo è scandito dal suono del telefono che segnala la richiesta di aiuto di una donna.

Al telefono rispondono altre donne, le operatrici di tutta Italia, in più di 460 strutture (La Stampa, 2025)², che si mettono al lavoro.

Secondo l'ultima rilevazione ISTAT, circa 6 milioni e 400 mila donne italiane tra i 16 e i 75 anni hanno affermato di aver subito almeno una violenza fisica o sessuale.

Le pratiche di autocoscienza, la condivisione di esperienze vissute, la messa in discussione dei ruoli tradizionali e aspettative sociali, ha rappresentato la base per la nascita e di nuovi spazi di relazione.

Cristina Carelli, presidente della rete D.i.Re e coordinatrice generale del centro Cadmi, racconta in un'intervista per il giornale Internazionale (2025), che il primo centro aperto è stato proprio il Cadmi di Milano.

Prima fu aperta una linea telefonica per le richieste di aiuto, in seguito, spazi fisici di rifugio. Ancora durante l'intervista, Carelli ha affermato che le varie testimonianze delle donne mostravano che c'era una continuità nella violenza, nonché dinamiche simili tra tutte le donne che subivano violenza e i soprusi si basavano sulla disparità e sulla discriminazione tra uomini e donne.

Queste prime esperienze di donne, mogli, compagne, che si sono allontanate dalle loro case per fuggire dalla violenza scegliendo di vivere con altre donne, hanno rappresentato la possibilità di sovvertire un ordine preesistente, in cui gli uomini dominavano la sfera economica, culturale e sociale.

Carelli continua aggiungendo che sin da subito è stato chiaro che c'era la necessità di scambiare saperi e pratiche tra centri. Le esperienze delle donne andavano messe in rete. Da questa rete informale è nata la rete Dire.

In seguito, è arrivato il riconoscimento da parte delle istituzioni. L'istituzionalizzazione dei centri antiviolenza avviene nel 2013, con il riconoscimento della Convenzione di Istanbul e con la prima legge sulla violenza di genere (la legge 119 del 2013).

A partire da quel momento, in Italia si sono avviate politiche che trattavano la violenza maschile sulle donne come una questione pubblica.

² <https://www.pariopportunita.gov.it/it/politiche-e-attivita/violenza-di-genere/mappatura-dei-centri-antiviolenza/>

Nonostante il riconoscimento istituzionale, oggi i centri antiviolenza devono affrontare una nuova fase di ostacoli e tentativi di neutralizzarli e di ridurli ad un servizio come tanti altri. È sempre più comune che le scelte politiche che il governo intraprende vedono il fenomeno della violenza maschile come un'esperienza che riguarda solo casi singoli di alcune donne, senza considerare gli aspetti strutturali e la radice culturale di questa violenza. È proprio di questa cultura che si occupano i centri antiviolenza.

Ciò che è in ballo dunque è il potenziale trasformativo dei centri antiviolenza, la centralità della dimensione di genere nella costruzione di politiche ed interventi antiviolenza integrati e la costruzione di forme di integrazione capaci di contenere una visione e approccio intersezionale (Camilli, 2025).

Le reti antiviolenza, talvolta sono anche considerate un ambito in cui hanno luogo dinamiche di incontro e scontro tra pratiche dei centri antiviolenza e routine professionali dei servizi generali. Questa prospettiva permette di mettere a fuoco le tensioni che si manifestano: la rappresentazione di cosa è un centro antiviolenza e dei significati della sua azione, la lettura della violenza da parte dei servizi generali senza uno sguardo di genere che porta a non riconoscere le azioni del maltrattante come atti di violenza, il riconoscimento o meno delle specifiche competenze delle operatrici dei centri antiviolenza, la tendenza ad intercorrere in dinamiche di responsabilizzazione della donna.

Come previsto a livello internazionale dalla Convenzione di Istanbul, primo strumento internazionale giuridicamente vincolante sulla prevenzione e la lotta alla violenza contro le donne e la violenza domestica, le reti territoriali antiviolenza sono lo strumento per costruire sui territori un sistema integrato di interventi per la prevenzione e il contrasto alla violenza contro le donne.

Il 3 novembre 2021 la Conferenza Unificata ha espresso un parere favorevole riguardo il nuovo Piano Strategico Nazionale. Il nuovo Piano, in continuità con il Piano strategico 2017-2020, è articolato per Assi, in linea con la Convenzione di Istanbul: Prevenzione, Protezione e Sostegno, Perseguire e Punire, Assistenza e Promozione. A ciascun Asse corrispondono specifiche priorità, che affrontano le dimensioni più rilevanti della violenza maschile sulle donne.

Il Piano è il risultato di un lavoro condiviso, che ha previsto il coinvolgimento della Cabina di Regia Nazionale (Amministrazioni centrali, Regioni e autonomie locali), delle Parti Sociali e

delle principali realtà associative attive nel settore della prevenzione e del contrasto alla violenza di genere.

Il Piano inoltre, intende elaborare azioni di contrasto adeguate alle diverse forme di violenza contro le donne attraverso una molteplicità di misure, quali la prevenzione, la protezione delle vittime, la formazione e l'educazione degli operatori, l'informazione e la sensibilizzazione della collettività, gli interventi sugli uomini autori di violenza, la tutela delle donne migranti e delle vittime di discriminazioni multiple, la promozione dell'autonomia lavorativa, economica e abitativa delle vittime (ISTAT, 2023).

Dunque, integrazione e territorializzazione, due dei principali presupposti che hanno indirizzato negli anni il welfare locale, diventano parole-guida sulle quali improntare le politiche per la prevenzione e il contrasto alla violenza.

È utile a questo punto introdurre il concetto di *placemaking*: un processo di sviluppo comunitario dato dalla creazione di spazi urbani di qualità che contribuiscono al benessere dei cittadini. Si tratta di un processo collaborativo che trasforma gli spazi fisici in "luoghi" significativi, concentrandosi sui bisogni e le esperienze delle persone (Mehan, 2024).

Il *placemaking* dunque va oltre la mera progettazione architettonica, per creare luoghi pubblici inclusivi e funzionali attraverso un approccio olistico che considera la cultura locale, l'interazione sociale e la sostenibilità. Se combinato con principi femministi può diventare uno strumento utile per affrontare questioni quali la disuguaglianza di genere, l'accessibilità e la rappresentanza negli ambienti fisici e digitali.

Quando interpretato in una prospettiva di genere, esso assume un obiettivo specifico: rendere la città vivibile e sicura per le donne.

Nell'articolo di Isabel Carvalho, si parla di *digital feminist placemaking*, che consiste in azioni volte a denunciare e resistere al vasto numero di violenze sessuali e femminicidi, nonché la propensione ad una pianificazione urbana basata sull'importanza di considerare il genere e altri fattori sociali nella progettazione e nell'uso degli spazi.

Mehan, in "*Digital feminist placemaking: the case of the "woman, life, freedom" Movement*" (2024), definisce il concetto di *Digital Feminist Placemaking* come una forma di insurrezione femminista che utilizza strumenti digitali, quali arte digitale, graffiti e movimenti di protesta online, per creare spazi di solidarietà e resistenza femminile. Nell'articolo si afferma che attraverso le tecnologie digitali, si aprono nuove opportunità partecipative, consentendo ad

una più ampia pluralità di voci di contribuire alla definizione degli spazi pubblici. Inoltre, attraverso esperienze virtuali e di realtà aumentata, si superano i limiti dello spazio fisico, offrendo modalità innovative di interazione con la città.

L'elemento cardine del Digital *placemaking* riguarda la crescente integrazione delle tecnologie digitali nella vita di tutti i giorni: dall'e-commerce ai social media, fino alla comunicazione virtuale e alla fruizione di contenuti online. Queste pratiche influenzano profondamente il modo in cui le persone vivono gli spazi fisici e partecipano alla loro trasformazione, rendendo sempre più sfumato il confine tra dimensione materiale e digitale.

Alcune delle pratiche più innovative nello sviluppo urbano contemporaneo emergono proprio dall'interazione tra mondo fisico e digitale. Parallelamente, la trasformazione digitale incide sulla dinamica degli spazi pubblici, accendendo discussioni sul ruolo delle tecnologie nel discorso politico.

In questa prospettiva, i centri antiviolenza possono essere considerati esempi di *feminist placemaking*? La risposta è sì, essi possono essere concepiti come un esempio di *placemaking* “dal basso”, poiché la loro azione si manifesta innanzitutto nella riconfigurazione degli spazi fisici: case rifugio, sportelli e luoghi di ascolto diventano ambienti di protezione, cura e sostegno per le donne che hanno vissuto situazioni di violenza. Lo spazio non rimane un contenitore neutro, ma assume un significato sociale e politico. Inoltre, i centri antiviolenza si basano su un approccio partecipativo al centro del quale si trovano le donne, con lo scopo di promuovere la riappropriazione del loro futuro. Le donne non sono utenti passive del servizio, bensì soggetti attivi all'interno di un percorso di autodeterminazione. Attraverso il supporto psicologico, legale e sociale, le donne riacquistano la loro abilità decisionale e di costruzione del proprio futuro.

Oltre alla protezione immediata, i centri antiviolenza svolgono anche un ruolo centrale nella promozione della resilienza ed dell'empowerment. In questo modo le donne possono ricostruire la propria identità e riorganizzare la propria vita quotidiana. La trasformazione dello spazio diviene così una trasformazione soggettiva, in cui il luogo fisico supporta il processo di riappropriazione del proprio tempo, corpo e progetto di vita.

Come precedentemente menzionato, al fine di elaborare azioni integrate è importante che esse siano basate su un approccio di genere, tenendo conto delle cause strutturali della violenza.

La violenza contro le donne è infatti un fenomeno ampio e multidimensionale che rappresenta una violazione dei diritti umani fondata su rapporti di potere storicamente disuguali tra uomini e donne e comprende elementi specifici che la contraddistinguono da altre aree di intervento delle politiche di welfare (Pozzi e Rimoldi, 2018).

La violenza contro le donne è un fenomeno strutturale e diffuso che assume molteplici forme: dalla violenza fisica a quella sessuale, dalla violenza psicologica a quella economica, dagli atti persecutori come lo stalking fino all'omicidio della donna.

Oggi le istituzioni centrali e locali sono totalmente impegnate nelle strategie di contrasto e gestione della violenza contro le donne. Allo stesso tempo, i media sono sempre più attenti a fare della comunicazione, digitale e non, uno strumento di informazione critica sul fenomeno. Come testimoniato dai piani di azione contro la violenza, possiamo vedere sempre più coinvolgimento da parte di una pluralità di soggetti, sia istituzionali che nel privato sociale.

L'era post-digitale è caratterizzata da un'unica realtà continua costituita dalla complementarità dello spazio digitale e dello spazio fisico.

I media digitali possono tuttavia sia facilitare che ostacolare la partecipazione femminile nell'affrontare le disuguaglianze sistemiche e strutturali nella vita urbana. Da un lato, offrono opportunità di mobilitazione, superando ostacoli quali vincoli di tempo, limitata possibilità di mobilità e mancanza di fiducia nell'esprimere le proprie opinioni pubblicamente.

Dall'altro, emergono nuove sfide, come la perpetuazione delle disuguaglianze di genere e di pratiche misogine online. Questa dualità evidenzia la necessità di un'analisi critica e intersezionale delle disuguaglianze negli spazi urbani e online. Lo studio affronta il concetto di inclusione insieme all'intersezionalità da una prospettiva femminista, criticando pratiche sessiste ed escludenti, riconoscendo le diverse forme di oppressione che si intersecano nelle esperienze delle donne e sottolineando l'importanza di amplificare le voci marginalizzate.

In questa tesi approfondirò il caso studio della città di Bologna e la sua rete di centri e collettivi antiviolenza, seguendo le loro attività intersecate tra spazio di azione fisico e spazio digitale.

La scelta di Bologna come contesto urbano per la ricerca non è casuale, ma risponde ad una serie di ragioni storiche e socio-politiche che rendono la città un osservatorio privilegiato delle pratiche di contrasto alla violenza di genere in Italia. Città di medie dimensioni con una consolidata rete sociale e culturale, rappresenta un contesto significativo per analizzare le

modalità con cui servizi, centri antiviolenza e collettivi femministi strutturano le proprie attività sia sul territorio fisico sia nello spazio digitale.

La città, si distingue storicamente per la forte tradizione di impegno civico, radicato tanto nelle istituzioni quanto nella rete associativa, rappresentando un territorio in cui i diritti delle donne hanno sempre trovato spazio all'interno del dibattito pubblico. Questo, grazie alla forte presenza di movimenti studenteschi, collettivi femministi e realtà auto organizzate che hanno permesso di sperimentare forme innovative di supporto e cambiamento sociale.

La realtà bolognese si caratterizza per la stratificazione e la varietà di servizi territoriali e reti informali di supporto che collaborano per la costruzione di una risposta alla violenza di genere.

Essere una studentessa all'Università di Bologna significa entrare in contatto con realtà in cui istituzionale e informale, sociale e politico, fisico e digitale, si incontrano e influenzano reciprocamente.

L'analisi del contesto bolognese, che verrà approfondita nel secondo capitolo, permetterà di mettere in luce le caratteristiche di un sistema territoriale inserito nel quadro delle strategie nazionali e che ha allo stesso tempo elaborato un approccio innovativo attraverso il potenziamento della rete digitale.

La città offre infatti un ampio ventaglio di servizi antiviolenza, che spaziano dall'assistenza psicologica e legale al supporto sociale e all'orientamento educativo.

In questo quadro, le realtà su cui ho focalizzato la mia ricerca sono il centro antiviolenza Sos Donna, attivo da diversi anni con servizi di accoglienza e consulenza, lo sportello universitario antiviolenza, punto di riferimento per studenti e studentesse con un approccio mirato alla prevenzione e al sostegno in ambito accademico, che opera in collaborazione con il centro antiviolenza La Casa delle Donne, il collettivo Yilou, che integra pratiche di supporto territoriale e digitale con iniziative culturali e di sensibilizzazione comunicate attraverso Instagram. Tutti contesti radicati nell'atlante del femminismo. Queste realtà, insieme a numerose altre organizzazioni locali, costituiscono una rete collaborativa capace di rispondere alle diverse esigenze delle donne e di facilitare l'accesso ai servizi, anche attraverso canali digitali, quali chat online, piattaforme informative e social network.

Le attività dei centri antiviolenza e le iniziative locali evidenzia l'importanza delle pratiche territoriali che si manifestano non solo nella presenza fisica dei centri, ma anche nella

costruzione di reti di solidarietà e di supporto, nella collaborazione con scuole, università, enti locali e associazioni culturali.

Bologna, in questo senso, funge da centro di interazione tra pratiche sociali e digitali, dove il territorio e la rete online si sostengono a vicenda per amplificare l'efficacia degli interventi.

Quest'anno, la Città metropolitana di Bologna ha sviluppato una mappatura interattiva delle associazioni e dei servizi dedicati alle donne, pubblicata sul portale "I numeri di Bologna metropolitana". Si tratta di uno strumento digitale volto a rendere maggiormente visibile e accessibile la rete cittadina che si occupa di prevenzione e contrasto alla violenza.

La mappa interattiva restituisce una fotografia aggiornata e in continuo aggiornamento delle organizzazioni, movimenti e gruppi informali dedicati alle donne e alle altre identità di genere di Bologna, offrendo una visione chiara della loro distribuzione urbana e delle tipologie di supporto offerte (Città metropolitana di Bologna, 2025).

Il progetto si configura come parte del progetto "Verso un atlante di genere", che mira a riconoscere e valorizzare il ruolo dei centri antiviolenza nella città, promuovendo strumenti di lettura socio-spaziale sensibili alle questioni di genere. La mappa è pensata come dispositivo aperto e in continuo aggiornamento: nuove organizzazioni possono richiedere l'inserimento nella mappa attraverso un modulo dedicato, contribuendo alla costruzione partecipata di una rete di supporto diffusa sul territorio.

In questa prospettiva, la mappatura digitale non è soltanto un'operazione informativa, ma assume una forte valenza politica e sociale. Rendere visibili gli spazi di sostegno e le pratiche di autodeterminazione significa riconoscere alle donne il diritto di abitare la città in sicurezza, con strumenti di orientamento accessibili e inclusivi. Tale iniziativa può essere letta, dunque, come una forma di *digital placemaking*: non si tratta solo di una cartografia dei servizi essenziali, ma trasforma la geografia urbana in una rete di protezione, solidarietà e visibilità per le donne. In questo modo, la città si ridefinisce come spazio di diritti, cura e partecipazione, e la lotta contro la violenza di genere assume una dimensione spaziale e collettiva.

La costruzione di relazioni stabili tra centri antiviolenza (Cav), case rifugio (Cr), servizi socio-assistenziali, forze dell'ordine, servizi sociosanitari, sistema giudiziario e società civile è considerata il presupposto fondamentale per la messa in atto di interventi efficaci e capaci di rispondere ai bisogni e ai desideri delle donne in uscita dalla violenza.

Analizzando Bologna come caso studio, diventa chiaro come le azioni locali rivestano un ruolo cruciale nel contrasto alla violenza di genere: la prossimità dei centri antiviolenza permette di intercettare bisogni specifici, favorire la costruzione di relazioni di fiducia e promuovere percorsi di empowerment per le donne coinvolte. Allo stesso tempo, l'integrazione di strumenti digitali consente di ampliare la portata delle iniziative, superando barriere fisiche, geografiche e temporali, e creando spazi di partecipazione sicura per le donne, in particolare per le giovani e le studentesse universitarie. La combinazione di pratiche territoriali e digitali, osservabile a Bologna, costituisce quindi un modello di riferimento per la comprensione delle dinamiche urbane di genere, offrendo elementi di riflessione utili sia per la ricerca accademica sia per l'innovazione delle politiche pubbliche di supporto alle donne.

Seguendo il pensiero di Letizia Lambertini nel suo volume "La capacità di trasformare il mondo. Pratiche femministe di servizio sociale" (2023), la trasformazione del mondo avviene attraverso pratiche situate, relazioni e azioni collettive che producono nuovi significati e nuove possibilità di vita. Applicando questa prospettiva al contesto urbano di Bologna, le reti antiviolenza possono essere lette come uno dei luoghi in cui tale capacità trasformativa si manifesta.

I centri attivi sul territorio non svolgono solo una funzione di supporto, ma contribuiscano a ridefinire gli spazi urbani, creando condizioni di accessibilità, protezione e riconoscimento, in cui il digitale amplifica ulteriormente questo processo.

Quasi tutti i centri dispongono di un profilo Instagram che permette di costruire forme inedite di relazione e di presenza, trasformando la città in un ecosistema ibrido dove pratiche territoriali e digitali coesistono e si rafforzano reciprocamente.

Queste pratiche non rappresentano semplici interventi operativi, bensì modi concreti con cui i soggetti e le istituzioni modificano la realtà sociale.

Continuando con la prospettiva proposta di Lambertini, "la capacità di trasformare il mondo si manifesta nelle pratiche con cui i soggetti attribuiscono senso alla realtà e ne modificano le strutture" (Lambertini, 2023). I centri antiviolenza e gli attori territoriali bolognesi contribuiscono a ridefinire lo spazio urbano attraverso azioni collettive, formando una rete articolata che opera non solo nello spazio fisico, ma anche attraverso infrastrutture digitali, ampliando il raggio d'azione dei servizi e rendendo la città un nodo dinamico di interazione tra pratiche territoriali e pratiche online.

All'interno del quadro descritto, le riflessioni proposte in questa ricerca di etnografia digitale sul territorio di Bologna hanno lo scopo di ampliare la comprensione delle reti antiviolenza bolognesi, collocandole in una visione non solo basata sul servizio ma sulle pratiche relazionali e situati.

L'approccio transfemminista nell'ambito dell'antropologia digitale propone di concepire il territorio non come un solo insieme di attori e infrastrutture, ma come un ecosistema complesso di interdipendenze, in cui corpi, istituzioni, spazi urbani e tecnologie digitali collaborano nella produzione di condizioni e possibilità per l'autodeterminazione delle donne, ponendo l'accento sulle interazioni tra dimensioni materiali e mediate dal digitale (Fragnito e Tola, 2021).

I centri antiviolenza di Bologna presi in esame per la ricerca, non si limitano a fornire risposte immediate alla violenza, ma rielaborano continuamente i significati della protezione e dell'empowerment. Si cercherà dunque di analizzare il digitale come pratica che attraversa le dimensioni materiali e simboliche della città, radicandosi nei luoghi fisici: gli sportelli, le case rifugio e gli spazi di ascolto e ampliandosi nelle infrastrutture digitali, attraverso siti web dei CAV e profili Instagram, generando forme di presenza, comunicazione e accompagnamento che vanno oltre la semplice erogazione di servizi. Tali pratiche sono inseparabili da un'analisi strutturale delle disuguaglianze di genere e dalle molteplici oppressioni che si intersecano nelle vite delle donne. Applicata al contesto bolognese, questa prospettiva consentirà di leggere le reti antiviolenza come nodi dinamici che operano negli spazi fisici della città e nelle infrastrutture digitali. A partire da questa prospettiva sarà possibile valutare in che modo i profili social dei CAV, le piattaforme informative e le modalità di contatto online fungono da estensioni degli spazi di supporto e contribuiscono a rendere la città un ambiente più accessibile, accogliente per chi vive o esce da situazioni di violenza.

Il focus della ricerca è proprio l'ibridazione tra pratiche territoriali e digitali, nel caso di Bologna, come un processo di modernizzazione dei servizi.

Capitolo 2 – Metodologia e campo: etnografia digitale nelle reti antiviolenza di Bologna

2.1 Metodologia della ricerca etnografica

La prospettiva delineata nel capitolo precedente, che presenta i centri antiviolenza come nodi dinamici e interconnessi collocati tra spazi fisici e infrastrutture digitali, orienta l'impianto metodologico della ricerca che verrà presentata nel presente capitolo. Se nel primo capitolo si è mostrato come nel contesto bolognese l'utilizzo del digitale da parte delle reti formali e informali di supporto alle donne vittime di violenza rappresenti una trasformazione profonda delle forme di presenza e accessibilità, in questo capitolo si intende illustrare in che modo questi processi trasformativi siano stati studiati attraverso una ricerca di etnografia digitale multisituata. L'attenzione si sposta dalle trasformazioni strutturali alle modalità concrete attraverso cui i cambiamenti digitali vengono vissuti e rinegoziati dalle operatrici dei CAV, dalle donne che vi si rivolgono e dalle attiviste femministe, creando una rete antiviolenza che funge da spazio di riappropriazione della sicurezza e della autodeterminazione.

Negli ultimi anni, l'accesso ai servizi di supporto per le donne che subiscono violenza è stato profondamente trasformato dalla diffusione delle tecnologie digitali. Questo è confermato dai dati raccolti da un report dell'associazione D.i.Re (Donne in Rete contro la violenza), che mostrano come una modalità crescente di contatti avviene a distanza attraverso l'utilizzo del telefono cellulare, chat, e-mail e piattaforme online (D.i.Re – Donne in Rete contro la violenza, 2023). Questo cambiamento segnala una ridefinizione significativa delle forme di richiesta di aiuto, che sempre più spesso si manifestano nello spazio digitale prima ancora che in quello fisico. Questa trasformazione, sotto la lente dell'Antropologia Digitale, invita ad analizzare come l'accesso "mediato" ai centri antiviolenza preceda l'incontro in presenza, senza sostituirlo. In questo senso, il contatto digitale corrisponde ad una prima fase di riconoscimento della violenza, in cui la donna ha la possibilità di dare un nome all'esperienza, di costruire una prima narrazione di sé in quanto soggetto che chiede aiuto, attivando un processo di riappropriazione della propria agency. A tal proposito in ambito antropologico, Henrietta Moore in *The subject of Anthropology* (2007) ci parla della sua idea di agency: il

soggetto non è mai completamente determinato dalle strutture, ma negozia continuamente significati, pratiche e possibilità di azione (Moore, 2007).

Ho trovato particolarmente rilevante l'approccio di Sarah Pink riguardo a quella che lei definisce *Sensory Ethnography*: una metodologia critica che si discosta dall'approccio classico basato sull'osservazione proponendo un'etnografia percepita come un processo riflessivo ed esperienziale, attraverso il quale si producono comprensione e conoscenza accademica ed applicata. Questo implica definire l'etnografia attraverso la sua pratica, piuttosto che in termini prescrittivi (Pink, 2009). Pink considera i media digitali come multisensoriali, dal momento che ad esempio un video permette di esplorare le relazioni tra vista, tatto e suono. Infatti, l'utilizzo dei media digitali nell'etnografia implica forme di impegno corporeo che combinano tutti i sensi richiedendo sperimentazioni pratiche. Per la realizzazione di questa ricerca si è fatto utilizzo di registrazioni audio che come proposto da Sarah Pink, hanno svolto un ruolo parallelo, contribuendo a comprendere il suono nello spazio come processo e non solo come rappresentazione (Pink, 2009). Per quanto riguarda gli usi della registrazione audio digitale, Gallagher e Prior propongono i cosiddetti metodi di ricerca fonografici. Gli autori sostengono che tali metodi possono aiutare i ricercatori a confrontarsi con il suonare dei nostri "mondi evidentemente più che umani, più che testuali e multisensoriali" in modi che ampliano considerevolmente ciò che è possibile ottenere attraverso l'impiego di metodi di ricerca consolidati (Gallagher e Prior, 2014). Le riflessioni dei due autori permettono di attribuire alla registrazione audio un ruolo che va oltre la funzione di supporto alla trascrizione delle interviste. A questo proposito, ai fini della ricerca sono state realizzate una serie di interviste audio registrate. Tale scelta è stata orientata ad una modalità di accesso alle dimensioni relazionali dell'esperienza, in quanto la registrazione dell'intervista ha consentito di cogliere elementi del discorso che vanno oltre il contenuto discorsivo quali il tono della voce, le pause, le esitazioni, l'emotività, contribuendo a restituire l'esperienza vissuta del "luogo" dove si è tenuta l'intervista non solo come spazio fisico o digitale, ma come rete relazionale. In questa ricerca di etnografia digitale dunque, la registrazione audio non ha esclusivamente il ruolo di registrare ciò che viene detto, ma di restituire come l'esperienza del collettivo venga percepita, e resa significativa dalle sue partecipanti. Le esperienze quotidiane degli individui sono continuamente intrecciate con

forme di mediazione digitale, che contribuiscono a costruire sensazioni di sicurezza, orientamento nei contesti attraversati (Pink, 2009). Vi è quindi un intreccio tra dimensione fisica, emotiva e digitale, che ho riscontrato in modo rilevante nel contesto dei CAV, dove l'accesso ai servizi online rappresenta un'esperienza vissuta e sensorialmente mediata. Questo concetto è reso chiaro da Pink attraverso l'esempio del cantiere edile analizzato, in cui la presenza della radio, pur non facendo parte formale delle pratiche di sicurezza sul lavoro, contribuisce a rendere l'ambiente sensorialmente ed emotivamente abitabile per i muratori che operano in uno spazio instabile e incerto. Vi è qui un intreccio tra dimensione fisica, emotiva e digitale. Pink chiarisce tale prospettiva attraverso l'esempio del cantiere edile, in cui la presenza della radio, pur non facendo parte formale delle pratiche di sicurezza sul lavoro, contribuisce a rendere l'ambiente sensorialmente ed emotivamente abitabile per i muratori che operano in uno spazio instabile e incerto. Questo intreccio è riscontrabile anche nel contesto dei CAV, dove l'accesso ai servizi online rappresenta un'esperienza mediata non solo da dispositivi digitali, ma anche da elementi ambientali, relazionali ed emotivi. Come ho potuto osservare, nel caso dei centri antiviolenza, siti web, chat e strumenti digitali fungono da ambienti che producono specifiche percezioni di protezione, anonimato e vicinanza relazionale soprattutto nelle fasi iniziali di richiesta di aiuto in cui la ricerca di un senso di sicurezza è centrale, i media visivi possono offrire accessi privilegiati alla comprensione delle relazioni degli individui con i loro ambienti materiali. L'enfasi posta sul ruolo del visivo come via di accesso ad altri elementi dell'esperienza sensoriale non deriva dall'idea che i media digitali registrino direttamente altre esperienze sensoriali, ma vede i sensi come continuamente interconnessi.

Allo stesso tempo, esistono qualità specifiche dello spazio digitale che devono essere considerate. La ricerca non si limita all'analisi dei contenuti digitali, ma considera le dimensioni sensoriali ed emotive dell'esperienza di accesso al supporto antiviolenza: i siti web, le chat e i social media vengono analizzati come ambienti che producono sensazioni di sicurezza, prossimità o distanza, influenzando le modalità con cui le donne vivono il contatto con i servizi di aiuto. Tuttavia, la dimensione digitale è continuamente attraversata da rischi legati all'esposizione dei dati, elementi che pongono interrogativi rilevanti sulla sicurezza delle comunicazioni e sulla tutela dell'anonimato. È proprio all'interno di questa tensione tra accessibilità e rischio, visibilità e invisibilità che il digitale si configura come uno spazio

ambivalente in cui coesistono vulnerabilità e opportunità, subordinazione e autodeterminazione.

Il contatto mediato dalla tecnologia consente da un lato una maggiore accessibilità ai servizi, soprattutto per le donne che vivono con il maltrattante in situazioni di controllo negli spostamenti, dall'altro introduce nuove complessità legate alla sicurezza, alla riservatezza e alla gestione del rischio. Per questo motivo l'utilizzo delle tecnologie nei centri antiviolenza rappresenta un adattamento funzionale ai cambiamenti della comunicazione contemporanea e si inserisce nelle trasformazioni delle modalità con cui le donne costruiscono reti di supporto, visibilità e riconoscimento.

Come accennato nel corso del primo capitolo, un'etnografia digitale prevede un certo livello di "creatività" da parte del ricercatore: nel mio caso la metodologia scelta è stata ibrida, alternando l'etnografia "classica", basata sull'osservazione partecipante e sulla realizzazione di interviste semi-strutturate e l'analisi dei contenuti web (*web content analysis*), analizzando i siti web dei CAV e i rispettivi profili social.

In questo modo la ricerca si è alimentata di registri eterogenei, restituendo un'immagine stratificata delle relazioni e delle pratiche all'interno del mondo delle reti antiviolenza, nella loro sfera di azione tanto fisica quanto digitale. In questo capitolo presenterò la ricerca sul campo che ho svolto nella città di Bologna nell'arco di cinque mesi.

2.2 Ricerca sul campo

In linea con una prospettiva antropologica che invita a non considerare i *social media* come entità astratte o unitarie, ma piuttosto come pratiche situate e culturalmente specifiche, questa ricerca analizza il modo in cui differenti realtà antiviolenza attive nella città di Bologna si muovono all'interno dello spazio digitale per le loro azioni di intervento. L'attenzione della ricerca non è rivolta propriamente alle caratteristiche tecniche delle piattaforme digitali, piuttosto su ciò che le organizzazioni antiviolenza operanti nella città analizzate fanno attraverso di esse e in che modo il loro utilizzo viene incorporato nei percorsi di contrasto alla violenza di genere e nelle strategie di supporto. In particolare, la ricerca analizza tre contesti interconnessi seppur distinti: il Centro Antiviolenza SOS Donna, il Collettivo Transfemminista Yilou e lo Sportello Universitario Antiviolenza. Il confronto tra questi tre

contesti è esemplificativo della costante trasformazione dei media digitali messa in atto dalle relazioni sociali e dei valori delle realtà che li utilizzano.³

Il lavoro di ricerca ha previsto la realizzazione di una mappatura digitale, creata personalmente, rappresentante i principali luoghi di azione della rete antiviolenza presenti sul territorio bolognese. A questo proposito è stata utilizzata la piattaforma Google My Maps, che ha permesso di evidenziare in modo concreto la rete sociale composta dai centri antiviolenza, dai collettivi e dagli attori istituzionali e sanitari che partecipano al processo di protezione delle donne che hanno subito violenza. Giuliana Mandich nel saggio *Analogie e metafore della complessità: spazio e reti sociali* (1998), definisce la rete sociale come una configurazione di relazioni tra attori sociali che organizza lo spazio sociale in modo non gerarchico, non lineare e dinamico. Le reti sociali affondano le loro radici nei contesti spazio-temporali della vita quotidiana che ne definiscono limiti e possibilità. La natura dello spazio è principalmente relazionale, infatti è quasi impossibile definire lo spazio senza fare riferimento alle relazioni sociali. Le diverse caratteristiche dello spazio elencate da Mandich: esclusività, esistenza di confini, fissazione, vicinanza e lontananza, mobilità sono altrettanti modi di mettersi in relazione e tali caratteristiche sono indissolubilmente legate alle connessioni sociali. La società appare oggi sempre più come una società di reti, in cui ciò che conta non sono tanto le delimitazioni nello spazio, quanto i percorsi e le comunicazioni. Nella rete la vicinanza non è geografica ma relazionale. Le connessioni fanno la rete, non la posizione fisica. I CAV e i centri informali rappresentati nella mappa possono trovarsi in zone della città distanti tra loro, ma essere comunque vicini grazie agli scambi, le comunicazioni e le collaborazioni rese possibili nello spazio offline e nello spazio online.

I centri rappresentati sono La Casa delle Donne per non subire violenza, l'Associazione SOS Donna, UDI (Unione Donne in Italia), l'Associazione Mondo Donna onlus, il Centro delle Donne (il centro culturale sede degli interventi del Collettivo Yilou) e la sede dello Sportello Universitario Antiviolenza. Sono stati identificati in rosso, a rappresentare la loro distribuzione territoriale e collegati tra loro da una linea che rende visibile la natura reticolare del sistema e la loro interconnessione. In seguito, sono stati inseriti ulteriori punti di riferimento nei pressi dei centri, per delineare il percorso di accesso alla protezione: in

³ Sportello Antiviolenza Universitario: <https://www.unibo.it/it/ateneo/chi-siamo/equita-diversita-e-inclusione/sportello-universitario-contro-la-violenza-di-genere>; SOS Donna: www.sosdonna.org; il Collettivo Yilou non ha un sito web ufficiale, opera tramite Instagram: [instagram.com/@collettiva_yilou](https://www.instagram.com/@collettiva_yilou)

azzurro, le sedi delle forze dell'ordine (polizia e carabinieri). In blu, la stazione ferroviaria di Bologna Centrale. In viola, i principali ospedali e presidi sanitari della città coinvolti nelle prime segnalazioni e nell'assistenza medica. In verde, gli edifici giudiziari, quali il Tribunale e la Procura. In marrone, alcuni degli uffici dei servizi sociali, distribuiti nei diversi quartieri della città (Comune di Bologna, Quartiere Porto-Saragozza e Sportellò Sociale San Donato-San Vitale).

Da un lato, la mappatura permette di ricostruire visivamente l'ecosistema degli attori coinvolti nella risposta alla violenza a livello istituzionale e territoriale. Dall'altro, offre uno strumento analitico utile a leggere le relazioni tra prossimità urbana, accessibilità e possibilità di attivazione delle risorse di supporto, creando una vera e propria rete antiviolenza.

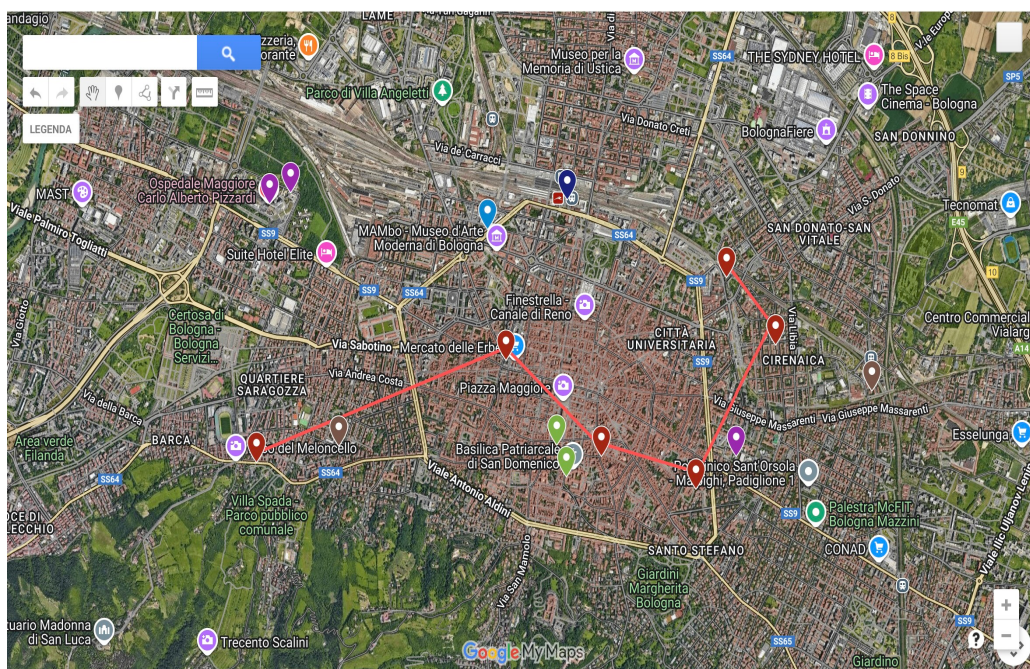


Figura 3: mappatura digitale delle reti antiviolenza a Bologna, realizzata dall'autrice a partire dal sito Google My Maps

I centri antiviolenza, sorti dal movimento politico delle donne, sono stati la prima risposta concreta al problema della violenza maschile contro le donne. Essi nascono dall'ascolto e dalla legittimazione della voce e dell'esperienza delle donne che vivono il problema della violenza di genere in prima persona. Si tratta di luoghi di donne che accolgono donne che subiscono violenza da parte degli uomini e che lavorano in rete con i servizi territoriali, senza sostituirsi o sovrapponendosi ad essi. La loro unicità sta nell'essere spazi di continua

interazione tra privato e pubblico, tra l'ascolto e l'aiuto individuali e la costruzione di progetti di libertà per tutte le donne (Creazzo, 2016).



Figura 4: legenda della mappatura digitale delle reti antiviolenza a Bologna, realizzata dall'autrice a partire dal sito Google My Maps

Per quanto riguarda il contesto dell'Associazione SOS Donna, il metodo principale su cui si è basata la ricerca è stato quello dell'osservazione partecipante, che ha consentito di mantenere un coinvolgimento diretto, seppur situato e riflessivo, nelle attività quotidiane del CAV, che ha sede in Via Saragozza 221 a Bologna. L'osservazione partecipante ha richiesto una continua



Figura 5: mappatura digitale delle reti antiviolenza a Bologna, realizzata dall'autrice a partire dal sito Google My Maps

negoiazione del mio ruolo in quanto ricercatrice e studentessa, oscillante tra la partecipazione sia agli incontri conviviali tra operatrici che agli incontri formali, nonché alle iniziative pubbliche organizzate dal centro, implicando sempre una costante attenzione alle dimensioni emotive e relazionali che attraversavano il campo. Le esperienze e le riflessioni emerse sono state raccolte giornalmente attraverso un diario di campo. Allo stesso tempo, l'adozione di questo modello metodologico impone una riflessione etica e una consapevolezza da parte del proprio ruolo di ricercatrice in un contesto delicato come quello di un Centro Antiviolenza. Infatti, l'osservazione partecipante, soprattutto in ambito digitale, non può prescindere da una attenta gestione della privacy, del consenso e dell'anonimato. In ogni ricerca etnografica è fondamentale articolare pratiche etiche rigorose, considerando sempre le implicazioni della visibilità dei partecipanti nonché del potenziale impatto della ricerca sulla vulnerabilità delle persone coinvolte. L'ingresso al campo dell'Associazione è avvenuto inizialmente attraverso l'osservazione delle pratiche quotidiane che strutturano il lavoro dell'Associazione. Il telefono squilla a tutte le ore, all'interno del centro il tempo è scandito da quel suono. Al telefono rispondono prontamente le volontarie, le operatrici, le assistenti sociali, le avvocate che si uniscono per fare rete nel momento in cui una donna chiede aiuto. Sul muro che si trova davanti al telefono (*cordless*) vi è attaccato un manifesto che elenca le

otto regole dell'ascolto telefonico: non interrompere, non giudicare, non interpretare, non diagnosticare, non comparare, non generalizzare, non consolare, non consigliare.

Come mi ha raccontato una delle fondatrici di SOS Donna e tutt'ora volontaria, durante il nostro primo incontro, l'Associazione nasce nel 1990, in un contesto cittadino segnato da aggressioni contro le donne che venivano attaccate per le strade di Bologna in quegli anni. Questi episodi aprirono un dibattito pubblico che mise in luce l'assenza di strutture e di supporti specifici per le donne che subivano violenza, facendo emergere la necessità di creare uno spazio dedicato all'ascolto e all'accompagnamento. Il quartiere Saragozza mise a disposizione la prima sede di SOS Donna. Il nome scelto, *Una linea telefonica contro la violenza*, rifletteva chiaramente l'idea principale del progetto: il telefono rappresentava già in quegli anni lo strumento più immediato per chiedere aiuto, consentendo di mantenere l'anonimato. Le volontarie attive nell'Associazione sin dalla fondazione ricordano come il numero allora fosse attivo durante le ore serali, dalle 20 alle 24, e come le chiamate fossero continue. Nel corso degli anni, SOS Donna ha consolidato la propria collocazione istituzionale e territoriale. Come mi hanno spiegato le volontarie, l'Associazione è iscritta all'Albo del Volontariato e all'elenco delle Libere Forme Associative, fa parte del Coordinamento dei Centri Antiviolenza dell'Emilia-Romagna e ha sottoscritto accordi formali sia con la Città Metropolitana, per la realizzazione di attività di accoglienza, ascolto e ospitalità per donne che hanno subito violenza, sia con il Comune di Bologna attraverso un "Protocollo di intesa per la protezione delle donne vittime di violenza". Il centro apre alle 9:00, l'orario di chiusura dovrebbe essere alle 17:00, ma in realtà non chiude mai davvero. A chiamare non sono solo le donne che subiscono violenza, ma anche i servizi sociali e i familiari. Il telefono è tutt'oggi il primo contatto che la donna ha con il centro, in prima istanza attraverso una chiamata al telefono cordless presente in sede, in cui la donna racconta la sua storia e si organizza la data del colloquio che si terrà in presenza. Lo strumento digitale telefonico costituisce la prima forma di mediazione relazionale tra la donna che chiede aiuto e il centro, attraverso cui si avvia un processo di ascolto e di costruzione reciproca di fiducia. Occorre precisare che l'accoglienza non si esaurisce nell'ascolto: si tratta di un accompagnamento che si articola in un percorso complesso, che comprende la presa di coscienza della violenza subita, la costruzione di ipotesi di azione, fino alla decisione insieme alla donna su come procedere. In questo percorso, SOS Donna affianca le donne che si

rivolgono al centro nei contatti con i Servizi Sociali, con le Forze dell'Ordine e nella ricerca di una sistemazione abitativa e lavorativa sicura. Fino al giorno del colloquio le volontarie mantengono il contatto con la donna attraverso l'utilizzo di WhatsApp, aperto su un PC a cui possono accedere le volontarie in sede. Tale piattaforma digitale svolge una funzione cruciale nel garantire continuità e presenza nella relazione che si cerca di instaurare con la donna, evitando che si senta sconcertata e pensi di rinunciare al colloquio in quella fase spesso caratterizzata da incertezza e vulnerabilità tra la chiamata e il colloquio fisico. La comunicazione sulla piattaforma Whatsapp inoltre permette alla donna una certa libertà e autonomia nella risposta ai messaggi. La psicologa e responsabile dell'accoglienza dell'Organizzazione, mi ha spiegato che sono le operatrici e le volontarie ad adattarsi ai tempi e alle necessità della donna, con Whatsapp lei può scegliere quando rispondere, se scrivere un messaggio o se mandare un audio. È meno invasivo di fare chiamate, almeno nella fase in cui non ci siamo ancora mai incontrate dal vivo.

A seguito del colloquio in sede viene trascritto il resoconto, e si attivano le competenze territoriali e le singole professionalità delle volontarie per raccogliere e analizzare i dati al fine di costruire percorsi personalizzati per la donna. Secondo le volontarie di SOS Donna, un passaggio fondamentale per uscire da una situazione di violenza è il lavoro. Si dedica molto tempo infatti ai percorsi di inserimento lavorativo delle donne che si rivolgono al centro, poiché essi significano una nuova vita. In alcune delle conversazioni che ho intrattenuto con le volontarie è sempre emerso quanto i percorsi siano lunghi e complessi e come servano tutte le competenze che si possono trovare. Spesso all'interno del centro ho sentito le operatrici parlare di un senso di supporto reciproco che si crea nello svolgimento delle attività di aiuto. Essere in tante aiuta a darsi forza reciproca, a volte capita di essere travolte dallo sconcerto. Capita che talvolta ci si debba arrendere alla verità dei fatti, ad esempio quando una donna che aveva chiamato o scritto al centro per fissare un colloquio, alla fine non si presenta. Per questo motivo le volontarie di SOS Donna si impegnano ad apprezzare ogni traguardo che raggiungono grazie alla loro azione, ad esempio una donna che riesce a trovare un lavoro stabile per rendersi autosufficiente, o che ottiene la custodia del figlio.

Accanto all'accoglienza e al supporto, vi è un'altra attività imprescindibile dell'Associazione: la prevenzione, che consiste in un lavoro continuo di informazione e sensibilizzazione, volto a riconoscere la violenza in tutte le sue forme per contrastarla. Nel tempo, questo impegno si è

tradotto nella realizzazione di incontri, iniziative pubbliche e attività formative rivolte ad un pubblico sempre più vasto. Negli ultimi anni, per promuovere queste iniziative, alle modalità tradizionali di comunicazione si è affiancato l'utilizzo dei *social media*, in particolare di Instagram. Ho ritenuto funzionale alla mia ricerca realizzare un'analisi digitale del profilo Instagram di SOS Donna. I contenuti pubblicati includono post informativi, grafiche, testi divulgativi e richiami alle iniziative sul territorio. Del profilo Instagram dell'Associazione se ne occupa una figura specifica, che si occupa della comunicazione e dei profili social Instagram e Facebook. L'analisi dei contenuti pubblicati sul profilo Instagram *SOS Donna Bologna* mostra come si faccia un uso consapevole del linguaggio visivo e grafico, oltre che testuale: i post alternano materiali informativi, promozione di eventi come spettacoli teatrali e rassegne cinematografiche che fungono da spazi di riflessione collettiva sui temi del corpo, della violenza e delle libertà delle donne, contribuendo a costruire una narrazione digitale coerente sul tema della violenza di genere. All'interno del profilo inoltre vengono condivisi post dedicati a campagne sociali. Un esempio sono i post in onore della campagna "Posto occupato", dedicata alla memoria delle donne vittime di femminicidio. In questi post, il messaggio testuale esplicita il significato dell'iniziativa che ha lo scopo di simboleggiare l'assenza lasciata dalle donne uccise nei luoghi della vita quotidiana.

Il profilo Instagram dell'Associazione consiste in un'estensione delle pratiche attive sul territorio, che vengono rese visibili ad un pubblico più ampio fungendo anche da mezzo privilegiato per comunicare l'esistenza dell'Associazione. A questo proposito mi ha colpito particolarmente il caso di una donna che si è rivolta al centro. Quando durante il colloquio le volontarie le hanno domandato come fosse giunta a conoscenza del centro, lei ha affermato di seguire il Profilo Instagram *Udi Bologna*, che spesso pubblica contenuti in collaborazione con i profili di altri centri antiviolenza, ed aver visto un post collaborativo con SOS Donna, venendo a conoscenza dell'Associazione. Questo episodio evidenzia l'operare dei social media come reti di connessione territoriale in cui la circolazione dei contenuti avviene attraverso legami collaborativi, rendendo visibili servizi e risorse al di fuori dei confini organizzativi del singolo centro.

Basandosi sul concetto di *thick description* (descrizione densa) elaborato da Geertz, i post del profilo potrebbero essere considerati a livello antropologico come dispositivi culturali di produzione di senso in quanto elementi che partecipano attivamente alla costruzione di

significati condivisi nella comunità sociale digitale (Geertz 2017). È utile basare tale considerazione sulla definizione di cultura proposta da Clifford Geertz, che la definisce come un insieme di reti di significati che l'uomo ha tessuto e in cui è immerso, un sistema di simboli che organizza l'esperienza e guida il comportamento, da interpretare come un testo per comprenderne il senso profondo. Da questo punto di vista i post che SOS condivide, dai messaggi simbolici contro la violenza di genere alle promozioni di iniziative culturali, operano a livello semiotico e visivo come dispositivi che attivano processi di costruzione di senso, costituendo pratiche simboliche attraverso cui l'Associazione negozia e costruisce significati attorno alla violenza di genere e alla sua concezione sociale.

Il Collettivo Yilou è un gruppo Transfemminista sino-italiano creato da ragazze cinesi trasferitesi in Italia per motivi di studio, per offrire supporto a donne vittime di violenza appartenenti alla comunità cinese di Bologna. Il Collettivo si impegna a dare voce a storie di oppressione di genere attraverso l'organizzazione di eventi sociali e culturali bilingui. I workshop organizzati dalle attiviste sono tenuti sia in cinese che in italiano, e hanno luogo principalmente al Centro delle Donne di Bologna. È proprio in tale sede che ho realizzato un'intervista con due delle attiviste del collettivo, Lev e Silvy, pseudonimi da loro stesse adottati al fine di tutelare il proprio anonimato, raccogliendo le voci e le testimonianze riguardo alla loro azione in quanto collettivo antiviolenza bilingue. Lev e Silvy hanno rispettivamente 23 e 22 anni. Entrambe si sono trasferite dalla Cina a Bologna per motivi di studio: Lev frequenta il corso di cinema, mentre Silvy studia fisica. Vivono la quotidianità tipica delle studentesse fuori sede, tra lezioni universitarie, sessioni d'esame, biblioteche e momenti di socialità con i propri coetanei, infatti nel corso dell'intervista è emerso più volte come l'impegno all'interno del collettivo antiviolenza si intrecci con questa dimensione della loro vita, rendendo necessaria una costante mediazione tra studio, attivismo e tempo personale. Durante l'intervista le due attiviste mi hanno raccontato l'origine del collettivo, argomento che mi incuriosiva molto. Le ragazze si sono conosciute durante la Manifestazione dell'8 marzo 2023, "un modo meraviglioso di incontrarsi", così lo ha definito la ragazza, unite dalla lingua, dalle esperienze personali e dalla memoria storica, hanno creato il collettivo il giorno stesso della manifestazione. In quell'occasione hanno creato uno striscione che è diventato emblematico della loro azione, che riporta la scritta *Do you know her? Do you remember her?*, richiamando storie di femminicidi avvenuti in Cina nel corso degli anni. Levi racconta:

Siamo molto arrabbiate per i casi avvenuti in Cina e lì non possiamo dire queste cose. Il femminismo secondo il Governo cinese è considerato troppo radicale, non è riconosciuto come legittimo e fa paura. Invece noi vogliamo vivere, e non vogliamo dimenticare le morti di quelle ragazze. Quindi dal primo anno usiamo lo striscione con la scritta *Do you remember her?* Siccome è già passato tanto tempo, i casi di quelle ragazze che sono state uccise, forse sono già dimenticati dalle persone. Invece potrebbe essere chiunque, è successo a lei, potrebbe succedere a te, a me, in qualsiasi momento.

Il nome Yilou si traduce con “piano terra”, che rappresenta la condizione delle donne nel corso della storia, a cui non è permesso di elevarsi ed accedere ai “piani superiori”. Durante l’intervista le attiviste mi hanno raccontato che lo scorso anno hanno tenuto un seminario di carattere educativo dedicato alle possibili azioni legali che una donna vittima di violenza può intraprendere. Durante l’incontro è stato offerto un excursus sulla normativa vigente in Italia e su come contattare un’avvocata e orientarsi nel complesso percorso legale. Il Collettivo fa del digitale il loro principale strumento di azione e comunicazione, collocandosi attraverso la piattaforma Instagram all’interno della rete di attivismo digitale del territorio bolognese:

Usiamo Instagram perché lo usano quasi tutti i cinesi che studiano all'estero e per evitare la censura, questo è ovvio. Prima usavamo anche WeChat, che è molto usato in Cina, però ormai le informazioni le postiamo solo su Instagram perché WeChat è controllato, viene censurato o è bloccato delle volte. Quindi ovviamente non lo usiamo per comunicare per questo lavoro. Postiamo dove secondo noi è sicuro.

L’identità del collettivo è chiaramente espressa in ogni post, sia attraverso contenuti visuali, che attraverso testi scritti. Il feed rappresenta un archivio politico-narrativo in cui si interconnettono memoria e denuncia della violenza di genere, attraverso l’alternarsi di post dedicati ad eventi di cronaca avvenuti sia in Cina che in Italia, post dedicati alla documentazione di eventi organizzati dal collettivo e post in cui ricorre l’hashtag *call to*

action, in cui si invita l'audience del profilo alla partecipazione alle iniziative. Le *caption* sotto i post sono sempre duplicate sia in cinese che in italiano, questo è l'elemento distintivo che rende il collettivo unico sul territorio bolognese, rompendo l'asimmetria linguistica che spesso marginalizza le soggettività non italofone. Infatti, come emerso dall'intervista, ai workshop organizzati partecipano sia donne cinesi che italiane, dal momento che sono sempre bilingui. La coesistenza delle due lingue all'interno dello stesso spazio visivo enfatizzata dall'utilizzo di layout graficamente evidenti rafforza l'idea di una convivenza non gerarchica delle soggettività. Dice Lev:

Penso che usare i social sia un modo per condividere con gli altri, cioè forse è meglio che parlare dal vivo riguardo a questa tematica. Forse con i social si riesce a raggiungere e toccare più gente. Anche perché per le donne cinesi che sono appena arrivate in Italia è difficile informarsi solo con giornali o volantini. Forse le donne che vivono qui da più anni hanno più possibilità di informazione, però la gente tipo gli studenti cinesi, loro non sanno molto su come muoversi. Per questo noi abbiamo creato il profilo, ogni post è in cinese con la traduzione in italiano.

Il terzo campo di ricerca analizzato è stato lo Sportello Antiviolenza dell'Università di Bologna. Ho condotto un'intervista con un'operatrice del CAV La Casa Delle Donne, che nel corso dell'intervista ha ripercorso la storia e il ruolo dello Sportello. Esso, infatti, afferisce alla Casa delle Donne per non subire violenza, che rappresenta il centro antiviolenza più longevo della città, attivo dal 1990 e primo in Italia ad aver aperto una casa rifugio. L'operatrice, che per motivi di privacy non nominerò, mi ha raccontato di come accanto all'accoglienza e al sostegno delle donne che vivono situazioni di violenza maschile e di genere, il centro persegue da sempre l'obiettivo di promuovere un cambiamento culturale volto a contrastare la violenza strutturale contro le donne. Al fine di perseguire tale obiettivo si inserisce la collaborazione pluriennale del CAV con l'Università di Bologna e con numerosi attori istituzionali del territorio, così da favorire un accesso più diretto da parte della popolazione universitaria. Secondo quanto emerso durante l'intervista, una serie di eventi ha contribuito a far emergere con maggiore urgenza tale esigenza, tra cui l'aumento delle studentesse che negli ultimi anni si sono rivolte al CAV e alcuni fatti di cronaca legati al

contesto universitario. In questo quadro, l'avvio di una nuova governance dell'Ateneo e una precisa volontà politica da parte del Rettore e i suoi delegati hanno portato all'investimento nello sportello, che nasce ufficialmente il 12 ottobre 2022. Lo sportello è collocato all'interno dei locali universitari, ma viene gestito direttamente dalla Casa delle Donne per non subire violenza.

«La particolarità dello sportello è che essendo principalmente contattato da giovanissime, ci capita molto più frequentemente che ci scrivano via WhatsApp di quanto non accada magari alla Casa delle Donne». Durante l'intervista l'operatrice ha confermato che questa modalità di comunicazione ha comportato una parziale riorganizzazione del lavoro delle operatrici. Inizialmente il primo contatto con l'utente avveniva tramite una telefonata, che consentiva di inquadrare la situazione in via preliminare e di valutarne il grado di urgenza. L'utilizzo del messaggio scritto su WhatsApp elimina questa fase di primo inquadramento. Dopo un iniziale tentativo di reintrodurre il contatto telefonico, lo Sportello ha progressivamente riconosciuto come tale passaggio rappresentasse un ulteriore ostacolo all'accesso al servizio, mentre la comunicazione tramite WhatsApp viene percepita dalle utenti come meno invasiva, in quanto consente di scegliere autonomamente le tempistiche e le modalità della risposta e di decidere in che modo presentarsi e cosa condividere in quel primo approccio. La prassi attuale prevede che l'appuntamento venga fissato direttamente via WhatsApp e che l'incontro in presenza costituisca il primo momento di reale approfondimento della situazione. Pur modificando le modalità tradizionali di presa in carico, l'introduzione della comunicazione digitale offre una maggiore accessibilità delle utenti, in particolare all'interno del contesto universitario. Durante l'intervista ho domandato in che modo lo Sportello venga pubblicizzato e quali canali informativi vengano privilegiati per farsi conoscere dalle studentesse. Secondo quanto riportato dall'operatrice, il sito istituzionale dell'Università è uno strumento maggiormente utilizzato dalle studentesse internazionali e dai programmi Erasmus. La pagina dedicata sul sito dell'Università di Bologna, disponibile sia in lingua italiana che in lingua inglese, rende il servizio dello Sportello facilmente accessibile a studentesse di madrelingua non italiana. Anche per questo motivo, durante la fase di avvio la comunicazione dello Sportello è avvenuta quasi esclusivamente attraverso canali digitali, ad esempio l'evento di inaugurazione e le comunicazioni ufficiali da parte del Rettore sono state diffuse attraverso il sito web e i canali social dell'Ateneo. Tuttavia, dopo circa un anno di attività, si è giunti alla

consapevolezza che gli strumenti digitali non fossero sufficienti a garantire una diffusione effettiva del servizio, rendendo necessario ripensare le strategie di comunicazione:

All'inizio c'è stata una pubblicizzazione principalmente online, ed effettivamente avevamo visto che quelle che raggiungevamo di più erano le studentesse non native, non italiane. Dopo circa un anno abbiamo capito che non bastava e quindi è stata fatta un'enorme campagna cartacea in giro per l'Università, e quella lì effettivamente ha invece portato a un boom di richieste anche da ragazze italiane fuori sede o che vivono a Bologna.

Per garantire una maggiore accessibilità al servizio è risultato necessario un investimento simultaneo attraverso molteplici canali comunicativi. Dal punto di vista digitale, lo sportello è promosso oltre che con il sito web dell'Università, anche con il sito e i canali social della Casa delle Donne. In particolare, sul profilo Instagram del CAV settimanalmente vengono pubblicate storie che ricordano l'apertura del servizio universitario. A queste iniziative si aggiungono campagne istituzionali promosse dall'Università di Bologna, quali una campagna del 5 per mille realizzata nel 2023 che prevedeva la realizzazione di un video promozionale dello sportello. Anche le campagne cartacee sono state affiancate da contenuti digitali, tra cui *reels*⁴ pubblicati sui social. La prospettiva che ho ritenuto rilevante analizzare durante l'intervista con l'operatrice dello Sportello riguardava un'indagine generale relativa all'eventualità di percepire i social media e gli strumenti digitali come un peso. «Potresti fare sempre di meglio, nel senso che per noi per esempio è chiaro che le giovanissime oggi usano TikTok, Instagram non usano solo il sito web, ma lì facciamo più fatica, quindi si proviamo a tenere dentro quel pezzetto del digitale che riteniamo importante, non sostitutivo». Nel confronto tra i tre ambiti analizzati, SOS Donna, il Collettivo Yilou e lo Sportello Antiviolenza Universitario, quest'ultimo risulta il contesto in cui l'impiego dei canali digitali appare più vincolato da fattori organizzativi e generazionali, che ne rendono l'uso più complesso e che richiedono un costante bilanciamento con modalità comunicative tradizionali.

⁴I *reels* sono brevi contenuti video verticali diffusi principalmente sui social media, caratterizzati da una fruizione rapida e da un'elevata componente visiva e sonora

Ho realizzato un questionario come strumento operativo per comprendere l'effettiva conoscenza di tale servizio da parte delle studentesse dell'Università di Bologna, nonché la visibilità delle concrete modalità di accesso, in particolare per quanto riguarda la dimensione comunicativa digitale dello sportello. Questi risultati forniscono un'impressione visiva della dimensione della diversità generazionale nell'uso degli strumenti digitali. I risultati dell'analisi quantitativa hanno portato a guardare più in profondità la comprensione secondo un approccio qualitativo. Come dispositivo volto a esplorare le percezioni e i livelli di consapevolezza dei soggetti coinvolti. Il questionario impiegato nella presente ricerca è stato concepito per favorire una comprensione del rapporto tra le studentesse universitarie e lo Sportello Antiviolenza Universitario. Il questionario includeva domande volte a raccogliere informazioni socio-demografiche di base, affiancate da quesiti specifici relativi alla conoscenza dello Sportello, ai canali attraverso cui le studentesse ne avevano appreso l'esistenza, al livello di fiducia nei confronti del servizio e alla percezione della sua utilità all'interno del contesto universitario. Tale impostazione ha permesso di contestualizzare le risposte individuali tenendo conto delle diverse esperienze e posizioni delle partecipanti. Lo scopo principale del questionario era quello di ottenere un campione rappresentativo delle studentesse coinvolte nello studio, al fine di comprendere in che misura lo sportello antiviolenza venga percepito come una risorsa accessibile ed efficace nel rispondere ai bisogni delle potenziali utenti. Al tempo stesso, lo strumento ha consentito di mettere in luce eventuali limitazioni a livello informativo che possono ostacolare l'accesso al servizio o scoraggiarne l'utilizzo. I dati raccolti non vengono interpretati unicamente in termini quantitativi, ma come elementi utili a riflettere sul ruolo dell'Università come spazio di prevenzione e supporto.

In una ricerca etnografica l'uso di strumenti standardizzati come il questionario può appresentare una fase esplorativa che orienta l'analisi etnografica. Come sottolineano Bonetti e Natali ne *La pratica della ricerca antropologica* (2024), le tecniche di ricerca vengono scelte e adattate in relazione agli obiettivi dell'indagine e al contesto in cui essa si svolge. In questa ricerca il questionario ha svolto il ruolo di far emergere percezioni e criticità che hanno orientato il lavoro di ricerca. Il questionario è stato somministrato a dodici studentesse, di cui otto appartenenti al corso di Laurea Magistrale di Antropologia Culturale e quattro al corso di Laurea Magistrale di Servizio Sociale. Da un punto di vista quantitativo, i dati mostrano che

la comunicazione dell'attività dello sportello sia percepita come insufficiente dalla maggioranza delle rispondenti, il 58,3%. Questo dato esemplifica la riflessione principale della mia ricerca riguardo il rapporto tra accessibilità dei servizi e mediazione tecnologica, confermando che l'esistenza di un servizio non ne garantisce la possibilità di entrarci in contatto. Dalle risposte aperte emerge la richiesta diffusa di una maggiore presenza digitale: le studentesse indicano come possibili strumenti privilegiati il sito web dell'Università, le comunicazioni via mail istituzionali e i social media. La dimensione digitale sembra quindi rappresentare per le studentesse uno spazio primario di accesso alle informazioni.

Le risposte al questionario permettono di osservare come lo spazio online venga percepito come luogo privilegiato di orientamento e avvicinamento ai servizi di supporto, e come spazio in cui l'assenza o la scarsa chiarezza comunicativa può produrre nuove forme di invisibilità. Per quanto riguarda la visibilità istituzionale, le rispondenti sottolineano l'importanza di una comunicazione "ufficiale", veicolata dall'Ateneo stesso. Questo elemento mi ha fatto riflettere sulla tensione tra visibilità e invisibilità ricorrente all'interno dei servizi antiviolenza. Se da un lato la discrezione è fondamentale per garantire sicurezza alle utenti, dall'altro la marginalità comunicativa rischia di relegare lo sportello ad una presenza più simbolica che effettivamente accessibile, infatti alla domanda "Hai mai visto comunicazioni riguardo lo Sportello all'interno dell'Università di Bologna?", la maggioranza ha risposto negativamente. Il questionario intendeva indagare le percezioni e le aspettative che circondano un servizio antiviolenza collocato all'interno di un'istituzione complessa come l'Università. I risultati raccolti costituiscono un ponte tra l'analisi delle pratiche istituzionali messe in atto attraverso lo Sportello, l'esperienza dei centri antiviolenza come SOS Donna e le forme di attivismo e la costruzione di soggettività online analizzate attraverso il Collettivo Yilou. Le tecnologie digitali rappresentano allo stesso tempo un'opportunità e un terreno di tensione per i servizi antiviolenza, capaci di ampliare l'accesso e le reti di supporto, ma anche di riprodurre nuove forme di invisibilità se non integrate ad una strategia comunicativa consapevole.

Hai mai visto comunicazioni riguardo lo Sportello
all'interno dell'Università di Bologna?

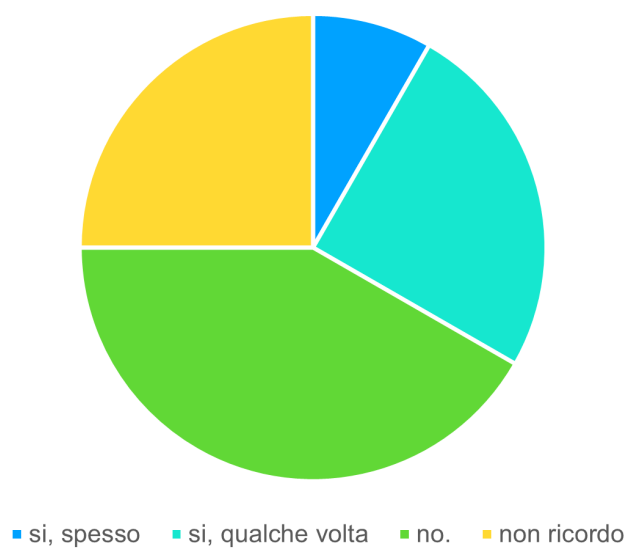


Grafico 1:

sì spesso: 8,3%

sì, qualche volta: 25%

no: 41,7%

non ricordo: 25%

Grafico 2:

si: 8,3%

in parte: 33,3%

no: 58,3%

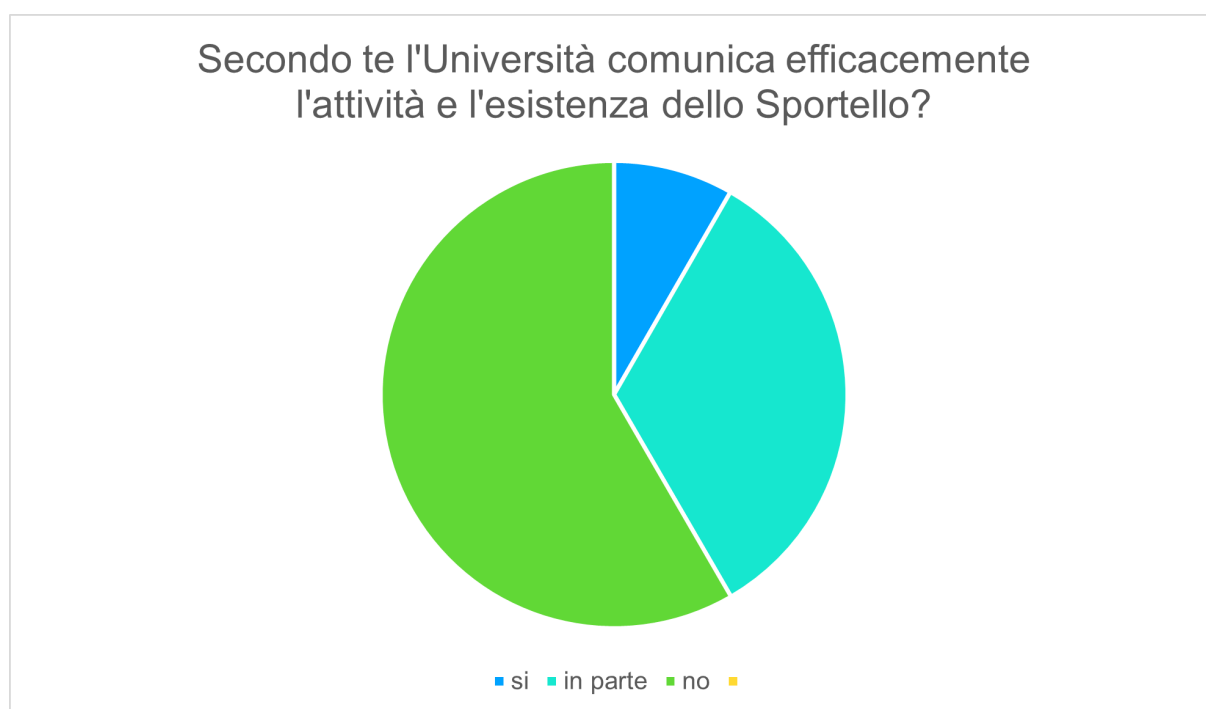


Grafico 3:

si: 0%

no: 58,3%

non sono sicura: 41,7%

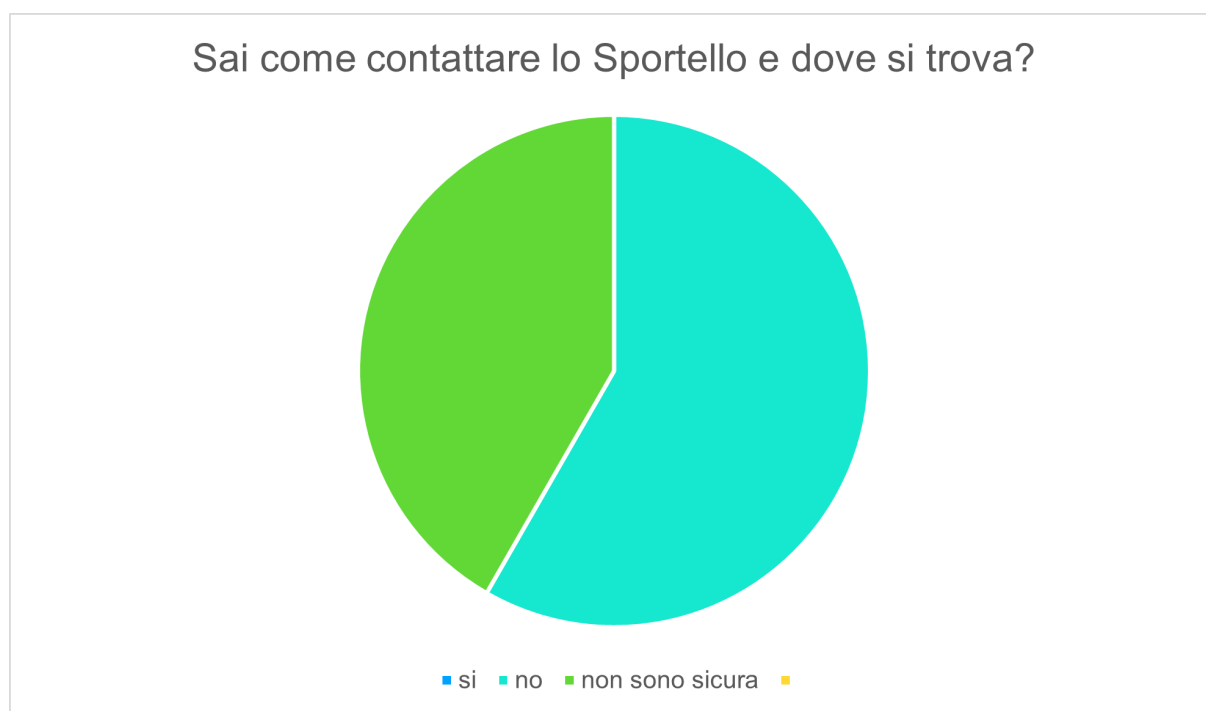


Grafico 4:

si: 8,3%

no: 66,7%

non personalmente: 25%



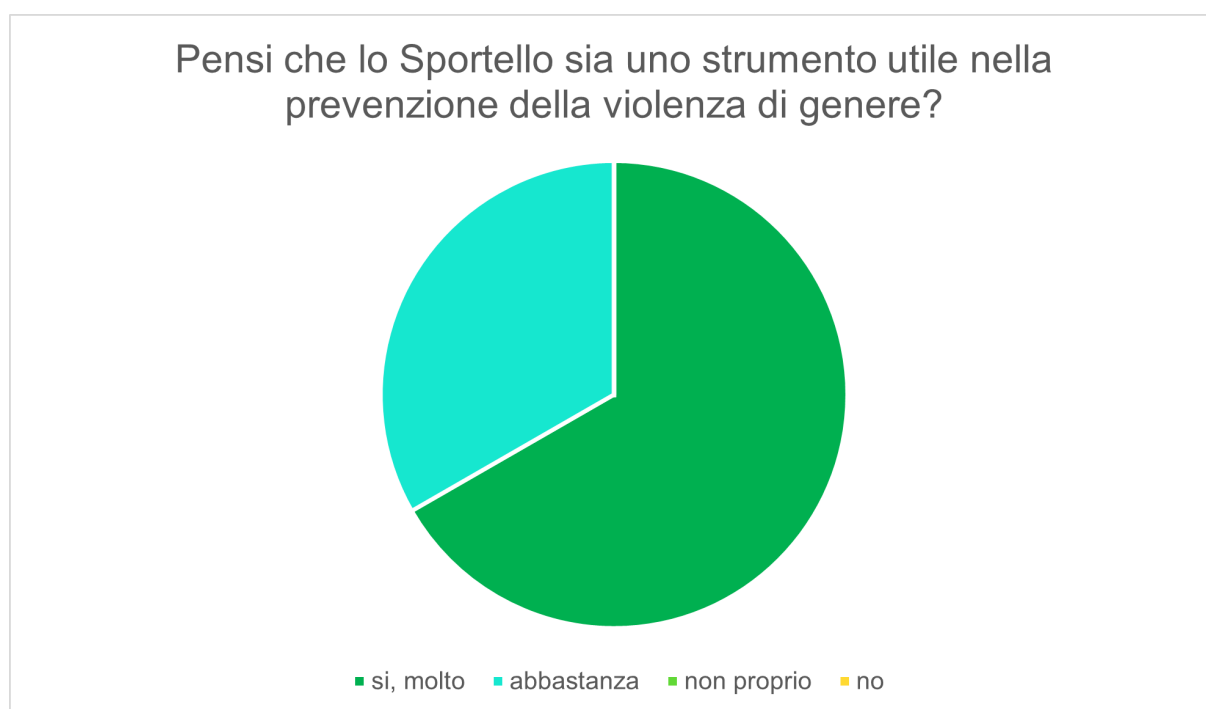
Grafico 5:

sì, molto: 66,7%

abbastanza: 33,3%

non proprio: 0%

no: 0%



Hai suggerimenti riguardo a come l'Università potrebbe migliorare la comunicazione e l'accesso allo Sportello?

12 risposte

Comunicazioni istituzionali, magari qualcosa di presente su studenti online, dare un'aria più di "ufficiale": i volantini nelle biblioteche sono utili ma sono uno tra tantissimi altri volantini

Tutti i docenti dovrebbero parlarne, dovrebbe essere più "pubblicizzato" anche attraverso le piattaforme social, attraverso i rappresentanti...

I professori dovrebbero parlarne a lezione

Più comunicazione digitale

Creare più contenuti per sponsorizzarlo

.

Una comunicazione più chiara e più presente

Dovrebbe essere prioritario essendo che come missione, l'università ha quello di formare professionisti di

Figura 6: risposta aperta al questionario

ogni genere, che sia anche quello di formare persone, e di conseguenza bisognerebbe che gli stessi professori pubblicizzassero informando nei propri corsi gli studenti, e spiegando a tutti gli studenti (non solo le donne), l'esistenza e il funzionamento di questo importante strumento

Creare pagine dedicate sul sito web dell'Università, con informazioni chiare su servizi, modalità di accesso e contatti dello Sportello + offrire orari flessibili

Con un piano di comunicazione targettizzato sugli studenti in maggiore difficoltà

Farlo conoscere e diventare punto di riferimento per tanti casi! Ci sono tante persone che rimangono silenziose magari per vergogna, normalizzarne la presenza potrebbe risolvere problemi

Banalmente anche tramite una comunicazione per mail (del tipo mail-pre impostata) inviata a tutti gli studenti, come fosse una lista broadcast.

2.3 Anonimato e sicurezza digitale

Un ambito che spesso si ritiene implicato con lo spazio digitale, e che per questo motivo ho indagato, riguarda l'anonimato. In tutti e tre i contesti digitali analizzati si è osservata la tendenza ricorrente riguardante la tutela dell'anonimato e della privacy delle utenti i servizi antiviolenza: gli strumenti digitali forniscono la possibilità di preservare tale necessità in modo sempre più continuo e costante.

A tal proposito ho ritenuto rilevante realizzare un confronto per quanto riguarda il tema della visibilità online, tra i contesti digitali di SOS Donna e del Collettivo Transfemminista Yilou. Entrambi, utilizzano il digitale come spazio di narrazione della violenza di genere, seppur in modi diversi. Una delle principali attività sui social consiste nel postare materiali visivi quali foto e grafiche. L'oggetto di analisi della mia ricerca riguarda propriamente questo aspetto e l'analisi dei contenuti web dei rispettivi profili Instagram dell'Associazione SOS Donna e del Collettivo Yilou suggerisce la presenza di alcuni contrasti. Le ragioni di tale differenza riguardano il modo di intendere quale sia il materiale ritenuto adeguato ad essere postato. Per quanto riguarda SOS Donna vi è la tendenza a postare sul profilo Instagram foto degli eventi organizzati dall'Associazione mostrando i volti delle volontarie e delle partecipanti, mentre nel profilo del Collettivo la maggior parte delle foto scattate durante gli eventi non finisce sul social. Dall'intervista con le attiviste del Collettivo Lev e Silvy risulta evidente la visione discordante da SOS Donna riguardo alla possibilità di condividere apertamente la propria attività sui social. A differenza del profilo Instagram di SOS Donna, nei post non compaiono mai i volti delle attiviste, che vengono sempre accuratamente oscurati. Questa assenza non è casuale e riflette una scelta consapevole di comunicazione basata sul criterio chiave della tutela dell'anonimato, che deriva da un utilizzo dei social media culturalmente situato e soprattutto da strategie di tutela delle donne coinvolte, comprese loro stesse. Durante l'intervista Lev e Silvy mi hanno spiegato le ragioni della loro riservatezza: prima di tutto in Cina le persone tendono a non condividere le proprie fotografie sui social, ad eccezione della fascia d'età dei teenager. Inoltre, è fondamentale che l'attività del Collettivo rimanga anonima per la loro sicurezza. Quando ho chiesto loro come si sentono riguardo alla loro sicurezza e a quella delle donne che si rivolgono al collettivo, Silvy mi ha risposto così:

Oscuriamo sempre la faccia su Instagram, per noi è molto pericoloso. Non usiamo mai il nostro nome vero, nessuna attivista cinese lo fa. Non comunichiamo neanche il nome delle donne che ci chiedono aiuto, perché le donne cinesi di solito non chiedono aiuto agli altri per quanto riguarda l'argomento della violenza, è un po' un tabù nella comunità cinese, soprattutto la violenza domestica, non se ne parla proprio. Ad esempio, l'anno scorso abbiamo fatto un seminario a Prato, dove ci sono tantissimi cinesi. Quell'evento è stato un po' pericoloso per il nostro anonimato perché nessun cinese vuole partecipare ad un evento antiviolenza. Quindi questo è il problema principale che le donne cinesi non hanno questo coraggio di chiedere l'aiuto. Oltre il fattore della lingua.

Il profilo Instagram emerge come uno strumento comunicativo accessibile che garantisce al contempo chiarezza e coerenza nella trasmissione dei contenuti e dei valori che il Collettivo intende comunicare, per quanto l'anonimato costituisca un elemento centrale del profilo, l'efficacia della comunicazione non è attenuata. Lev ha aggiunto: «Tutto il tempo è pericoloso. Ho paura che anche questo spazio (il Centro delle Donne) forse non è così sicuro, potrebbe arrivare un cinese della nostra comunità, fare una foto alla nostra faccia e metterla sui social. Infatti, noi copriamo la faccia di tutte quando pubblichiamo, la nostra e anche quella di chi partecipa ai nostri eventi».

Le riflessioni riguardo all'importanza dell'anonimato e al timore dell'esposizione pubblica emerse durante l'intervista con il Collettivo portano a considerare tali pratiche comunicative alla luce di un'ampia cornice teorica. La preoccupazione espressa da Lev e Silvy rispetto al rischio di riconoscimento e alle conseguenze sociali e politiche della loro visibilità online in quanto attiviste femministe richiama un processo che viene concettualizzato teoricamente da Noelle-Neumann nella teoria della spirale del silenzio. In *La spirale del silenzio*, Elisabeth Noelle-Neumann (2002) definisce tale concetto come un processo attraverso cui gli individui, temendo l'isolamento sociale, rinunciano ad esprimere pubblicamente le proprie opinioni quando le percepiscono come minoritarie, contribuendo a rafforzare l'opinione dominante. La motivazione principale del silenzio, dunque, è il timore di essere giudicati negativamente dalla propria cerchia sociale ed intercorrere nell'isolamento. Questo conduce all'autocensura, che contribuisce a ridurre la visibilità di posizioni di pensiero non dominanti all'interno dello

spazio pubblico. I mezzi di comunicazione, online e offline, svolgono un ruolo centrale in questo meccanismo dal momento che amplificano le opinioni prevalenti facendole apparire maggiormente diffuse e marginalizzando le idee meno rappresentate, alimentando la spirale. Nel caso del Collettivo, la teoria della spirale del silenzio non si manifesta come rinuncia all'espressione delle proprie posizioni politiche e sociali, che vengono invece comunicate pubblicamente attraverso Instagram. La loro autocensura riguarda la dimensione dell'identità mantenendo l'anonimato ed è dettata dalla necessità di tutelare la sicurezza delle donne coinvolte e di rendere possibile la continuità del loro lavoro senza silenziare le proprie opinioni. Dopo averne illustrato i presupposti teorici, nel corso dell'intervista ho chiesto alle due attiviste se percepissero il rischio di intercorrere nella dinamica della spirale del silenzio. La risposta di entrambe è stata negativa, nonostante la paura di essere riconosciute sia persistente, entrambe ritengono che all'interno dello spazio digitale l'espressione dei propri ideali e la loro attività di supporto alle donne vittime di violenza risulti agevolata dalla possibilità di non esporre direttamente la propria identità.

È un impegno. Più lavoriamo più sentiamo che siamo troppo deboli per cambiare il mondo. Siamo nate da due anni e secondo me non abbiamo raggiunto uno sviluppo così grande. Questo mi dà un po' fastidio, però stiamo lavorando sodo e fra un mese iniziamo un nuovo progetto attivo in altre quattro città con la collaborazione dei rispettivi CAV.

Questa è stata la risposta di Silvy quando le ho chiesto come si sentisse rispetto all'azione digitale del Collettivo. Il loro intento è che il messaggio, grazie al profilo Instagram, non si rivolga esclusivamente alle donne della comunità cinese presenti a Bologna ma di tutta l'Italia, costruendo una rete di protezione e solidarietà che permetta alle utenti del profilo di sentirsi legittimate ad avere una voce ed esprimerla.

SOS Donna oltre al profilo Instagram dispone di un sito web, da cui è evidente l'esposizione delle esperienze delle donne di uscita dalla violenza. Nel sito vi è una sezione nominata "Le nostre storie", dedicata alle testimonianze individuali di donne che si sono rivolte al centro in cerca di aiuto: ciascuna storia è associata al nome della donna e, attraverso la funzione ipertestuale "leggi tutto", il sito rimanda a una pagina in cui vi è il racconto completo del

percorso vissuto. Tale modalità comunicativa digitale da vita ad un immaginario di possibilità, mostrando che l'uscita da una situazione di violenza non solo è possibile, ma può costituire un processo di empowerment.

Tale utilizzo del digitale non si discosta da quello adottato dal collettivo Yilou, che non disponendo di un sito web, la sua attività è espressa e avviene esclusivamente attraverso Instagram. Sul profilo, sono presenti quattro post risalenti al 2023 in cui vengono condivise storie individuali delle donne che si sono rivolte a loro, la descrizione del post contiene l'hashtag *SHE SAID*, con a fianco la traduzione in cinese. A differenza delle storie pubblicate sul sito di SOS Donna, le storie sono anonime, ma nonostante ciò le esperienze individuali sono trasformate in una narrazione collettiva, in cui l'assenza dei nomi delle narratrici non comporta una mancanza di soggettività. Le testimonianze riportate nei post mettono in luce forme di violenza strutturale attraverso il racconto di episodi di discriminazione in ambito scolastico, universitario e lavorativo. L'anonimato garantito dalla presenza online protegge la donna e la rende maggiormente propensa a raccontare la propria storia senza timore della spirale del silenzio e del giudizio altrui.

Il digitale amplia le possibilità relazionali rendendo i contatti più rapidi e accessibili. Tuttavia, questa persistente prossimità comunicativa e velocità nell'interazione può essere causa di criticità ed esporre le utenti a forme di contatto indesiderato. Tali spazi non possono essere considerati neutrali in quanto amplificano dinamiche relazionali preesistenti producendone di nuove, spesso caratterizzate da ambiguità e asimmetrie di potere. Per questo motivo il digitale è un ambiente ambivalente, capace di favorire connessione, visibilità e partecipazione, ma anche di generare nuove forme di vulnerabilità e violenza. Le piattaforme digitali e i social media consentono una comunicazione continua e costante, come si è visto nell'utilizzo di WhatsApp da parte delle operatrici di SOS Donna e dello Sportello Antiviolenza Universitario e di Instagram da parte del Collettivo Yilou, tuttavia tale continuità relazionale, se da un lato può rafforzare le possibilità di contatto, dall'altro espone ad ulteriori pratiche di violenza come la diffusione non consensuale di contenuti. Fenomeni come il cyberbullismo e violenza di genere digitale diventano strumenti quotidiani attraverso cui si esercita una forma di violenza spesso normalizzata e difficilmente riconoscibile. Le caratteristiche che contraddistinguono gli spazi digitali, quali l'anonimato e la rapidità di diffusione dei contenuti

possono essere sfruttate per intenti di violenza. Questa ambivalenza è stata approfondita con le attiviste di Yilou durante l'intervista:

I social sono un forte strumento che può essere usato in tutti i modi immaginabili, anche quelli più brutti. Ad esempio l'avvenimento del *Deepfake* successo in Corea, gli uomini usano l'intelligenza artificiale per cambiare la faccia delle donne ed inserirle in materiali pornografici. Quello che mi spaventa è che si tratta di donne che questi uomini conoscono, le loro madri, le loro sorelle. Come anche il caso Mia moglie in Italia. E poi anche in Cina, quest'anno è successo il *Mask apartment*. Le nuove possibilità del digitale hanno una doppia faccia, aiutano sia noi che loro.

L'intervista fa riferimento al fenomeno di *Deepfake*⁵ pornografici, emerso inizialmente in Corea del Sud e successivamente in altri contesti. Si tratta di una forma di violenza digitale volta ad espropriare il corpo della donna della propria identità e dignità perpetuando dinamiche strutturali di controllo difficili da contrastare e spesso invisibili. I recenti progressi nelle tecnologie digitali hanno aumentato in modo significativo la capacità di produrre immagini e video realistici mediante l'utilizzo di grafiche computerizzate e dell'intelligenza artificiale, rendendo sempre più difficile distinguere tra contenuti mediatici reali e falsi. Questo genere di contenuti ha condotto tuttavia all'emergere di minacce alla privacy e alla sicurezza delle persone. Il *deepfake* rappresenta uno dei modi attraverso cui tali minacce si manifestano. Tale strumento permette di sostituire o mascherare il volto di una persona con quello di un'altra all'interno di un'immagine o un video. Sebbene questa tecnologia possa essere impiegata per diversi scopi leciti, come la produzione cinematografica o l'educazione online, essa può anche essere utilizzata in modo malevolo per diffondere disinformazione attraverso la creazione di contenuti digitali contraffatti (van der Sloot, Wagenveld e Koops, 2021). È qui che risiede la natura relazionale dei media digitali, spazi in cui si riproducono e si intensificano rapporti di potere preesistenti offline. Le piattaforme digitali amplificano forme di controllo e violenza che spesso operano a livello interpersonale. Tale controllo online è distribuito in modo diseguale in quanto colpisce attori già soggetti a forme di

⁵ Il termine *deepfake* deriva dalla combinazione di due parole, "deep learning" e "fake"

violenza all'interno dello spazio offline, come le donne. La possibilità di essere costantemente osservate ed esposte trasforma i profili digitali in spazi di verifica e di conformità alle norme sociali, in cui l'autonomia delle attrici è limitata da forme di autocensura. La manipolazione tecnologica dei corpi femminili, come il caso del *deepfake* riportato durante l'intervista è un esempio di come le nuove possibilità offerte dal digitale contribuiscono a rafforzare dinamiche strutturali di controllo già esistenti, rendendo la violenza meno visibile e più difficile da contrastare.

Questa tematica ha orientato parte della mia ricerca, spostando l'attenzione dal metodo di utilizzo degli strumenti digitali da parte delle reti antiviolenza all'atteggiamento delle operatrici e delle volontarie verso di essi. La mia domanda è stata relativa all'eventualità che il digitale le abbia rese politicamente e socialmente più attive. Le attiviste del Collettivo mi hanno confermato che per loro la narrazione online riflette l'assenza di un discorso offline riguardo alla segregazione di genere professionale e la naturalizzazione delle disuguaglianze di genere:

Lo spazio digitale nel nostro caso non sostituisce il conflitto sociale, è un luogo privilegiato in cui la parola della donna e la sua narrazione diventa una forma di resistenza. L'anonimato online per noi non è un modo in cui veniamo silenziate, è un modo in cui ogni singola voce diventa la voce di tutte, ogni singola storia viene diffusa e si unisce in una narrazione femminile mondiale che sfida le gerarchie sociali.

Queste parole trovano fondamento nelle riflessioni di Nancy Fraser che in "*Rethinking the Public Sphere*" (1990), interpreta la sfera pubblica come uno spazio attraversato da disuguaglianze strutturali, seppur essa venga spesso considerata attraverso una "concezione borghese" con la pretesa di essere aperta e accessibile a tutti, richiedendo la messa tra parentesi (*bracketing*) delle disuguaglianze di status. Tale messa tra parentesi invita a procedere come se le disuguaglianze non esistessero, minando la parità partecipativa e recando vantaggio ai gruppi dominanti nella società e svantaggio ai gruppi subordinati. È per questo motivo che i gruppi sociali subordinati, vittime di discriminazioni razziali, di genere, di orientamento sessuale abbiano storicamente trovato vantaggioso costituire spazi pubblici

alternativi, che Fraser definisce come spazi contro-pubblici subalterni (*subaltern counterpublics*). Si tratta di arene discorsive parallele in cui i membri di gruppi sociali subordinati creano contro-discorsi. Uno degli esempi più significativi di cui parla Fraser è rappresentato dal gruppo subalterno femminista statunitense della fine del XX secolo con una variegata gamma di riviste, librerie, case editrici e reti di distribuzione cinematografica. In questa sfera pubblica le femministe hanno inventato nuovi termini per descrivere la realtà sociale, parlando di “sessismo”, “molestie e violenze sessuali”. Armate di questo linguaggio hanno riformulato i bisogni e le identità delle donne, contrastando l’entità dello svantaggio nelle sfere pubbliche ufficiali (Fraser, 1990). Oggi una dinamica analoga viene svolta dagli hashtag che nascono con l’attivismo femminista digitale, *#TimesUp*, *#WomensRights*, *#EndViolenceAgainstWomen*, *#NiUnaMenos* costruiscono contro-narrazioni femministe su scala mondiale.

Le riflessioni di Fraser mi hanno consentito di dare fondamento ad alcuni elementi centrali che hanno orientato la ricerca: la non neutralità del digitale, la dimensione politica della narrazione online e il ruolo delle reti antiviolenza come contro-pubblici subalterni. In primo luogo, la violenza online, il controllo, la diffusione non consensuale di contenuti e i *deepfake* sono pratiche che compromettono a livello strutturale la possibilità delle donne di partecipare allo spazio digitale con pari opportunità di azione, agendo come meccanismi di esclusione informale. In secondo luogo, le pratiche di narrazione online descritte dalle attiviste del Collettivo durante l’intervista rimandano alla nozione dei *subaltern counterpublics*. Quando le attiviste affermano che la parola della donna e la sua narrazione diventano una forma di resistenza, esse descrivono la funzione dei contesti digitali paralleli creati per dare spazio a tematiche marginalizzate nei contesti offline e producendo contro-narrazioni in grado di sfidare il discorso dominante. Uno spazio in cui esperienze altrimenti invisibili e marginali assumono un nome, vengono condivise e denunciate.

Al termine di queste considerazioni, gli strumenti digitali costituiscono infrastrutture centrali dei movimenti contemporanei, capaci di favorire processi di mobilitazione orizzontali, la costruzione di reti e la circolazione di narrazioni condivise (Castells, 2012). Allo stesso tempo il loro potenziale utilizzo non è automatico, bensì dipende dalle traiettorie biografiche e storiche degli attori coinvolti. Nelle considerazioni sopracitate delle attiviste del Collettivo pesa una componente generazionale specifica. Esse appartengono ad una generazione

cresciuta in un periodo storico in cui il digitale e i social media sono sempre stati parte integrante della quotidianità. Per loro l'esperienza dell'impegno sociopolitico si è sviluppata parallelamente all'utilizzo delle piattaforme digitali, da loro percepite come spazi di mobilitazione e costruzione di reti. La prospettiva delle volontarie di SOS Donna appare diversa, la loro esperienza politica e attivista ha avuto origine in un periodo storico precedente alla diffusione dei social media. La loro attività di volontarie nel Centro Antiviolenza si è avviata attraverso la militanza e la partecipazione politica-sociale, rendendo lo spazio digitale uno strumento complementare e successivo al loro impegno sociale. All'interno dell'Associazione l'impatto dei social media appare come un supporto operativo utile, a cui tutte le volontarie si sono dovute scontrare e interfacciare, piuttosto che come un elemento trasformativo. In ognuno dei tre contesti analizzati, il digitale assume differenti significati e funzioni a seconda del momento in cui entra a far parte dell'esperienza antiviolenza. A questo punto diventa centrale interrogarsi su come gli strumenti digitali vengano concretamente progettati e resi fruibili. Il capitolo successivo si concentrerà sull'accessibilità dei siti web dei centri antiviolenza all'interno di un quadro più ampio di politiche che regolano la fruibilità, l'inclusività digitale e l'uso delle piattaforme da parte dei servizi antiviolenza.

Capitolo 3 – Verso un’assistenza digitale inclusiva: progettazione e proposta di un sito web

3.1 Progettare l’accessibilità: pratiche situate, ecologie mediali e reti di cura

Il presente capitolo affronta il tema dell’accessibilità digitale nell’ambito della progettazione di un’assistenza inclusiva dei centri antiviolenza, ponendo al centro il ruolo delle tecnologie digitali come dispositivi di mediazione socio-tecnica e relazionale. Superando una concezione dell’accessibilità intesa esclusivamente in termini di pratiche tecniche e di conformità normativa, si propone una lettura critica del digitale come spazio attraversato da dinamiche di potere e vulnerabilità, che incidono concretamente sulle possibilità di accesso ai servizi di supporto. A partire dai contributi dell’Antropologia digitale, degli studi sul design partecipativo e delle teorie critiche sulle piattaforme digitali, si introdurrà un approccio progettuale fondato su una comprensione situata delle pratiche d’uso e delle esperienze quotidiane delle utenti dei centri antiviolenza, da cui emerge la necessità di progettare ambienti digitali in grado di riconoscere e contrastare i rischi e le forme di violenza, tenendo conto delle condizioni di vulnerabilità e delle esperienze concrete delle utenti. Il delinearsi di un quadro teorico e metodologico orienta infine alla proposta progettuale di un sito web come spazio digitale accessibile, sicuro e accogliente, costruito a partire dal coinvolgimento attivo delle utenti nei processi di progettazione. Madianou e Miller (2012) propongono di analizzare l’uso dei media digitali all’interno di una *media ecology*, intesa come l’insieme interconnesso di tecnologie, piattaforme e pratiche comunicative che coesistono nella vita quotidiana degli individui. I media si influenzano reciprocamente in un ambiente comunicativo complesso entro cui gli individui prendono decisioni riguardo le modalità di accesso, di visibilità e di gestione delle interazioni. All’interno di questa ecologia mediale si colloca il concetto di *polymedia* che descrive una condizione in cui la disponibilità di molteplici canali di comunicazione sposta l’attenzione dalle limitazioni tecnologiche alle “scelte sociali ed emotive”. In contesti di vulnerabilità come i casi di donne in situazioni di violenza, la selezione di un determinato mezzo di comunicazione, un sito web, una chat, una telefonata o un messaggio, è guidata da valutazioni legate alla percezione della sicurezza, al controllo e al grado di esposizione personale. Le persone in situazioni di vulnerabilità non “accedono” semplicemente ad un servizio, negoziano costantemente il modo e il canale attraverso cui

farlo. È comprendendo questo processo che l'accessibilità digitale emerge come una pratica situata, costruita all'interno di un ecosistema "polymediale" che richiede progettazioni capaci di offrire percorsi flessibili, sicuri e differenziati, in grado di rispondere alle esigenze relazionali ed emotive delle utenti.

Per quanto riguarda una lettura critica delle piattaforme digitali e delle logiche di connettività, in *The Culture of Connectivity: A Critical History of Social Media* (2013), Van Dijck mostra come piattaforme quali Facebook, YouTube, Twitter e Wikipedia, in un breve arco di tempo siano arrivate a penetrare le nostre abitudini quotidiane di comunicazione. Se inizialmente la maggior parte dei siti è nata come piattaforme comunitarie guidate da utenti amatoriali, nel giro di mezzo decennio esse si sono trasformate in grandi corporazioni che oltre a facilitare la connessione tra gli utenti sono diventate aziende globali di informazione e di estrazione di dati, volte a raccogliere e sfruttare la connettività degli utenti. Tali piattaforme, pur occupando posizioni diverse all'interno dell'ecosistema dei media, portano alla creazione di principi strutturali, alla standardizzazione delle pratiche sociali. Pratiche apparentemente quotidiane come condividere, mettere like, seguire o commentare assumono invece valore politico, sociale ed economico, inscritte in un processo di normalizzazione che trasforma continuamente le interazioni (Van Dijck, 2013).

Van Dijck distingue il concetto di connettività dalla nozione di connessione. Mentre la prima è descritta come una logica infrastrutturale incorporata nelle piattaforme, orientata alla raccolta e all'elaborazione dei dati, la seconda rimanda a pratiche sociali di relazione, scambio e condivisione. La socialità online non è semplicemente facilitata dalle piattaforme, viene attivamente modellata attraverso architetture tecniche, interfacce e algoritmi che orientano il comportamento degli utenti secondo specifici obiettivi ideologici. Se il digitale rappresenta uno spazio sempre più centrale per l'accesso ai servizi e per la costruzione di comunità, il concetto di connettività elaborato da van Dijck solleva interrogativi utili per l'analisi delle pratiche digitali legate alla cura e al supporto, come quelle sviluppate dai centri antiviolenza. La visibilità e la connessione possono entrare in tensione con esigenze di protezione, anonimato e sicurezza, evidenziando la necessità di pratiche digitali attente alla vulnerabilità dei soggetti coinvolti. Talvolta, nonostante gli utenti siano incoraggiati a partecipare attivamente alla produzione di contenuti, hanno un margine di intervento sulle condizioni che regolano tale partecipazione estremamente ridotto. La promessa di apertura e orizzontalità si

accompagna così a forme di controllo opaco, che incidono sulla visibilità, sull'accesso e sulla circolazione delle informazioni, rendendo l'ecosistema delle piattaforme caratterizzato da asimmetrie di potere.

Sarebbe un luogo comune affermare che gli strumenti digitali stiano diventando sempre più veloci e potenti e che essi svolgano un ruolo sempre più rilevante nelle vite di tutti. Incontriamo i computer in ogni aspetto della vita quotidiana, ma parliamo spesso di quanto la computazione stia rapidamente cambiando, ma molto meno dei modi in cui non stia cambiando. Molte caratteristiche dei computer non sono affatto cambiate nel tempo, per esempio le nostre idee di base su cosa sia un computer, su cosa faccia e su come lo faccia, sono rimaste invariate per decenni. Né sono cambiate le difficoltà che incontriamo nell'uso concreto dei computer (Dourish, 2001).

Ormai i computer non sono più limitati alla funzione di PC da scrivania, ma sono integrati in dispositivi della vita quotidiana. Tale integrazione rende più critico il bilanciamento tra l'attenzione richiesta all'utente e il lavoro svolto dal sistema, poiché modalità di interazione che richiedono attenzione costante risultano inadeguate in contesti come la guida, il movimento o l'interazione sociale. L'espansione del contesto in cui utilizziamo tale potenza suggerisce l'emergere del bisogno di nuovi modi di interagire con i computer, modi più adatti ai singoli bisogni e alle singole capacità. La transizione più significativa nello sviluppo dei modelli di interfaccia all'utente è stato il passaggio dall'interazione testuale a quella grafica. Come osserva Paul Dourish in *Where the Action Is: The Foundations of Embodied Interaction* (2001). Questo passaggio non ha semplicemente rappresentato la sostituzione di parole con icone, piuttosto ha introdotto una trasformazione del modo di interagire con i sistemi informatici. L'interazione si è spostata da un flusso unidimensionale di caratteri a uno spazio bidimensionale, aprendo nuove possibilità percettive e operative, per cui mentre nell'interazione testuale input e output formano un unico flusso lineare, nell'interazione grafica le informazioni vengono distribuite nello spazio dello schermo consentendo all'utente di spostare l'attenzione verso molteplici aree simultaneamente. La gestione dell'informazione diventa così una gestione dello spazio e non più soltanto della sequenza. Nel suo lavoro sull'*embodied interaction*, Dourish (2001) sostiene che l'interazione con i sistemi computazionali non possa essere compresa come un processo astratto, ma debba essere intesa

come una pratica che emerge nelle situazioni concrete di utilizzo. Il significato dell'interazione prende forma nelle pratiche quotidiane, nei contesti materiali e nelle condizioni sociali in cui l'azione ha luogo. L'interazione è intrinsecamente situata, in quanto inseparabile dalle circostanze specifiche in cui avviene, è incarnata, in quanto radicata nell'esperienza corporea, nei movimenti e nella percezione degli utenti ed è perché il senso dell'azione emerge attraverso le relazioni tra persone e pratiche condivise in un contesto in cui il design è una pratica che progetta condizioni di possibilità per l'azione attraverso la negoziazione sociale del significato all'interno dei sistemi interattivi.

Joan Greenbaum nel volume *Participatory Design: Principles and Practices* (1993) curato da Douglas Schuler e Aki Namioka, propone una riflessione sul design partecipativo che consente di mettere in relazione i processi di progettazione tecnologica con le dinamiche di potere, le pratiche di partecipazione e le forme di agency degli utenti dei siti web, laddove il digitale diventa uno spazio di mediazione. Il design partecipativo rappresenta un approccio progettuale che mira a coinvolgere attivamente gli utenti nei processi di ideazione, sviluppo e valutazione degli artefatti digitali, rifiutando di riconoscerli come meri destinatari finali e considerandoli invece come co-autori del progetto, in uno spazio di negoziazione tra competenze tecniche, bisogni d'uso, pratiche sociali e relazioni di potere, in cui il digitale diventa un ambiente di mediazione culturale e politica. Tuttavia, il fatto che un design sia centrato sull'utente non lo rende di per sé partecipativo e la partecipazione al processo di progettazione non conduce necessariamente ad una democrazia sul posto di lavoro. Realizzare un design partecipativo significa generalmente che le applicazioni informatiche debbano essere meglio adattate alle competenze reali e alle pratiche lavorative delle persone che utilizzano i sistemi. Questo implica che i lavoratori, in quanto utenti dei prodotti informatici, prendano parte alle decisioni che influenzano il sistema e il modo in cui esso viene progettato e utilizzato. La partecipazione alle decisioni tecnologiche coinvolge anche decisioni relative ai contenuti del lavoro e alla progettazione delle funzioni del sito web (Greenbaum, 1993).

A partire dal secondo dopoguerra, l'influenza della Ricerca Operativa e della Scienza del Management ha contribuito a definire il ciclo di vita del sistema come una sequenza lineare di fasi da controllare, standardizzare e amministrare. Tale impostazione ha privilegiato esigenze di efficienza, prevedibilità e controllo, relegando l'esperienza degli utenti ad un elemento

secondario o puramente correttivo. Questo modello ha prodotto l'esclusione degli utenti, inscritta strutturalmente nella progettazione dei sistemi. In questa prospettiva, il design partecipativo va inteso come una pratica politica che interroga il modo in cui il lavoro, il sapere e il potere vengono organizzati e distribuiti, senza ridurlo a una tecnica di coinvolgimento. Il design partecipativo mette in discussione l'idea che la progettazione tecnologica sia un processo esclusivamente tecnico e separato dall'ambito delle relazioni di potere, attraverso una rottura epistemologica e politica rispetto agli approcci tradizionali allo sviluppo dei sistemi informatici. Come evidenzia Greenbaum in *Participatory Design in the United States* (1993), una partecipazione attiva delle utenti non si limita a migliorare l'efficacia dei sistemi, ma implica uno spostamento nei rapporti di potere all'interno delle organizzazioni, rendendo visibili le gerarchie e le asimmetrie che strutturano i processi decisionali, ad esempio gli sviluppatori dei sistemi sono tradizionalmente chiamati a rispondere agli obiettivi del management, assumendo il ruolo di consulenti della direzione piuttosto che di facilitatori dei bisogni degli utenti. L'ipotesi che questi professionisti possano agire come mediatori o difensori delle istanze degli utenti rappresenta, soprattutto nel contesto statunitense descritto da Greenbaum, una possibilità ancora marginale e poco legittimata. Il design partecipativo si colloca quindi in una zona di conflitto, in cui il ruolo tecnico entra in tensione con una funzione politica e relazionale. Questa tensione non può essere compresa senza uno sguardo storico sui modelli che hanno informato lo sviluppo dei sistemi informatici. A partire dalla metà degli anni Ottanta, l'emergere di un design centrato sull'utente ha rappresentato un primo tentativo di collocare gli individui al centro dei processi di progettazione tecnologica, superando una visione puramente tecnica dei sistemi informatici. La ricerca compiuta in quest'area ha messo in evidenza come la qualità di un sistema digitale debba essere considerata alla luce delle pratiche quotidiane, delle relazioni sociali e dei contesti di lavoro in cui le tecnologie vengono effettivamente utilizzate. L'approccio *user-centered* ha aperto uno spazio significativo per l'ingresso delle scienze sociali e umane nei processi di sviluppo dei sistemi, contribuendo ad una lettura relazionale dell'interazione uomo-computer (Greenbaum, 1993)

Tuttavia, le riflessioni sorte all'interno delle organizzazioni hanno spesso privilegiato l'adattamento dei sistemi agli utenti senza interrogare i rapporti di potere che definiscono chi

prende le decisioni, chi stabilisce le priorità e chi controlla le infrastrutture tecnologiche. In questo modo l'utente ricopre il ruolo di oggetto di studio piuttosto che un soggetto attivo nei processi decisionali. Per evitare il perpetuarsi di questa dinamica è necessario approfondire la distinzione tra design centrato sull'utente e design partecipativo. Il primo mira a rendere i sistemi maggiormente aderenti alle pratiche esistenti, mentre il secondo mette in discussione le condizioni stesse entro cui tali pratiche vengono definite e governate. Applicando tale distinzione al contesto dei centri antiviolenza e i rispettivi servizi digitali di supporto, un approccio esclusivamente *user-centered* contribuisce a migliorare l'accessibilità e l'utilizzo delle piattaforme, senza però interrogare le modalità attraverso cui le utenti vengono coinvolte nella definizione dei servizi e delle pratiche di cura. Al contrario, un design partecipativo consentirebbe un vero e proprio processo di co-costruzione dello spazio digitale, in cui le donne che ne usufruiscono, oltre ad essere destinatarie privilegiate degli interventi dell'organizzazione, diventano soggetti attivi nella produzione di significato, nella definizione dei bisogni e nell'elaborazione di risposte attive alla violenza di genere.

Fraser, in *Rethinking the Public Sphere: A Contribution to the Critique of Actually Existing Democracy* (1990), esprime l'idea di "sfera pubblica", una risorsa concettuale che designa un ambito delle società moderne in cui la partecipazione politica si realizza attraverso il mezzo del discorso, lo spazio in cui i cittadini deliberano sui loro affari comuni, e quindi un'arena istituzionalizzata di interazione discorsiva. Fraser parla del modello habermasiano della sfera pubblica borghese, che si fonda sull'idea di un accesso aperto e universalistico, anche se tale ideale non è mai stato pienamente realizzato. Storicamente, donne, classi popolari e gruppi soggetti a discriminazioni razziali, sono stati esclusi dalla partecipazione politica. Anche quando le esclusioni legali sono state rimosse, l'accesso alla sfera pubblica non si è tradotto automaticamente in una reale parità partecipativa. La concezione borghese presuppone infatti la messa tra parentesi delle disuguaglianze sociali, chiedendo agli interlocutori di deliberare come se fossero pari; tuttavia, tali disuguaglianze continuano a operare attraverso norme implicite di stile, linguaggio e comportamento che favoriscono i gruppi dominanti. Studi femministi mostrano come, nei contesti deliberativi, queste asimmetrie si manifestino in pratiche discorsive che marginalizzano sistematicamente le donne. Di conseguenza, la deliberazione rischia di funzionare come una maschera del dominio piuttosto che come

strumento di eguaglianza. L'idea di una sfera pubblica culturalmente neutra risulta quindi insostenibile, poiché le società stratificate producono stili culturali disegualmente valorizzati e un accesso diseguale ai mezzi materiali di partecipazione. Ne deriva una critica fondamentale al modello borghese della sfera pubblica: mettere tra parentesi le disuguaglianze strutturali non ne elimina gli effetti e può anzi rafforzare le posizioni di potere esistenti.

3.2 Modelli scandinavi di design digitale nei centri antiviolenza

Nel dibattito sul design dell'interazione e sui processi partecipativi, l'approccio scandinavo concepisce il progetto del sito web come un'attività intrinsecamente basata su valori e politicamente situata, riconoscendo che la progettazione di sistemi informatici è parte di conflitti sociali e politici più ampi. Lungi dall'essere neutrale, la progettazione diventa un'arena critica per l'espressione e il rafforzamento di valori legati alla democrazia industriale, in contrasto con l'approccio dominante che privilegia l'expertise tecnica e la logica di mercato. Attraverso la condivisione delle intenzioni progettuali e il confronto sui futuri possibili immaginabili, la discussione esplicita dei valori nel design è centrale per costruire relazioni durature di fiducia e apprendimento reciproco, ai fini di una partecipazione reale. I progetti scandinavi di design partecipativo hanno assunto le contraddizioni come opportunità, adottando una "prospettiva del conflitto" in opposizione alla tradizionale "prospettiva dell'armonia". Il processo di design è intrinsecamente politico e include conflitti in quasi ogni sua fase. Se tali conflitti vengono ignorati o repressi nella ricerca di soluzioni immediatamente applicabili, il sistema risultante rischia di essere meno utile e di continuare a generare problemi. Il design partecipativo offre un quadro concettuale per affrontare interessi divergenti, negoziare valori in conflitto, rendere visibili le diverse conoscenze degli *stakeholder* e valutare il successo del progetto secondo metriche plurali. Il conflitto è considerato una risorsa fondamentale per la creatività, poiché il design è un'attività collettiva in cui pratiche diverse si incontrano in un processo di apprendimento reciproco, generando nuove possibilità progettuali. L'impostazione proposta da Bruno Latour in *Reassembling the Social: An Introduction to Actor-Network-Theory* (2007), il sociale si costruisce attraverso reti di mediazioni tra attori umani e non umani attraverso relazioni progettuali. In questa prospettiva, il sito web è un attore che si inserisce nelle reti di cura esistenti, che contribuisce

a riorganizzarle e a ridefinire le modalità di accesso al supporto. Ogni scelta progettuale, l'organizzazione delle informazioni, il linguaggio, le modalità di contatto e le soluzioni per l'anonimato, produce effetti sociali con specifiche possibilità di partecipazione. Il design si configura così come una pratica di mediazione che, assemblando elementi eterogenei, rende possibili determinate forme di assistenza, di empowerment e di inclusione, evidenziando il carattere intrinsecamente politico e relazionale della progettazione di servizi digitali.

La visione di Latour, applicata alla progettazione di un sito web per un centro antiviolenza, permette di superare la concezione del portale come contenitore di informazioni e concepirlo invece come un partecipante attivo all'interno di una rete di sicurezza e supporto. In questa prospettiva, il "sociale" non è un dominio separato né un contesto preesistente, ma emerge dalle associazioni tra elementi eterogenei, umani e non umani, che vengono continuamente "riassemblati". In questo modo il sito web diventa un nodo in cui convergono attrici diverse: le donne che cercano aiuto in condizioni di vulnerabilità, le operatrici dei centri che rispondono alle richieste, le infrastrutture digitali che rendono possibile o impossibile l'accesso sicuro, e persino le minacce da cui è necessario proteggere la navigazione. Le riflessioni sviluppate nel dibattito sull'equità algoritmica intersezionale offrono strumenti concettuali per l'analisi di servizi digitali, come i siti web dei centri antiviolenza. In particolare, la critica agli approcci formali dell'equità mette in discussione l'idea che l'accessibilità e la giustizia digitale possano essere garantite attraverso criteri tecnici universali, indipendentemente dai contesti sociali e dalle condizioni materiali di utilizzo. Come evidenziato da questo filone di studi, sistemi tecnologici apparentemente neutrali possono riprodurre o rafforzare disuguaglianze strutturali quando ignorano le relazioni di potere, le conseguenze concrete degli output e le esperienze vissute dei soggetti marginalizzati. Per quanto riguarda la progettazione di servizi digitali per il contrasto alla violenza di genere, questa prospettiva consente di leggere l'accessibilità non come una proprietà intrinseca dell'interfaccia, ma come una pratica situata, che prende forma nell'interazione tra utenti, infrastrutture tecniche, condizioni di vulnerabilità e reti di supporto. L'esclusiva attenzione alle metriche formali o a categorie predefinite tende a occultare forme di esclusione meno visibili, non per questo meno rilevanti. Un ulteriore fattore centrale di questo approccio riguarda la messa in discussione della neutralità del design. Le scelte

progettuali, ciò che viene reso visibile o taciuto, le lingue disponibili, le modalità di contatto, non sono mai neutre, ma producono effetti sociali concreti. Per questo motivo, progettare sistemi digitali implica l'assunzione di una responsabilità etica rispetto alle conseguenze delle tecnologie, inclusa la possibilità che, in determinati contesti, la visibilità o la partecipazione possano trasformarsi in fattori di rischio piuttosto che di *empowerment*. L'idea che una tecnologia possa essere "equa" semplicemente perché conforme a standard o best practice viene così sostituita da una concezione del design come pratica situata e relazionale.

Al fine di ampliare il confronto analitico e collocare il caso italiano all'interno di una prospettiva comparativa, la ricerca di tesi ha incluso una analisi dei contenuti web (*web content analysis*) di due siti web appartenenti a centri antiviolenza fuori dal contesto italiano. L'obiettivo di questa analisi è stato quello di esplorare come differenti modelli di welfare e culture del design si riflettano nella progettazione degli spazi digitali di supporto e in che modo il modello scandinavo venga applicato ai servizi digitali dei centri antiviolenza, storicamente legato allo sviluppo del design partecipativo e orientato ai valori. I centri antiviolenza analizzati sono Lokk, in Danimarca e Roks, in Svezia.

Lokk (*Danish Women's Shelters*)⁶ è l'organizzazione nazionale danese dei centri antiviolenza presenti in Danimarca. Il sito web consiste in una piattaforma digitale orientata alla protezione e all'accesso immediato al supporto. La comunicazione veicolata dalla *homepage* è molto diretta. L'interfaccia è costruita intorno all'urgenza dell'aiuto con al centro della schermata un messaggio chiaro: *"Sei vittima di violenza? Ottieni aiuto ora"*. La grafica di un grande cerchio incornicia il messaggio di emergenza principale con un testo ad alto contrasto cromatico, pensato per essere letto rapidamente anche in condizioni di emergenza: *"Chiama in modo anonimo il centro più vicino oppure la linea telefonica nazionale 1888 attiva 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno"*. L'immediatezza del messaggio orientato all'azione riduce la distanza tra chi cerca supporto e i servizi disponibili. Si alternano poi contenuti relativi all'emergenza, alla consulenza e alla conoscenza del fenomeno della violenza. Scorrendo la schermata verso il basso si arriva a due percorsi paralleli e complementari: *"Conoscenza sulla violenza"* e *"Una vita lontano dalla violenza"*. Da un lato la diffusione di conoscenza sulla violenza nelle relazioni intime, dall'altro la possibilità concreta di uscire dalla situazione di

⁶LOKK- <https://www.lokk.dk> (consultato il 9 Gennaio 2026)

violenza attraverso l'accesso a servizi di accoglienza e protezione abitativa per le madri e i loro figli. Ciascuna delle due sezioni è associata ad un'illustrazione evocativa che funge da metafora visiva della possibilità di uscita dalla violenza. Per quanto riguarda l'accessibilità linguistica, il sito non presenta un selettore di lingua esplicito e sembra non essere pensato come spazio multilingue dichiarato. Nonostante ciò, Lokk rende disponibili alcuni contenuti informativi in lingue parlate da donne migranti in Danimarca, quali inglese, arabo, persiano, turco, somalo e tigrino. Questa scelta riflette una concezione del digitale come infrastruttura operativa, la cui priorità non è tanto la rappresentazione simbolica dell'inclusione, ma l'efficacia di un accesso sicuro ai servizi. Le schermate dedicate ai progetti dell'organizzazione rendono visibile la rete di collaborazioni che ne caratterizzano l'azione, mostrando come lo spazio digitale occupato dal sito web funga da mediatore tra pratiche di aiuto concrete, politiche pubbliche e supporto quotidiano.

Roks (*National Organisation for Women's Shelters and Young Women's Shelters*) è un'organizzazione nazionale che raggruppa circa cento centri antiviolenza e case rifugio presenti in Svezia. La *homepage* del sito web non è strutturata intorno all'organizzazione, piuttosto attorno ai temi della violenza di genere, rendendo centrale l'esperienza universale delle donne piuttosto che l'istituzione in sé. Il design digitale del sito fa uso di narrazioni tematiche con un linguaggio descrittivo e sociopolitico, attraverso cui la violenza viene presentata come un problema strutturale perpetuato da stereotipi legati all'età, alla fragilità o alle "dinamiche di coppia". Un obiettivo perseguito dal sito sembra infatti essere la decostruzione culturale della violenza, trasformando il contenuto digitale in uno strumento di consapevolezza oltre che di supporto a donne vittime di violenza. Questo orientamento esplicita la concezione del digitale dell'organizzazione come uno spazio orientato non solo all'erogazione di servizi, ma alla produzione di visibilità, di forme di violenza marginalizzate, come quella contro le donne anziane. Il testo principale collocato nell'interfaccia della *homepage* afferma che "Ogni donna anziana che riceve il giusto supporto è un passo lontano dalla violenza e un passo più vicino alla sicurezza". La grafica semplice e priva di margini esplicite di violenza suggerisce un'attenzione alla dimensione emotiva e sensoriale dell'esperienza dell'utente. Nella parte inferiore della schermata è riportata una collaborazione con le *tantjourerna* (attiviste femministe più anziane). La progettazione del

sito dimostra di essere sensibile alla sicurezza immediata dell'utente grazie alla presenza di elementi come il pulsante "Lascia la pagina". Un elemento che può essere considerato problematico è la questione della lingua non universalmente accessibile. Roks non traduce tutto il sito, ma solo le schermate con le informazioni di base sull'organizzazione. Come nel caso di Lokk, le lingue scelte sono quelle parlate dalle donne migranti presenti in Svezia, inglese, tigrino, amarico, curdo, polacco, francese, spagnolo, thai, somalo e turco.

I due siti analizzati, seppur abbiano il medesimo intento, presentano differenze che riflettono due culture del welfare scandinavo solo apparentemente simili. Nel caso svedese, rappresentato da Roks, lo spazio digitale è un'estensione dell'attivismo femminista e della sfera pubblica, in cui la violenza viene problematizzata e resa oggetto di discussione collettiva. Nel caso danese, con il sito di Lokk, il digitale opera quasi esclusivamente come strumento di protezione, in cui l'efficacia dell'accesso e dell'intervento prevalgono sulla visibilità discorsiva. Entrambi i siti applicano il modello scandinavo del design partecipativo, in modo differente. Roks privilegia una dimensione discorsiva e politica del design, rendendo il digitale uno spazio di visibilità e *advocacy*. Mentre Lokk adotta una progettazione più pragmatica e orientata al servizio, in cui i principi di cura, accessibilità e inclusione sono incorporati nel funzionamento del sito come infrastruttura di welfare digitale. Entrambi i siti possono essere letti, basandoci sulla *Actor-Network Theory* (Latour, 2007), come attori "non umani" che partecipano attivamente alla riorganizzazione delle reti di supporto esistenti e mettono in relazione utenti, operatrici, servizi territoriali, istituzioni dando vita a specifiche possibilità di azione. Il sito web di Roks sembra essere un esempio delle contro-sfere pubbliche di cui parla Fraser, (1990). Il digitale è concepito come uno spazio di produzione di discorso per soggettività storicamente marginalizzate, in cui accessibilità significa rendere riconoscibile l'esperienza della violenza, in cui il design assume una funzione di *advocacy* e mobilitazione culturale, rendendo espliciti i valori femministi che orientano l'azione dell'organizzazione. Il sito di Lokk, condivide lo stesso orizzonte valoriale, declinando il modello scandinavo in un'accezione pragmatica e una concezione dell'accessibilità come funzionalità situata. In linea con la distinzione tra connessione e connettività proposta da van Dijck (2013), il sito privilegia forme di accesso protette e discrete, evitando logiche di visibilità e partecipazione tipiche delle piattaforme commerciali.

L'accessibilità dei siti web dei Centri Antiviolenza è strettamente legata al pubblico di riferimento cui ogni sito si rivolge e alle funzioni che intende svolgere. Ad esempio, i siti di Lokk e Roks riflettono la complessità organizzativa e istituzionale in quanto reti nazionali orientate ad un pubblico diversificato. Tra i destinatari principali rientrano operatrici del settore, volontarie e un pubblico interessato al tema della violenza di genere. Per questo motivo, la navigazione tende a essere articolata e ricca di contenuti informativi, documentazioni e prese di posizione politiche.

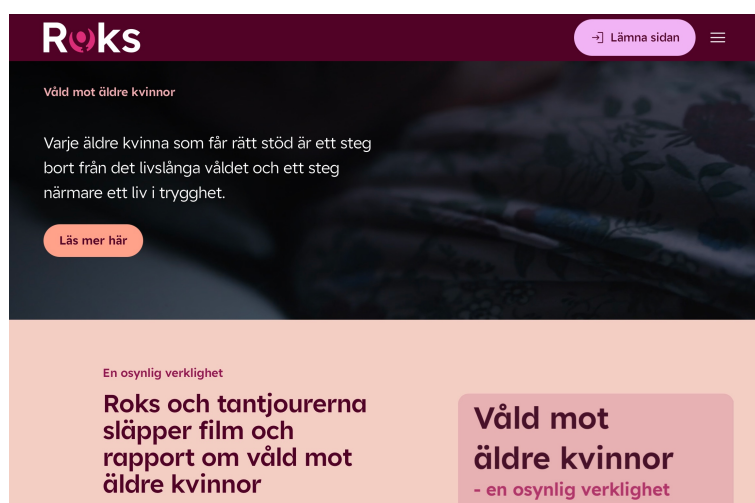


Fig.7: screenshot della homepage del sito ROKS - Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige; fonte: sito web ufficiale

3.3 Proposta progettuale: un modello di sito web

L'utilizzo di *smartphone* e *personal computers* è diventato sempre più diffuso nelle società moderne, riflettendo l'integrazione capillare dei dispositivi digitali in molti aspetti della vita quotidiana. Tuttavia, persistono problemi di accessibilità e usabilità, soprattutto per persone con disabilità visiva ma in un panorama digitale in continua evoluzione, l'accessibilità web è cruciale. Goveena-Jawanda, in *Analysis of Web Accessibility for the Visually Impaired in Major E-Commerce Websites* (2023), descrive una ricerca di analisi degli ostacoli di accessibilità incontrati dagli utenti con disabilità visive, durante l'utilizzo di siti di e-commerce (Amazon, JD, Apple, Walmart), al cui termine si esplica la soluzione concettuale si concentra su raccomandazioni per creare un sito di e-commerce inclusivo e accessibile, allineato alle più recenti linee guida WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*), con particolare attenzione a layout coerenti e design visivi chiari. La ricerca evidenzia che oltre il

60% dei partecipanti esprime insoddisfazione per le attuali funzionalità di accessibilità, e dunque la continua necessità di migliorare l'accessibilità web per garantire un accesso equo a tutti. Migliorando l'accessibilità online, le organizzazioni possono ottenere un aumento potenziale della propria base di utenti e migliorare in modo significativo l'esperienza complessiva del loro sito. I siti web privi di accessibilità registrano infatti una riduzione dell'interazione con le persone con disabilità visive, che tendono a rivolgersi a piattaforme alternative. Inoltre, l'adozione degli standard di accessibilità avvantaggia tutti, indipendentemente dalla presenza di disabilità permanenti, limitazioni temporanee come un braccio rotto, occhiali dimenticati, luce solare intensa o ambienti rumorosi portano molte persone a fare affidamento a sottotitoli e altre soluzioni.

Questa tematica esplora le tecnologie più recenti in relazione all'accessibilità web e il loro impatto positivo o negativo. *Screen reader*, *display braille*, tastiere, ingranditori di schermo e funzionalità di riconoscimento vocale sono le tecnologie principali che facilitano l'accessibilità ad utenti con disabilità visive, che tuttavia presentano limiti nelle loro funzionalità. Gli ingranditori di schermo offrono benefici limitati per chi ha gravi disabilità visive e gli *screen reader*, se utilizzati senza un'adeguata struttura del sito o testi alternativi, risultano inefficaci e costringono a leggere informazioni irrilevanti. I *display braille* rappresentano un'alternativa utile per persone con disabilità visive gravi, ma secondo l'*American Foundation for the Blind* (1998-1999) solo 5.500 bambini ciechi li utilizzano come principale mezzo di lettura, di conseguenza la loro praticità e diffusione sono discutibili. Le tastiere sono spesso utilizzate al posto del *mouse* per consentire la navigazione a persone con disabilità visive o motorie e il controllo vocale consente di "vedere, ascoltare e navigare il web tramite la voce". Tuttavia, i tassi di errore della trascrizione vocale variano tra il 7% e il 15% (*American Foundation for the Blind*, 1998-1999)

L'articolo di Goveena-Jawanda (2023) descrive un'analisi approfondita della creazione di prototipi di interfacce di accessibilità per siti di e-commerce. Il processo include la selezione delle piattaforme, l'uso di strumenti di rilevamento automatico (*WAVE*, *WebAIM Contrast Checker*, *IBM Equal Access*), test manuali e lo sviluppo di interfacce migliorate tramite Figma. L'elemento chiave è la raccolta di *feedback* degli utenti tramite questionari. WCAG sono state sviluppate dal W3C (*World Wide Web Consortium*), l'organizzazione internazionale

che definisce gli standard del web e indicano come progettare e sviluppare siti web accessibili, ad esempio con testi leggibili da *screen reader*, colori con contrasto sufficiente, navigazione solo da tastiera, immagini con descrizioni testuali e video con sottotitoli. Le WCAG si basano su quattro principi chiave. Il sito deve essere percepibile, utilizzabile, comprensibile e robusto. Il fulcro della metodologia esposta nell'articolo è proprio l'adesione agli standard WCAG più recenti per garantire un accesso universale ed equo. I requisiti includono: un *layout* coerente, una struttura visiva chiara, un adeguato contrasto cromatico, funzionalità complete da tastiera, testi alternativi, sottotitoli o trascrizioni e conformità agli standard WCAG. L'articolo dunque propone una metodologia strutturata e integrata per migliorare l'accessibilità dei siti di e-commerce, con particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità visive. La soluzione si basa su un approccio sistematico, che combina progettazione consapevole, strumenti di valutazione dell'accessibilità e coinvolgimento degli utenti. La soluzione proposta non si limita alla diagnosi delle criticità, ma prevede la modifica dell'intero processo di progettazione delle interfacce. Attraverso l'uso di Figma⁷, vengono sviluppati prototipi di homepage che integrano fin dalle prime fasi di design i principi delle WCAG, in quanto riferimento normativo e progettuale del design inclusivo, intervenendo su elementi come contrasto cromatico, leggibilità del testo, struttura visiva e disposizione degli elementi interattivi. I prototipi sviluppati dimostrano come sia possibile migliorare l'accessibilità intervenendo su elementi chiave quali la leggibilità del testo, il contrasto cromatico, la struttura visiva, la coerenza del layout e la navigabilità tramite tastiera. Infine, l'efficacia della soluzione viene valutata tramite test A/B e raccolta di feedback degli utenti, combinando dati qualitativi e quantitativi. Questo ha consentito di misurare non solo la conformità tecnica alle linee guida, ma anche l'impatto reale delle soluzioni sull'esperienza di navigazione. La soluzione proposta dall'articolo consiste in un modello ciclico e replicabile che unisce standard internazionali (WCAG), strumenti di analisi automatizzati, progettazione inclusiva, verifiche manuali e progettazione inclusiva, con l'obiettivo di creare siti di *e-commerce* più equi, sostenibili nel tempo e accessibili a tutti gli utenti, contribuendo a ridefinire e ridurre le barriere digitali.

⁷ Figma è una piattaforma di progettazione di interfacce digitali (UI/UX) basata su cloud, che consente la creazione collaborativa di prototipi, *wireframe* e *layout* grafici in tempo reale tramite *browser*

Nonostante la diffusione degli strumenti digitali nella vita quotidiana, garantire una piena considerazione dei bisogni degli utenti nello sviluppo di applicazioni web e mobili, rimane una sfida. Le esigenze di accessibilità e inclusione vengono spesso trascurate poiché gli sviluppatori tendono a progettare per un gruppo specifico, ignorando requisiti fondamentali di accessibilità. L'accessibilità web, definita come la progettazione e lo sviluppo di contenuti web che consentano alle persone con disabilità di accedervi e navigarli efficacemente, è essenziale per il successo di un sito web (Abdelaal & Al-Thani, 2022).

A questo proposito, l'articolo di Abdelaal e Al-Thani *Accessibility First: Detecting Frustration in Web Browsing for Visually Impaired and Sighted Smartphone Users*, (2022) analizza l'impatto dei problemi di accessibilità sull'esperienza di navigazione delle persone con disabilità visiva, evidenziando come tali criticità generino elevati livelli di frustrazione. Individuare il livello di attivazione dell'utente consente di identificare le aree che generano frustrazione, rendendo quest'ultima un fattore chiave dell'esperienza utente. I risultati della ricerca presentata nell'articolo, mostrano che le esperienze più frustranti per le persone con disabilità visiva sono legate principalmente a problemi di accessibilità. Anche per quanto riguarda funzioni teoricamente semplici, tali utenti incontrano ostacoli significativi che impediscono il completamento delle attività. I problemi più frequenti includono *menu* inaccessibili, *combo box* non compatibili con lo *screen reader*, *feedback* insufficienti e strutture di navigazione complesse. L'approccio *accessibility first* proposto dagli autori rafforza l'idea che l'accessibilità debba essere considerata un requisito progettuale prioritario e integrato fin dalle prime fasi di design, non un'aggiunta successiva. La mancata accessibilità non solo limita l'inclusione digitale, ma può anche impedire alle persone in situazione di vulnerabilità di trovare, comprendere e utilizzare servizi di supporto essenziali.

Per i fini di questa ricerca è stato realizzato il prototipo del sito web di un centro antiviolenza ipotetico, denominato "*Io ti credo*", come strumento di sperimentazione progettuale, seguendo le linee guida WCAG e con l'obiettivo di integrare e rielaborare concretamente le funzionalità emerse dall'analisi comparativa dei centri antiviolenza presi in esame. La progettazione del sito, avvenuta tramite l'utilizzo della piattaforma *Google Sites*, si è posta particolare attenzione ai temi dell'accessibilità e dell'inclusione da un punto di vista linguistico e rispetto alle esigenze delle utenti con specifico riferimento alle disabilità visive.

Le scelte progettuali sono state orientate dallo scopo di garantire un accesso equo, sicuro e autonomo ai contenuti e ai servizi offerti, riducendo il più possibile le barriere tecnologiche, cognitive, linguistiche e culturali. L'intero processo è stato guidato da un approccio di Antropologia applicata come strumento di analisi e progettazione degli spazi e dei servizi pubblici digitali. Le donne cieche non interagiscono con i siti web attraverso la percezione visiva dell'interfaccia, ma tramite tecnologie assistive, in particolare i lettori di schermo. Questi software traducono la struttura della pagina in informazioni vocali o tattili, permettendo all'utente di muoversi tra i contenuti mediante tastiera, gesti o comandi vocali. La navigazione non si basa quindi sulla posizione grafica degli elementi, bensì sulla loro struttura semantica e logica. Affinché un sito di un centro antiviolenza sia realmente accessibile, è necessario che gli elementi interattivi fondamentali, come i pulsanti "*Chiama ora*", "*Avvia chat sicura*" o "*Esci subito*", siano programmati come "pulsanti" (*button*), così da essere automaticamente riconosciuti dai lettori di schermo in quanto controlli interattivi e risultano raggiungibili tramite la navigazione da tastiera. Mentre l'uso di elementi generici come contenitori grafici "cliccabili" può rendere i servizi inaccessibili alle utenti con disabilità visive o ipovedenti. È necessario che i pulsanti, ovvero il testo che viene annunciato dal lettore di schermo, vengano nominati in modo semplice e comprensibile, per ridurre il rischio di esitazioni in situazioni di emergenza. L'accessibilità è data anche dalla possibilità di utilizzare il sito esclusivamente tramite tastiera, senza l'utilizzo del *mouse*. Nel caso di funzionalità più complesse, come l'apertura di una chat sicura o di una finestra di dialogo, è necessario comunicare correttamente i cambiamenti di stato agli strumenti assistivi e gestire in modo appropriato lo spostamento del focus. Questo consente all'utente di comprendere a che punto del sito si trova all'interno della pagina senza perdere il controllo della navigazione. Progettare siti web accessibili per i centri antiviolenza implica riconoscere che le disabilità sensoriali possono amplificare le barriere emotive e pratiche già presenti in situazioni di violenza. L'accessibilità digitale può generare una forma concreta di inclusione, prevenzione e protezione per le donne, indipendentemente dalle loro condizioni fisiche o sensoriali. Il prototipo mira dunque a tradurre i bisogni emersi dall'osservazione e dall'analisi in soluzioni progettuali sensibili al contesto, alle vulnerabilità. L'intestazione del sito esprime l'obiettivo di comunicare in modo immediato e chiaro la funzione di supporto e accoglienza

del servizio, rispondendo ai bisogni di un'utenza che può trovarsi in condizioni di forte vulnerabilità emotiva e psicologica. Io ti credo è il nome del CAV, posto al centro della prima schermata del sito, sottostante vi è il messaggio principale: *“Sei vittima di violenza? Ottieni aiuto ora”*. L'uso di un linguaggio diretto che trasmette empatia contribuisce a ridurre la distanza tra il servizio e l'utente, facilitando l'accesso alle informazioni e alle azioni di supporto. L'intestazione presenta volutamente un *layout* essenziale e privo di elementi superflui, che consente di focalizzare l'attenzione sulle informazioni principali, quali i pulsanti *Avvia Chat sicura* e *Chiama ora - chiamata anonima*, attraverso cui l'utente che seleziona quel pulsante, avvia nel primo caso una chat a cui un'operatrice in servizio in quel momento risponderà attraverso lo scambio di messaggi, e nel secondo caso si attiva direttamente una chiamata al centro.

Paliamo ora dell'opzione *“Esci subito”* (figura 8-9), una misura di sicurezza fondamentale all'interno del sito di un centro antiviolenza, progettata per consentire alle utenti di abbandonare rapidamente il sito in situazioni di pericolo o controllo esterno. Il pulsante è collocato nell'intestazione del sito, raggiungibile rapidamente tramite la navigazione da tastiera. È necessario che l'etichetta sia chiara e diretta così da non fraintenderne lo scopo e in modo che lo *screen reader* possa annunciarne la presenza. L'attivazione del pulsante avviene tramite la pressione del tasto “Invio”, senza la necessità di ulteriori conferme o passaggi intermedi che potrebbero rallentare l'uscita dal sito. Una volta attivato il pulsante deve reindirizzare rapidamente l'utente verso una pagina neutra, come un sito dedicato alle previsioni meteo. Nel caso di donne con disabilità visive è essenziale che l'uscita avvenga senza annunci vocali o messaggi di conferma letti ad alta voce. L'intestazione integra inoltre un selettore linguistico che risponde all'esigenza di inclusione culturale e linguistica adatta ad un'utenza eterogenea, in quanto la possibilità di accedere ai contenuti in più lingue riduce una barriera significativa all'accesso ai servizi, soprattutto in un contesto urbano caratterizzato da una forte presenza di donne migranti. Le barriere linguistiche possono rappresentare un ostacolo all'accesso alle informazioni e ai servizi di supporto, soprattutto in situazioni di vulnerabilità. Il sito web dunque è stato progettato includendo un'opzione multilingue. La scelta delle lingue è stata effettuata sulla base delle comunità migranti presenti sul territorio prevedendo oltre all'italiano, versioni del sito in rumeno, bengali, inglese, cinese, urdu,

ucraino e arabo, così da rispondere in modo concreto alle esigenze linguistiche di una parte significativa della potenziale utenza del sito. I cittadini stranieri residenti nella provincia di Bologna al 1° gennaio 2019 sono 122.126, pari al 12,0% della popolazione complessiva, dato leggermente inferiore a quello medio regionale (12,3%) e che pone Bologna al sesto posto fra le nove province emiliano-romagnole. Si conferma una prevalenza femminile, in quanto le donne straniere residenti nella provincia di Bologna costituiscono il 54,3% del totale degli stranieri residenti. Nella provincia di Bologna sono i cittadini rumeni a costituire la comunità più numerosa, con oltre 27 mila persone, in prevalenza donne (58,1%), pari al 22,1% del totale dei residenti stranieri della provincia. Il secondo posto è occupato dalla comunità marocchina, che conta quasi 13mila residenti (in leggera prevalenza donne), pari al 10,6%. Segue il Pakistan (6,7%) e l'Ucraina (5,7%).⁸

L'opzione di selezione della lingua è collocata in una posizione ben visibile nell'intestazione in alto a destra, in modo da essere facilmente individuabile anche dalle utenti che utilizzano tecnologie assistive. Il selettore è realizzato in forma testuale e riporta il nome di ciascuna lingua sia in italiano sia nella lingua stessa. Per motivi di affidabilità e sensibilità dei contenuti trattati, si è scelto di evitare l'uso di traduttori automatici, optando invece per la creazione di versioni dedicate del sito per ciascuna lingua. Ho ritenuto utile posizionare nella prima schermata di apertura le informazioni riguardo la localizzazione e il contatto telefonico del CAV, identificate in basso a sinistra con le rispettive icone identificative. Scorrendo verso il basso si passa alla sezione *"Dove ci trovi online"* (Figura 11), che ha la funzione di rendere visibili le modalità di contatto digitale e dove rimanere aggiornati riguardo le iniziative e le attività del centro documentate sui social. La scelta di includere Instagram, Facebook e la posta elettronica risponde alle diverse abitudini comunicative delle utenti, riconoscendone la pluralità di età e fascia generazionale. La sezione *"I nostri servizi"* (Figura 12) presenta le principali attività offerte dal Centro Antiviolenza, tra cui l'ascolto telefonico, i gruppi di sostegno, il supporto psicologico, il supporto legale, l'accompagnamento ai servizi di tutela e l'orientamento al lavoro. Ognuno dei contenuti è accompagnato da un'icona, un titolo e un

⁸ Regione Emilia-Romagna, *Provincia di Bologna – Rapporto residenti stranieri. Dati al 1° gennaio 2019*, Osservatorio regionale sul fenomeno migratorio (2019), disponibile in PDF all'indirizzo: <https://sociale.regione.emilia-romagna.it/immigrati-e-stranieri/osservatorio-regionale-sul-fenomeno-migratorio/archivio-focus-immigrazione/cittadini-stranieri-residenti-e-dinamiche-demografiche-dati-al-1-1-2019/5-bologna-rapporto-residenti-stranieri-2019.pdf>

collegamento di approfondimento (“leggi di più”). La ripetizione coerente della struttura grafica e testuale contribuisce a rafforzare la prevedibilità dell’interfaccia, elemento non secondario in situazioni di stress emotivo, come quelle che possono caratterizzare le donne che si rivolgono a un centro antiviolenza. La sezione del sito dedicata all’accoglienza e alla sicurezza abitativa e all’educazione e prevenzione della violenza di genere (Figura 13) evidenzia in modo chiaro come i centri antiviolenza non siano esclusivamente uno spazio di risposta all’emergenza, ma anche attori sociali attivi nel contrasto strutturale alla violenza di genere. La scelta di affiancare servizi di protezione concreta, come l’accesso alle case rifugio e ai luoghi sicuri, a iniziative di formazione e sensibilizzazione riflette una visione ampia e consapevole del fenomeno della violenza, in quanto problema sistemico e radicato nelle strutture sociali. La sezione dedicata al feedback delle utenti (Figura 10) è progettata come spazio di partecipazione attiva, basata sui principi del *participatory design* e dell’approccio “*accessibility first*” attraverso una co-costruzione del significato e dell’identità digitale del servizio. L’obiettivo di questa sezione è permettere alle utenti di esprimere in modo anonimo i propri bisogni, difficoltà e suggerimenti nell’utilizzo del sito, in quanto soggetti che influenzano il modo in cui il servizio viene rappresentato online. In questo modo, si valorizza l’idea per cui le scelte progettuali (quali contenuti mostrare, quale linguaggio usare) emergano anche dalle pratiche e dalle esperienze di chi utilizza il servizio. Il *feedback* è parte integrante del processo di miglioramento dell’accessibilità del sito creando uno spazio di mediazione tra dimensione tecnologica e dimensione sociale.

La soluzione migliore consiste nell’utilizzo di un modulo semplice e accessibile realizzato tramite *Google Forms* e incorporato all’interno del sito. La scelta di *Google Forms* è dettata dal fatto che è altamente compatibile con le tecnologie assistive usate da utenti con disabilità visive, come gli *screen reader*, un software che legge ad alta voce tutto ciò che è presente sullo schermo e permette la navigazione esclusivamente tramite tastiera o gesti, e navigabile tramite tastiera. Le etichette che invitano l’utente a scrivere il proprio messaggio sono semplici e dirette ed è previsto un *checkbox* opzionale che consente di specificare se il messaggio riguarda l’accessibilità del sito, per distinguere le segnalazioni tecniche da altri *feedback*. La procedura si conclude con un pulsante di invio del messaggio. Il modulo evita deliberatamente CAPTCHA visivi, un tasto automatico per distinguere i computer dagli esseri umani (*Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart*), e

campi obbligatori non necessari, che potrebbero costituire un ostacolo per le utenti con disabilità visive. Per una donna cieca o ipovedente il sito web è un'esperienza sequenziale e vocale, costruita attraverso l'ascolto e l'interazione lineare con i contenuti. In questo caso, il processo di scrittura del *feedback* avviene tramite lo *screen reader* che annuncia la presenza di un campo di testo, leggendo l'etichetta che invita a scrivere il messaggio. L'utente a questo punto può attivare il campo e inserire il testo utilizzando la tastiera oppure ricorrendo alla dettatura vocale. La dettatura vocale è una funzione integrata nel sistema operativo del computer o dello *smartphone* dell'utente con disabilità visiva (come *Windows* o *macOS*), che opera insieme allo *screen reader* e consente di trasformare la voce in testo scritto. Questo consente una compilazione autonoma dei moduli, senza la necessità di utilizzare il mouse o di vedere lo schermo. Non è stata introdotta una funzionalità di registrazione vocale all'interno del sito, poiché le persone cieche e ipovedenti utilizzano sistemi di dettatura vocale integrati nei propri dispositivi, in combinazione con lo *screen reader*; inoltre l'aggiunta di un'opzione di registrazione della voce potrebbe compromettere la privacy e la sicurezza delle utenti. Per questo motivo è necessario che il sito web non ostacoli il funzionamento dello *screen reader* usando invece campi di testo semplici e correttamente etichettati, affinché la dettatura vocale e le tecnologie assistive possano essere utilizzate efficacemente. Seguendo Latour, progettare significa rendere possibili e stabili delle associazioni, "ogni clic, ogni caricamento di pagina costituisce una nuova associazione".

Se la connessione virtuale funziona, l'azione può proseguire, se si interrompe, un link non funziona o un passaggio espone l'utente a un rischio, la rete di supporto viene meno e con essa la possibilità stessa di agire. Progettare un sito significa quindi assumersi la responsabilità di questa fragilità, curando le mediazioni affinché la rete relazionale regga e l'utente possa usufruirne. In questo senso, il sito agisce anche come uno strumento di ricostruzione del sé, permettendo a donne inserite in contesti di controllo e di violenza di ridefinire i propri legami, riconnettendosi a servizi legali, psicologici e di protezione. Si può fermamente affermare dunque che l'accessibilità non risiede soltanto nella velocità o nella leggibilità del sito, ma nel delicato equilibrio relazionale tra visibilità e invisibilità, tra la presenza di informazioni chiare, rassicuranti e facilmente reperibili e l'assenza di elementi che possano mettere a rischio la sicurezza, la privacy e l'anonimato della persona che naviga, tra fiducia e anonimato. Per questi motivi, nella progettazione del sito web di un centro antiviolenza, la

cura tecnica non basta. Il sito incarna l'organizzazione di una rete antiviolenza composta da un insieme di mediazioni che devono essere abbastanza robuste da sostenere le richieste di aiuto e al tempo stesso essere sufficientemente discrete da non essere intercettate da chi rappresenta una minaccia.

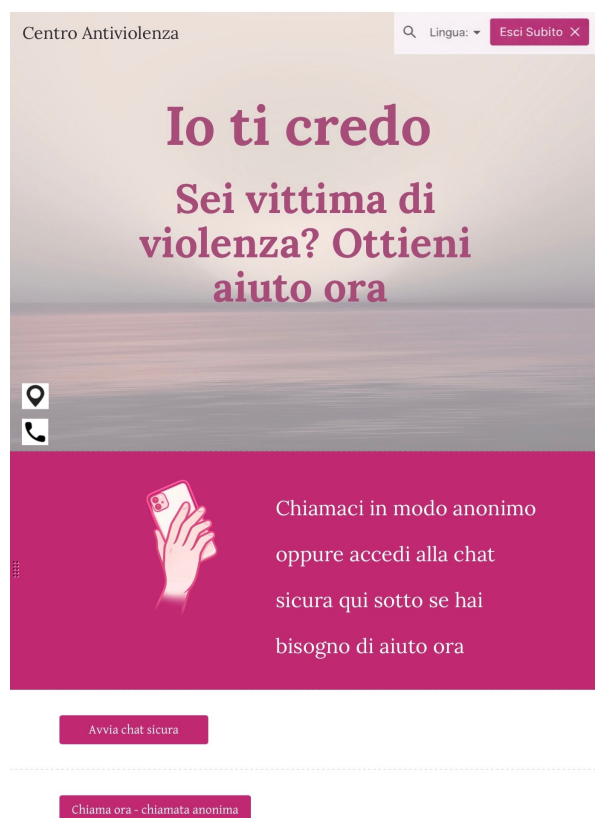


Fig 8-9: immagini del sito web realizzato dall'autrice a partire dal sito Google Sites (screenshot)

La vostra opinione conta

Questo spazio è dedicato alle vostre esperienze. I vostri suggerimenti ci aiutano a migliorare il sito e i servizi del Centro Antiviolenza, rendendoli più accessibili e vicini ai bisogni di tutte. Il messaggio può essere inviato in forma anonima.

Se utilizzi uno screen reader o altre tecnologie assistive, puoi compilare questo modulo in modo completamente accessibile. Se riscontri difficoltà, puoi segnalarlo nello stesso messaggio.

Questo modulo è anonimo.
Il tuo messaggio ci aiuterà a migliorare il sito e i servizi del Centro Antiviolenza.

Scrivi qui il tuo messaggio

☐ Il messaggio riguarda l'accessibilità del sito

Invia il messaggio

La vostra opinione conta: *Questo spazio è dedicato alle vostre esperienze. I vostri suggerimenti ci aiutano a migliorare il sito e i servizi del Centro Antiviolenza, rendendoli più accessibili e vicini ai bisogni di tutte. Il messaggio è anonimo.*

Fig.10: immagine del sito web realizzato dall'autrice a partire dal sito Google Sites (screenshot)



Fig.11: immagine del sito web realizzato dall'autrice a partire dal sito Google Sites (screenshot); le icone dei social media sono tratte da risorse grafiche online di pubblico utilizzo

I nostri servizi



Fig.12: immagine del sito web realizzato dall'autrice a partire dal sito Google Sites (screenshot); le icone illustrative presenti sono state generate tramite sistemi di intelligenza artificiale dall'autrice



Fig.13: immagine del sito web realizzato dall'autrice a partire dal sito Google Sites (screenshot); le icone illustrative presenti sono state generate tramite sistemi di intelligenza artificiale dall'autrice

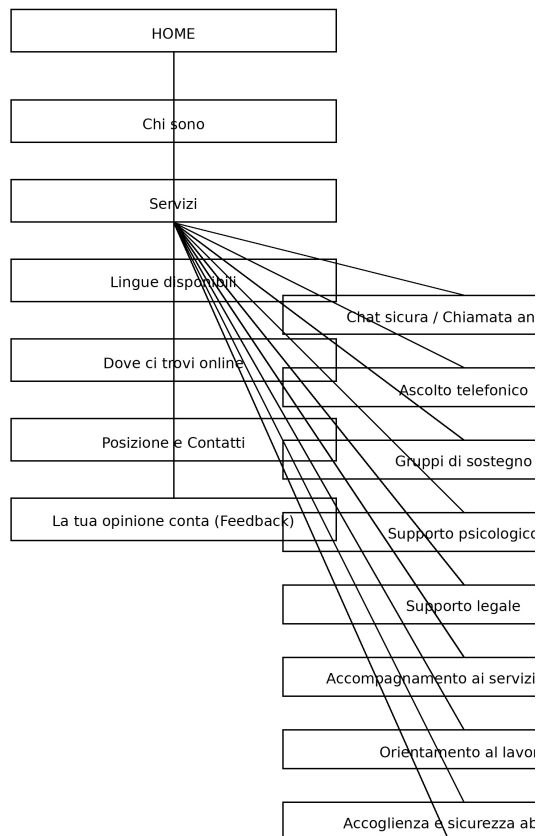


Fig.14: *sitemap* ad albero generata dal sito Google Sites con articolazione gerarchica delle sezioni e dei servizi

Conclusioni

Ciò che spesso viene considerato uno “strumento” è in realtà parte integrante del processo di cura. I siti web, le pagine social, i moduli di contatto, le scelte di linguaggio e di navigazione non si limitano a veicolare informazioni: partecipano attivamente alla costruzione delle relazioni, alla produzione di fiducia, alla possibilità stessa che una richiesta di aiuto possa emergere.

L'analisi etnografica ha mostrato come questi spazi digitali si rivelano attori socio-tecnici che entrano a pieno titolo all'interno della rete di cura, affiancando operatrici, utenti, territori e istituzioni in un intreccio dinamico di pratiche, mediazioni e significati.

Attraverso testi, immagini e testimonianze le donne non trovano soltanto informazioni utili, ma la possibilità di riconoscersi in una narrazione condivisa della violenza, di sentirsi legittimate a chiedere aiuto, di percepire l'esistenza di una comunità che comprende e accoglie. In questo processo, il digitale contribuisce alla costruzione di veri e propri contro-spazi pubblici, in cui prendono forma discorsi alternativi rispetto a quelli dominanti, capaci di dare voce a esperienze che altrove restano silenziate.

Sebbene i siti web e i social media dei canali antiviolenza siano spesso percepiti come canali di informazione e orientamento, l'analisi etnografica di questa tesi mostra che il loro impatto non si esaurisce nella trasmissione di contenuti utili o nella facilitazione dell'accesso ai servizi. Il cambiamento più rilevante che gli spazi digitali producono riguarda la dimensione del riconoscimento: donne che vivono situazioni di violenza, isolamento o svalutazione riescono, attraverso l'interazione con questi ambienti digitali, a percepirsi nuovamente come soggetti legittimati a chiedere aiuto e prendere parola. Entrare in contatto con il sito, leggere le parole utilizzate, riconoscersi nelle narrazioni proposte, comprendere le modalità di accesso protette e rispettose, non significa soltanto “informarsi”, ma fare esperienza di una prima forma di accoglienza. L'accesso al digitale del centro può rappresentare un passaggio simbolico fondamentale, in quanto momento in cui la donna si sottrae all'isolamento imposto dalla violenza e inizia a percepire l'esistenza di una rete di cura pronta ad accoglierla.

Il raggiungimento di questi risultati è stato ottenuto tramite l'adozione di una metodologia qualitativa, che ha permesso di entrare in contatto diretto con la realtà dei contesti analizzati. Il primo contatto con l'Associazione SOS Donna è avvenuto tramite un colloquio conoscitivo

per essere successivamente accolta come volontaria. Questa esperienza ha consentito di partecipare attivamente alle attività quotidiane del centro, affiancando le operatrici e prendendo parte ai colloqui con le donne che si rivolgono al servizio. Tale posizione, al confine tra osservazione e partecipazione, ha reso possibile comprendere le dinamiche relazionali, organizzative e comunicative che caratterizzano il lavoro del centro.

Tra i limiti dello studio si possono individuare il carattere circoscritto del contesto osservato e la componente qualitativa, legata alla specificità delle relazioni costruite sul campo. Allo stesso tempo, proprio questa immersione ha rappresentato uno dei punti di forza della ricerca, permettendo una comprensione profonda delle pratiche osservate. In prospettiva futura, sarebbe interessante ampliare l'indagine ad altri contesti, anche internazionali, includendo realtà caratterizzate da differenti assetti normativi e socio-culturali, analizzandone la tutela istituzionale dei diritti delle donne, confrontando i differenti modelli di comunicazione digitale adottati e andando ad approfondire ulteriormente il tema dell'accessibilità e della rappresentazione online.

L'interrogativo di fondo da cui il percorso di ricerca sviluppato in questa tesi ha preso avvio è stato: "come operano le reti antiviolenza all'interno dello spazio digitale e in che modo questo spazio, diventa un luogo di mediazione e di costruzione di significati per le donne che vivono situazioni di violenza?". Nel primo capitolo è stato chiarito come l'Antropologia digitale consenta di superare una visione tecnicistica dei media digitali, invitando a leggere le piattaforme come spazi sociali in cui si riflettono e si rinegoziano norme, valori e relazioni di potere. Seguendo le riflessioni di Daniel Miller, si è evidenziato come non siano i social media a cambiare il mondo in modo unidirezionale, ma sia il mondo a trasformare continuamente l'uso e il significato dei social media. Questa chiave interpretativa si è dimostrata fondamentale per comprendere il modo in cui le realtà antiviolenza bolognesi osservate incorporano gli strumenti digitali all'interno delle loro pratiche quotidiane, adattandoli a esigenze di sicurezza, anonimato, cura e relazione.

Nel secondo capitolo, attraverso un'etnografia digitale multisituata condotta presso l'Organizzazione SOS Donna, il Collettivo transfemminista Yilou e lo Sportello Universitario Antiviolenza, è emerso come il primo contatto con il centro avvenga sempre più frequentemente attraverso lo spazio digitale, con telefonate, messaggi WhatsApp, consultazione dei siti web e osservazione dei profili social. Questo contatto precede l'incontro

in presenza costituendo una fase preliminare cruciale in cui la donna per la prima volta ha la possibilità di nominare la propria esperienza. È così che il digitale diventa una soglia tra il silenzio dell'isolamento causato dalla violenza subita e la presa di parola che porta all'instaurazione di una relazione con il CAV.

Il terzo capitolo ha portato questa riflessione ad un piano progettuale, interrogandosi su come debba essere strutturato il sito web di un centro antiviolenza affinché esso non sia solo tecnicamente accessibile, ma socialmente e politicamente situato. A questo proposito è stato realizzato il prototipo del sito web di un ipotetico centro antiviolenza. Attraverso l'analisi del design partecipativo scandinavo, la *Actor-Network Theory* di Latour e le riflessioni critiche sulle piattaforme di van Dijck, il sito web è stato concepito come un attore attivo della rete di cura, capace di produrre effetti concreti sulle possibilità di accesso al supporto. Alla luce di questo percorso, è ora possibile tornare alle domande di ricerca che hanno orientato il lavoro e proporre alcune risposte interpretative.

Una delle prime domande da cui è partita la ricerca è stata sicuramente “come i CAV usano le tecnologie digitali per costruire reti di supporto per le donne che vi si rivolgono?”. L'analisi etnografica ha mostrato che i CAV utilizzano il digitale secondo una logica pienamente coerente con ciò che Miller definisce socialità scalabile: il telefono, WhatsApp, il sito web, Instagram, incontri in presenza non sono canali fini a se stessi separati, ma elementi che creano una rete di supporto dinamica. Le operatrici e le attiviste scelgono consapevolmente il mezzo da utilizzare più adatto in base al momento del percorso della donna, al suo grado di esposizione al rischio, alle sue competenze digitali pregresse, al bisogno di anonimato o di prossimità. Ad esempio, nel caso dell'Organizzazione SOS Donna, il sito web rappresenta il primo luogo di esplorazione anonima e il primo contatto avviene tramite WhatsApp, che consente una presenza meno invasiva e più flessibile.

Come deve essere strutturato il sito web di un centro antiviolenza? Dalla ricerca è emerso che un sito di un centro antiviolenza non può essere progettato secondo criteri puramente tecnici di usabilità. Deve invece rispondere a un equilibrio delicato tra visibilità delle informazioni, tutela dell'anonimato delle utenti e chiarezza comunicativa. Il sito diventa uno spazio in cui la donna deve potersi sentire al sicuro prima ancora di chiedere aiuto. La progettazione partecipativa proposta nel terzo capitolo ha lo scopo di mostrare come l'accessibilità sia una

pratica situata, che deve tenere conto delle condizioni reali in cui si trova l'utente nel momento della navigazione.

L'analisi condotta nei capitoli precedenti si è focalizzata sull'esplorazione dei limiti e delle potenzialità dell'uso del digitale per il supporto alle donne vittime di violenza. I dati raccolti sul campo bolognese mostrano come il contatto digitale costituisca una fase preliminare in cui la donna riesce a chiedere aiuto in situazioni in cui la sua mobilità è controllata o limitata dal contesto di violenza in cui si trova. In quel momento il contatto assume un valore relazionale e simbolico che permette di dare un nome all'esperienza vissuta e iniziare a costruire una narrazione di sé come soggetto attivo che chiede aiuto e di riattivare la propria *agency*.

Le potenzialità convivono tuttavia con limiti strutturali. Il primo riguarda l'ambivalenza tra l'immediatezza dell'accesso e il rischio dell'esposizione. Le piattaforme digitali sono sempre progettate seguendo architetture che privilegiano la visibilità, la tracciabilità e la raccolta dati. In contesti di violenza maschile contro le donne questa logica può entrare in tensione con esigenze di anonimato. La possibilità di essere sempre connesse non equivale automaticamente alla possibilità di essere al sicuro. Il digitale, dunque, è uno spazio in cui coesistono opportunità di autodeterminazione e nuove forme di vulnerabilità. Per questo motivo è necessario interrogarsi su come progettare ambienti digitali che tengano conto delle condizioni di rischio in cui si trovano le donne che vi accedono. La sicurezza non riguarda soltanto la protezione dei dati, ma anche le scelte di possibilità di navigazione che possono facilitare o ostacolare un accesso protetto alle informazioni. Una funzione di supporto come l'esempio riportato nel terzo capitolo attraverso il pulsante "esci subito" colloca il sito web in una rete attiva di protezione.

Un'ulteriore domanda che ha orientato la ricerca è stata capire in che modo cambi la percezione della propria situazione sociale, in quanto donne, attraverso l'accesso ai social media. Nel corso della ricerca è emerso proprio come la narrazione online, attraverso post informativi, testimonianze, campagne e linguaggi condivisi, possa costituire una vera e propria fase preliminare di riconoscimento della violenza. Il ruolo che gli spazi digitali svolgono come fonti di continua informazione consente di maturare una maggiore consapevolezza sull'argomento della violenza maschile contro le donne, riconoscendo dinamiche che rimarrebbero marginali e difficili da nominare nella propria esperienza personale. Una vicenda percepita come individuale è invece parte di un fenomeno strutturale,

infatti, in molti casi, la consapevolezza diffusa dai social media precede e talvolta rende possibile la richiesta di aiuto oltre che la partecipazione attiva al contrasto alla violenza di genere. Un esempio ne è il Collettivo transfemminista Yilou, un contesto in cui i social media, specificatamente Instagram, rappresentano uno spazio privilegiato di azione, informazione e condivisione. L'attivismo online compensa in parte l'assenza offline di una rete di supporto che superi barriere linguistiche e strutturali come quelle che potrebbero riscontrare donne appartenenti alla comunità cinese di Bologna.

Tuttavia, la possibilità di “avere una voce” attraverso i social media non è mai del tutto libera o neutra, in quanto essa è profondamente modellata dalle architetture tecniche delle piattaforme. Come evidenziato nel quadro teorico del terzo capitolo, algoritmi, interfacce e metriche di visibilità orientano quali contenuti circolano maggiormente, quali rimangono marginali e quali tipi di interazione vengono incentivati. Ciò che appare come uno spazio di libera espressione è in realtà regolato da logiche di connettività incorporate nelle infrastrutture stesse dei social e quindi la possibilità di “avere una voce” dipende da dinamiche opache che sfuggono al controllo degli utenti. Questo crea una tensione: da un lato i social offrono spazi di espressione che spesso mancano offline, dall'altro lato tali spazi sono regolati da infrastrutture che producono ulteriori asimmetrie di potere, rendendo alcune voci più ascoltate di altre e lasciando gli utenti con un margine di intervento ridotto sulle condizioni che determinano la loro visibilità.

Nel caso di SOS Donna, il digitale appare prima di tutto come uno strumento di mediazione relazionale tra l'utente e il CAV. La centralità storica del telefono come “*linea contro la violenza*” si ritrova oggi nell'uso di *WhatsApp*, per mantenere la presenza tra la chiamata iniziale e il colloquio in sede. Anche l'utilizzo dei social media, in particolare *Instagram*, non assume una funzione di attivismo politico o di supporto attivo, ma di prevenzione, informazione e sensibilizzazione. I mesi di osservazione partecipante presso SOS Donna hanno permesso di concludere che all'interno un centro antiviolenza locale, il digitale è parte integrante della rete di cura.

Una funzione differente è emersa dall'analisi dello Sportello Universitario Antiviolenza. Collocato in uno spazio istituzionale, lo Sportello utilizza il digitale soprattutto come strumento di visibilità e intercettazione preventiva. Qui lo spazio digitale serve a farsi trovare da studentesse che necessitano di un supporto immediato, percepito come più vicino e

accessibile, quale può essere l'Università, offrendo un primo punto di accesso al supporto. La presenza online dello Sportello è quindi una sorta di soglia, uno spazio intermedio tra il non riconoscimento del problema e l'eventuale accesso a percorsi di supporto strutturati.

Un uso ancora diverso lo si osserva nel caso del Collettivo Yilou, per il quale il digitale oltre che essere lo spazio privilegiato per il primo contatto da parte delle donne in cerca di aiuto, rappresenta uno spazio di attivismo, di espressione politica e di costruzione collettiva di significato. Su *Instagram*, le ragazze del Collettivo hanno trovato un luogo in cui parlare apertamente di violenza di genere, condividere informazioni, promuovere eventi e favorire la partecipazione anche di donne che offline, non troverebbero spazi altrettanto accessibili. La possibilità di intervenire in modo anonimo o mediato riduce il rischio percepito e incoraggia la presa di parola. In questo contesto, l'attivismo online non sostituisce quello offline, ma ne compensa l'assenza o la difficoltà di accesso, configurando i social come uno spazio contro-pubblico in cui si elaborano linguaggi, identità e forme di appartenenza collettiva.

Il confronto tra queste tre realtà mostra che non è il digitale a determinare le pratiche, ma sono le pratiche antiviolenza a ridefinire il significato del digitale. A Bologna esso diventa contemporaneamente uno spazio di cura, spazio di accesso e spazio di voce politica, a seconda del ruolo che ciascun soggetto occupa all'interno della rete territoriale. Questa differenziazione conferma come le piattaforme digitali vengano modellate localmente dai contesti sociali in cui sono inserite, in quanto spazi relazionali in cui si negoziano modalità accesso, protezione, riconoscimento e partecipazione. È osservando le pratiche nell'azione concreta della rete antiviolenza bolognese che diventa evidente come il significato del digitale sia il risultato di un processo situato, costruito quotidianamente dalle donne, dalle operatrici, dalle attiviste e dalle utenti che lo abitano.

L'accessibilità digitale è stato il filo conduttore che ha orientato l'intera ricerca: "Quanto sono accessibili le reti antiviolenza a livello digitale?". Tuttavia, l'accessibilità digitale non coincide esclusivamente con la presenza online, ma con la capacità di costruire percorsi di accesso differenziati, che richiedono competenze specifiche e una consapevole integrazione degli strumenti digitali nelle pratiche operative quotidiane. Questo renderebbe altresì auspicabile l'introduzione di percorsi di formazione digitale dedicati al personale dei centri antiviolenza.

Bibliografia

Abdelaal, Y., & Al-Thani, D., 2023, *Accessibility first: Detecting frustration in web browsing for visually impaired and sighted smartphone users*. Universal Access in the Information Society

Biscaldi, Angela – Matera, Vincenzo, 2019, *Antropologia dei media*, Bologna, il Mulino.

Bonetti, Roberta – Natali, Cristiana (a cura di), 2024, *La pratica della ricerca antropologica. Strumenti e metodologie*, Roma, Carocci.

Camilli, M., Di Nitto, E., & Fuggetta, A., 2025, *Software Engineering: A structured journey from inception to delivery*. Bocconi University Press

De Siqueira, G., Malaj, S., & Hamdani, M., 2022, *Digitalization, Participation and Interaction: Towards More Inclusive Tools in Urban Design—A Literature Review*. Sustainability,

Dourish, Paul, 2001, *Where the Action Is: The Foundations of Embodied Interaction*, Cambridge (MA), The MIT Press.

Fragnito, M., & Tola, M. (Eds.), 2021, *Ecologie della cura: Prospettive transfemministe*. Orthotes Editrice.

Fraser, Nancy, 1990, “*Rethinking the Public Sphere: A Contribution to the Critique of Actually Existing Democracy*”, in *Social Text*, 25/26

Gallagher, Michael & Prior, Jonathan, 2014, *Sonic geographies: Exploring phonographic methods*, Progress in Human Geography,

Geertz, Clifford, 1973, *The Interpretation of Cultures*. New York: Basic Books.

Jawanda, G., 2024, *Analysis of web accessibility for the visually impaired in major e-commerce websites* (Undergraduate thesis). Birmingham City University. ResearchGate.

Greenbaum, S. 1993, *An Introduction to English Grammar*. Longman

Gregory, Judith, 2003, "Scandinavian Approaches to Participatory Design", in *International Journal of Engineering Education*, 19.

Hannerz, U. 1996, *Transnational Connections: Culture, People, Places*. London: Routledge

Juris, Jeffrey, 2012, "Reflections on #Occupy Everywhere: Social Media, Public Space, and Emerging Logics of Aggregation", in *American Ethnologist*, 39.

Lambertini, L. (a cura di), 2023, *La capacità di trasformare il mondo: Pratiche femministe di servizio sociale*. Settenove Editore.

Latour, Bruno, 2007, *Reassembling the Social: An Introduction to Actor-Network-Theory*, Oxford, Oxford University Press.

Lévy, Pierre, 1997, *Il virtuale. Introduzione alla cultura digitale*, Milano, Raffaello Cortina

Lievrouw, Leah A. – Livingstone, Sonia, 2006, *The Handbook of New Media: Social Shaping and Social Consequences of ICTs*, London, Sage.

Madianou, Mirca – Miller, Daniel, 2012, *Migration and New Media: Transnational Families and Polymedia*, London, Routledge

Mandich, Giuliana, 1998, *Analogie e metafore della complessità: spazio e reti sociali*, in Melucci, Alberto (a cura di), *Verso una sociologia riflessiva*, Bologna, il Mulino.

Mehan, 2024, “*Digital feminist placemaking: the case of the ‘woman, life, freedom’ movement*”, in in *Urban Planning*, Cogitatio Press.

Miller, Daniel – Horst, Heather (a cura di), 2012, *Digital Anthropology*, London, Berg

Miller, Daniel [et al.], 2019, *How the World Changed Social Media*, London, UCL Press.

Moore, Henrietta, 2007, *The Subject of Anthropology: Gender, Symbolism and Psychoanalysis*, Cambridge, Polity Press

Noelle-Neumann, Elisabeth, 2002, *La spirale del silenzio. Opinione pubblica: la nostra pelle sociale*. Milano: FrancoAngeli.

Ortner, Sherry B., 2006, *Anthropology and Social Theory: Culture, Power, and the Acting Subject*, Durham, Duke University Press.

Pink, Sarah – Horst, Heather – Postill, John – Hjorth, Larissa – Lewis, Tania – Tacchi, Jo, 2016, *Digital Ethnography: Principles and Practice*, London, Sage.

Pink, Sarah, 2015, *Doing Sensory Ethnography*, London, Sage

Postill, John, 2011, *Localizing the Internet: An Anthropological Account*. London: Berg Publishers.

Rainie, Lee – Wellman, Barry, 2013, *Networked: The New Social Operating System*, Cambridge (MA), MIT Press.

Sanders, Elizabeth B.-N., 2002, “From User-Centered to Participatory Design Approaches”, in Frascara, Jorge (a cura di), *Design and the Social Sciences: Making Connections*, London, Taylor & Francis.

Schuler, Douglas – Namioka, Aki (eds.), 1993, *Participatory Design: Principles and Practices*, Hillsdale, Lawrence Erlbaum Associates.

Storer, Heather L. & Nyerges, Eva X, 2023, *The rapid uptake of digital technologies at domestic violence and sexual assault organizations during the COVID-19 pandemic*. *Violence Against Women*, 29

Turco, Tiziana, 2015, *I centri antiviolenza in Italia. Storia, pratiche e politiche di intervento*, Roma, Ediesse

Van Dijck, José, 2013, *The Culture of Connectivity: A Critical History of Social Media*, Oxford, Oxford University Press.

Van der Sloot, B., Wagenveld, Y., & Koops, B.-J. 2021. *Deepfakes: The legal challenges of a synthetic society*. Tilburg Institute for Law, Technology, and Society.

Sitografia

Carelli, Cristina. Intervista su Internazionale: il primo centro aperto è stato il Cadmi di Milano. Internazionale: <https://www.internazionale.it/> (ultimo accesso: 26 dicembre 2025)

D.i.Re – Donne in Rete contro la violenza: <https://www.direcontrolaviolenza.it/> (ultima consultazione: 15 gennaio 2026)

D.i.Re – Donne in Rete contro la violenza – Profilo Instagram: <https://www.instagram.com/direcontrolaviolenza/> (ultima consultazione: 8 dicembre 2025)

Design for Social Change – recensione del libro *Participatory Design*: <https://www.designforsocialchange.org/journal/index.php/DISCERN-J/article/download/50/23/295> (ultima consultazione: 10 gennaio 2026)

Google My Maps: <https://www.google.com/maps/d/> (ultima consultazione: 15 dicembre 2025)

Google Sites: <https://sites.google.com/> (ultima consultazione: 18 gennaio 2026)

ISTAT – *La violenza contro le donne dentro e fuori la famiglia*: <https://www.istat.it/> (ultima consultazione: 9 gennaio 2026)

LOKK – Danish National Organisation of Women's Shelters: <https://www.lokk.dk/> (ultima consultazione: 12 gennaio 2026)

Non Una Di Meno – Profilo Instagram: <https://www.instagram.com/nonunadimeno/> (ultima consultazione: 6 dicembre 2025)

Mirsch, Marie – Wegner, Laila – Strube, Jonas – Leicht-Scholten, Carmen, "*A Feminist Account of Intersectional Algorithmic Fairness*": <https://arxiv.org/pdf/2508.17944> (ultima consultazione: 9 gennaio 2026)

ROKS – Swedish National Organisation for Women's Shelters: <https://www.roks.se/> (ultima consultazione: 12 gennaio 2026)

SOS Donna Bologna. *SOS Donna – Centro antiviolenza di Bologna*. Disponibile all'indirizzo: <https://www.sosdonna.org> (ultimo accesso: 22 dicembre 2025)

UN Women, *Online and ICT-facilitated violence against women*, 2020: <https://www.unwomen.org/> (ultima consultazione: 14 gennaio 2026)

Appendice – Trascrizioni delle interviste

Intervista n. 1

Data: 28 settembre 2025

Durata: 36 minuti

Luogo: Centro delle Donne di Bologna, Via del Piombo 7

Intervistata: Silvy (I)

Ricercatrice: (R)

R: Davvero ancora grazie per essere state così disponibili. Io ti volevo chiedere un po' la storia del vostro collettivo. Quando è nato, come si è sviluppato il vostro progetto...

I: Siamo nate nel 2023, 8 marzo, durante la prima manifestazione. Quello è stato il nostro primo incontro, ci siamo proprio conosciute così. Secondo me è stato un modo meraviglioso di incontrarci. Quel giorno della manifestazione Dovevamo prepararci per il corteo, quindi abbiamo preparato dei poster, abbiamo postato sui social, su Instagram, che è il social che usiamo di più e con cui lavoriamo, e poi eravamo pronte.

R: Per quale motivo avete scelto proprio Instagram come mezzo principale di comunicazione? Ci sono ragioni specifiche che vi hanno portato a preferirlo rispetto ad altre piattaforme, come ad esempio Facebook?

I: Instagram lo usiamo perché lo usano quasi tutti i cinesi che studiano e vivono all'estero, come noi. Usiamo Instagram perché lo usano quasi tutti i cinesi che studiano all'estero e per evitare la censura, questo è ovvio. Prima usavamo anche WeChat, che è molto usato in Cina, però ormai le informazioni le postiamo solo su Instagram perché WeChat è controllato, viene censurato o è bloccato delle volte. Quindi ovviamente non lo usiamo per comunicare per questo lavoro. Postiamo dove secondo noi è sicuro.

R: Certo... e quando siete in Cina usate altri strumenti o mezzi di comunicazione, oltre a quelli che usate qua in Italia?

I: Anche sì, perché in certi casi è molto strano che alcuni account sono usati in Italia ma in Cina non si possono usare o comunque sono bloccati.

R: E riguardo alla censura infatti, vi è capitato di essere state censurate, o avete sentito la pressione di non potervi esporre troppo in quello che postate?

I: Per forza di cose sì. Ovviamente noi postiamo contenuti che secondo sono sicuri, dobbiamo per forza limitarci, fare attenzione. E poi copriamo sempre la nostra faccia, sia su WeChat che su Instagram. È molto pericoloso. Anche per questo quindi non usiamo più WeChat per comunicare per questo lavoro, non è sicuro.

R: È per questo che non usate mai il vostro vero nome.

I: esatto, di solito non usiamo mai il nome vero, neanche nessun attivista lo fa. Tranne quello che è già visto dai governi occidentali.

R: Il vostro profilo viene seguito anche dalla Cina oltre che dall'Italia? Cioè, a quale pubblico si rivolge principalmente il vostro profilo, è seguito anche dalla Cina oltre che dall'Italia?

I: La maggior parte è in Italia. Solo pochissime ci seguono dalla Cina, però per loro usiamo solo WeChat. E quelle in Cina sono nostre amiche ecco, invece quelle in Italia quasi tutte studiano o lavorano qui.

R: Ecco, e invece voi siete qua da tanto? Questa è una domanda mia di curiosità. [ride]

I: [ride] Io sono qua da 5 anni e lei [indica] da 7 anni.

R: Wow. E voi studiate, mi avevate detto.

I: Sì, sì. [ride] Ora è finita la sessione per fortuna. Anche quando ero in Cina ad agosto, pensavo sempre agli esami.

R: Altro che vacanze!

I: [ride]

R: Infatti a proposito, considerando che siamo coetanee e condividiamo una quotidianità legata allo studio universitario e alla vita da studentesse fuori casa, mi interessava chiedervi in che modo riuscite a conciliare la vostra attività del Collettivo con gli impegni universitari.

I: È difficile. Molto difficile. È un impegno questo. L'università per noi è sempre difficile, anche bilanciare l'equilibrio tra studiare e lavorare. I miei genitori mi sostengono, però altre ragazze del Collettivo infatti, devono lavorare per guadagnare soldi per studiare e vivere qui. Noi però cerchiamo di organizzare gli eventi, gli incontri in orari che non sono di lezioni, tipo molte volte li facciamo nei weekend, così né noi né le donne giovani che vengono agli eventi devono saltare le lezioni o gli esami.

R: E le vostre attività in cosa consistono nello specifico? Ad esempio questi eventi che hai nominato adesso, di cosa trattano?

I: Di solito facciamo molti workshop in generale. Cerchiamo di fare delle cose più divertenti che politiche. [ride] Uno è perché è più sicuro, magari su Instagram creiamo il post dell'evento rendendolo "più divertente", che sembra meno impegnato. Invece poi dal vivo parliamo di questioni politiche.

R: [annuisce] Bella tattica.

I: Quindi leggiamo insieme un libro, tutte insieme. Abbiamo anche le cartoline che facciamo noi. [indica]

R: Ho visto, infatti dopo voglio vederle bene wow.

I: [ride] E poi guardiamo dei film e di solito studiamo anche delle cose insieme.

R: Mettete l'annuncio su Instagram.

I: Sì, esatto.

R: E invece, le donne che si rivolgono a voi chiedendo aiuto, sono donne che hanno subito una violenza?

I: Sì esatto. Ovviamente noi non siamo professioniste in questo campo come mestiere, però noi sappiamo che le donne cinesi non vogliono andare a chiedere aiuto, soprattutto alla polizia o alle istituzioni italiane, purché hanno paura. E per loro è un argomento tabù, soprattutto la violenza domestica. Abbiamo fatto un seminario legale a Prato dove ci sono tantissimi cinesi. Infatti quell'evento per noi è un po' pericoloso perché le donne cinesi di Prato avevano paura di essere riconosciute da altri cinesi. Quindi questo è il problema principale che le donne cinesi non hanno questo coraggio di chiedere l'aiuto. E anche la lingua è un problema.

Quindi di solito quando una donna ci scrive è perché ha subito una violenza ma ha paura e non sa come muoversi, non conosco le leggi italiane. Noi le diamo solo delle informazioni alle donne, tipo l'indirizzo della centrale di polizia, il contatto del centro antiviolenza che magari lavora anche in lingua cinese.

R: vi contattano su Instagram? Vi scrivono lì?

I: Sì, sì.

R: Quindi voi fate da tramite, e dato che voi parlate la lingua, si può dire che avete anche un ruolo di mediatrici?

I: Sì, anche personalmente abbiamo fatto da mediatrici. Delle volte siamo andate in tribunale per tradurre dal cinese.

R: In ambito comunicativo esiste una dinamica che si chiama “spirale del silenzio”, secondo cui a volte le persone tendono a non esprimere pubblicamente alcune opinioni quando temono che possano essere opinioni stigmatizzate. Dato che voi usate molto i social per il vostro lavoro, ti volevo chiedere se ti è mai capitato di evitare di esprimere un’opinione sui social perché hai dovuto per forza di cose auto censurarti. E [pausa] pensate di essere stigmatizzate per il lavoro che fate o se ci sono dei lati negativi di come vi vedono gli altri.

I: Praticamente la doppia faccia dell'essere attivi nella politica e nel sociale. Ti impegni però c'è un prezzo, magari noi sentiamo un po' la paura di come le persone della comunità cinese ci vedono. Per questo oscuriamo sempre la faccia su Instagram, per noi è molto pericoloso. Non usiamo mai il nostro nome vero, nessuna attivista cinese lo fa. Non comunichiamo neanche il nome delle donne che ci chiedono aiuto, perché le donne cinesi di solito non chiedono aiuto agli altri per quanto riguarda l'argomento della violenza, è un po' un tabù nella comunità cinese, soprattutto la violenza domestica, non se ne parla proprio. Ad esempio, l'anno scorso abbiamo fatto un seminario a Prato, dove ci sono tantissimi cinesi. Quell'evento è stato un po' pericoloso per il nostro anonimato perché nessun cinese vuole partecipare ad un evento antiviolenza. Quindi questo è il problema principale che le donne cinesi non hanno questo coraggio di chiedere l'aiuto. Oltre il fattore della lingua.

R: collaborate anche con alcuni centri antiviolenza con cui siete in contatto?

I: Sì, sì, sì, ora c'è ovviamente Bologna, anche a Milano sì.

R: Complimenti. [sorride]

I: Grazie. [ride] È un impegno. Più lavoriamo più sentiamo che siamo troppo deboli per cambiare il mondo. Siamo nate da due anni e secondo me non abbiamo raggiunto uno sviluppo così grande. Questo mi dà un po' fastidio, però stiamo lavorando sodo e fra un mese iniziamo un nuovo progetto attivo in altre quattro città con la collaborazione dei rispettivi CAV.

R: Per quanto riguarda il profilo Instagram, chi lo gestisce?

I: Facciamo a turno. Adesso stiamo pensando di fare una social anche su un'altra applicazione tipo Facebook, però più usata dai giovani. Solo che sono tutte censurate. C'è una censura per ogni parola, anche ad esempio se dobbiamo postare per organizzare un evento anti-violenza, c'è la parola “violenza” dentro, quindi è possibile che venga censurato.

Intervista n. 2

Data: 28 settembre 2025

Durata: 23 minuti

Luogo: Centro delle Donne di Bologna, Via del Piombo 7

Intervistata: Lev (I)

Ricercatrice: (R)

R: Grazie ancora per la disponibilità davvero. Ho notato che il vostro collettivo attribuisce molta importanza alla presenza digitale. Rispetto ad altre realtà che operano sugli stessi temi, dove l'accesso alle informazioni avviene soprattutto tramite siti web poco immediati, la vostra attività sui social sembra rendere più semplice entrare in contatto con voi. Secondo te, i social contribuiscono non solo a

facilitare l'accesso ai vostri servizi, ma anche a dare maggiore visibilità e voce ai temi di cui vi occupate?

I: Penso che usare i social sia un modo per condividere con gli altri, cioè forse è meglio che parlare dal vivo riguardo a questa tematica. Forse con i social si riesce a raggiungere e toccare più gente. Anche perché per le donne cinesi che sono appena arrivate in Italia è difficile informarsi solo con giornali o volantini. Forse le donne che vivono qui da più anni hanno più possibilità di informazione, però la gente tipo gli studenti cinesi, loro non sanno molto su come muoversi. Per questo noi abbiamo creato il profilo, ogni post è in cinese con la traduzione in italiano. Anche se utilizzando soprattutto i social per condividere i messaggi, rischiamo di perdere quelle persone che non usano molto i social o i media online, e che magari si informano ancora con i giornali. Un altro problema è che, per me e per le persone che conosco, quando ci si trova davanti a situazioni reali di difficoltà, è complicato ricordare esattamente dove si trovano le sedi a cui rivolgersi per chiedere aiuto. Anche se ho visto in diversi luoghi informazioni sugli aiuti per le donne, oppure i numeri di telefono esposti, ad esempio davanti alle farmacie, non è così immediato ricordarli nel momento del bisogno, avere dei riferimenti online può aiutare. Penso che le persone che vivono qui da più tempo conoscano meglio queste informazioni rispetto a noi.

R: Intendi rispetto alle donne cinesi?

I: Esatto. Ad esempio, molti studenti cinesi o altre persone cinesi che conosco non sanno bene a quali sedi rivolgersi, e non è la prima cosa a cui pensano quando si trovano di fronte a situazioni di pericolo.

R: Sono d'accordo, quindi il motivo per cui avete deciso di creare il vostro Collettivo è questo? Mi vuoi raccontare come mai avete fondato il Collettivo?

I: È nato perché siamo molto arrabbiate per i casi avvenuti in Cina e lì non possiamo dire queste cose. Il femminismo secondo il Governo cinese è considerato troppo radicale, non è riconosciuto come legittimo e fa paura. Invece noi vogliamo vivere, e non vogliamo dimenticare le morti di quelle ragazze. Quindi dal primo anno usiamo lo striscione con la scritta *Do you remember her?* Siccome è già passato tanto tempo, i casi di quelle ragazze che sono state uccise, forse sono già dimenticati dalle persone. Invece potrebbe essere chiunque, è successo a lei, potrebbe succedere a te, a me, in qualsiasi momento.

R: Grazie per questa condivisione. E secondo te, [pausa] diciamo che i social hanno cambiato il mondo, il modo di vedere le cose, secondo te può anche essere il contrario, cioè che i social hanno cambiato il modo di vedere il mondo. Quindi magari come le donne adesso in una società moderna hanno più mezzi per poter avere una voce, di ribellarsi, di chiedere aiuto, trovare aiuto e avere visibilità.

I: Sì, assolutamente. Lo spazio digitale nel nostro caso non sostituisce il conflitto sociale, è un luogo privilegiato in cui la parola della donna e la sua narrazione diventa una forma di resistenza. Anche ad esempio l'anonimato online per noi non è un modo in cui veniamo silenziate, è un modo in cui ogni singola voce diventa la voce di tutte, ogni singola storia viene diffusa e si unisce in una narrazione femminile mondiale che sfida le gerarchie sociali. Prima non era così: ora, grazie ai social, possiamo raggiungere e "toccare" persone che sono molto lontane da noi. Io ho iniziato a usare davvero i social dopo i 18 anni, perché prima vivevo in Cina e non potevo utilizzare molte applicazioni lì. Da quando sono fuori dalla Cina, utilizzo i social per conoscere molte più cose. Anche se allo stesso tempo, negli ultimi anni ci sono stati problemi come i *deepfake* o le *fake news*.

R: Ti riferisci a un evento in particolare?

I: *Deepfake* che è successo in Corea. Gli uomini della Corea, i coreani stanno usando questo, però è una tecnologia nuova. I social sono un forte strumento che può essere usato in tutti i modi immaginabili, anche quelli più brutti. Ad esempio l'avvenimento del *Deepfake* successo in Corea, gli uomini usano l'intelligenza artificiale per cambiare la faccia delle donne ed inserirle in materiali pornografici. Quello che mi spaventa è che si tratta di donne che questi uomini conoscono, le loro madri, le loro sorelle. Come anche il caso Mia moglie in Italia. E poi anche in Cina, quest'anno è

successo il *Mask apartment*. Le nuove possibilità del digitale hanno una doppia faccia, aiutano sia noi che loro. Anche quello che è successo in Italia, delle mogli fotografate, è stato veramente uno schifo.

R: Prima con Silvia parlavamo del rischio di esporsi facendo questo lavoro. Voi vi sentite al sicuro a partecipare alle attività del Centro delle Donne?

I: Tutto il tempo è pericoloso. Ho paura che anche questo spazio (il Centro delle Donne) forse non è così sicuro, potrebbe arrivare un cinese della nostra comunità, fare una foto alla nostra faccia e metterla sui social. Infatti, noi copriamo la faccia di tutte quando pubblichiamo, la nostra e anche quella di chi partecipa ai nostri eventi

Intervista n. 3

Data: 8 ottobre 2025

Durata: 50 minuti

Luogo: online (Zoom)

Intervistata: Operatrice dello Sportello Antiviolenza Universitario (I)

Ricercatrice: (R)

I: Noi siamo abituate per metodologia a darci del tu, quindi se semplifica la conversazione a me v benissimo darci del tu.

R: Perfetto. Grazie ancora della disponibilità. Allora, se a te va bene, ti chiederei di raccontarmi un po' della nascita dello Sportello e i vostri obiettivi.

I: Sì, allora, parto da lontano, nel senso che noi siamo appunto la Casa delle Donne per non ci dire violenza, è il centro di violenza più longevo della città di Bologna, siamo nate nel 1990, insieme ai primi tre centri, quindi Bologna, Roma e Milano, e siamo state anche il primo centro in Italia che ha aperto una casa di rifugio. Noi abbiamo un *know-how* che è più che trentennale, abbiamo 36 anni. Noi da tantissimi anni collaboriamo anche con l'Università di Bologna, perché probabilmente sai che il centro di violenza non si prefigge solo l'obiettivo di raccogliere e quindi sostenere le donne che vivono situazioni di violenza, ma anche, come dire, produrre questo cambiamento culturale necessario a mettere fine alla violenza contro le donne, violenza maschile e di genere contro le donne. Quindi noi collaboriamo, siamo in rete con tantissimi attori del territorio istituzionale e così come con l'Università di Bologna. Questa è una collaborazione che ci contraddistingue da tempo. Già da un po' di anni si era cominciata a parlare di questa cosa legata alla possibilità di aprire uno sportello interno all'Università, che quindi ci consentisse anche di raggiungere con maggiore facilità le persone che orbitano attorno all'Università. Negli ultimi anni ci sono stati una serie di fattori che hanno spinto proprio a questo. Il femminicidio di Emma Pezzemo che ha sconvolto l'Università. Viveva in un alloggio. Abbiamo iniziato a registrare un aumento delle studentesse che si rivolgevano a noi negli ultimi anni. Mettendo insieme più cose, quando è iniziata la nuova governance con il Rettore che c'è attualmente, lo Sportello è iniziato il 12 ottobre del 2022, esiste nei locali dell'Università ma è gestito da noi come Casa delle Donne.

R: Quindi le azioni dello Sportello corrispondono alle modalità operative della Casa delle Donne?

I: Esatto, le persone che si rivolgono a noi incontrano le operazioni anti-violenza della Casa delle Donne e tutte le informazioni.

R: E che ruolo ha l'Università nell'azione dello Sportello?

I: L'Università finanzia questo sportello, lavoriamo insieme su tutta la parte che riguarda la comunicazione, la formazione sul tema, la sensibilizzazione.

R: Ti vorrei chiedere di parlarmi nel concreto del vostro lavoro. In cosa consiste esattamente?

I: Della parte più legata all'accoglienza ce ne occupiamo noi come centro anti-violenza e della gestione della privacy, le informazioni principali delle ragazze, però in generale le persone che si rivolgono a

noi rimangono a noi del Centro. Non le comunicano all'Università, quindi è un luogo interno all'Università che però è gestito da un ente privato. Non è assolutamente scontato che un'istituzione gerarchica e patriarcale come quella dell'Università, decida di rivolgersi a un ente del stesso settore con uno specifico posizionamento, sicuramente non è scontato.

R: Certo, ci deve anche essere un rapporto di fiducia reciproca tra voi e l'Università immagino.

I: Sì, per quello prima ho parlato della relazione di fiducia e di valorizzazione delle competenze reciproche che negli anni con l'Università si è creata, perché penso che questo percorso abbia facilitato la nostra azione, così come la competenza di alcune persone specifiche che si sono trovati a livelli decisionali. Se penso alla delegata per l'equità e l'inclusione, che è il cappello grande dentro cui sta lo sportello, è una Professoressa che si occupa di questioni di genere, tra l'altro proprio da un punto di vista anche digitale, è assolutamente una persona che ha tante competenze in questo campo, quindi questo fa sicuramente la differenza. Diciamo che per l'informazione che abbiamo noi, non voglio avere la presunzione di dire, però adesso cominciamo a metterci anche in rete, devo dire che una buona parte degli sportelli in giro per l'Italia sono gestiti da centri anti-violenza, però sì, c'è anche l'Università che decide, per esempio con le psicologhe per l'Università.

R: A voi le studentesse si rivolgono in che modo?

I: Diciamo che in generale tendenzialmente noi come centri anti-violenza il primo contatto è sempre con le donne, invece con digitale ci mettiamo dentro. La particolarità dello sportello è che essendo principalmente contattato da giovanissime, ci capita molto più frequentemente che ci scrivano via WhatsApp di quanto non accada magari alla Casa delle Donne. C'è il messaggio WhatsApp per scriverci "ciao, ho bisogno di un appuntamento, ho bisogno di parlare con voi, quando posso?" Sono i messaggi un po' più classici. Che modifica anche un po' il nostro modo di lavorare, nel senso che noi generalmente quello che facciamo nella prima telefonata, proprio perché la nostra agenda è molto fitta, a volte abbiamo appuntamenti anche a 15-20 giorni purtroppo, quello che facciamo un po' durante la prima telefonata è cercare di capire qual è la situazione e anche un po' valutare se è una situazione che può permettersi di aspettare o meno.

R: È mai capitato che una ragazza vi contattasse per fissare un appuntamento e poi non si presentasse in presenza?

I: Effettivamente quando ti arriva un messaggio con scritto ciao posso avere un appuntamento con voi, può succedere che poi sparisca. Però all'inizio provavamo a chiedervi semplicemente al telefono, poi in realtà abbiamo visto che non è così semplice, è come se fosse un passaggio faticoso in più. E quindi visto anche che i numeri che ci contattano sono più bassi di quelli del centro, riusciamo ad avere gli appuntamenti più ravvicinati. Di fatto adesso riceviamo il messaggio, proponiamo l'appuntamento per messaggio e poi incontriamo la persona a quel loco e scopriamo quindi praticamente quel giorno in realtà tutto.

R: Quindi metodologicamente è un po' diversi rispetto a Casa delle Donne.

I: Esatto.

R: Riguardo infatti al contatto, avete avuto esempi o casi anche di studentesse straniere?

I: Sì, molte, soprattutto all'inizio in realtà, perché il fatto, è che il sito dell'università è maggiormente utilizzato dalle studentesse internazionali o comunque Erasmus. C'è una pagina dell'Università di Bologna che pubblica lo sportello sia in italiano che in inglese, e lo sportello pubblicizzato lì divenne un servizio sicuramente di maggiore prossimità, di modo più accessibile, più credibile. E quindi soprattutto all'inizio, dove la prima pubblicazione dello sportello è stata principalmente online, abbiamo fatto l'evento d'inaugurazione, poi c'è stata la mail del Rettore che comunicava l'apertura dello sportello, poi tutta la pagina sul sito, quindi i social hanno cominciato a parlare di questo. All'inizio c'è stata una pubblicizzazione principalmente online, ed effettivamente avevamo visto che quelle che raggiungevamo di più erano le studentesse non native, non italiane. Dopo circa un annetto abbiamo capito che non bastava e quindi è stata fatta un'enorme campagna cartacea in giro per

l'Università, e quella lì effettivamente ha invece portato a un boom di richieste anche da ragazze italiane fuori sede o che vivono a Bologna.

R: Quindi se dovessimo pensare ad una differenza effettiva tra lo Sportello e il CAV quale sarebbe?

I: Proprio la caratteristica dello Sportello è che essendo uno sportello dell'Università, in qualche modo la donna che subisce una violenza si autorizza a scrivere o a chiamare, cioè a chiedere un appuntamento, anche solo per una situazione che lei ritiene "non così grave". Ed essendoci uno sportello, essendo seguito dall'Università ci si sente più libere a parlare. Faccio anche un esempio, una dipendente ci ha mandato una lunghissima mail una volta raccontandoci di un clima di sessismo, quindi commenti, battutine, tutto realizzato all'interno dell'ufficio in cui lei lavorava e in cui c'erano poche donne e pochi uomini. Come dire, è brutto da dire ma una donna con una storia così al Centro non ci viene, purtroppo. Allo Sportello invece ha scritto, questo per noi ci ha permesso di attivarci, di fare delle segnalazioni proprio perché siamo dentro, quindi abbiamo anche dei canali privilegiati di accesso e di comunicazione, per cui poi alla fine c'è stato un intervento con il dirigente di quell'ufficio per capire quanto meno di dover fare qualcosa. Ora effettivamente noi non abbiamo più avuto risposta, quindi non sappiamo se è successo qualcosa, non lo so.

R: Potremmo dire che quindi emergono delle situazioni, potremmo dire più sfumate che al Centro. E vi è capitato di notare che la barriera linguistica per una giovane donna straniera che vuole sporgere denuncia abbia influito?

I: C'è da dire che ci sono state delle situazioni in cui, per esempio, abbiamo aiutato nella stesura, per esempio, della denuncia, proprio perché è molto difficile per una ragazza giovane, straniera andare alle forze dell'ordine e fare una denuncia. È difficile anche perché forse non trovano qualcuno in grado di tradurre. Quindi soprattutto nelle situazioni più delicate, noi facciamo anche questa cosa, cioè facciamo una serie di colloqui in cui ricostruiamo con la donna la violenza, insomma la sua violenza, e poi magari la facciamo vedere quando è pronta, da un'avvocata, e quindi poi o si va alle forze dell'ordine direttamente con il testo scritto. E quindi ecco, direttamente ce la caviamo con l'inglese, se poi abbiamo bisogno attiviamo il servizio di interpretariato.

R: Certo, anche perché penso che a volte non basti una semplice traduzione letterale delle parole. Serve anche una mediazione culturale. Con un interprete culturalmente consapevole, una ragazza potrebbe sentirsi libera di raccontare sapendo che nella sua lingua e nel suo contesto culturale certe parole hanno un significato preciso che se tradotte letteralmente in inglese rischiano di cambiare completamente senso.

I: Questo è un aspetto molto difficile da gestire. Già nel momento in cui si prendono contatti con le agenzie di interpretariato, perfino chiedere interpreti donne diventa complicato e problematico. Cioè, noi ci siamo trovati, perché noi non accettiamo mediatori uomini, perché lavoriamo (8:00) sulla metodologia di relazione tra donne, ma anche perché molte donne straniere hanno anche paura, che il mediatore sia una persona della loro comunità e essere riconosciute. Infatti non a caso noi ci siamo rivolte ad un'agenzia di mediazione che non è a Bologna. Oppure guarda, adesso mi hai fatto venire in mente delle cose che possono sembrare più banali. Una volta una donna che incontravo sempre con la stessa mediatrice, perché poi c'è anche questo tema di cercare di dare continuità, la mediatrice era araba e portava il velo, e la donna, anche lei marocchina non portava il velo. Cioè erano della stessa nazionalità, però la donna accolta non aveva il velo. Un giorno poi questa mediatrice, secondo me mediatrice anche molto carina, molto brava, non poteva e quindi ne è venuta un'altra che non aveva il velo. Ecco, quel giorno quella donna mi ha raccontato una serie di violenze che lei aveva subito dalla sua famiglia perché non voleva portare il velo, la sua famiglia invece voleva che lei lo portasse, che invece nei colloqui precedenti con la mediatrice velata lei non aveva detto. Poi me l'ha proprio detto che nella sua testa il fatto che quella donna portasse il velo la bloccava. Rispetto a quel pezzo lì non ne ha parlato, quindi effettivamente anche proprio il tema delle mediazioni è veramente complesso. Mi ricordo, adesso era qualche anno fa che abbiamo seguito una studentessa, lei era palestinese, aveva subito una violenza sessuale molto brutta, quindi aveva bisogno di un lavoro sul trauma con una psicoterapeuta e quindi noi ci eravamo un po' attivate per provare a cercare con difficoltà una persona che parlasse la sua lingua. Lei parlava inglese benissimo, però appunto per lavorare sul trauma ti aspetti che ci sia più comfort nella tua lingua. Ma lei assolutamente non aveva voluto, ha preferito una

persona occidentale che parlava inglese, perché cercare qualcuno della tua lingua significava cercare qualcuno della nazionalità del suo aggressore.

R: Grazie per questa condivisione, è proprio così, non possiamo dare mai nulla per scontato. Torno un attimo indietro riguardo alla divulgazione dei mezzi per far conoscere il vostro sportello. Prima mi hai detto che appunto avevate prima inizialmente fatto magari pubblicità, campagne più online, digitali, e invece poi siete passati al cartaceo, mi dicevi. E secondo te ci sono dei mezzi digitali che usate più di altri con cui promuovete lo Sportello e secondo te sono utili, dovrebbero essercene di più?

I: Allora, io penso che sono molto utili, però non possano essere escludenti l'uno dall'altro. Cioè diventano un po' in parallelo la modalità cartacea e quella online e credo anche che si aggiungano tanti più mezzi. Quindi effettivamente se tu vuoi dare la maggiore accessibilità a quel servizio devi un po' investire in entrambe le direzioni. Da un punto di vista digitale abbiamo il sito, la pagina su sito di Unibo e la pagina di storia a Casa delle Donne. La Casa delle Donne, per forse tutto il primo anno di apertura dello Sportello, tutti i mercoledì mettevano la storia per ricordare l'apertura dello Sportello. Poi sono stati fatti alcuni video più recenti con l'ufficio stampa di Unibo. Sono stati pubblicati anche sui social. Anche quando hanno fatto la campagna cartacea, hanno fatto un *reel* sui social. Quindi anche l'Università ha molto utilizzato i loro social. Quindi sì, anche loro sui social, il sito, e poi noi come sportello accogliamo anche da remoto. Ora stanno aprendo sportelli anche negli altri campus, hanno aperto il primo a Forlì, prossimamente apriranno anche Ravenna e Rimini.

R: La Casa delle Donne ha un profilo Instagram ben curato e facilmente accessibile ho visto. Mi colpiva questa scelta di esporsi anche online, dal punto di vista digitale. La digitalizzazione e la tecnologia hanno sicuramente molti aspetti positivi, perché rendono l'accesso più rapido e semplice, ma anche aspetti negativi, perché esporsi online comporta comunque dei rischi.

I: Io penso che se tu ti metti online e scrivi qualcosa online, è comunque un esporsi, ecco, che non tutti sono pronti a fare, né le utenti ma anche le operatrici comunque. Rispetto alla questione che mi dicevi, dell'esposizione, io credo che un po', se fai questa scelta di lavoro, ci sono delle responsabilità che ti assumi, anche di esposizione. Cioè noi incontriamo centinaia di donne l'anno, ed effettivamente, per esempio, è anche capitato negli anni che qualche operatrice è stata denunciata dall'autore della violenza. L'esporsi è insito nel nostro lavoro. Non posso fare un percorso sulla violenza e poi magari una donna mi dice, vieni a testimoniare in tribunale, oppure mi dice, fammi una relazione e io le dico "non te la faccio". Quindi un minimo di esposizione c'è sempre. Poi, effettivamente, mettiamo in campo delle protezioni, delle tutele, quindi noi abbiamo una procedura che ci dice cosa fare se dovesse arrivare un maltrattante qui. E anche rispetto al digitale è un po' lo stesso discorso, il digitale è uno strumento e come tutti gli strumenti ha degli aspetti positivi e degli altri negativi, bisogna saperlo usare. Quindi, tendenzialmente, le nostre facce, i nostri nomi sono reperibili. Al di là di una risposta che valida il tuo sentire, in chat posso fare molto poco, quindi questo sì. A volte i social sono utilizzati, ci vengono mandate tutte segnalazioni, non so. La ragazza che viene molestata in strada e quindi ci comunica, guardate che in quella zona abita questo. Il monitor pone dei filtri. Il digitale è utilissimo per fare incontri da remoto ecco anche.

R: Va bene, io ti ringrazio tantissimo, anche per avermi raccontato esperienze personali. Se ti viene in mente altro da aggiungere, sai dove contattarmi.

I: Ma anche tu dimmi se c'è qualcosa che ti rievoca in mente, che dici qua volevo dire un'altra cosa. Mi fa piacere anche avere un altro confronto, quindi assolutamente, figurati.