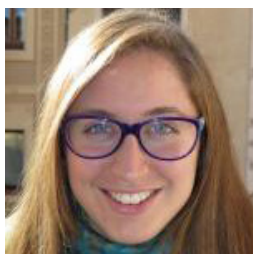


Denuncia y autodefensa de acoso sexual y violencias en Uber: historias de usuarias en Twitter y Tiktok



Fernanda Pires

Universidad Autónoma de Barcelona (UAB)

fernanda.pires@uab.cat

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6172-7594>

EXIT: <https://www.directorioexit.info/ficha5348>



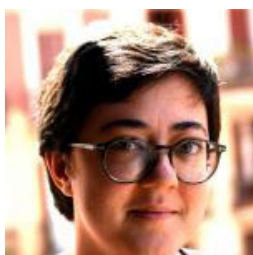
Júlia Vilasís-Pamos

Universidad Pompeu Fabra

julia.vilasis@upf.edu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2060-4544>

EXIT: <https://www.directorioexit.info/ficha6546>



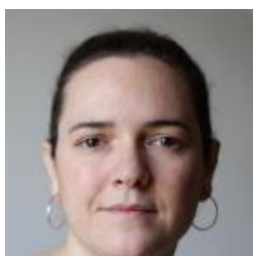
Ona Anglada-Pujol

Universidad Pompeu Fabra

ona.anglada@upf.edu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3078-7740>

EXIT: <https://www.directorioexit.info/ficha6547>



Maria-José Masanet

Universidad de Barcelona (UB)

mjose.masanet@ub.edu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1217-9840>

DOI

<https://dx.doi.org/10.1344/BiD2022.48.11>

Citación recomendada

Pires, Fernanda; Vilasís-Pamos, Júlia; Anglada-Pujol, Ona; Masanet, Maria-José (2022, junio). "Denuncia y autodefensa de acoso sexual y violencias en Uber: historias de usuarias en Twitter y Tiktok". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 48 (junio). <<https://bid.ub.edu/es/48/pires.htm>>. DOI: <https://dx.doi.org/10.1344/BiD2022.48.11> [Consulta: dd-mm-aa].



Los textos publicados en esta revista están sujetos –si no se indica lo contrario– a una licencia de Reconocimiento 4.0 Internacional de Creative Commons. La licencia completa se puede consultar en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>

Resumen

En este artículo nos centramos en explorar las historias compartidas en las redes sociales desde la perspectiva de las mujeres que sufren diferentes violencias e inseguridades al utilizar los servicios de transporte de Uber. Por ello, este artículo tiene los siguientes objetivos específicos: 1) identificar y explorar las historias compartidas en las redes sociales que explican violencias y abusos vividos por las usuarias de Uber por razón de género; y 2) identificar y explorar las medidas de protección y seguridad que se articulan a través de las redes sociales para hacer frente a dichas situaciones de violencia y abusos. Para ello, hemos realizado una observación sistemática no participante en las redes sociales Twitter y TikTok, donde hemos identificado contenidos de denuncia, autodefensa, prevención y sensibilización. Puede concluirse que la mayor parte de las denuncias se sitúan en el ámbito de las experiencias y se trata de historias de usuarias que expresan las violencias y los abusos vividos durante el uso de los servicios de transporte de Uber. Los contenidos de autodefensa compartidos en las redes sociales se configuran como herramientas que sirven para afrontar situaciones de acoso. Sin embargo, estas herramientas carecen de una esfera de movilización colectiva.

DENÚNCIA I AUTODEFENSA D'ASSETJAMENT SEXUAL I VIOLÈNCIES A UBER: HISTÒRIES D'USUÀRIES A TWITTER I TIKTOK

Resum

En aquest article, ens centrem a explorar les històries compartides a les xarxes socials des de la perspectiva de les dones que pateixen diferents violències i inseguretats en utilitzar els serveis de transport d'Uber. Per això, aquest article té els objectius específics següents: 1) identificar i explorar les històries compartides a les xarxes socials que expliquen violències i abusos viscuts per les usuàries d'Uber per raó de gènere, i 2) identificar i explorar les mesures de protecció i seguretat que s'articulen per mitjà de les xarxes socials per fer front a aquestes situacions de violència i abusos. Per a això, hem realitzat una observació sistemàtica no participant a les xarxes socials Twitter i TikTok, en les quals hem identificat continguts de denúncia, autodefensa, prevenció i sensibilització. Es pot concloure que la major part de les denúncies se situen en l'àmbit de les experiències i es tracta d'històries d'usuàries que expressen les violències i els abusos viscuts durant l'ús dels serveis de transport d'Uber. Els continguts d'autodefensa compartits a les xarxes socials es configuren com a eines que serveixen per afrontar situacions d'assetjament. No obstant això, aquestes eines manquen d'una esfera de mobilització col·lectiva.

REPORTING AND SELF-DEFENCE OF SEXUAL HARASSMENT AND VIOLENCE IN UBER: HISTORY OF USERS ON TWITTER AND TIKTOK

Abstract

This article focuses on exploring the stories shared on social media from the perspective of women who have suffered various forms of violence and feelings of not being safe when using Uber transport services. For that reason, this article has the following specific objectives: 1) to identify and explore the stories shared on social media describing violence and abuse suffered by Uber users due to their gender; and 2) to identify and explore the safety and protective measures articulated on social media in the face of said violent and abusive situations. In order to do this, we undertook non-participative systematic observation on the social networks Twitter and TikTok, where we identified content involving reports, self-defence, prevention and raising awareness. It can be concluded that most reports are in the field of experiences and involve user stories describing violence and abuse suffered while using Uber transport services. The self-defence content shared on social media is configured as a tool for tackling instances of harassment. However, these tools lack a collective mobilization aspect.

Recibido: 28/09/2021
Aceptado: 16/03/2022

1 Introducción

Este artículo es parte del proyecto de investigación "Work on Demand" sobre el trabajo bajo demanda a través de aplicaciones y plataformas en línea. Los objetivos principales del proyecto pretenden analizar:

- 1) las prácticas e historias compartidas en redes sociales por las personas trabajadoras en dichas aplicaciones, y
- 2) las prácticas e historias compartidas en redes sociales que las personas usuarias de dichos servicios comparten acerca de los servicios recibidos por parte de estos trabajadores.

En este artículo nos centramos en el segundo objetivo del proyecto y, más concretamente, en la exploración de las historias sobre los servicios bajo demanda de las usuarias mujeres que sufren violencias e inseguridades en Uber. Por ello, este artículo tiene los siguientes objetivos específicos:

- 1) identificar y explorar historias compartidas en las redes sociales que explican violencias y abusos vividos por las usuarias de Uber por razón de género, e
- 2) identificar y explorar las medidas de protección y seguridad que se articulan a través de las redes sociales para hacer frente a dichas situaciones de violencia y abuso.

Van Dijck, Poell y de Waal (2018) apuntan que, cada vez más, nuestras prácticas sociales son llevadas a cabo a través del uso de diferentes plataformas. Esta "plataformización" de la sociedad ha afectado a "instituciones, transacciones económicas y prácticas sociales y culturales" (p. 2). En este contexto, han surgido nuevas posibilidades de empleo, como el trabajo bajo demanda. Este tipo de trabajo se basa en tareas o servicios que son solicitados por una persona compradora (o solicitadora) y que son realizados por otra persona proveedora. Generalmente, dichas tareas son organizadas a través de plataformas digitales y gestionadas por empresas privadas que, por lo tanto, establecen los términos y condiciones de los servicios (De Stefano, 2016). Siendo así, las empresas provocan la desaparición de trabajadores y empresas intermediarias con el uso de algoritmos y *machine-learning*, con el fin de gestionar el encuentro entre la oferta y la demanda, lo que convierte las plataformas en empleadores disfrazados, exentos de sus responsabilidades, 2019).

Estas plataformas de trabajo bajo demanda están disponibles a través de la web o aplicaciones para *smartphones* y tabletas y devienen espacios digitales donde las personas pueden negociar servicios. Concretamente, las personas trabajadoras pueden buscar y ofrecer trabajos, mientras que las personas compradoras (o solicitadoras) pueden buscar y solicitar servicios (Shade, 2018, p. 34).

Se trata de un tipo de trabajo que abarca múltiples ocupaciones, desde conductores hasta trabajadores que hacen recados, tareas domésticas o reparten comida, entre otras (Milkman; Elliott-Negri; Griesbach, 2021). Estas nuevas formas de trabajo, llevadas a cabo a través del uso flexible de las tecnologías, conllevan innovación social y progreso, pero de forma paradójica también provocan un aumento de las desigualdades sociales (De Stefano, 2016).

Una de las desigualdades laborales que se está estudiando es la relacionada con el género. Por ello, gran parte de la investigación en este sentido (aunque escasa), tiende a enfocarse en la legislación reguladora y las políticas públicas sobre la base de las diferencias de género (Barzilay; Ben-David, 2017; Hunt; Samman,

2019; Woodcok, 2019), así como de la toma de decisiones algorítmica para que ningún colectivo quede estigmatizado o excluido por razón de género (Kullmann, 2018). Según Hunt y Samman (2019), aunque sea un poco menos evidente que en un empleo formal, la desigualdad laboral por razón de género también está presente en esta modalidad de trabajo flexible. Por ejemplo, el estudio de Milkman *et al.* (2021), sobre repartidoras de comida bajo demanda evidencia que estas trabajadoras se sienten atraídas por este tipo de trabajo precisamente porque les permite compaginar su doble rol en una sociedad que sigue siendo mayoritariamente patriarcal: pueden combinar el trabajo con el compromiso que tienen con sus hijos, familias y comunidades, gracias a la flexibilidad que caracteriza estos trabajos.

Sin embargo, estas desigualdades de género que emergen de las nuevas formas de trabajo en plataformas también reproducen otros tipos de problemas sociales, tales como el acoso sexual. Por un lado, las trabajadoras pueden llegar a sentirse "presas" sexuales, debido al tratamiento recibido por algunos clientes hombres (Milkman *et al.*, 2021). Por otro lado, y de forma similar, ocurre con usuarias de este tipo de servicios, particularmente de servicios de transporte bajo demanda de aplicaciones como Uber. Sin embargo, a pesar de que existen diversas acusaciones e investigaciones relacionadas con la discriminación de género y el acoso sexual de usuarias de Uber (O'Brien *et al.*, 2018; Uber, 2019), la empresa de transporte bajo demanda se ha consolidado como una de las más importantes del mundo en la industria del transporte (Zerbino, 2019). Este no es un caso aislado. Las mujeres suelen sufrir más tipos de acoso sexual y de mayor gravedad por razones de género que los hombres, tanto en ambientes físicos como digitales (Ging; Lynn; Rosati, 2020).

En este sentido, las mujeres pueden ser consideradas parte de lo que Warner (2002) denominó como "contrapúblicos". La concepción de contrapúblicos se opone a la idea de una única esfera pública desarrollada por Habermas (1991), que supone que todos los ciudadanos se involucran igualitariamente en actividades críticas de debate de una única esfera pública y de generación de valores morales. Sin embargo, esta esfera excluye a otros colectivos como las mujeres, que se constituirían como contrapúblicos, entendidos como grupos de la sociedad que son menos "privilegiados y que dan voz a identidades e intereses colectivos" que normalmente son excluidos (Papacharissi, 2002, p. 11).

Un ejemplo ilustrativo sobre este tipo de exclusiones estaría relacionado con la violencia y la falta de seguridad que las mujeres sufren en relación con su movilidad dentro de las ciudades. Según Ortiz Escalante (2018), los programas de abordaje del crimen son limitados y contextuales, ya que no tienen en cuenta la percepción del miedo y la seguridad, elementos clave para garantizar la seguridad de las personas y, especialmente, de las mujeres. Ante esta situación, el urbanismo feminista reivindica la necesidad de garantizar el derecho de movilidad de las mujeres en la ciudad, tanto de día como de noche (Ortiz Escalante, 2018). Estos tipos de violencias no tipificadas afectan a la vida cotidiana de las mujeres, lo que puede llegar a paralizar su movilidad en horarios nocturnos, a la vez que limitan su rango de movimientos y el uso de un determinado tipo de transportes (Zhang; Zhao; Tong, 2022). En consecuencia, el uso de la ciudad y la participación en determinados entornos cotidianos se ve mermado por este tipo de violencias, lo que limita la libertad de las mujeres y su sentimiento de pertenencia (Ortiz Escalante, 2018). Con la llegada de los servicios de transporte bajo demanda parece ser que estas violencias y limitaciones se están reproduciendo en estos nuevos espacios y siguen recayendo sobre las mujeres.

Muchas historias sobre el día a día de las mujeres usuarias acerca de los servicios de transporte bajo demanda, así como las dificultades y violencias vividas en estos, quedan plasmadas en las redes sociales.

Las redes pueden configurarse como espacios digitales de acoso digital, pero también de denuncia (Ging *et al.*, 2020). Por lo tanto, resultan un lugar indicado para comprender los procesos de negociación, acción, denuncia y defensa a dichos acosos y abusos por parte de las usuarias de este tipo de servicios. Las redes pueden ser, en este sentido, un espacio donde compartir historias de sus problemas e interacciones diarias con los actores de las plataformas. Por ello, en este artículo nos centramos en explorar las vivencias de abuso y violencia y las estrategias de seguridad llevadas a cabo por las mujeres usuarias de Uber a través de las redes sociales, que pueden devenir espacios de protección y de denuncia.

2 Método

El proyecto de investigación en el que se enmarca este artículo aplica un enfoque etnográfico, basado en los preceptos de la etnografía digital (Pink *et al.*, 2019). De esta manera, el proyecto pretende realizar un acercamiento digital con el fin de observar qué hacen los y las participantes digitalmente, es decir, en sus prácticas mediáticas sociales.

Concretamente, este artículo presenta el primer acercamiento metodológico al objeto de estudio a través de una observación reflexiva no participativa. Investigaciones anteriores, como la de Scolari *et al.* (2020), han definido exploraciones iniciales similares en espacios digitales como "netgraphy". Igual que en el presente artículo, se trata de procedimientos que no implican una interacción en línea o una investigación participativa, sino que se centran en realizar una observación atenta. En este caso, esta observación es el punto de partida para producir un contexto interpretativo que acompañará y guiará a las siguientes fases y herramientas metodológicas del proyecto de investigación.

Por ello, primeramente, hemos realizado diversas búsquedas manuales en Twitter y Tiktok con *hashtags* en cuatro idiomas (castellano, catalán, francés e inglés), que son los que dominan las investigadoras, con el fin de garantizar la calidad del estudio. La búsqueda se inició con *hashtags* y combinaciones de estos (#repartidoras, #rider, #riders, #conductoras, #uber, #ubereats, #justeat, #glovo, #cabify, #deliveroo, #delivery, #género), enfocados a encontrar repartidoras y conductoras de plataformas (Glovo, Uber Eats, Just Eat, Deliveroo, Uber y Cabify), tanto en Twitter como en TikTok. En el momento de la búsqueda y con los parámetros utilizados, identificamos que la mayor parte del contenido que se publicó procedía, principalmente, de usuarias de Uber, en lugar de trabajadoras de las propias plataformas, siendo Uber la plataforma con más contenido publicado acerca del tema. Esta primera ronda de búsqueda se inició el 8 de abril de 2021 y duró hasta el 15 de abril. A partir de aquí y teniendo en cuenta lo anterior, iniciamos una segunda ronda de búsqueda a partir del día 20 de abril de 2021, que duró hasta el 6 de mayo de 2021, en la que se realizaron diferentes combinaciones a partir de los *hashtags* siguientes: #uber, #género, #uberrape, #safetips, #staysafe, #safe, #selfdefense, #uncomfyinuber. Dentro de los resultados obtenidos, hemos identificado dos hilos de Twitter en castellano que incluían vídeos de TikTok. El primer hilo tiene 42.034 retuits y 91.247 "me gusta", y el segundo, 7.352 retuits y 16.182 "me gusta". Por ello, hemos realizado el análisis sobre una muestra intencional de estos hilos y sus comentarios que incluyen el contenido previamente identificado en TikTok, siempre teniendo en cuenta los objetivos de la investigación y las interacciones derivadas del contenido en la plataforma Twitter. Uno de los hilos tenía 384 comentarios y el otro, 64 comentarios, en los cuales se incluían más de 22 vídeos de TikTok. Para analizar estos hilos, hemos realizado un análisis cualitativo

inductivo y hemos trabajado con el concepto de "saturación". Concretamente, el punto de saturación se alcanza cuando los datos analizados ya no aportan nueva información y, por lo tanto, se convierten en redundantes y confirman temas emergentes recurrentes en los resultados obtenidos (Faulkner; Trotter, 2017; Mallimaci; Giménez Béliveau, 2006). En esta línea, el análisis cualitativo inductivo de los vídeos y textos seleccionados ha seguido los principios de la teoría fundamentada (Glaser; Strauss, 1967), que busca identificar los procesos sociales básicos como puntos centrales de la teoría. Este enfoque permite que las categorías de análisis puedan desarrollarse de forma interactiva, en paralelo con el material de origen, antes de adherirse a ninguna teoría. Es importante destacar que en este trabajo se aplica la variable de análisis "género", que se define sobre la base del nombre y la foto del perfil del/la usuario/a, a pesar de que esta información no ha sido verificada por las investigadoras.

3 Denunciando el abuso de mujeres y creando contenido para la autodefensa

Los resultados obtenidos en el presente estudio revelan que Twitter y TikTok son una fuente de creación y una forma de compartir historias acerca del acoso sexual y violencias hacia las mujeres donde se exponen situaciones y experiencias derivadas del uso de los servicios de transporte de Uber y, también, posibles contenidos para hacer frente a estas situaciones. Como puede observarse en la tabla 1, del contenido analizado han emergido dos categorías de análisis principales: contenido de denuncia y contenido de autodefensa y prevención. Concretamente, el volumen analizado ha sido de 448 interacciones, entre comentarios y vídeos, correspondientes a dos hilos de Twitter.

| Tipos de contenido | | ¿Quién lo publica? |
|---|---------------|--------------------------|
| Denuncia | Abuso sexual | Mayoritariamente mujeres |
| | Comunitario | Paritario |
| Autodefensa, prevención y sensibilización | Institucional | No identificable |

Tabla 1. Los tipos de contenido compartidos por personas usuarias de transporte bajo demanda.
Fuente: elaboración propia

3.1 Las historias de denuncia

Las historias de denuncia y/o testimonios de las experiencias más recurrentes suelen provenir de las mujeres, el colectivo que mayoritariamente sufre acoso sexual. Estas historias parten de experiencias personales, pero también se construyen como relatos de denuncia y se inscriben en una denuncia generalizada de las violencias machistas. Aunque ellas usan las redes sociales, como Twitter, para visibilizar situaciones de acoso e inseguridad recurrentes y en muchas ocasiones reciben apoyo, también se encuentran con muestras de rechazo y crítica. Estas reacciones, generalmente, tienen lugar por parte de cuentas con nombres genéricos no identificables o por parte de cuentas identificables con nombres masculinos. Ging *et al.* (2020) explican que las mujeres suelen tener efectos psicológicos negativos más fuertes que los hombres, debido al acoso sexual en línea, ya que mayoritariamente lo sufren más que los hombres. Este tipo de respuestas a la denuncia de las mujeres contiene un discurso de odio que deshumaniza, intimida, degrada y, a su vez, normaliza la insensibilidad y la violencia contra las mujeres. Dichas situaciones pueden ir más allá de los espacios en línea y afectar al día a día de estas personas (Siapera; Moreo; Zhou, 2018). La denuncia de estas situaciones por parte de las mujeres es fundamental porque las personas que sufren este tipo de

violencia pueden ser consideradas contrapúblicos que se oponen al discurso dominante de la misoginia y fomentan la igualdad de un colectivo que ha sido históricamente tratado como inferior (Warner, 2002).

Sin embargo, hemos identificado pocos contenidos de denuncia directa, explicados en primera persona, acerca de violencias sufridas dentro del transporte bajo demanda. Los contenidos de denuncia encontrados durante la exploración de las redes sociales suelen ser de tipo indirecto y, generalmente, de alivio. Por ejemplo, en un tuit una usuaria mujer comenta: "Finalmente me ha tocado una conductora mujer ¿Y qué ha pasado? Pude dormir tranquila durante todo el camino, no he tenido miedo, ni ansiedad, me sentí segura porque sabía que nadie me iba a violar o acosar durante el trayecto". Este contenido evidencia que el uso de servicios de plataformas como Uber por parte de mujeres suele ir acompañado del miedo a un posible abuso que, en el caso de esta mujer, solo se minimiza cuando la trabajadora también es mujer.

Este tipo de comentarios reciben un elevado número de respuestas despectivas que ponen en duda la veracidad de la información ("¡menuda estupidez!") y/o menosprecian y se burlan de las mujeres. El desprecio hacia las mujeres se ve reflejado en comparaciones machistas y heteropatriarcales tales como la respuesta de un usuario de género no identificado al tuit anteriormente comentado: "Pueden amanecer en una bolsa de basura o morir en un accidente de coche". En este caso, que no difiere mucho de otros, a la mujer únicamente se le dan dos opciones: morir debido a un abuso sexual o morir en un accidente de tráfico como consecuencia de la mala conducción de otra mujer, por el mero hecho de serlo. En cualquier caso, el final del trayecto de Uber de una mujer está sujeto a la muerte o la violencia. Se trata de afirmaciones que están marcadas por los estereotipos de género, como el no saber conducir, considerada una práctica masculina, o como el estar en una posición inferior. Estas afirmaciones están ancladas en el sistema patriarcal y heteronormativo, que refuerzan el rol de la mujer vinculado a la subordinación, aprobación e inferiorización constante por parte del hombre (Nutbeam; Mereish, 2021).

3.2 Contenido de autodefensa, prevención y sensibilización

Además de las historias de denuncia, los usuarios y usuarias también generan contenidos de autodefensa, prevención y sensibilización, con el fin de protegerse de los posibles abusos durante los trayectos de Uber. Dentro de esta categoría se distingue entre contenidos de tipo comunitario y de tipo institucional.

Los contenidos comunitarios de autodefensa y prevención son vídeos de TikTok, con amplia difusión a través de Twitter, que proporcionan audios aparentemente casuales que las usuarias y/o usuarios de los servicios de transporte de Uber pueden reproducir intencionalmente si se encuentran en situaciones de posible riesgo. Generalmente, los audios simulan una conversación casual con una amistad o familiar preguntando a la usuaria sobre su localización y comentando amigablemente que le está esperando: "¡ah mira! ¡Ya me llegó tu ubicación! Ahorita la chequeo y pues cualquier cosa me marcas, ¿vale? Yo también ahorita llego para allá. ¡Bye!"

Cabe destacar que la difusión de este tipo de contenido en Twitter llega a alcanzar, en algunos casos, más de 42.000 retuits, 91.000 "me gusta", y 380 comentarios en los que se anima a la comunidad a grabar audios con acentos y situaciones diferentes para contar con diferentes recursos en diferentes lenguas.

Por su parte, los contenidos de sensibilización institucional no forman parte de los dos hilos de Twitter comprendidos en el análisis de este estudio, sino que han emergido durante las búsquedas manuales realizadas por las investigadoras, a partir de las palabras clave concretadas en la sección de "Método". Los contenidos de sensibilización institucional proponen soluciones tradicionales como el contacto directo con las autoridades pertinentes en materia de igualdad de género. Un ejemplo de este tipo de contenidos es el siguiente *post* de Twitter que dice: "Estamos contigo. No estás sola" del Ministerio de Igualdad de España (figura 1).



Figura 1. Aviso en Twitter del Ministerio de Igualdad de España. Fuente: Twitter

Se trata de un contenido que tiene el objetivo de proporcionar herramientas comunicativas de denuncia y defensa para las víctimas. Sin embargo, es difícil establecer la utilidad de este tipo de *post* con el incremento de la sensibilización y la disminución de los índices de violencia. El eslogan es el punto de partida del resto del lenguaje del *spot*, en el que se propone tan solo una solución teórica al problema (Camarero; Marcos, 2012). Además, el uso del plural en "estamos contigo" proviene de un interlocutor genérico y despersonificado y se dirige directamente a las mujeres. Tal y como mencionamos anteriormente, este tipo de contenido apareció a las investigadoras poco tiempo después de iniciar la búsqueda de los *hashtags* y palabras clave, como respuesta algorítmica a una posible situación de vulnerabilidad y/o violencia.

4 La comunidad de apoyo que nos lleva al activismo individualista

Los contenidos que previamente hemos identificado en la categoría de autodefensa y prevención comunitarios asumen que los *smartphones* son una herramienta tecnológica de protección contra la violencia sexual en los viajes en Uber. Aunque es innegable que los teléfonos móviles pueden facilitar el acceso a información a víctimas o generar redes de apoyo, muchas veces los mensajes que perpetúan los discursos sobre estas herramientas de seguridad culpabilizan a las víctimas o aumentan el miedo de las mujeres (Cardoso *et al.*, 2019), ya que otorgan a ellas toda la responsabilidad (a través de la autoprotección), y no a los agresores o al sistema heteropatriarcal.

Los vídeos descritos anteriormente simulan llamadas a las pasajeras de Uber como si fueran familiares o conocidos. Por un lado, estos vídeos no difunden los mecanismos de prevención propios de la aplicación,

sino que ofrecen herramientas alternativas de protección frente a situaciones potencialmente peligrosas y/o violentas que pueden tener lugar durante los trayectos de Uber. De hecho, la aplicación de Uber ofrece un servicio para compartir la ubicación en directo con personas de confianza de la pasajera y también un botón integrado en la *app* para llamar a los servicios de emergencia en caso de necesidad (Uber, 2022). Pero los contenidos de autodefensa detectados durante la investigación no destacan o visibilizan estas prestaciones, sino que aportan nuevos materiales basados en audios que buscan disuadir al potencial agresor. Además, no se detectan herramientas de protección que las mujeres puedan aplicar por sí mismas. Los vídeos tampoco enseñan recursos de autodefensa feminista física, a pesar de que se ha demostrado que ofrecer estos recursos prácticos a las mujeres ayuda a transformar el miedo en poder (Hollander, 2018). En todas las interacciones y vídeos analizados del hilo de Twitter no aparecen otras formas ni mecanismos de prevención, ya que únicamente se recopila y comparte este tipo de contenido.

Estos vídeos parten de un marco en el que se asume que es peligroso para una mujer viajar sola en Uber y que, probablemente, se encontrará con situaciones de violencia física y/o sexual. Una de las respuestas con más retuits y "me gusta" a uno de los hilos de Twitter mencionados anteriormente es de un conductor de Uber. Este usuario ofrece una serie de consejos a las mujeres que utilicen el servicio, como comprobar si se pueden abrir las puertas o prestar atención al recorrido y mostrar al conductor que están alerta. Sin embargo, estos vídeos no suelen reclamar más medidas de protección a la empresa. De hecho, ni siquiera se etiqueta en Twitter a la cuenta de la empresa Uber para hacer visibles estas preocupaciones con relación a la seguridad de las pasajeras. Así, la responsabilidad para protegerse recae sobre la mujer que utiliza el servicio, y no sobre la empresa o el conductor, ni tampoco se atribuye a cuestiones coyunturales de violencia machista.

Las soluciones que ofrecen estos vídeos a las situaciones de peligro son individuales y los vídeos se comparten como recursos de apoyo entre amigos y familiares. Muchos de los retuits y comentarios a los hilos se usan como forma de difusión de los consejos entre comunidades afectivas, pero no como plataforma para el activismo feminista. En algunas ocasiones, se comparten entre grupos de amigas, pero también hay casos de hombres que los comparten con sus parejas, como, por ejemplo, en este comentario: "ojalá no los necesites, porque no puedo estar siempre a tu lado". Así, se refuerza la función estereotipada de protector por parte de los padres, hermanos o parejas, y las mujeres se sitúan de forma sistemática en una posición de vulnerabilidad e indefensión siempre que no haya una figura masculina presente.

Este discurso también se reproduce en el contenido de los vídeos. Aunque hay paridad entre los vídeos con voz de mujer y de hombre, los vídeos grabados por mujeres siempre hacen referencia a figuras masculinas: "vengo con mi papá en el coche", "le digo a mi hermano que pasamos ahí donde estás" o "cualquier cosa me marcas y le digo a mi padre que venimos a por ti". En cambio, los vídeos hechos por hombres no hacen referencia a otras personas, porque la presencia masculina es suficiente para generar una sensación de seguridad y protección. A diferencia de los vídeos realizados por mujeres, los comentarios que se recogen en los vídeos grabados por hombres son, por ejemplo, "te estoy siguiendo con la ubicación" o "estoy cerca, te bajas antes, pagas menos y yo te recojo".

Casos como el #MeToo u otros *hashtags* feministas como #Safetytipsforladies o #AskThicke han demostrado que Twitter puede utilizarse como herramienta para organizarse y cuestionar el machismo y el heteropatriarcado (Mendes *et al.*, 2019). Sin embargo, en este caso, los vídeos ofrecen soluciones individuales que se sitúan en los estereotipos de género y no buscan crear comunidades políticas. De hecho, no se ha

identificado ningún *hashtag* o proclama política para agrupar este tipo de contenido de vídeos de protección y autodefensa. En cambio, en diciembre de 2019 en Francia, una usuaria inició una campaña bajo la etiqueta *#uberseacabó* (*#ubercestover*) para compartir y denunciar agresiones sexuales que habían sufrido pasajeras de Uber. Además, se reclamaban mejoras genéricas a la empresa y echar a los conductores que habían abusado de las pasajeras. No obstante, en los vídeos e hilos de Twitter analizados en esta investigación, los testimonios personales sobre experiencias de violencia sexual son mínimos y podrían ser una práctica que generase conciencia política a través de la visibilización de una realidad ignorada (Lokot, 2018). Tampoco se han detectado campañas políticas que exijan responsabilidades a Uber o a otras instituciones sociales.

Por lo tanto, a diferencia de otras campañas feministas que han utilizado las redes sociales para difundir sus reivindicaciones y crear comunidades activistas, en este caso no hemos identificado una conciencia feminista ni unas demandas específicas dirigidas a Uber. Aun así, estos vídeos y consejos generan una sensación de seguridad para las pasajeras y pueden suponer una ayuda para muchas mujeres usuarias de estas plataformas. Aunque no haya una denuncia explícita de un problema de violencia sexual global, los vídeos y su difusión entre iguales también tienen una potencialidad para ayudar a las mujeres a situar sus experiencias en un problema estructural más amplio y no como experiencias individuales aisladas (Mendes *et al.*, 2018).

5 Conclusiones

En este artículo hemos observado que hay dos tipologías de contenidos compartidos por las usuarias de transporte bajo demanda en las redes sociales:

- 1) historias de denuncia, y
- 2) historias de autodefensa, prevención y sensibilización.

En lo que se refiere a las denuncias, la mayor parte de los comentarios y contenidos compartidos son relatos personales de las usuarias, que narran experiencias y violencias hacia las mujeres, que se posicionan como contrapúblicos de una esfera que las oprime. Estas denuncias sirven para abrir espacios de discusión sobre la posición de la mujer frente a estos nuevos contextos de servicios bajo demanda. Pero no escapan a la controversia y al ataque, ya que muchas respuestas a dichas denuncias se sitúan en la crítica.

La creación de contenidos para la autoprotección se centra, mayoritariamente, en la creación de vídeos de TikTok que sirven para disuadir una situación de acoso mientras las mujeres hacen uso de Uber, y que son compartidos también a través de Twitter. Estos vídeos tienen una presencia de audios para poner en voz alta durante el trayecto que son o bien de figuras masculinas o de mujeres que dicen estar siguiendo la ubicación durante el trayecto de transporte y hacen referencia a figuras masculinas. Así, en la discusión alrededor de la seguridad de las mujeres tiene un gran peso la presencia de hombres que, por un lado, ofrecen medidas de protección, pero, por otro lado, no se incluyen o entienden como parte de un colectivo que refuerza el problema estructural e histórico que ellas viven.

Por una parte, es interesante esta gestión de la autoprotección realizada a través de las redes sociales, pero, por otra, su discurso acaba dirigido a la protección en un plano individual y personal que libera de

responsabilidades a la propia plataforma y a las instituciones sociales, que se limitan a publicar un anuncio en las redes sobre sus canales de comunicación para situaciones de emergencia.

Otro punto interesante y que se configura como un elemento para futuras etapas del estudio es la integración de las redes sociales con el ecosistema de plataformas: los contenidos de TikTok son integrados en Twitter y, aunque al principio no se trata de contenidos críticos y sí de protección, estos acaban formando parte de una discusión más amplia y crítica dentro de Twitter.

En las futuras etapas de la investigación, nos centraremos también en entrevistar a usuarias y trabajadoras de plataformas bajo demanda para poder comprender este fenómeno en profundidad, así como algunas tendencias que han emergido en este primer estudio exploratorio.

Cabe destacar que, durante las exploraciones iniciales, hemos observado que ciertos contenidos van más allá del habla hispánica y se encuentran en otros espacios geográficos de lenguas como la portuguesa, la francesa y la lengua inglesa. En este sentido, buscaremos también incluir una perspectiva interseccional (Crenshaw, 1991) que nos ayude a entender otras posibles opresiones que emergen y actúan en los entornos y contexto de este trabajo como, por ejemplo, la clase social, la edad o el país de procedencia, entre otras. Se trata de categorías que nos pueden ayudar a comprender este fenómeno con toda su complejidad.

Bibliografía

Barzilay, Arianne Renan; Ben-David, Anat (2017). "Platform Inequality: Gender in the Gig-Economy". *Seton Hall Law Review*, vol. 47, núm. 393. <<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2995906>>.

Camarero, Emma; Marcos, María (2012). "Campañas en televisión contra la violencia de género del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad (2008-2011). Análisis de contenidos previo al estudio de recepción". *Revista de Comunicación Vivat Academia*, núm. 121, p. 17–30. <<https://doi.org/10.15178/va.2012.121.17-30>>.

Cardoso, Lauren; Sorenson, Susan; Webb, Olivia; Landers Sara (2019). "Recent and emerging technologies: Implications for women's safety". *Technology in Society*, vol. 58, p. 1–5. <<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2019.01.001>>.

Crenshaw, Kimberle (1991). "Mapping the margins: Intersectionality, identity politics, and violence against women of color". *Stanford Law Review*, vol. 43, núm. 6, p. 1241–1299. <<https://doi.org/10.2307/1229039>>.

De Stefano, Valerio (2016). "The rise of the 'just-in-time workforce': On-demand work, crowdwork, and labor protection in the gig-economy. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, vol. 37, núm. 3, p. 471–504. <<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2682602>>.

Escalante, Sara. O; Col·lectiu Punt, 6 (2018). "La seguridad urbana desde el urbanismo feminista". *Barcelona Societat-Revista de Investigación y análisis social*, núm. 22. <https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/revista-castellano/05_ortiz-profundidad-22-cast.pdf>.

Faulkner, Sandra. L.; Trotter, Stormy P. (2017). "Data Saturation". En: J. Matthes, C. S. Davis, R. F. Potter (eds.). *The International Encyclopedia of Communication Research Methods*, p. 1–2. <<https://doi.org/10.1002/9781118901731.iecrm0060>>.

- Gandini, Alessandro (2019). "Labour process theory and the gig economy". *Human Relations*, vol. 72, núm. 6, p. 1039–1056. <<https://doi.org/10.1177/0018726718790002>>.
- Ging, Debbie; Lynn, Theodore; Rosati, Pierangelo (2020). "Neologising misogyny: Urban Dictionary's folksonomies of sexual abuse". *New Media & Society*, vol. 22, núm. 5, p. 838–856. <<https://doi.org/10.1177/1461444819870306>>.
- Glaser, Barney. G.; Strauss, Anselm L; Strutzel, Elizabeth (1968). "The Discovery of Grounded Theory; Strategies for Qualitative Research". *Nursing Research*, vol. 17, núm. 4. <<https://doi.org/10.1097/00006199-196807000-00014>>.
- Habermas, Jürgen (1991). *The public sphere*. En: C. Mukerji y M. Schudson (eds.). *Rethinking popular culture: Contemporary perspectives in cultural studies*, p. 398–404. University of California Press.
- Hollander, Jocelyn (2018). "Women's self-defense and sexual assault resistance: The state of the field". *Sociology Compass*, vol. 12, núm. 8. <<https://doi.org/10.1111/soc4.12597>>.
- Hunt, Abigail; Samman, Emma (2019, enero). "Gender and the Gig Economy: Critical Steps for Evidence-Based Policy". *Overseas Development Institute*, working paper 546. <<https://odi.org/en/publications/gender-and-the-gig-economy-critical-steps-for-evidence-based-policy/>>.
- Kullmann, Miriam (2018). "Platform Work, Algorithmic Decision-Making, and EU Gender Equality Law". *International Journal of Comparative Labour Law and Industrial Relations*, vol. 34, núm. 1, p. 1–21. <<https://kluwerlawonline.com/journalarticle/International+Journal+of+Comparative+Labour+Law+and+Industrial+Relations/34.1/IJCL2018001>>.
- Lokot, Tetyana (2018). "#IAmNotAfraidToSayIt: stories of sexual violence as everyday political speech on Facebook". *Information, Communication & Society*, vol. 21, núm. 6, p. 802–817. <<https://doi.org/10.1080/1369118X.2018.1430161>>.
- Mallimaci, Fortunato; Giménez Béliveau, Verónica (2006). *Historias de vida y método biográfico*. En: I. G. Valisachis (ed.). *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa.
- Mendes, Kaitlynn; Ringrose, Jessica; Keller, Jessalynn (2018). "#MeToo and the promise and pitfalls of challenging rape cultural through digital feminist activism". *European Journal of Women's Studies*, vol. 25, núm. 2, p. 236–246. <<https://doi.org/10.1177/1350506818765318>>.
- Mendes, Kaitlynn; Ringrose Jessica; Keller Jessalynn (2019). *Digital Feminist Activism*. Oxford University Press. <<https://doi.org/10.1093/oso/9780190697846.001.0001>>.
- Milkman Ruth; Elliott-Negri Luke, Griesbach Kathleen; Reich Adam (2021). "Gender, Class, and the Gig Economy: The Case of Platform-Based Food Delivery". *Critical Sociology* vol. 47, núm. 3, p. 357–372. <<https://doi.org/10.1177/0896920520949631>>.
- Nutbeam, Meena; Mereish, Ethan H. (2021). "Negative Attitudes and Beliefs Toward the #MeToo Movement on Twitter". *Journal of Interpersonal Violence*. <<https://doi.org/10.1177/08862605211001470>>.
- O'Brien, Sara Ashley; Black, Nelli; Devine, Curt; Griffin, Drew (2018, abril). "CNN investigation: 103 Uber drivers accused of sexual assault or abuse". *CNN* <<https://money.cnn.com/2018/04/30/technology/uber-driver-sexual-assault>>.
- Papacharissi, Zizi (2002). "The virtual sphere: The internet as a public sphere". *New Media & Society*, vol. 4, núm. 1, p. 9–27. <<https://doi.org/10.1177/14614440222226244>>.
- Pink, Sarah; Horst, Heather; Postill, John; Hjorth, Larissa; Lewis, Tania; Tacchi, Jo (2019). *Etnografía digital. Principios y prácticas*. Ediciones Morata.

- Scolari, Carlos A.; Ardèvol, Elisenda; Pérez-Latorre, Òliver; Masanet, María.-José; Lugo Rodríguez, Nohemi (2020). "What are Teens Doing with Media? An Ethnographic Approach for Identifying Transmedia Skills and Informal Learning Strategies". *Digital Education Review*, núm. 37, p. 269–287. <<https://doi.org/10.1344/der.2020.37.269-287>>.
- Shade, Leslie R. (2018). "Hop to it in the gig economy: The sharing economy and neo-liberal feminism". *International Journal of Media & Cultural Politics*, vol. 14, núm. 1, p. 35–54. <https://doi.org/10.1386/macp.14.1.35_1>.
- Siapera, Eugenia, Moreo, Elena, Zhou, Jiang (2018). "Hate Track: Tracking and Monitoring Racist Speech Online". Dublin: Irish Human Rights and Equality Commission. <<https://www.ihrec.ie/app/uploads/2018/11/HateTrack-Tracking-and-Monitoring-Racist-Hate-Speech-Online.pdf>>.
- Uber (2019). "Uber delivers U.S. safety report". <<https://www.uber.com/en-GB/newsroom/2019-us-safety-report/>>.
- Uber (2022). "Designing a safer ride". <<https://www.uber.com/us/en/ride/safety/>>.
- Van Dijck, José; Poell, Thomas; de Waal, Martin 2018. *The platform society: Public values in a connective world*. Oxford University Press. <<https://doi.org/10.1093/oso/9780190889760.001.0001>>.
- Warner, Michael (2002). *Publics and Counterpublics*. Zone Books. <<https://doi.org/10.1215/08992363-14-1-49>>.
- Woodcock, Jamie (2019). "The impact of gig economy". *Work in the Age of Data*. <<https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2020/02/BBVA-OpenMind-Jamie-Woodcock-Impact-of-gig-economy.pdf>>.
- Zerbino, Nicolas (2019). "Uber y el transporte público: Una relación complicada". *Chicago Policy Review*. <<https://www.proquest.com/scholarly-journals/uber-y-el-transporte-público-una-relación/docview/2331838564/se-2?accountid=14708>>.
- Zhang, Mengzhu; Pengjun, Zhao; Tong, Xin (2022). "Constructing women's immobility: Fear of violence and Women's constricted nocturnal travel behaviour". *Travel Behaviour and Society*, núm. 26, p. 178–192. <<https://doi.org/10.1016/j.tbs.2021.10.002>>.