

ATENCIÓNES DEL SERVICIO BERDINDU GIPUZKOA

INFORME ANUAL ENERO A DICIEMBRE DE 2016



ASPECTOS DESTACABLES ALDERDI AZPIMARRAGARRIAK

2015ean erregistratutako datuekin alderatuz, hurrengoa erreparatzen da:
En relación a los datos registrados el pasado 2015, se observa:

- ✓ Eskaeren kopuru orokorra antzekoa da (346-342)
- ✓ Antzekotasun handia kategoría guztietan.
- ✓ Zerbitzura gerturaten diren gizon kopurua handiagoa izaten jarraitzen du. Hala ere, emakume eta gizonen arteko eskaera kopurua berdintzeko joera dago. Iaz iada datu honetaz erreparatu zen.
- ✓ 16-25, 26-35 eta 36-45 adin-tarteetan ere antzekotasun handia ikus daiteke, % 30aren inguruko ehunekoekin. Datuak lehengo urtekoen oso antzekoak dira (gehikuntza arin bat izan da kategoría horietatik hirugarrenean).
- ✓ Gipuzkoa (% 84) eta pertsona ez-etorkinak (% 84) datu azpimarragarriak dira, eskaeren jatorria kontuan hartzen baldin badugu. Gehikuntza arin bat ikus daiteke etorkinen eskaeren kopuruan (%10-%16), kasu horietako batzuek eskatzen duten jarraipenaren ondorioz nagusiki: asilo-eskaerak.
- ✓ *Hezkuntza* eta *Sozializazio-sareak* dira kategoría ugariak (%22). Datuak 2015ean lortutakoekin antzekotasun handia dute (jaisiera arina %26-%22).
- ✓ Azpimarratzekoa da *LGTB-fobia* kategorian eskaerek izan duten igoera (%5-%9), baita arrazoi horregatik izandako asilo-eskaerena ere, eta hori gauza berria da aurtan.
- ✓ Telefonoa eta posta elektronikoa (%39-%32) dira harremanetan jartzeko bitarteko nagusiak. Lehenengoak behera egin du (46%-39%) eta bigarrenak antzekotasun handia du.
- ✓ Erabiltzaileek Berdinu Zerbitzuari buruz informazio maila handiagoa dutela ikus daiteke (%8-%10).
- ✓ Paralelismo en el número global de demandas (346-342)
- ✓ Gran paralelismo en la práctica totalidad de las categorías.
- ✓ Si bien el número de hombres que acuden al servicio sigue siendo superior, se confirma la tendencia al equilibrio entre demandas formuladas por H y M, dato éste ya observado el pasado año.
- ✓ Se observa un gran paralelismo entre las franjas de edad de 16-25, 26-35 y 36-45, con porcentajes cercanos al 30%. Los datos son muy similares a los del pasado año (ligero incremento en la 3ª de las categorías).
- ✓ Gipuzkoa (84%) y personas no inmigrantes (84%) son datos destacables en lo que al origen de las demandas se refiere. Se observa un ligero incremento en el número de demandas de personas inmigrantes (10%-16%) debido, fundamentalmente, al seguimiento requerido por algunos de los casos: solicitudes de asilo.
- ✓ *Educación y Redes de socialización* son las categorías mayoritarias (22%). Los datos son muy similares a las obtenidos en 2015 (ligero descenso 26%-22%).
- ✓ Subrayar el incremento de demandas en la categoría *LGTB-fobia* (5%-9%) y las solicitudes de asilo por dicho motivo, aspecto éste novedoso el presente año.
- ✓ Teléfono y correo electrónico (39%-32%), con ligero descenso de la primera (46%-39%) y paralelismo en la segunda, son las principales vías de contacto.
- ✓ Se observa un mayor grado de información por parte de los/as usuarios/as referida al servicio Berdinu (8%-10%)

2016
URTARRILA - ABENDUA

	Konsultak	%
GUZTIRA	342	100
Pertsonak	223	65
Entitateak	119	35
	342	100
Gizonak	106	48
Emakumeak	97	43
Gurasoak	12	5
Transgenero	8	4
	223	100
Bizkaia	10	3
Gipuzkoa	287	84
Araba	12	3
Besteak	33	10
	342	100
Aurrez aurretik	95	28
Telefonoa	133	39
Posta elektronikoa	109	32
Beste batzuk	5	1
	342	100
< 16urte	7	3
16/25	60	27
26/35	65	29
36/45	59	26
46/55	22	10
>55	10	5
	223	100

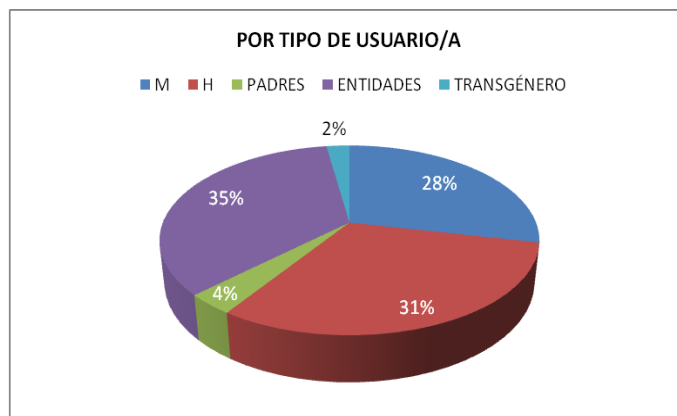
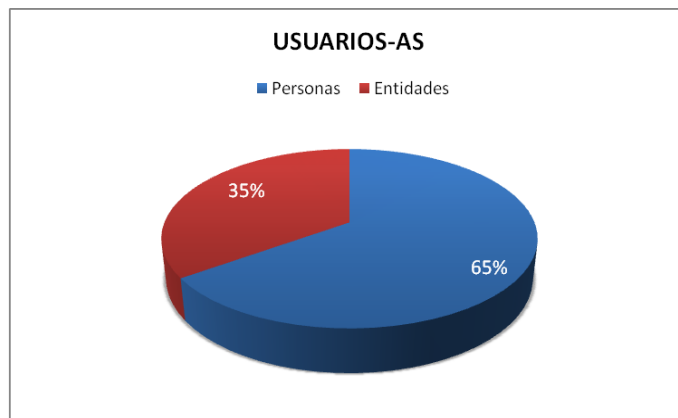
ATENCIONES A LA SUMA TOTAL DE USUARIOS/AS

TOTAL DE ATENCIONES ANUALES



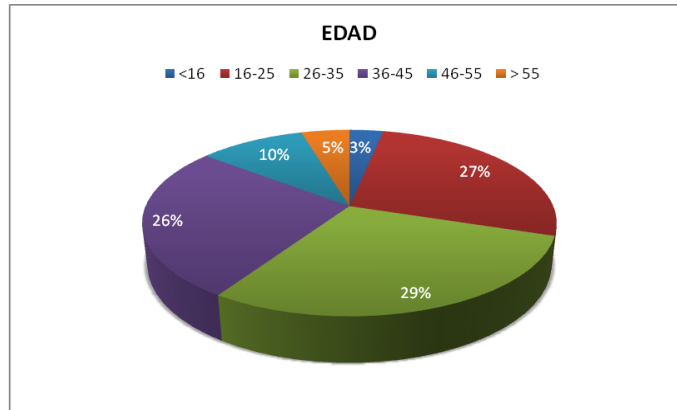
NUEVO	322
SEGUIMIENTO	20

ATENCIONES TOTALES POR TIPO DE USUARIO/A



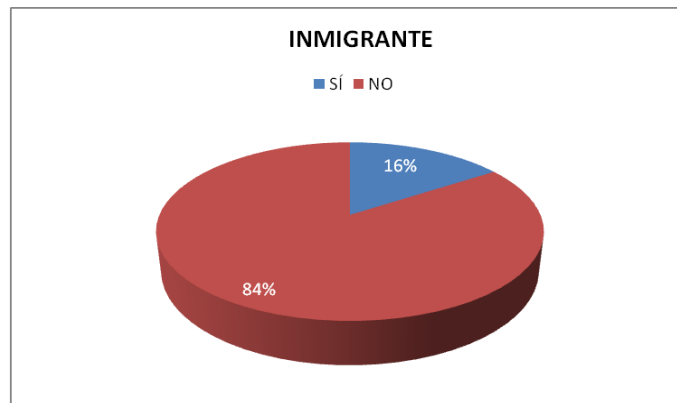
M	97	ENTIDADES	119
H	106	TRANSGÉNERO	8
PADRES	12		

ATENCIONES TOTALES POR EDADES



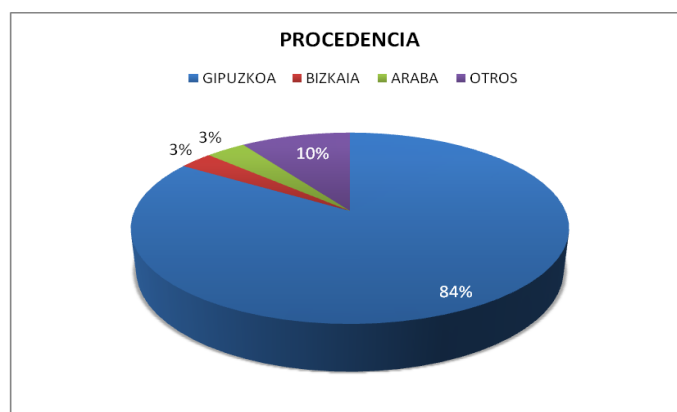
<16	7	46-55	22
16-25	60	> 55	10
26-35	65	SR	119
36-45	59		

ATENCIONES TOTALES POR ORIGEN



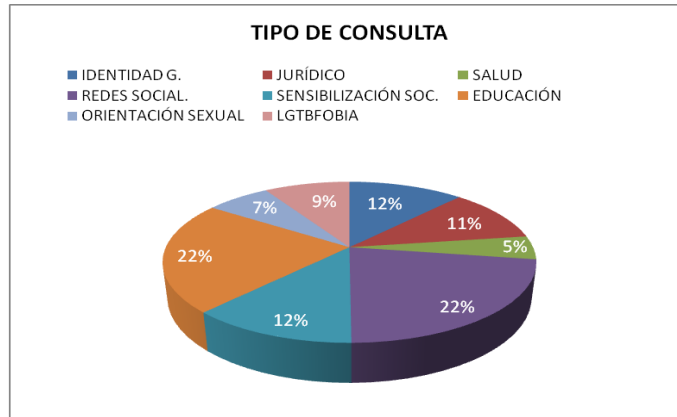
SÍ	35
NO	188

ATENCIONES TOTALES POR PROVINCIA



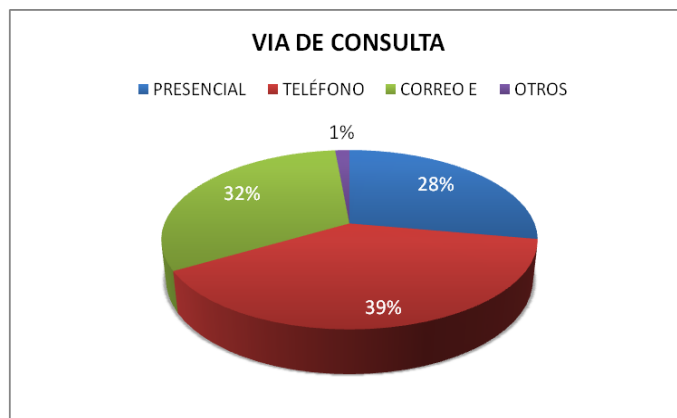
GIPUZKOA	287	ARABA	12
BIZKAIA	10	OTROS	33

ATENCIONES TOTALES POR CONSULTA REALIZADA



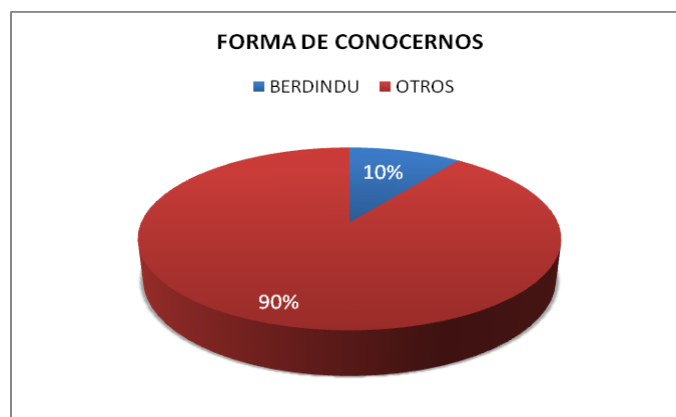
IDENTIDAD G.	43	SENSIBILIZACIÓN SOC.	44
JURÍDICO	39	EDUCACIÓN	81
SALUD	17	ORIENTACIÓN SEXUAL	24
REDES SOCIAL.	81	LGBTFOBIA	32

ATENCIONES TOTALES POR VÍA DE LA CONSULTA



PRESENCIAL	95	CORREO E	109
TELÉFONO	133	OTROS	5

FORMA DE CONOCERNOS



VALORACIONES FINALES

USUARIOS/AS

- Son 9 de cada 10 las demandas correspondientes a usuarios-as que han contactado con el servicio por primera vez durante el presente año, porcentaje similar al del pasado año. Se observa un gran paralelismo en el número global de demandas atendidas en ambos períodos (346-342).

TIPO DE USUARIO/A

- La gran mayoría de consultas son realizadas a título personal, 65%, siendo un 35 % las correspondientes a entidades. Los porcentajes son muy similares a los del pasado año
- Las consultas realizadas por hombres-mujeres suponen un 31% y 28%, respectivamente, del global. Pequeños porcentajes correspondientes a *Padres/madres* (4%) y *Transgénero* (2%) completan el diagrama. En todos los casos, las cifras son muy similares a las registradas en 2015.

FRANJAS DE EDAD ATENDIDAS

- ✓ Se observa un gran paralelismo entre las franjas de edad 16-25, 26-35 y 36-45, con porcentajes cercanos al 30%. Los datos son muy similares a los del pasado año (ligero incremento en la 3ª categoría 20%-26%). Mencionar que las demandas realizadas por menores de 25 años son formuladas, en su gran mayoría, por estudiantes que solicitan información de cara a trabajos escolares.

Ya en un nivel inferior se sitúan demandas formuladas por personas de 46-55 (10%). Como resulta habitual, existe un colectivo de personas de edad superior a 55 años cuyo acceso al servicio es muy reducido (5%). Tampoco en estos casos las variaciones respecto a 2015 resultan significativas.

INMIGRACION

- ✓ Al igual que en años anteriores, son pocas las personas inmigrantes que han accedido al Servicio. Se observa, en cualquier caso, un ligero incremento en el número de demandas de estas últimas (10%-16%), incremento debido, fundamentalmente, al seguimiento requerido por algunos de los casos: solicitudes de asilo.

PROCEDENCIA

- ✓ Como es habitual, la gran mayoría de demandas se corresponde con personas procedentes de la provincia de Gipuzkoa (84%). Se observan pequeños porcentajes correspondientes a Bizkaia y Araba, 3% en ambos casos, y un 10% de consultas provenientes de otros lugares (Iparralde; Navarra, otras comunidades, otros países...). Los datos son muy similares a los del pasado año.

TIPO DE CONSULTA REALIZADA

- ✓ Si nos atenemos a la tipología de las demandas atendidas, observamos paralelismo entre las categorías de *Educación y Redes de socialización*, categorías mayoritarias, con un 22% en ambos casos. La variación con respecto al pasado año no resulta significativa (ligero descenso 26%-22%). Demandas formuladas por jóvenes estudiantes de cara a trabajos escolares y solicitud de talleres por parte de centros escolares son relevantes en el primero de los casos.
- ✓ Puntuar el incremento de demandas vinculadas a *LGTB-fobia* (5%-9%). Aunque es cierto que es ésta una tendencia que se viene observando en los últimos años, hemos de aclarar que también influye en el incremento del presente año el seguimiento requerido por algunos de los casos: solicitudes de asilo. Destacar estas solicitudes (4) como especialmente significativas (Mauritania, Brasil, Marruecos, Venezuela).
- ✓ El resto de porcentajes se distribuye entre las distintas categorías:
 - *Sensibilización social* 12%: paralelismo 2015
 - *Identidad de género* 12%: incremento motivado, mayormente, por gestiones de seguimiento (solicitud de silo)
 - *Jurídico* 11%: paralelismo 2015
 - *Orientación sexual* 7%: paralelismo 2015
 - *Salud* 5%: paralelismo 2015

MEDIO DE COMUNICACIÓN USADO

- ✓ Se observa un despunte de las demandas recibidas a través de teléfono, 39%, (ligero descenso 46%-39%) seguidas de las recibidas a través del correo electrónico 32% (paralelismo) y las atendidas de forma presencial 28% (ligero incremento 22%-28%).

FORMA DE CONOCER EL SERVICIO

- ✓ Para la mayoría de usuarios (9 de cada 10), las referencias que han posibilitado el acceso al Servicio están relacionadas con conocimientos previos de la asociación, con su oferta de actividad, página Web... En cualquier caso, se observa un mayor grado de información sobre el servicio Berdindu en relación a los datos del pasado año (8%-10%).

RECOMENDACIONES Y MEJORA PARA EL SERVICIO (GIPUZKOA) AÑO 2016

- Se considera positivo el paralelismo en el montante global de demandas en relación al año precedente así como el equilibrio en la práctica totalidad de las categorías. Es ésta una tónica habitual a lo largo de los años que, sin embargo, no es óbice para tender a un incremento en el próximo año.
- Aunque sigue siendo superior el número de hombres que acceden al servicio, se confirma la tendencia al equilibrio observada en los últimos años, dato positivo que, confiamos, se mantenga.
- Sería conveniente articular recursos que posibiliten que, al margen de demandas de carácter académico, jóvenes de edad temprana puedan acceder al Servicio: formulación de demandas y/o círculo de relación (redes sociales como posible recurso)

- El incremento del acceso directo al Servicio Berdindu como tal (8%-10%) es un buen dato en sí y una tendencia que se viene observando en los últimos años. Sería conveniente seguir incidiendo en el plano de la difusión a fin de que el Servicio sea cada vez más conocido.
- El incremento de demandas vinculadas a actitudes LGTB-fóbicas es un dato que parece confirmarse en los últimos años. Subrayar las solicitudes de asilo (Mauritania, Brasil, Marruecos, Venezuela) como especialmente significativas en el presente año.
- En lo que a la organización interna del Servicio Berdindu se refiere, se valora positivamente la voluntad compartida de mejora del mismo de acuerdo a los parámetros definidos en la reunión llevada a cabo el 25/10/2016. Sería deseable que durante el próximo año se materializaran acciones que lo posibilitara.