

# ATENCIÓNES DEL SERVICIO BERDINDU GIPUZKOA

## INFORME ANUAL ENERO A DICIEMBRE DE 2017



## ASPECTOS DESTACABLES ALDERDI AZPIMARRAGARRIAK

2016ean erregistratutako datuekin alderatuz, hurrengoa erreparatzen da:  
En relación a los datos registrados el pasado 2016, se observa:

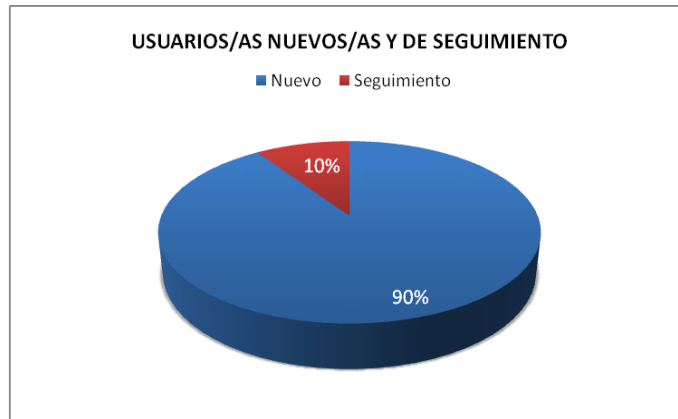
- ✓ Eskaeren kopuru orokorra antzekoa da (342-336)
- ✓ Antzekotasun handia kategoría guztietan.
- ✓ Emakume eta gizonen arteko eskaera kopurua berdintzeko joera dago. Iaz iada datu honetaz erreparatu zen.
- ✓ 16-25 eta 26-35 adin-tarteetan ere antzekotasun handia ikus daiteke, %30aren inguruko ehunekoekin, 36-45 adin-tarteaz jarraituak (%20). Iazkoarekin alderatzen badugu, nahiz eta aldaketa txikiak ikus daitezken, ez dira esanguratsuak.
- ✓ Gipuzkoa (%82) eta pertsona ez-etorkinak (%79) datu azpimarragarriak dira, eskaeren jatorria kontuan hartzen baldin badugu. Gehikuntza arin bat ikus daiteke etorkinen eskaeren kopuruan (%16-%21), neurri handi batean asilo-eskaerekin lotutakoak.
- ✓ *Hezkuntza* da eskaera gehieneko kategoría (%22-%27), eta *Genero-identitateak* (%12-%19) jarraitzen dio. Nabaria da biek pairatzen dutela hazkundera iazko datuekiko.
- ✓ Beheraka pairatzen duen *Gizarteratze-sareak* ezik (%22-%15), gainerako kategoriek oso kopuru antzekoak dituzte iazko datuekin alderatuta.
- ✓ Berdintasuna nabaria da Zerbitzura iristeko bideen araberako sailkapenean (aurrez-aurrekoa, telefonoz edo postaz) arlo bakoitzean portzentaia %30aren inguruan dagoelarik.
- ✓ Erabiltzaileek Berdindu Zerbitzuari buruz informazio maila handiagoa dutela ikus daiteke (%10-%12).
- ✓ Paralelismo en el número global de demandas (342-336)
- ✓ Gran paralelismo en la mayoría de las categorías.
- ✓ Se confirma la tendencia al equilibrio entre demandas formuladas por H y M, dato éste ya observado el pasado año.
- ✓ Gran paralelismo entre las franjas de edad de 16-25 y 26-35, con porcentajes cercanos al 30%, situándose a continuación la franja de 36-45 años (20%). Comparativamente, aunque se observan pequeñas fluctuaciones, éstas no resultan especialmente significativas.
- ✓ Gipuzkoa (82%) y personas no inmigrantes (79%) 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 (16%-21%) correspondiente en gran medida a personas demandantes de asilo.
- ✓ *Educación* es la categoría mayoritaria (22%-27%), seguida de *Identidad de género*, (12%-19%). Como se observa, ambas experimentan un incremento en relación al pasado año.
- ✓ A excepción de *Redes de socialización*, que experimenta un descenso (22%-15%), el resto de categorías presentan cifras muy homogéneas y similares a las del pasado año.
- ✓ Se observa un paralelismo total entre las distintas vías de acceso al Servicio (presencial, teléfono y correo), con porcentajes, en todos los casos, cercanos al 30%
- ✓ Se observa un mayor grado de información por parte de los/as usuarios/as referida al servicio Berdindu (10%-12%)

**2017**  
**URTARRILA - ABENDUA**

	Konsultak	%
<b>GUZTIRA</b>	336	100
<b>Pertsonak</b>	243	72
<b>Entitateak</b>	93	28
	336	100
<b>Gizonak</b>	117	48
<b>Emakumeak</b>	105	43
<b>Gurasoak</b>	21	9
<b>Transgenero</b>	0	0
	243	100
<b>Bizkaia</b>	13	4
<b>Gipuzkoa</b>	277	82
<b>Araba</b>	13	4
<b>Besteak</b>	33	10
	336	100
<b>Aurrez aurretik</b>	114	34
<b>Telefonoa</b>	113	34
<b>Posta elektronikoa</b>	109	32
<b>Beste batzuk</b>	0	0
	336	100
<b>&lt; 16urte</b>	3	1
<b>16/25</b>	82	34
<b>26/35</b>	73	30
<b>36/45</b>	49	20
<b>46/55</b>	28	12
<b>&gt;55</b>	8	3
	243	100

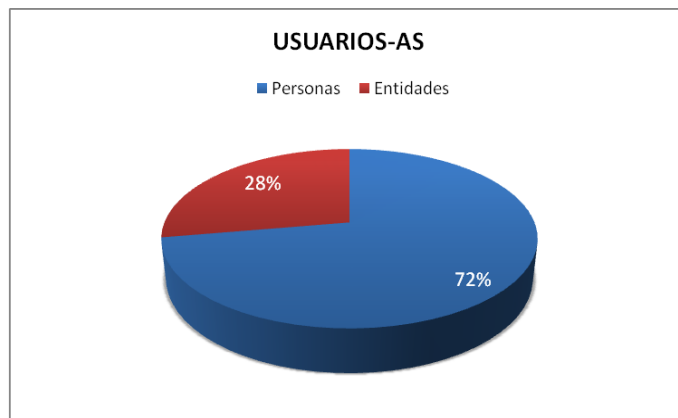
# ATENCIONES A LA SUMA TOTAL DE USUARIOS/AS

## TOTAL DE ATENCIONES ANUALES



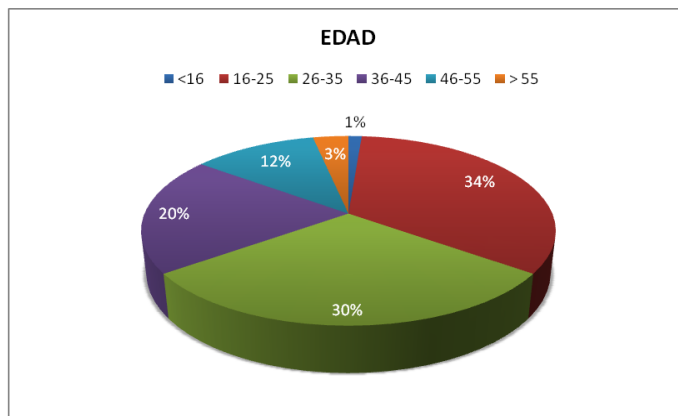
NUEVO	304
SEGUIMIENTO	32

## ATENCIONES TOTALES POR TIPO DE USUARIO/A



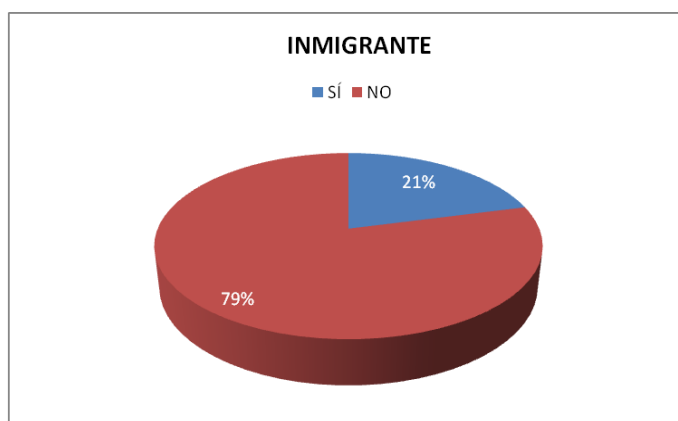
M	105	ENTIDADES	93
H	117	TRANSGÉNERO	0
PADRES	21		

## ATENCIONES TOTALES POR EDADES



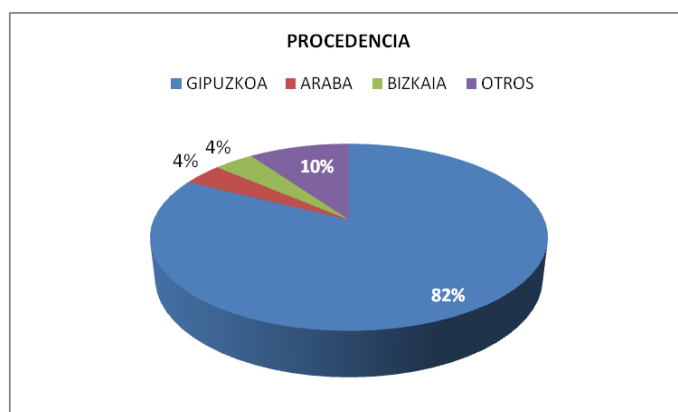
<16	3	46-55	28
16-25	82	> 55	8
26-35	73	SR	93
36-45	49		

## ATENCIONES TOTALES POR ORIGEN



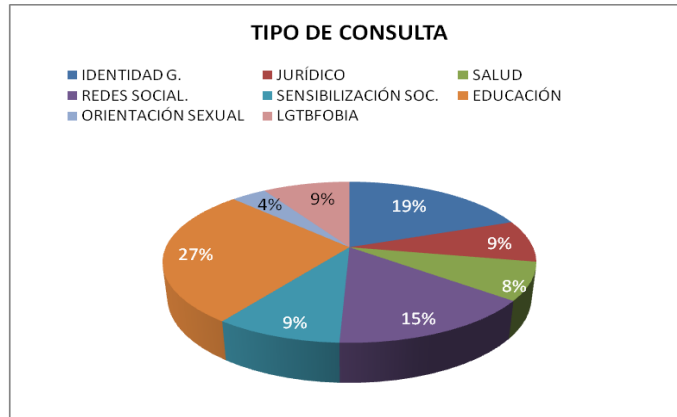
SÍ	51
NO	192

## ATENCIONES TOTALES POR PROVINCIA



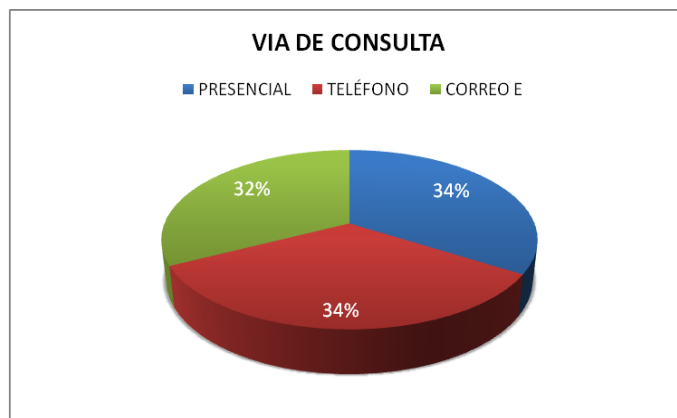
GIPUZKOA	277	ARABA	13
BIZKAIA	13	OTROS	33

## ATENCIONES TOTALES POR CONSULTA REALIZADA



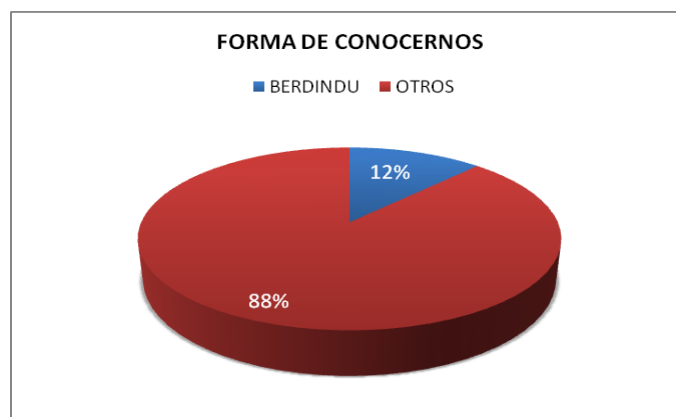
IDENTIDAD G.	69	SENSIBILIZACIÓN SOC.	33
JURÍDICO	30	EDUCACIÓN	97
SALUD	27	ORIENTACIÓN SEXUAL	13
REDES SOCIAL.	54	LGTBFOBIA	32

## ATENCIONES TOTALES POR VÍA DE LA CONSULTA



PRESENCIAL	114	CORREO E	109
TELÉFONO	113	OTROS	0

## 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 (342-336).

### TIPO DE USUARIO/A

- ✓ La gran mayoría de consultas son realizadas a título personal, 72%, siendo un 28 % las correspondientes a entidades. Estas últimas se han reducido ligeramente en relación al pasado año (35%-28%).
- ✓ Las consultas realizadas por hombres-mujeres suponen un 35% y 31%, respectivamente, del global. Pequeños porcentajes correspondientes a *Padres/madres* (6%) completan el diagrama. En todos los casos, las cifras son muy similares a las registradas en 2016.

### FRANJAS DE EDAD ATENDIDAS

- ✓ Se observa un gran paralelismo entre las franjas de edad 16-25, 26-35 con porcentajes cercanos al 30% en ambos casos. Si bien se da en la primera un ligero incremento en relación al pasado año (27%-34%), la segunda no experimenta variación. 36-45, con un 20% y ligero descenso en relación al pasado año (26%-20%), se sitúa a continuación. 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 edades comprendidas entre 46-55 (12%). Como resulta habitual, existe un colectivo de personas de edad superior a 55 años cuyo acceso al servicio es muy reducido (3%). Las variaciones respecto a 2016 no 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 incremento en el número de demandas de estas últimas (16%-21%), demandas correspondientes en gran medida a personas demandantes de asilo.

### PROCEDENCIA

- ✓ Como es habitual, la gran mayoría de demandas se corresponde con personas procedentes de la provincia de Gipuzkoa (82%). Se observan pequeños porcentajes correspondientes a Bizkaia y Araba, 4% 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 un despunte de la categoría *Educación*, con un 27%, y ligero incremento en relación al pasado año (22%-27%). Demandas formuladas por jóvenes estudiantes de cara a trabajos escolares y solicitud de talleres por parte de centros escolares son relevantes a este nivel.
- ✓ *Identidad de género* (19%), que experimenta un crecimiento (12%-19%), es la segunda de las categorías, situándose a continuación *Redes de socialización*, con un 15% y descenso en relación a los datos del pasado año (22%-15%)
- ✓ El resto de porcentajes se distribuye de forma bastante homogénea entre las restantes categorías:
  - *LGTB-fobia* 9%
  - *Sensibilización social* 9%
  - *Jurídico* 9%
  - *Salud* 8%
  - *Orientación sexual* 4%

Estos últimos porcentajes son, en todos los casos, muy similares a los del pasado año.

## MEDIO DE COMUNICACIÓN USADO

- ✓ Se observa un paralelismo total entre las distintas vías de acceso al Servicio (presencial, teléfono y correo) con porcentajes, en todos los casos, cercanos al 30%.

## FORMA DE CONOCER EL SERVICIO

- ✓ Para la mayoría de usuarios (casi 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 (10%-12%).

## 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.
- 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 (10%-12%) 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.
- Las demandas vinculadas a *LGTB-fobia* son muy similares a las del pasado año. Destacar que gran parte de éstas están vinculadas a solicitudes de asilo y, por tanto, actitudes LGTB-fóbicas en otros países.
- En lo que a la organización interna del Servicio Berdindu se refiere, se han materializadas muy pocas iniciativas. Sería deseable incidir a este nivel.