

ATENCIÓNES DEL SERVICIO BERDINDU GIPUZKOA

INFORME ANUAL ENERO A DICIEMBRE DE 2018



ASPECTOS DESTACABLES ALDERDI AZPIMARRAGARRIAK

2017ean erregistratutako datuekin alderatuz, hurrengoa erreparatzen da:
En relación a los datos registrados el pasado 2017, se observa:

- ✓ Eskaren kopuru orokorra antzekoa da (336-340)
- ✓ Antzekotasun handia kategoría guztietan.
- ✓ Emakume eta gizonen arteko eskaera kopurua berdintzeko joera dago.
- ✓ 16-25 urtekoena sailkatzen da tarte nagusia bezala, aurreko urteko datu antzekoekin (%34-%33). 26-35 eta 36-45 adin-taldeen arteko paralelismo handia ikus daiteke, bietan %20tik gertu dauden ehunekoekin. Azken kategoría honetan ehunekoak ez du aldaketarik jasaten, 26-35 adin tarteetan jaitsiera bat nabaritu daitekeelarik aurreko urtekoarekin alderatuz (%30-%23).
- ✓ Gipuzkoa (%80) eta pertsona ez-etorkinak (%76) datu azpimarragarriak dira, eskaren jatorria kontuan hartzen baldin badugu. Zehaztu beharra dago atzerritarrek eginiko eskaerak, ein handi batean, asiloa eskatzen duten pertsonekin bat egiten duela.
- ✓ *Genero Identitatea* da kategoría nagusia (%24), aurreko urtekoarekin alderatuz hazi egin delarik. Hezkuntzak, %18arekin bigarren postua mantentzen du, jaitsiera izanik aurreko urtekoarekin alderatuz (%27-%18).
- ✓ “*Sozializazio sareak*” (%16) eta “*Sentsibilizazio soziala*” (%12) doaz jarraian. Gainontzeko portzentaiak modu homogeneoan banatzen dira gainontzeko kategorien artean. Guztietan datuak aurreko urtekoaren oso antzekoak dira.
- ✓ Paralelismo bat ikus daiteke “*Presentziala*” eta “*Posta elektronikoa*” kategorien artean zerbitzuko sarbide gisara (%38). Pixka bat beherago kokatzen dira telefono bidez eginiko eskaerak (%24).
- ✓ Berdindu zerbitzuaren bidez iristen diren pertsonen kopuruaren jaitsiera bat ikus daiteke (%12-%7).
- ✓ Paralelismo en el número global de demandas (336-340)
- ✓ Gran paralelismo en la mayoría de las categorías.
- ✓ Se confirma la tendencia al equilibrio entre demandas formuladas por H y M.
- ✓ 16-25 años se constituye en categoría mayoritaria con datos muy similares a los del pasado año (34%-33%). Se observa gran paralelismo entre las franjas de edad 26-35, 36-45, con porcentajes cercanos al 20% en ambos casos. El porcentaje en esta última categoría no experimenta variación observándose un ligero descenso en la franja 26-35 en relación al pasado año (30%-23%)
- ✓ Gipuzkoa (80%) y personas no inmigrantes (76%) son datos destacables en lo que al origen de las demandas se refiere. Puntuar que las demandas formuladas por personas inmigrantes corresponden en gran medida a personas demandantes de asilo.
- ✓ *Identidad de Género* es la categoría mayoritaria (24%) con un incremento en relación al pasado año. *Educación*, con un 18%, y descenso en relación al pasado año (27%-18%) ocupa el segundo lugar.
- ✓ “*Redes de socialización*” (16%) y “*Sensibilización social*” (12%) se sitúan a continuación. El resto de porcentajes se distribuye de forma homogénea entre las restantes categorías. Los datos en todas ellas son muy similares a los del pasado año.
- ✓ Se observa un paralelismo total entre las categorías “*Presencial*” y “*Correo electrónico*” como vías de acceso al servicio (38%). Ligeramente por debajo se sitúan las demandas formuladas por teléfono (24%)
- ✓ Se observa un descenso en el número de personas que acceden a través del servicio Berdindu (12%-7%).

2018
URTARRILA - ABENDUA

Konsultak	%
-----------	---

GUZTIRA	340	100
----------------	-----	-----

Pertsonak	246	72
Entitateak	94	28

340	100
-----	-----

Gizonak	104	43
Emakumeak	106	43
Gurasoak	30	12
Transgenero	6	2

246	100
-----	-----

Bizkaia	18	5
Gipuzkoa	273	80
Araba	13	4
Besteak	36	11

340	100
-----	-----

Aurrez aurretik	130	38
Telefonia	81	24
Posta elektronikoa	129	38
Beste batzuk	0	0

340	100
-----	-----

< 16urte	2	1
16/25	81	33
26/35	57	23
36/45	51	21
46/55	43	17
>55	12	5

246	100
-----	-----

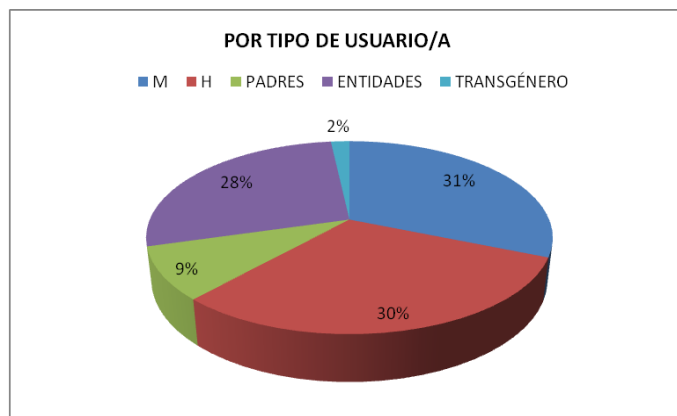
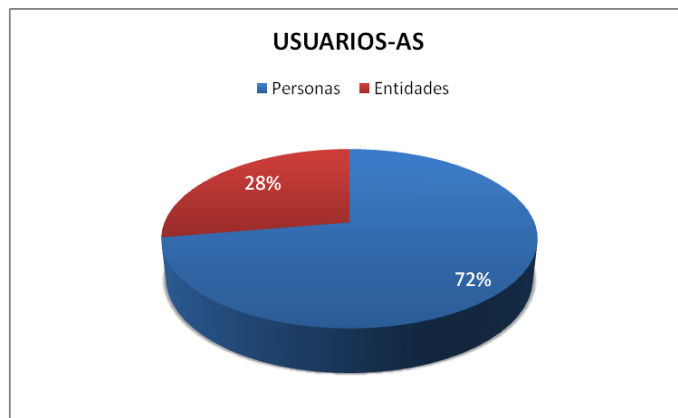
ATENCIONES A LA SUMA TOTAL DE USUARIOS/AS

TOTAL DE ATENCIONES ANUALES



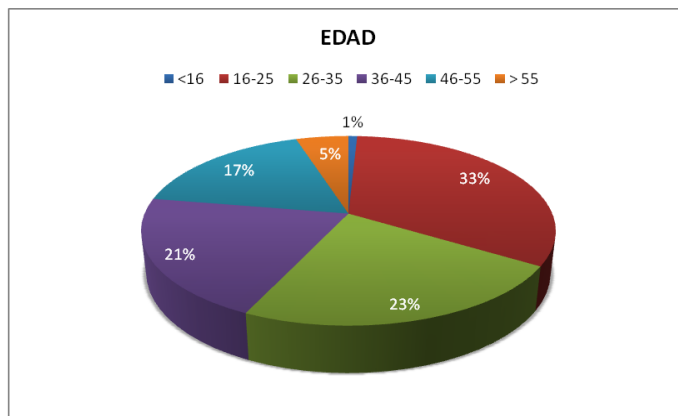
NUEVO	308
SEGUIMIENTO	32

ATENCIONES TOTALES POR TIPO DE USUARIO/A



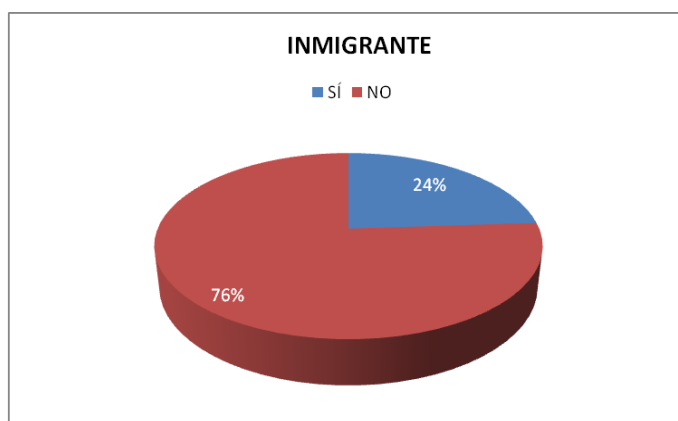
M	106	ENTIDADES	94
H	104	TRANSGÉNERO	6
PADRES	30		

ATENCIONES TOTALES POR EDADES



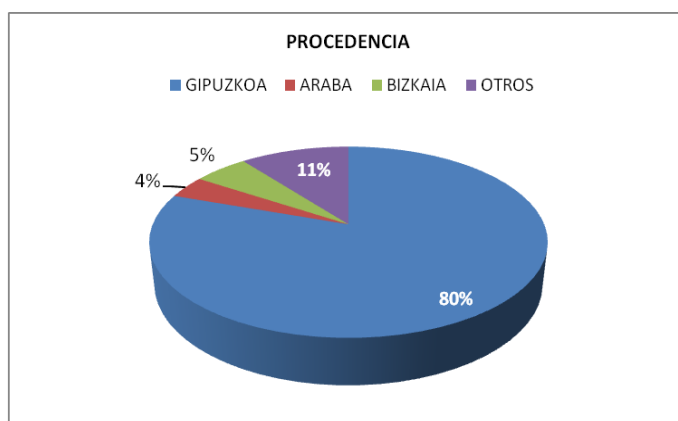
<16	2	46-55	43
16-25	81	> 55	12
26-35	57	SR	94
36-45	51		

ATENCIONES TOTALES POR ORIGEN



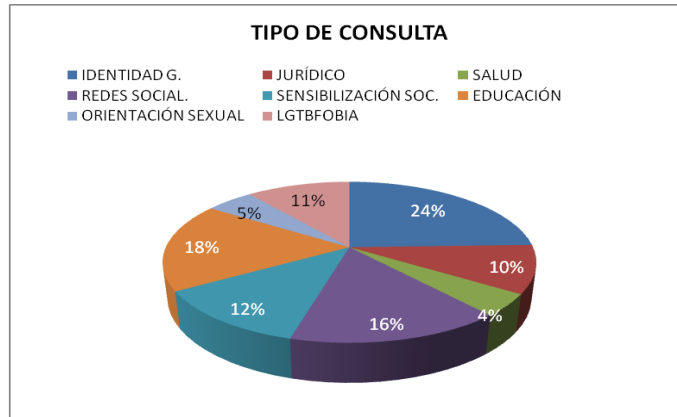
SÍ	59
NO	187

ATENCIONES TOTALES POR PROVINCIA



GIPUZKOA	273	ARABA	13
BIZKAIA	18	OTROS	36

ATENCIONES TOTALES POR CONSULTA REALIZADA



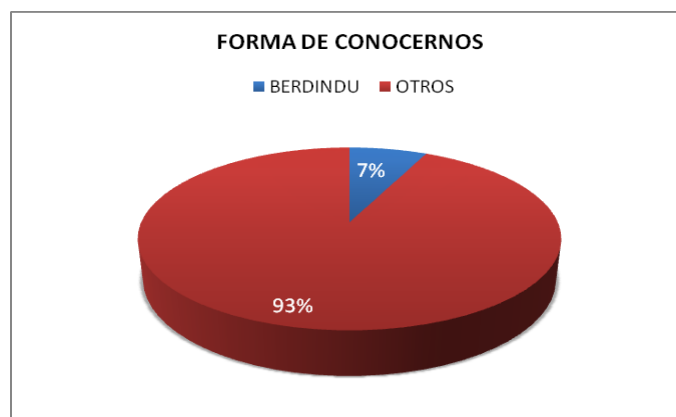
IDENTIDAD G.	89	SENSIBILIZACIÓN SOC.	44
JURÍDICO	35	EDUCACIÓN	65
SALUD	16	ORIENTACIÓN SEXUAL	18
REDES SOCIAL.	57	LGTBFOBIA	39

ATENCIONES TOTALES POR VÍA DE LA CONSULTA



PRESENCIAL	130	CORREO E	129
TELÉFONO	81	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 (336-340).

TIPO DE USUARIO/A

- ✓ La gran mayoría de consultas son realizadas a título personal, 72%, siendo un 28 % las correspondientes a entidades. Los datos son idénticos a los del pasado año.
- ✓ Las consultas realizadas por hombres-mujeres suponen un 30% y 31%, respectivamente, del global. Pequeños porcentajes correspondientes a *Padres/madres* (9%) y personas transgénero (2%) completan el diagrama. En todos los casos, las cifras son similares a las registradas en 2017.

FRANJAS DE EDAD ATENDIDAS

- ✓ 16-25 años se constituye en categoría mayoritaria con datos muy similares a las del pasado año (34%-33%). Se observa un gran paralelismo entre las franjas de edad 26-35, 36-45, con porcentajes ligeramente superiores al 20% en ambos casos. El porcentaje en esta última categoría no experimenta variación mientras que en la franja 26-35 se observa un ligero descenso en relación al pasado año (30%-23%) Mencionar que las demandas realizadas por menores de 25 años son formuladas, en gran medida, 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 (17%). Como resulta habitual, existe un colectivo de personas de edad superior a 55 años cuyo acceso al servicio es muy reducido (5%). Se observa un ligero incremento en ambas.

INMIGRACION

- ✓ El número de personas inmigrantes que han accedido al Servicio es muy similar al del pasado año (21%-24%). Tales demandas corresponden, 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 (80%). Se observan pequeños porcentajes correspondientes a Bizkaia (5%) y Araba (4%), y un 11% 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 “*Identidad de género*” que se incrementa ligeramente en relación a 2017 (19%-24%).
- ✓ *Educación*, con un 18%, y ligero descenso en relación al pasado año (27%-18%) se sitúa a continuación. Demandas formuladas por jóvenes estudiantes de cara a trabajos escolares y solicitud de talleres por parte de centros escolares son relevantes a este nivel.
- ✓ “*Redes de socialización*” (16%) y “*Sensibilización social*”, (12%) se sitúan a continuación. Los datos son muy similares a los del pasado año.
- ✓ El resto de porcentajes se distribuye de forma bastante homogénea entre las restantes categorías:
 - *LGTB-fobia* 11%
 - *Jurídico* 10%
 - *Salud* 4%
 - *Orientación sexual* 5%

Salvo un ligero descenso en el apartado de “*Salud*” (8%-4%) el resto de categorías ofrecen variaciones mínimas

MEDIO DE COMUNICACIÓN USADO

- ✓ Se observa un paralelismo total entre las categorías “*Presencial*” y “*Correo electrónico*” como vías de acceso al servicio (38%). Ligeramente por debajo se sitúan las demandas formuladas por teléfono (24%)

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... Se observa un descenso en el número de personas que acceden a través del servicio Berdindu (12%-7%).

RECOMENDACIONES Y MEJORA PARA EL SERVICIO (GIPUZKOA)

- Se considera positivo el paralelismo en el montante global de demandas en relación al año precedente así como el equilibrio en la mayoría 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 entre consultas formuladas por H-M, tendencia positiva observada en los últimos años y que parece asentarse.
- El número creciente de demandas formuladas por personas solicitantes de asilo debe ser tenida en cuenta a nivel estratégico a fin de estructurar líneas de actuación específicas dirigidas a dicho colectivo.

- 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.
- Las demandas vinculadas a *LGTB-fobia* son 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. Por otro lado, las demandas vinculadas a la identidad de género van incrementándose paulatinamente en el tiempo
- En lo que a la organización interna del Servicio Berdindu se refiere, en la última reunión habida se concretó la voluntad realizar reuniones periódicas del Servicio. Se trata, consideramos, de una buena decisión. Sería conveniente que dichas reuniones fueran preparadas y su contenido consensuado con la suficiente antelación al objeto de que las mismas resulten operativas.
- El descenso del acceso directo al Servicio Berdindu como tal es un dato que hace pensar en una necesaria labor de difusión del mismo.