

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

**ENPLEGUKO ETA GIZARTE  
POLITIKETAKO SAILA**

Gizarte Politiketako Sailburuordetza  
*Familia Politikako eta Aniztasuneko  
Zuzendaritza*

**DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y POLÍTICAS SOCIALES**

Viceconsejería de Políticas Sociales  
*Dirección de Política Familiar y Diversidad*

# berdindu!

Lesbiana, gay, trans, bisexual eta intersexualen arretarako euskal Zerbitzua  
Servicio vasco de atención a lesbianas, gais, trans, bisexuales e intersexuales

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

ENPLEGUKO ETA GIZARTE  
POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y POLÍTICAS SOCIALES

## BERDINDU

# URTE OSOKO TXOSTENA INFORME ANUAL

## 2019

La Dirección de Política Familiar y Diversidad tiene asignada la competencia sobre las políticas de atención a los colectivos de Lesbianas, Gais, Trans, Bisexuales e Intersexuales (LGTBI) y a su entorno, así como la gestión del Servicio Público Berdindu, por el DECRETO 75/2017, de 11 de abril, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Empleo y Políticas Sociales.

Una de las actividades en que se materializa esa competencia es el servicio de atención a los colectivos LGTBI, familiares y personas allegadas, que recibe el nombre Berdindu. Este Servicio Público Berdindu, impulsado por el Parlamento y puesto en marcha por Acuerdo de Gobierno en 2002, se ha realizado en diversos formatos desde esa fecha y ofrece a los colectivos LGTBI, a sus familiares y personas allegadas información, asesoramiento y orientación en diversidad afectivo-sexual, familiar y de género es decir, sobre temas relacionados con la orientación sexual, diversidad familiar y los referidos a la identidad de género.

En la actualidad la ejecución de la competencia a través del servicio público Berdindu, incluye; Berdindu Pertsonak y Berdindu Eskolak. Dentro de Berdindu Pertsonak, tenemos la atención en las oficinas de las tres capitales vascas y el servicio itinerante Berdindu Ibiltaria.

La Dirección de Política Familiar y Diversidad, competente en la materia, considera prioritario que los colectivos de Lesbianas, Gais, Trans, Bisexuales e Intersexuales (LGTBI) de los tres territorios históricos dispongan de recursos de atención y asesoramiento de forma descentralizada y cercana, por lo que Berdindu Pertsonak, estará presente en los tres territorios; uno para la atención en Araba, otro para la atención en Bizkaia y un tercero para la atención en Gipuzkoa. Además la Dirección considera prioritario que las personas trans de toda la Comunidad Autónoma dispongan, si así lo desean, de recursos de atención y asesoramiento por personas transexuales, que conocen de primera mano las dificultades que afronta la persona transexual en su vida cotidiana, y que lo obtengan de forma descentralizada y cercana, por lo que el servicio se ofrecerá en todo el territorio.

A continuación, se exponen los datos globales del Servicio Berdindu en todo el territorio de la CAPV durante el ejercicio 2019 y las correspondientes memorias de cada de las líneas de trabajo del mismo.

## 2019 BERDINDU PERTSONAK

### URTEKO TXOSTENA

Kontsultak            %

<b>GUZTIRA</b>	2.033	100
Pertsonak	1.504	74
Erakundeak	529	26
	<b>2.033</b>	<b>100</b>
Gizonak	633	42
Emakumeak	562	37
Gurasoak	102	7
Transgenero	207	14
	<b>1.504</b>	<b>100</b>
Bizkaia	956	47
Gipuzkoa	414	20
Araba	490	24
Besteak	173	9
	<b>2.033</b>	<b>100</b>
Aurrez-aurre	740	36
Telefonoa	871	43
Posta elektronikoa	282	14
Beste batzuk	140	7
	<b>2.033</b>	<b>100</b>
< 16urte	20	1
16/25	410	27
26/35	435	29
36/45	283	19
46/55	244	16
>55	112	7
	<b>1.504</b>	<b>100</b>

## BERDINDU PERTSONAK 2019

### URTEKO TXOSTENA

	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		IBILTARIA				
	Konsultak	%	Konsultak	%	Konsultak	%	Konsultak	%			
<b>GUZTIRA</b>	426	100	<b>GUZTIRA</b>	991	100	<b>GUZTIRA</b>	362	100	<b>GUZTIRA</b>	254	100
Pertsonak	331	78	Pertsonak	714	72	Pertsonak	228	63	Pertsonak	231	91
Entitateak	95	22	Entitateak	277	28	Entitateak	134	37	Entitateak	23	9
	<b>426</b>	<b>100</b>		<b>991</b>	<b>100</b>		<b>362</b>	<b>100</b>		<b>254</b>	<b>100</b>
Gizonak	134	40	Gizonak	285	40	Gizonak	113	50	Gizonak	101	44
Emakumeak	141	43	Emakumeak	204	29	Emakumeak	87	38	Emakumeak	130	56
Gurasoak	29	9	Gurasoak	45	6	Gurasoak	28	12	Gurasoak	0	0
Transgenero	27	8	Transgenero	180	25	Transgenero	0	0	Transgenero	0	0
	<b>331</b>	<b>100</b>		<b>714</b>	<b>100</b>		<b>228</b>	<b>100</b>		<b>231</b>	<b>100</b>
Bizkaia	11	3	Bizkaia	794	80	Bizkaia	30	8	Bizkaia	121	48
Gipuzkoa	9	2	Gipuzkoa	52	5	Gipuzkoa	283	78	Gipuzkoa	70	28
Araba	397	93	Araba	42	4	Araba	6	2	Araba	45	18
Besteak	9	2	Besteak	103	10	Besteak	43	12	Besteak	18	7
	<b>426</b>	<b>100</b>		<b>991</b>	<b>100</b>		<b>362</b>	<b>100</b>		<b>254</b>	<b>100</b>
Aurrez aurretik	198	46	Aurrez aurretik	261	26	Aurrez aurretik	124	34	Aurrez aurretik	157	62
Telefonoa	194	46	Telefonoa	501	51	Telefonoa	84	23	Telefonoa	92	36
Posta elektronikoa	28	7	Posta elektronikoa	96	10	Posta elektronikoa	154	43	Posta elektronikoa	4	2
Beste batzuk	6	1	Beste batzuk	133	13	Beste batzuk	0	0	Beste batzuk	1	0
	<b>426</b>	<b>100</b>		<b>991</b>	<b>100</b>		<b>362</b>	<b>100</b>		<b>254</b>	<b>100</b>
<16 urte	1	0	<16 urte	2	0	<16 urte	0	0	<16 urte	17	7
16/25	85	26	16/25	196	27	16/25	54	24	16/25	75	32
26/35	84	25	26/35	225	32	26/35	65	29	26/35	61	26
36/45	67	20	36/45	143	20	36/45	51	22	36/45	22	10
46/55	61	18	46/55	104	15	46/55	33	14	46/55	46	20
>55	33	10	>55	44	6	>55	25	11	>55	10	4
	<b>331</b>	<b>100</b>		<b>714</b>	<b>100</b>		<b>228</b>	<b>100</b>		<b>231</b>	<b>100</b>

# BERDINDU ARABA

URTE OSOKO  
TXOSTENA  
INFORME ANUAL  
2019



## NABARMENTZEKO ASPEKTUAK

- Pasadan urtearekin alderatuta, aurten erabiltzaile kopurua handitu da. 2019 urte bitartean (426), 2018an (371) erabiltzaileekin alderatuta
- Gizon eta emakumeei eskainitako arreta zerbitzua jaso dutenen artean, ez da parekidea: Emakumeak (141) eta Gizonak (134).
- BERDINDUREN eskutik zerbitzua jakinarazi duten pertsonen Ehuneko kopurua beherakada egin da 2018 urtean %78 ezagutu zuten, aurten aldiz 2019an %69 zerbitzua eskaintzen dugula badakite BERDINDUREN eskutik.
- Adinaren arabera, erabiltzaile kopuru gehiengoa, 16 eta 45 urte bitartean kokatzen baita.
- Zerbitzua eskatu duten LGTB imigranteen ehuneko kopurua, %20a da.
- Zerbitzua erabiltzen dutenen artean, gehiengoa Arabakoa da, beraz zerbitzuaren helburua, herrialderako zerbitzua dela baieztatzen dugu.
- Bulegora arreta zerbitzua jasotzera datozen pertsona kopurua telefonoz egiten den arreta zerbitzuari haundiagoa da.
- Kontsulta motaren arabera, sare sozialen bidez egindako kontsultetan, genero nortasuna, jarrera sexuala (laguntza emozionala) nabarmentzen dira.

## ASPECTOS DESTACABLES

- Se aprecia un mayor número de usuarios/as del servicio durante el año 2019 (426) respecto al año 2018 (377)
- Se aprecia una diferencia significativa entre el número de mujeres atendidas (141) y el número de hombres atendidos (134).
- El porcentaje de personas que conocen el servicio a través de Berdindu es inferior respecto del año 2018. El año 2018 el porcentaje de personas que conocen el servicio a través de Berdindu es de 78% para este año 2019 es de 69%.
- En cuanto a la edad, la mayor parte de usuarios/as del servicio se coloca en una franja entre 16 y 45 años.
- El porcentaje de personas LGTB migrantes que han requerido el servicio es de un 20%.
- La procedencia de las personas es mayoritariamente de Araba con lo que se cumple el objetivo de ser un servicio para el territorio.
- La atención presencial es ligeramente superior a la telefónica.
- Por tipo de consulta destacan las realizadas en torno a las redes de socialización, orientación sexual (apoyo emocional) e identidad de género.

## 2019 URTARRILA-ABENDUA

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

<b>GUZTIRA</b>	426	100,0
----------------	-----	-------

Pertsonak	331	77
Entitateak	95	33

426	100,0
-----	-------

Gizonak	134	40
Emakumeak	141	42
Gurasoak	29	10
Transgenero	27	9

331	100,0
-----	-------

Bizkaia	11	3
Gipuzkoa	9	2
Araba	397	93
Besteak	9	2

426	100,0
-----	-------

Aurrez aurretik	198	46
Telefonoa	194	45
Posta elektronikoa	28	6
Beste batzuk	6	3

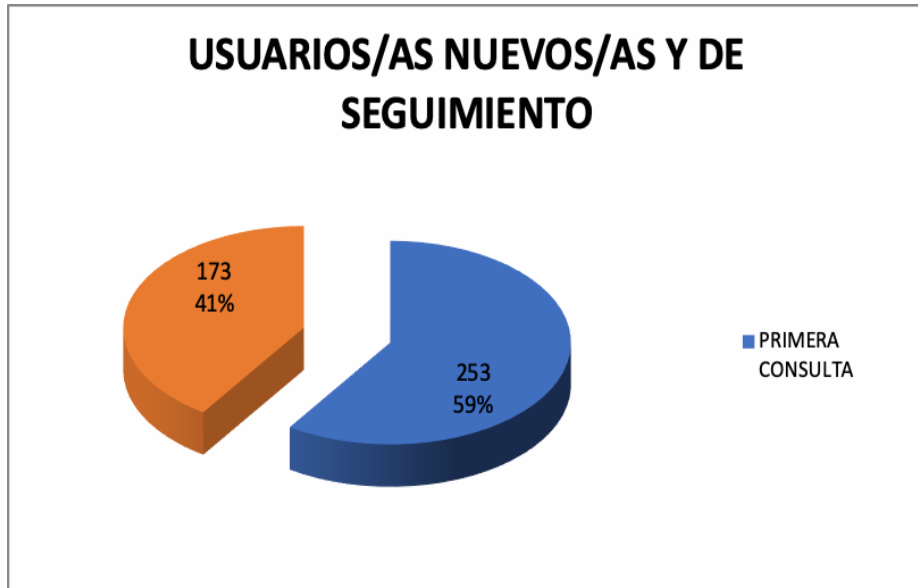
426	100,0
-----	-------

< 16urte	1	1
16/25	85	25
26/35	84	25
36/45	67	20
46/55	61	19
>55	33	10

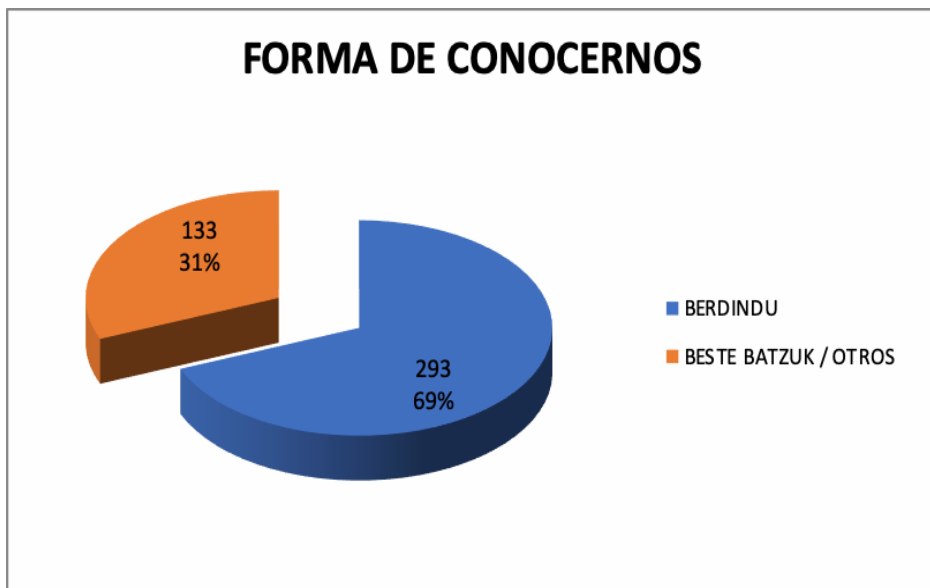
331	100,0
-----	-------

# ATENCIONES A LA SUMA TOTAL DE USUARIOS/AS

## TOTAL DE ATENCIONES

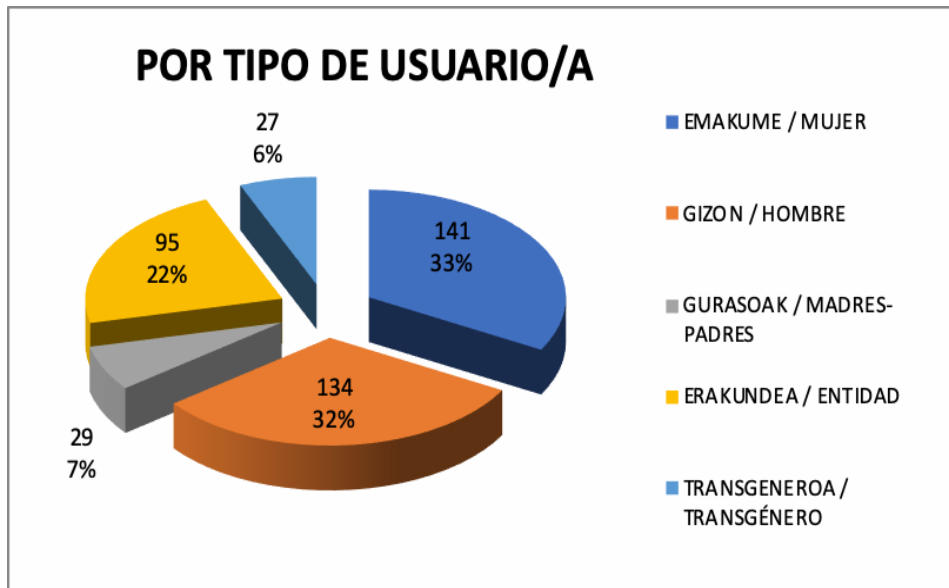


## ATENCIONES TOTALES POR FORMA DE CONOCERNOS

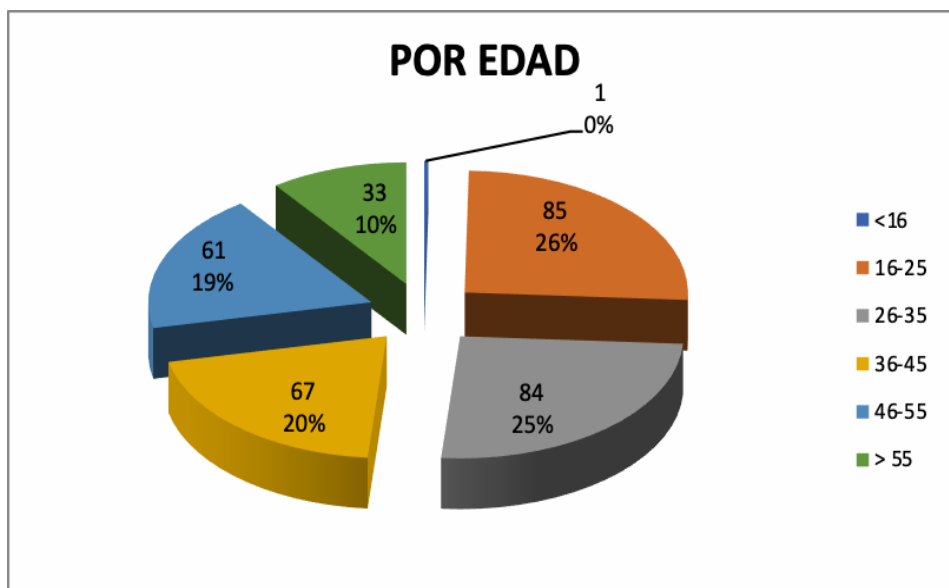




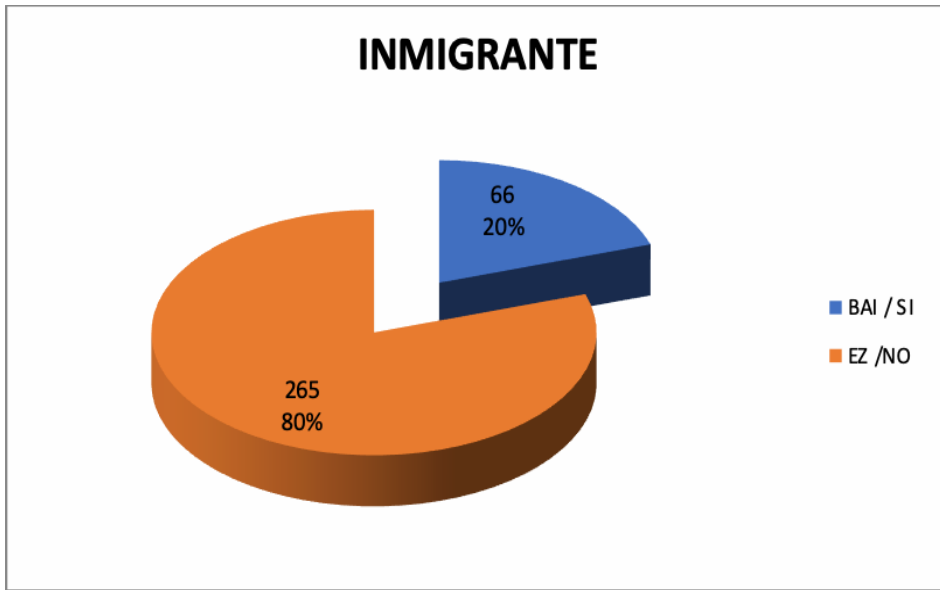
## ATENCIONES TOTALES POR TIPO DE USUARIO/A



## ATENCIONES TOTALES POR EDADES



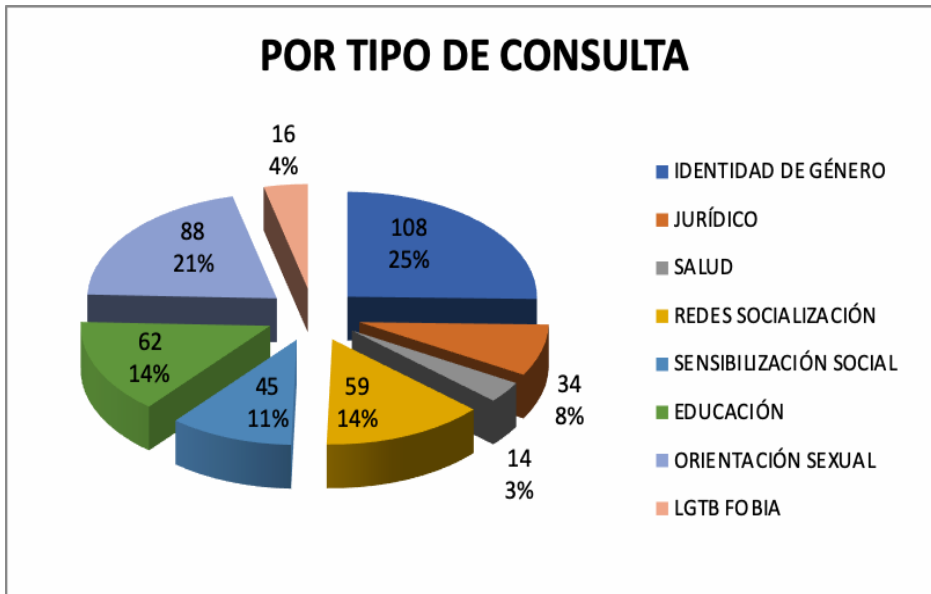
## ATENCIONES TOTALES POR ORIGEN



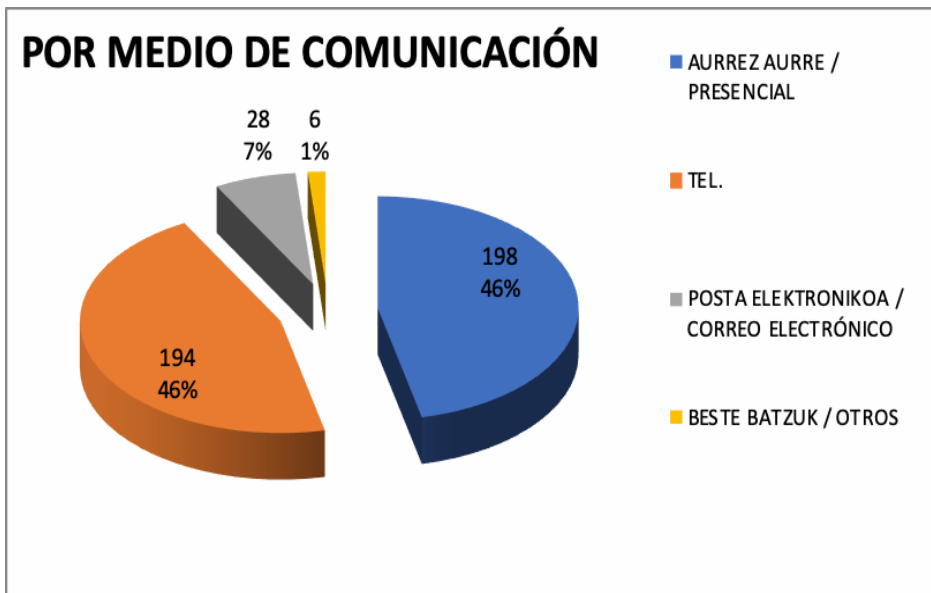
## ATENCIONES TOTALES POR PROVINCIA



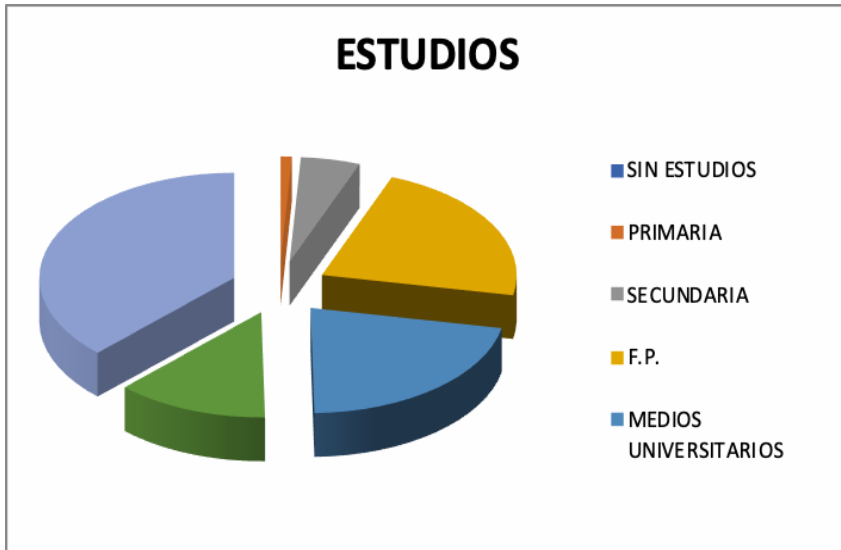
## ATENCIÓNES TOTALES POR CONSULTA REALIZADA



## ATENCIÓNES TOTALES POR MEDIO DE COMUNICACIÓN USADO

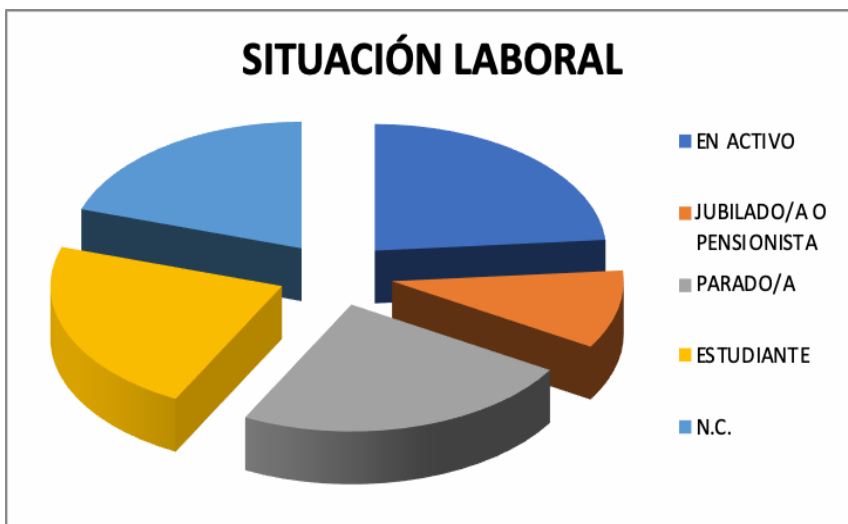


## ATENCIONES TOTALES POR ESTUDIOS



		%
Sin estu.		
Primaria	<b>3</b>	<b>1</b>
Secundaria	<b>16</b>	<b>5</b>
F.P	<b>72</b>	<b>22</b>
M. univers superiores	<b>70</b>	<b>21</b>
N.C	<b>129</b>	<b>39</b>

## ATENCIONES TOTALES POR SITUACION LABORAL



		%
En activo	<b>78</b>	<b>23</b>
Jub/pens.	<b>33</b>	<b>10</b>
Parado/a	<b>79</b>	<b>24</b>
estudiante	<b>74</b>	<b>22</b>
N.C	<b>67</b>	<b>11</b>

## **VALORACIONES FINALES**

### **TOTAL DE ATENCIONES SEMESTRALES**

Se aprecia un mayor número de usuarios/as del servicio durante el año 2019 (426) respecto al año 2018 (377).

Estos datos reflejan que el servicio está siendo cada día más conocido y reconocido como recurso.

### **ATENCIONES TOTALES POR TIPO DE USUARIO/A**

Se aprecia una diferencia significativa entre el número de hombres atendidos, 50 y el número de mujeres atendidas 67. Se invierte la tendencia del año pasado.

El número de entidades atendidas es similar al de año pasado, un 22%. En menor medida se han atendido a padres y madres y personas transgénero.

### **ATENCIONES TOTALES POR EDADES**

La mayoría de usuarios/as se halla en una franja de 16 a 45 años. Un 75% se sitúa en esta franja de edad. No se puede establecer un perfil de usuario/a en cuanto a la edad ya que esta es muy variada y similar entre franjas de edad. Es un servicio menos usado por adolescentes y mayores. A este respecto se continúa la tendencia de otros años.

### **ATENCIONES TOTALES POR ORIGEN**

El porcentaje de personas LGTB migrantes que han requerido el servicio desciende ligeramente respecto al año pasado y se sitúa en un 20% (en el año 2018 fue de 25%).

Este porcentaje de población migrante atendido se considera importante. Se estima que este servicio visibiliza la realidad de la población migrante LGTB.

### **ATENCIONES TOTALES POR PROVINCIA**

La procedencia de las personas es mayoritariamente de Araba (un 93%) con lo que se cumple el objetivo de ser un servicio para el territorio histórico de ARABA

### **ATENCIONES TOTALES POR CONSULTA REALIZADA**

Por tipo de consulta destacan las realizadas en torno a las redes de socialización, orientación sexual (apoyo emocional) e identidad de género.

Estas son las cuestiones más acuciantes que en nuestra opinión preocupan a la población LGTB. Se sigue la tendencia de otros años.

## **ATENCIONES TOTALES POR MEDIO DE COMUNICACIÓN USADO**

El número de atenciones telefónicas es similar a la atención presencial.

## **FORMA DE CONOCERNOS**

El porcentaje de personas que conocen el servicio a través de Berdindu es inferior respecto del año 2018. El año 2018 el porcentaje de personas que conocen el servicio a través de Berdindu es de 75% para este año 2019 es de 69%. Consideramos que este descenso no es significativo.

## **ATENCIONES TOTALES POR ESTUDIOS**

En cuanto a los estudios no se conocen estos datos en el 39% de usuarios/as. De los que se conoce el dato que se destaca es que hay un perfil muy similar entre niveles de estudio.

## **ATENCIONES TOTALES POR SITUACION LABORAL**

En cuanto a la situación laboral se destaca que hay un perfil similar entre las personas que están en activo, en paro o son estudiantes. No se conocen estos datos en el 11% de usuarios/as.

Gasteiz 9 de enero 2020

# ATENCIONES DEL SERVICIO BERDINDU ARABA

## INFORME DE VALORACIONES ENERO-DICIEMBRE 2019



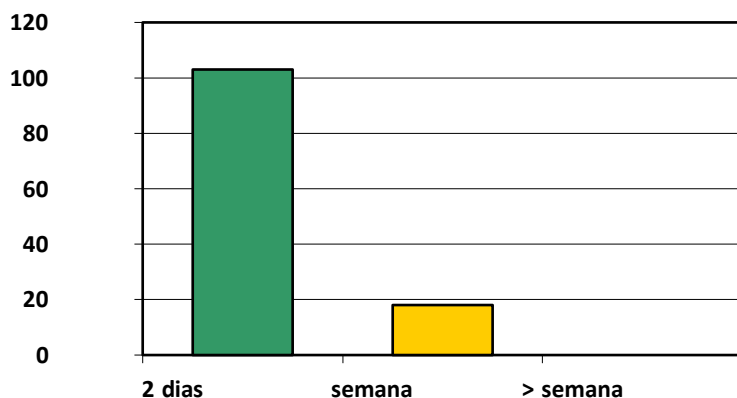
## RESPUESTAS EMITIDAS

Los datos que aparecen a continuación muestran el porcentaje de **respuestas emitidas** en relación al conjunto de **respuestas posibles**. En este sentido, hemos de tener en cuenta:

- ✓ A la hora de considerar el total de respuestas posibles, se han tenido en cuenta, tan sólo, aquellos-as usuarios-as, tanto personas como entidades, que acceden al servicio por **primera vez** 253 personas han usado por vez primera el servicio, de las que 119 (47%) han evaluado el servicio.
- ✓ Se han considerado, únicamente, las demandas realizadas de forma **presencial** o a través de **correo electrónico**. La mayoría de personas que han evaluado el servicio lo han hecho de forma presencial a través del ordenador del local de Berdindu.

## ¿CUÁNTO HA TARDADO LA RESPUESTA?

Tiempo de respuesta



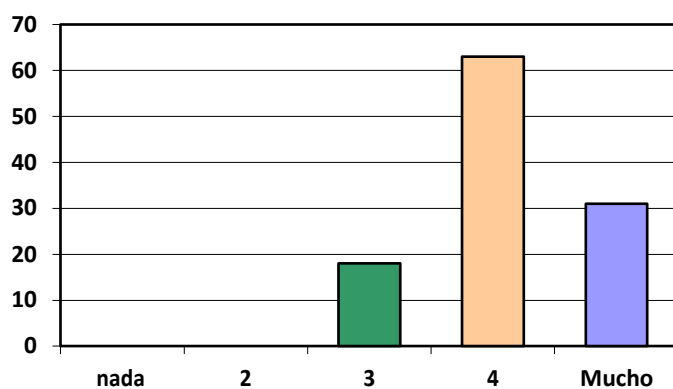
Dos días	<b>103</b>	86%
Una semana	<b>16</b>	14%
Más de una semana	<b>0</b>	0%



## Comentarios

La presente gráfica recoge el período transcurrido desde el momento en que el-la usuario-a formuló su demanda y la recepción de la respuesta correspondiente. Como se observa quienes afirman haber recibido la misma en un plazo no superior a dos días representan la mayoría del total. Un 80 por ciento dicen haber esperado su respuesta dos días. Aunque este porcentaje es menor que el del año pasado se considera que sigue siendo un servicio cercano, ágil y rápido en contestar las demandas de las personas que lo necesitan.

## ¿TE HA SIDO ÚTIL?

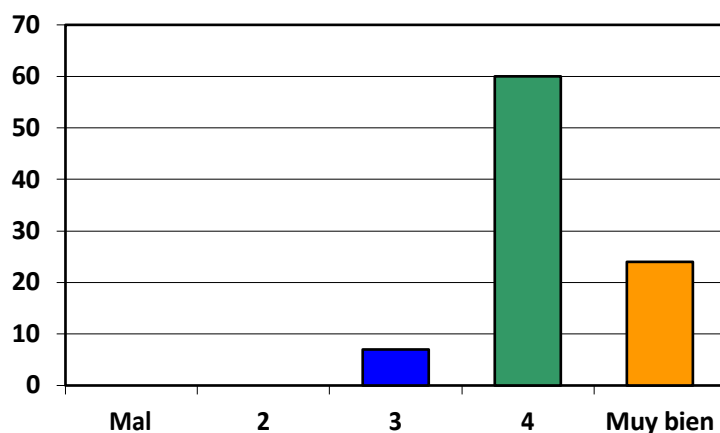


	Utilidad	
<b>1</b>	0	
<b>2</b>	0	0%
<b>3</b>	18	14%
<b>4</b>	63	53%
<b>5</b>	38	33%

## Comentarios

Las respuestas a esta pregunta son todas positivas. La mayoría de las personas, un 87 %, considera útil la respuesta a la demanda, y entre éstas muchas consideran las respuestas más que útil. Este dato podría reflejar la adecuado de la atención a cada demanda que se hace al servicio.

## ¿CÓMO TE HAS SENTIDO ATENDIDO/A?

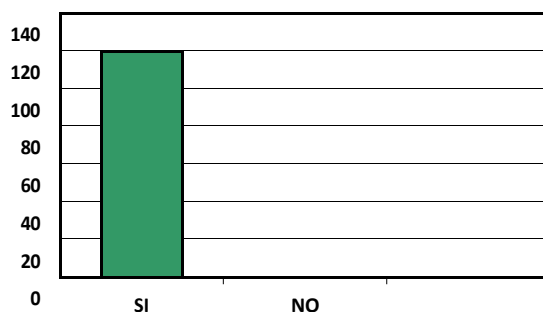


1		
2	<b>0</b>	
3	<b>7</b>	5%
4	<b>60</b>	60%
5	<b>42</b>	35%

### Comentarios

En general usuarios/as se han sentido bien y muy bien atendidos/as. Este dato es muy positivo y refleja el interés con el que las personas son atendidas en el servicio.

## ¿RECOMENDARÍAS EL SERVICIO BERDINDU A OTRA PERSONA?



	octubre	
1	<b>119</b>	100%
2		

El servicio es altamente valorado por las personas usuarias. Todas las personas recomendarían el servicio lo que refleja la utilidad del mismo

Gasteiz 9 de enero 2020

# ATENCIONES DEL SERVICIO BERDINDU

## INFORME ANUAL BIZKAIA AÑO 2019



### **NABARMETZEKOAK**

- LGTBI errefuxiatu eta etorkinei egindako arreta kopurua nabarmenki handitu da; %14tik %32ra igo da.
- 2019 urtean, pertsona transgeneroen eskaera kopurua bikoiztu egin da. Gertaera hori jendartearen isla da.
- LGTBI pertsonen sozializatzeko espazioak eskatzen jarraitzen dute (%24)

### **ZERBITZUA HOBETZEKO HURRENGO PROPOSAMENAK:**

### **ASPECTOS DESTACABLES:**

- Aumento muy destacable de atención a personas migradas/solicitantes de asilo LGTBI que ha pasado de un 14% a 32%.
- Las demandas de personas transgénero se han duplicado en el año 2019, reflejo de la realidad social.
- Las personas LGTBI siguen demandando (24%) espacios de socialización.

### **RECOMENDACIONES Y MEJORAS PARA EL SERVICIO BERDINDU BIZKAIA:**

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

<b>GUZTIRA</b>	<b>991</b>	<b>100,0</b>
----------------	------------	--------------

<b>Pertsonak</b>	714	72
<b>Entitateak</b>	277	28

<b>991</b>	<b>100,0</b>
------------	--------------

<b>Gizonak</b>	285	40
<b>Emakumeak</b>	204	28
<b>Gurasoak</b>	45	6
<b>Transgenero</b>	180	26

<b>714</b>	<b>100,0</b>
------------	--------------

<b>Bizkaia</b>	794	80
<b>Gipuzkoa</b>	52	5
<b>Araba</b>	42	4
<b>Besteak</b>	103	11

<b>991</b>	<b>100,0</b>
------------	--------------

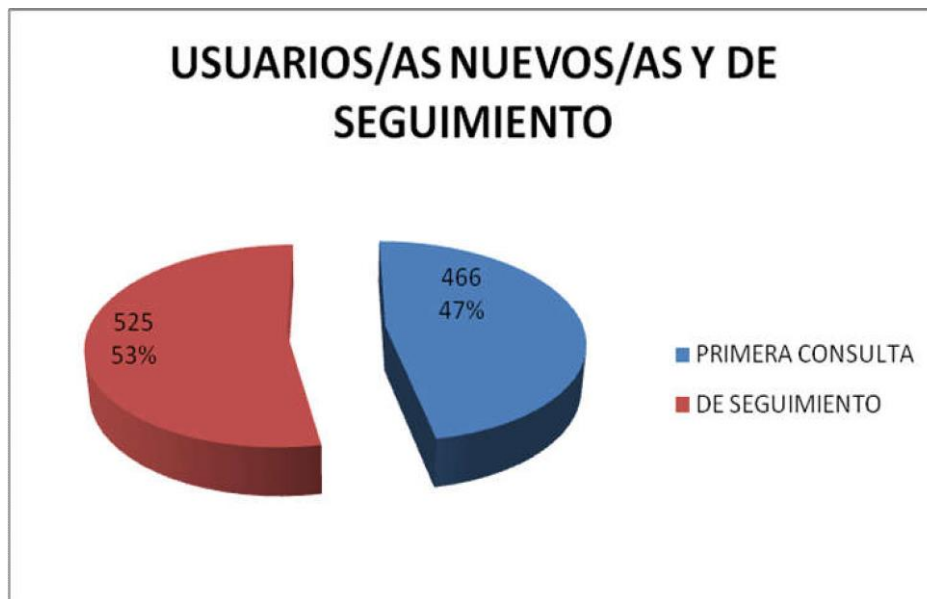
<b>Aurrez aurretik</b>	261	26
<b>Telefonoa</b>	501	51
<b>Posta elektronikoa</b>	96	10
<b>Beste batzuk</b>	133	13

<b>991</b>	<b>100,0</b>
------------	--------------

<b>&lt; 16urte</b>	2	0
<b>16/25</b>	196	27
<b>26/35</b>	225	32
<b>36/45</b>	143	20
<b>46/55</b>	104	15
<b>&gt;55</b>	44	6

<b>714</b>	<b>100,0</b>
------------	--------------

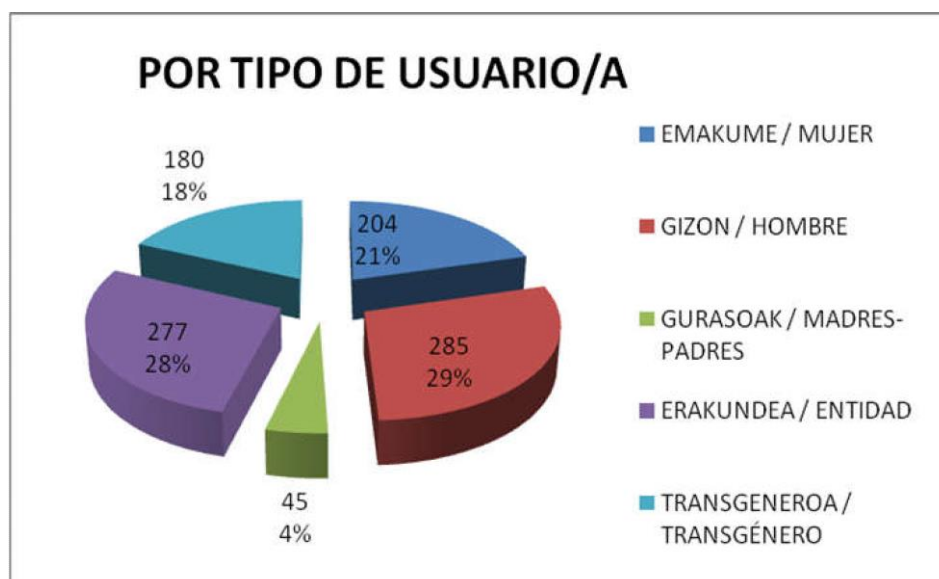
## ATENCIONES A LA SUMA TOTAL DE USUARIOS/AS



El número total de atenciones ha sido prácticamente idéntico al año 2019. Se atienden 82 demandas mensuales lo que se valora muy positivamente como Servicio.

El Servicio Berdindu sigue siendo referencia en Bizkaia, lo que se deduce del hecho de que un 53% son demandas de “seguimiento” y se valora muy positivamente que prácticamente la mitad, son demandas nuevas (el Servicio se sigue conociendo).

## ATENCIONES TOTALES POR TIPO DE USUARIO



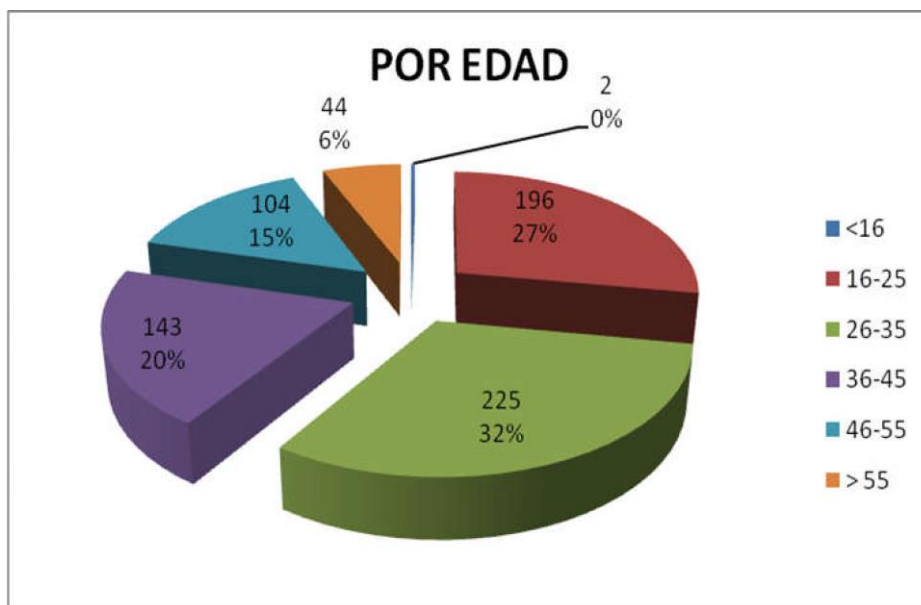
Cabe destacar:

Las demandas de personas transgénero en 2019 ha experimentado un aumento muy destacable, habiéndose duplicado (de 83 a 180) reflejo de la realidad social. Cabe destacar la atención a personas transgénero migradas y solicitantes de asilo y jóvenes.

Otro dato destacable es la demanda de Madres-padres, 45 anuales, casi cuatro demandas mensuales, en su mayoría de carácter positivo (es decir, aceptan la homosexualidad, lesbianismo, transexualidad de su hijo/hija) y buscan asesoramiento y espacios para su socialización.

Se sigue valorando muy positivamente que el Servicio Berdindu siga siendo referente en Bizkaia para entidades, organizaciones, ayuntamientos etc.

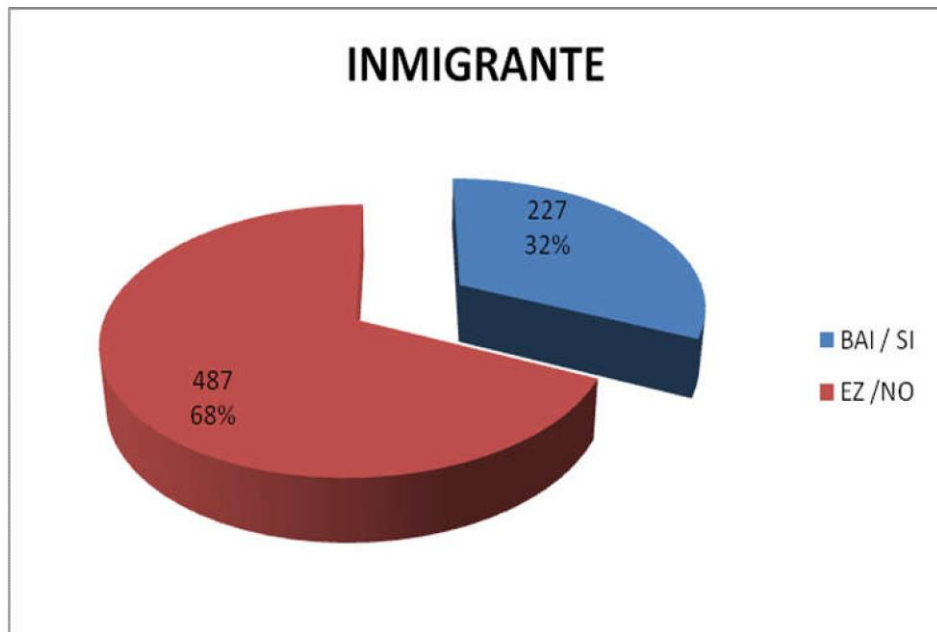
## ATENCIONES TOTALES POR EDADES



Se constata que Berdindu sigue siendo referente para las personas jóvenes (ha aumentado de 21% a 27% las atenciones a personas de entre 16 y 25 años).

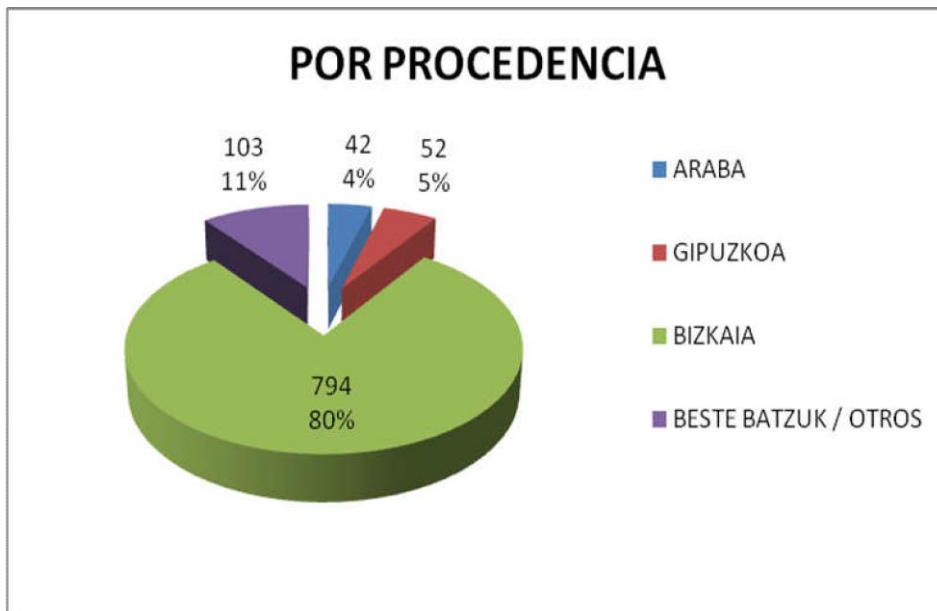
Se destaca muy positivamente que el 6% de las atenciones sea de personas mayores de 55 años, una realidad muchas veces invisible dentro de la población LGTBI.

## ATENCIÓNES TOTALES POR ORIGEN



Ha sido muy significativo el aumento de personas migradas/solicitantes de asilo que han acudido a Berdindu, pasando de un 14% a un 32%. Podemos deducir de este aumento que se produce porque Berdindu es referente para las organizaciones que trabajan con personas migradas en materia de diversidad sexual y de género y que el “boca a boca” también funciona.

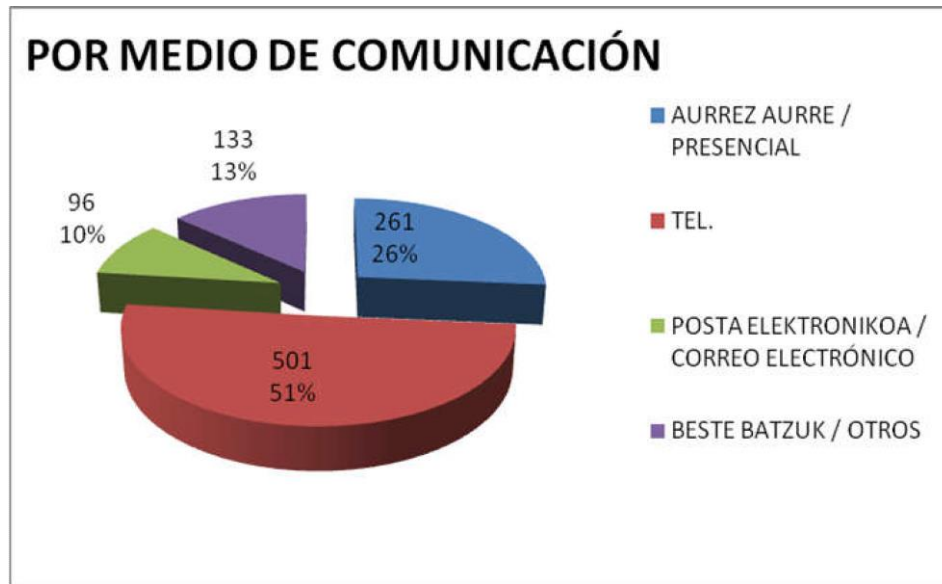
## ATENCIÓNES TOTALES POR PROVINCIA



Bizkaia aglutina el mayor porcentaje de demandas, si bien existe un 11% que se ponen en contacto desde fuera de la CAPV lo que significa que Berdindu también se conoce fuera.

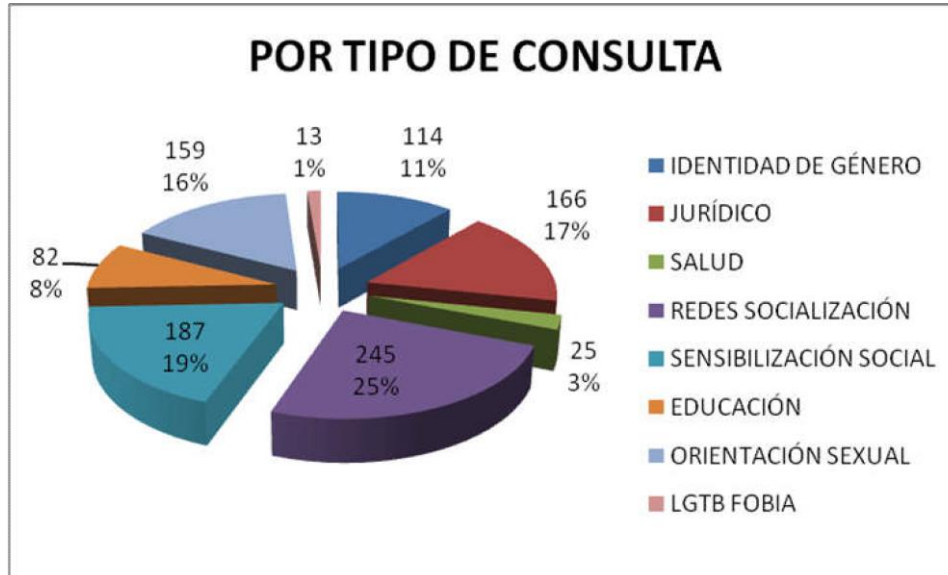


## MEDIO DE COMUNICACIÓN



Cabe destacar el aumento de las demandas presenciales que han pasado de un 17% a un 26% así como el apartado “otros” con un 13% de las demandas ya que muchas personas utilizan el watts ap y Facebook para comunicarse.

## ATENCIÓNES TOTALES POR CONSULTA REALIZADA



Destacamos las demandas en cuestiones de identidad de género (reflejo del aumento de demandas) así como las redes de socialización, que con un 25% sigue siendo una de las principales demandas.

## ATENCIONES TOTALES POR SITUACION LABORAL



En Bilbao a 10 de enero de 2020.

ATENCIONES DEL SERVICIO  
**BERDINDU**  
**BIZKAIA**

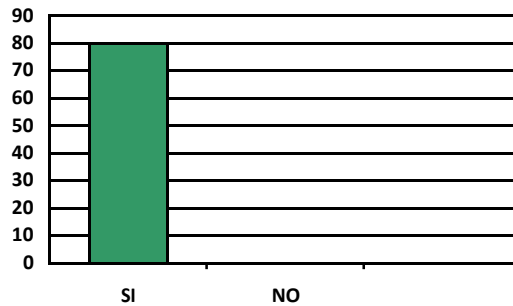
INFORME DE VALORACIONES  
**ANUAL 2019**



## RESPUESTAS EMITIDAS

La recogida de las valoraciones de las personas usuarias del Servicio ha disminuido respecto a la recogida de valoraciones de años anteriores dado que en muchos casos las personas no entendían el idioma o estaban muy nerviosas y no nos ha parecido pertinente facilitarles la valoración.

Las personas que han respondido a la encuesta han sido muy receptivas y no ha habido ninguna negativa a realizarla.

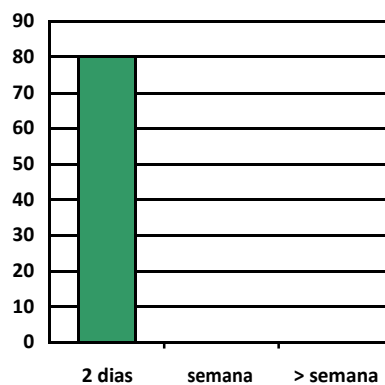


<b>Sí</b>	81
<b>No</b>	0
<b>Total</b>	81

Como se observa en el gráfico, el porcentaje de respuestas obtenidas es del 100% ya que las personas que acuden de forma presencial y a las que se les pregunta sobre la valoración del servicio tienen muy buena disposición. No ha habido ninguna respuesta negativa o negativa a realizar la valoración del servicio.

## ¿CUÁNTO HA TARDADO LA RESPUESTA?

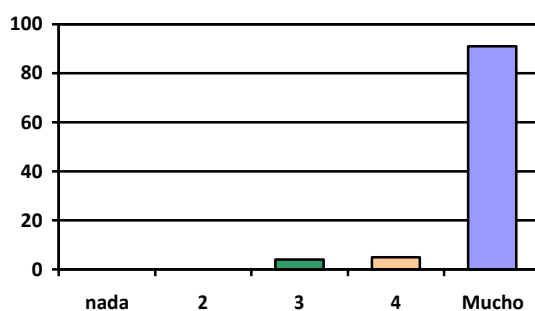
### Tiempo de respuesta



Dos días	<b>81</b>
Una semana	<b>0</b>
Más de una semana	<b>0</b>

La atención que se presta desde el Servicio Berdindu Bizkaia se ha llevado a cabo en su totalidad en un plazo máximo de dos días, no demorándose en el tiempo la respuesta o puesta en contacto con la persona que contacta con el Servicio a través de los diferentes medios. Esta respuesta rápida se aplica también a los criterios de atención a través del email o del washap.

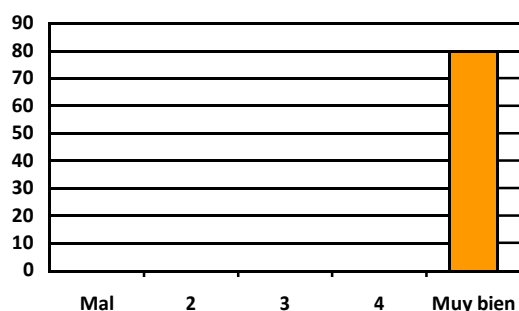
### TE HA SIDO ÚTIL?



1	<b>0</b>	0%
2	<b>0</b>	0%
3	<b>3</b>	3%
4	<b>5</b>	6,3%
5	<b>73</b>	90%

La práctica totalidad de las personas han valorado con la máxima puntuación la utilidad del servicio, lo que significa que las expectativas que tenían antes de acudir o al realizar la petición/pregunta, se ha visto ampliamente satisfecha. Esto se debe a la especialización del mismo y a la calidad en la atención, relacionado con la pregunta siguiente. .

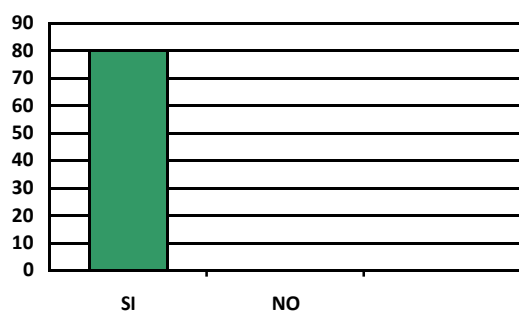
## ¿CÓMO TE HAS SENTIDO ATENDIDO/A?



1	0	0%
2	0	0%
3	11,6%	
4	22,4%	
5	78	96%

Las personas encuestadas se han sentido mayoritariamente “muy bien atendidas”: dentro de esta atención hablamos de empatía, cercanía, acogida y atención a la demanda concreta de cada persona que se acerca al Servicio. Esta calidad en la atención es muy importante especialmente la primera vez que una persona se acerca al mismo, ya que suele venir nerviosa o con reticencias: esa primera vez, mucha gente la recuerda, por ello, se pone especial atención en la buena acogida.

## ¿RECOMENDARÍAS EL SERVICIO BERDINDU A OTRA PERSONA?



1	81	100%
2	0	0%

El dato del apartado anterior en el que la práctica totalidad considera útil la información recibida, supone a su vez que el 100% recomiendan el servicio. El servicio es altamente valorado por la totalidad

de las personas LGTBI que se han acudido al mismo. La recomendación del Servicio se refleja en el dato de que las expectativas de las personas se han visto satisfactoriamente cumplidas.

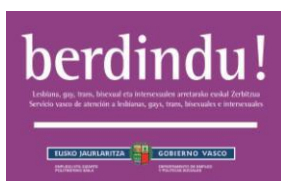
#### COMENTARIOS:

*“Muchas gracias por la información que me ha sido de mucha utilidad y por ayuda para los trámites que no sabía hacer”.*

**Bilbo, 9 de enero de 2020.**

# ATENCIÓNES DEL SERVICIO BERDINDU GIPUZKOA

## INFORME ANUAL ENERO A DICIEMBRE DE 2019





## ASPECTOS DESTACABLES ALDERDI AZPIMARRAGARRIAK

2018ean erregistratutako datuekin alderatuz, hurrengoak erreparatzen da:

En relación a los datos registrados el pasado 2018, se observa:

- ✓ Erantzundako eskaera kopuru osoan gorakada txiki bat (340-362).
- ✓ Antzekotasun handia kategoría guztietan.  
Gizon-emakumeek egindako kontsultak %31 eta %24 dira hurrenez hurren. Aita / amei dagokien portzentai txikiak diagrama osatzen du (%8). Datuak 2018an erregistratutakoen antzekoak dira, emakumeen kasuan ezik (%31-%24), beherakada txiki bat jasan baitu.
- ✓ Entitateek egindako eskaeretan gorakada egon da (%28 - %37).
- ✓ 26-35 urte bitarteko kategoriak du gehiengoa (%29) iaz baino apur bat handiagoa (%23 - %29). Antzekotasun handia antzematen da 16-25 eta 36-45 urte bitarteko kategorietan, %20-a baino zertxobait altuagoak diren portzentajeekin bi kasuetan. Azken kategoría horretako portzentajeek ez du aldaketarik izan, baina 16-25 kategorian iazkoarekin alderatuta jaitsiera egon da (%33 - %24).
- ✓ Gipuzkoa (%78) eta pertsona ez-etorkinak (%79) datu azpimarragarriak dira, eskaeren jatorria kontuan hartzen baldin badugu. Zehaztu beharra dago atzerritarrek eginiko eskaerak, ein handi batean, asiloa eskatzen duten pertsonak izan direla.
- ✓ "Hezkuntza" eta "Genero identitatea" kategorien gorakada dago, %22 eta %19 hurrenez hurren. Ikasle gazteek eskolako lanen inguruan egindako eskariak eta ikastetxeek tailerrak egiteko eskaerak dira aipagarrienak. Iazko datuekin alderatuz biek izandako aldaketak ez dira bereziki esanguratsuak.
- ✓ "Gizarteratze sareak", "Kontzientzia soziala" eta "Esparru juridikoa", kategoriak dira hurrengoak, ehuneko kopuru antzekoekin (%16 / %15 / %15).
- ✓ "Posta elektronikoa", kategoriak du eskaeren gehiengoa, %43a hain zuzen ere. "Aurrez aurre" %34a eta "Telefonoa", %23a.
- ✓ Berdinu zerbitzuaren bidez etorri diren pertsonen kopurua igo da (%7 - %12).
- ✓ Ligerio incremento en el número global de demandas atendidas (340-362)
- ✓ Gran paralelismo en la mayoría de las categorías.
- ✓ Las consultas realizadas por hombres-mujeres suponen un 31% y 24%, respectivamente, del global. Un pequeño porcentaje correspondientes a Padres/madres (8%) completa el diagrama. Salvo un ligero descenso en el caso de las mujeres (31%-24%), el resto de datos son similares a los registradas en 2018.
- ✓ Se observa un incremento de demandas formuladas por entidades (28%-37%)
- ✓ 26-35 años se constituye en categoría mayoritaria (29%) con un porcentaje ligeramente superior al del pasado año (23%-29%). Se observa un gran paralelismo entre las franjas de edad 16-25, 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 16-25 se observa un descenso en relación al pasado año (33%-24%)
- ✓ Gipuzkoa (78%) y personas no inmigrantes (79%) 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.
- ✓ Se observa un despunte de las categorías "Educación" e "Identidad de género" con un 22% y 19% respectivamente. Demandas formuladas por jóvenes estudiantes de cara a trabajos escolares y solicitud de talleres por parte de centros escolares son relevantes a este nivel. Las variaciones en ambas en relación al pasado año no resultan especialmente significativas.
- ✓ "Redes de socialización", "Sensibilización social" y "Ámbito jurídico", con porcentajes similares (16%/15%/15%), se sitúan a continuación.
- ✓ "Correo electrónico", 43% de las demandas, se constituye como categoría mayoritaria seguida de "Presencial" (34%) y "Teléfono" (23%) respectivamente.
- ✓ Incremento de personas que acceden a través del servicio Berdinu (7%-12%).

# 2019

## URTARRILA - ABENDUA

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

<b>GUZTIRA</b>	362	100
----------------	-----	-----

<b>Pertsonak</b>	228	63
<b>Entitateak</b>	134	37

362	100
-----	-----

<b>Gizonak</b>	113	50
<b>Emakumeak</b>	87	38
<b>Gurasoak</b>	28	12
<b>Transgenero</b>	0	0

228	100
-----	-----

<b>Bizkaia</b>	30	8
<b>Gipuzkoa</b>	283	78
<b>Araba</b>	6	2
<b>Besteak</b>	43	12

362	100
-----	-----

<b>Aurrez aurretik</b>	124	34
<b>Telefonoa</b>	84	23
<b>Posta elektronikoa</b>	154	43
<b>Beste batzuk</b>	0	0

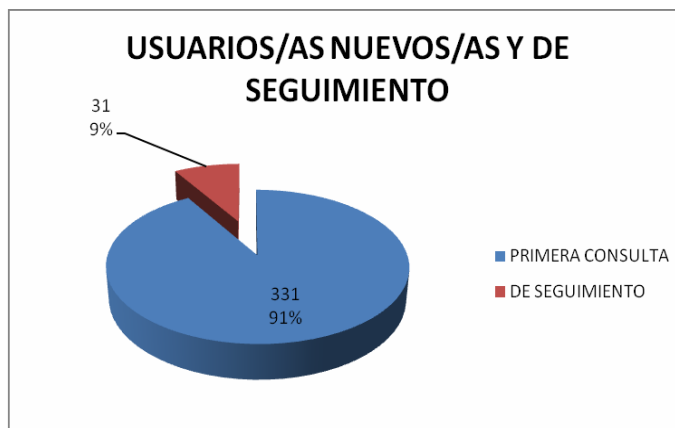
362	100
-----	-----

<b>&lt; 16urte</b>	0	0
<b>16/25</b>	54	24
<b>26/35</b>	65	29
<b>36/45</b>	51	22
<b>46/55</b>	33	14
<b>&gt;55</b>	25	11

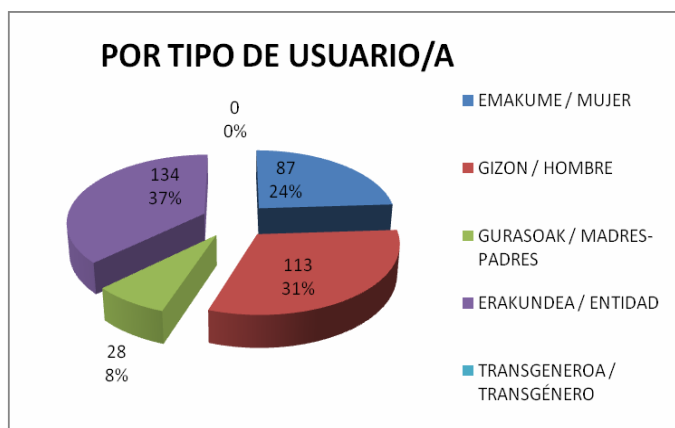
228	100
-----	-----

# ATENCIONES A LA SUMA TOTAL DE USUARIOS/AS

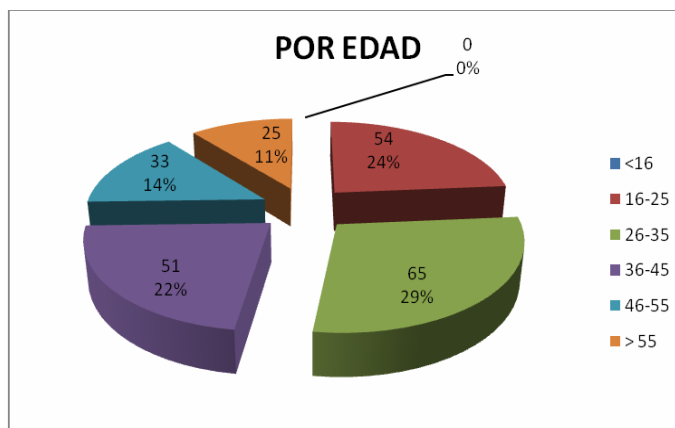
## TOTAL DE ATENCIONES ANUALES



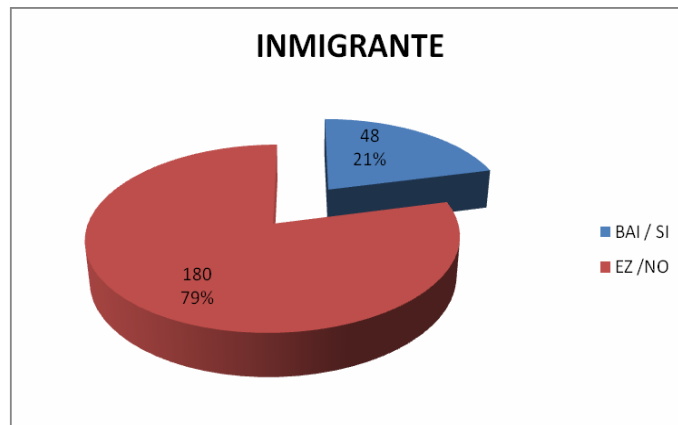
## ATENCIONES TOTALES POR TIPO DE USUARIO/A



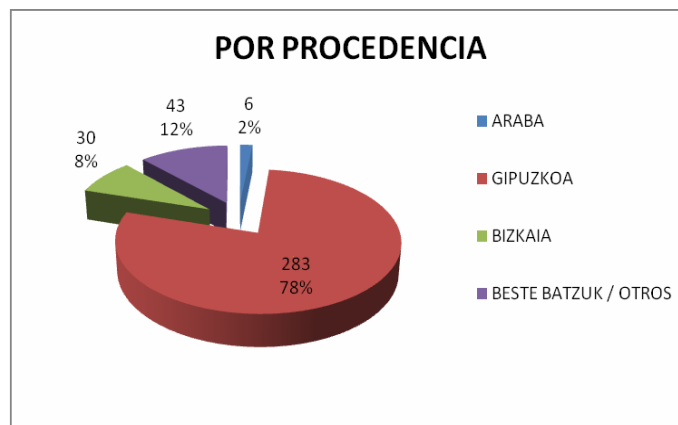
## ATENCIONES TOTALES POR EDADES



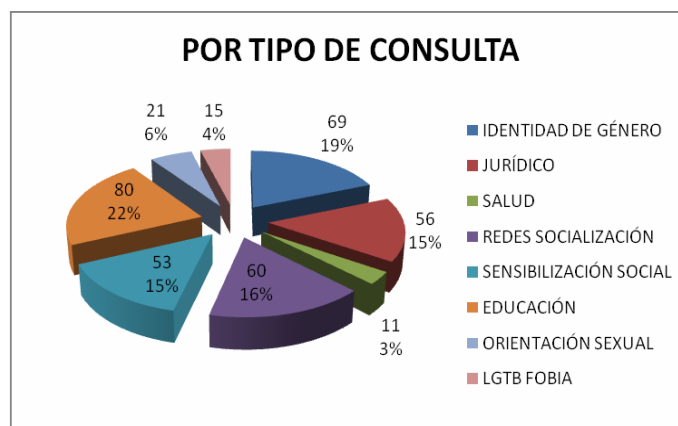
## ATENCIONES TOTALES POR ORIGEN



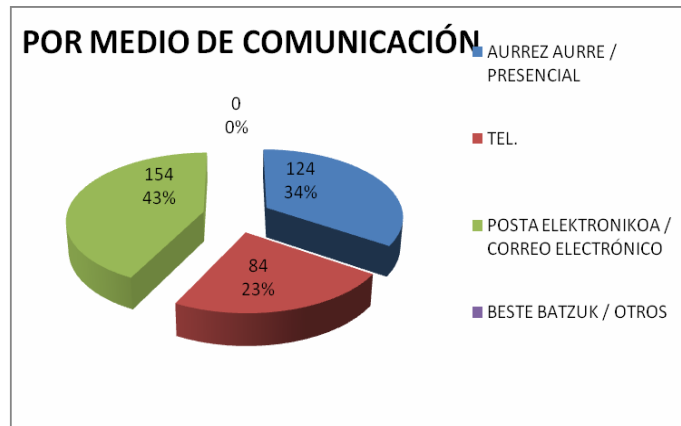
## ATENCIONES TOTALES POR PROVINCIA



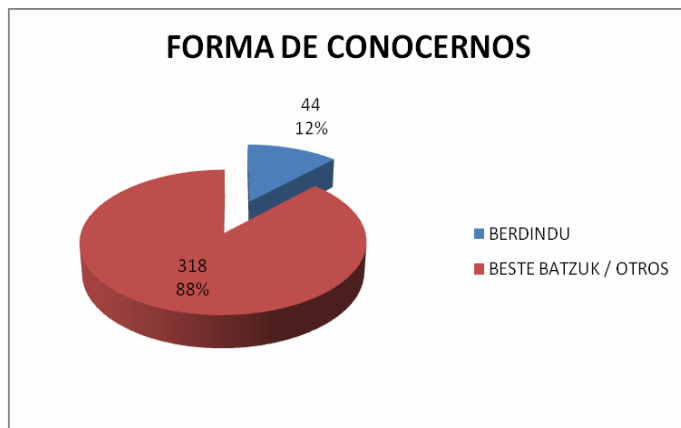
## ATENCIONES TOTALES POR CONSULTA REALIZADA



## ATENCIONES TOTALES POR VÍA DE LA CONSULTA



## 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 ligero incremento en el número global de demandas atendidas en ambos períodos (340-362).

### TIPO DE USUARIO/A

- ✓ La gran mayoría de consultas son realizadas a título personal, 63%, siendo un 37 % las correspondientes a entidades. Se observa un incremento de las demandas formuladas por estas últimas.
- ✓ Las consultas realizadas por hombres-mujeres suponen un 31% y 24%, respectivamente, del global. Un pequeño porcentaje correspondientes a *Padres/madres* (8%) completa el diagrama. Salvo un ligero descenso en el caso de las mujeres (31%-24%), el resto de datos son similares a los registradas en 2018.

## FRANJAS DE EDAD ATENDIDAS

- ✓ 26-35 años se constituye en categoría mayoritaria (29%) con un porcentaje ligeramente superior al del pasado año (23%-29%). Se observa un gran paralelismo entre las franjas de edad 16-25 y 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 16-25 se observa un descenso en relación al pasado año (33%-24%). 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 (14%). Como resulta habitual, existe un colectivo de personas de edad superior a 55 años cuyo acceso al servicio es muy reducido (11%). A pesar de que se observa un incremento en esta última categoría en relación al pasado año (5%-11%), este dato no se corresponde tanto con un incremento en el número de usuarios/as como con un mayor número de sesiones de seguimiento.

## INMIGRACION

- ✓ El número de personas inmigrantes que han accedido al Servicio es muy similar al del pasado año (24%-21%). 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 (78%). Se observan pequeños porcentajes correspondientes a Bizkaia (8%) y Araba (2%), y un 12% 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 las categorías “Educación” e “Identidad de género” con un 22% y 19% respectivamente. Demandas formuladas por jóvenes estudiantes de cara a trabajos escolares y solicitud de talleres por parte de centros escolares son relevantes a este nivel. Las variaciones en ambas en relación al pasado año no resultan especialmente significativas (18%-22% / 24%-19%).
- ✓ “Redes de socialización”, “Sensibilización social” y “Ámbito jurídico”, con porcentajes similares (16%/15%/15%) se sitúan a continuación. Los datos en las dos primeras categorías muestran un gran paralelismo con los del pasado año observándose en la tercera un ligero incremento no especialmente significativo (10%-15%)
- ✓ El resto de porcentajes se distribuye de forma bastante homogénea entre las restantes categorías:
  - *LGTB-fobia* 4%
  - *Salud* 3%
  - *Orientación sexual* 6%

Salvo un descenso en el apartado de “LGTB-fobia” (11%-4%) el resto de categorías no ofrece variaciones.

## **MEDIO DE COMUNICACIÓN USADO**

- ✓ “*Correo electrónico*”, con un 43% de las demandas, se constituye como categoría mayoritaria. “*Presencial*”, con un 34% y “*Teléfono*”, con un 23%, se sitúan a continuación.

## **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, en cualquier caso, un ligero incremento en relación al pasado año en el número de personas que acceden a través del servicio Berdindu (7%-12%).

## **RECOMENDACIONES Y MEJORA PARA EL SERVICIO (GIPUZKOA)**

- Se considera positivo el incremento 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 observa un cierto desfase entre consultas formuladas por H-M que, sin ser demasiado grande, rompe la tendencia al equilibrio observada en los últimos años.
- Las demandas formuladas por personas migrantes, en su mayoría vinculadas a solicitudes de asilo, sigue siendo una categoría presente y, por tanto, a tener en cuenta.
- Sería conveniente articular recursos que posibiliten que, al margen de demandas de carácter académico, jóvenes de edad temprana puedan acceder al Servicio.
- Se ha contabilizado una disminución de demandas vinculadas a “LGTB-fobia”, dato positivo en sí mismo.

ATENCIONES DEL SERVICIO  
**BERDINDU**  
**GIPUZKOA**

INFORME DE VALORACIONES  
**ENERO-DICIEMBRE 2019**





## RESPUESTAS EMITIDAS

Los datos que aparecen a continuación muestran el porcentaje de **respuestas emitidas** en relación al conjunto de **respuestas posibles**. En este sentido, hemos de tener en cuenta:

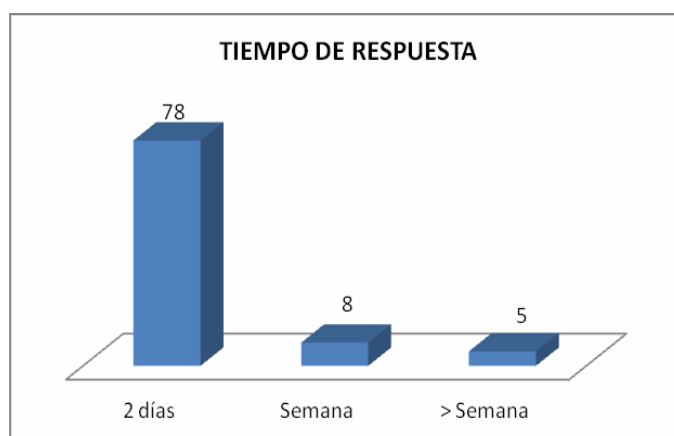
- ✓ A la hora de considerar el total de respuestas posibles, se han tenido en cuenta, tan sólo, aquellos usuarios-as que acceden al servicio por **primera vez**.
- ✓ Se han considerado, únicamente, las demandas realizadas de forma **presencial** o a través de **correo electrónico**, quedando excluidas las formuladas por vía telefónica.



Sí	91
No	156
Total	247

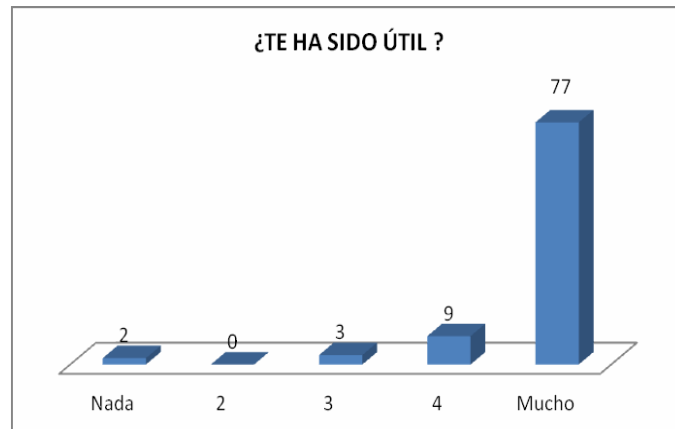
Como se observa en el gráfico, el porcentaje de respuestas obtenidas supone un 37% de las respuestas posibles.

## ¿CUÁNTO HA TARDADO LA RESPUESTA?



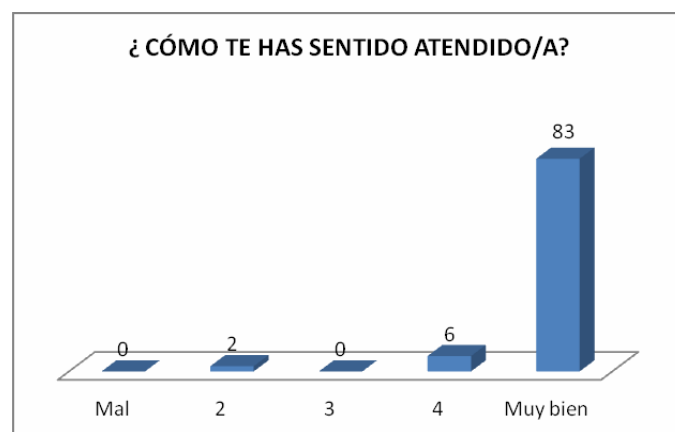
La presente gráfica recoge el período transcurrido desde el momento en que el/la usuario/a formuló su demanda y la recepción de la respuesta correspondiente. Como se observa, son un 86% quienes afirman haber recibido la misma en un plazo no superior a dos días.

## ¿TE HA SIDO ÚTIL?



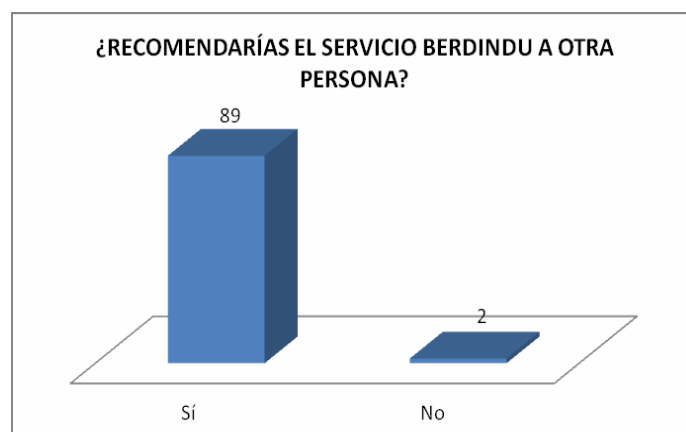
“En qué medida te ha sido útil la respuesta recibida” es la cuestión a la que se refieren los datos que recoge el gráfico adjunto. Como puede apreciarse, son una amplia mayoría (94%) quienes consideran que la respuesta les ha sido de gran utilidad (apartados 4-5)

## ¿CÓMO TE HAS SENTIDO ATENDIDO/A?



En la línea de los datos anteriores, son una práctica totalidad los-as usuarios-as que consideran como buena o muy buena la acogida (98% apartados 4-5).

## ¿RECOMENDARÍAS EL SERVICIO BERDINDU A OTRA PERSONA?



La gráfica recoge la opinión de los/as usuarios/as al ser preguntados/as si recomendarían el Servicio Berdindu a otras personas. Las repuestas se sitúan en los parámetros anteriormente mencionados.

## SI QUIERES COMENTARNOS ALGO

### COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

---

Mila esker zuen laguntzagatik.

---

Ez dakigu ia ezer gaiaren inguruan, ondo egongo litzateke nire inguruko ikastetxeetan sentsibilizazio kanpainak emango bazenituzte, nik behintzat ez dut nahikoa jaso. Baina ziur horretan lanean zabiltzatela.

Eskerrik asko. Zoragarriak zarete

Oso azkar eta eraginkortasunez jaso dut erantzuna eta benetan eskertzekoa da . Zorionak eta segi horrela

Mila esker jasotako laguntzagatik

Genial atención con explicación clara y orientativa.

Beaucoup de courage dans vos activités ! Je vous adore.

Me faltaría una llamada de teléfono, nada más. Gracias

Q es una fundación realmente importante para todos el colectivo LGTBI- y neseditamos apoyarlo cada día más

Me he sentido muy apoyado por vuestro equipo, eskerrik asko

Nos ha encantado vuestra atención, estamos muy satisfechos. Muchas gracias.

Gehitutik arreta ona izan da. Baina Berdindurekin ezinezkoa, ez diete ez telefonoari ez emaieli erantzuten.

No me ha servido de nada la consulta, y además ni si quiera se me contestó al segundo email que envíe. ❖

Egunean bertan erantzun zenuten eta erantzuna oso argia izan zen.

Lan bikaina egiten ari zarete. Mila esker!!!

Eskerrik asko zuen arretagatik. Nire dudak egunean bertan argitu doitezue.

---

---

Oso ondo... mila esker

Se me informó muy bien, con ganas y dedicación. Gracias

Me sentí muy bien atendida cosa que en los tiempos que corren es de agradecer

Quería agradecer la atención que se me prestó. Agradecido de verdad.

Un crack, yo nervioso con mi tema y la verdad es que me tranquilicé mucho.

---

*Nota: transcripción literal de los comentarios realizados*



**BERDINDU**  
**IBILTARIA**  
**URTEKO TXOSTENA 2019**  
**INFORME ANUAL 2019**

**berdindu!**

Lesbiana, gay, bisexual eta  
transexualei arreta emateko zerbitzua  
Servicio de atención a lesbianas,  
gays, bisexuales y transexuales

## ALDERDI AZPIMARRAGARRIAK

Orokorrean egonkortasun handia

Gehiengo kategoriak: Emakume / 16-25 / Bizkaia / Eskakizuna: Sexu nortasuna / Erreferentzia: elkarte bera.

Adindun pertsonen (>55) indize hutsala.

Berdindu zerbitzua ezagutzen duten pertsonen kopuruak goruntz egin duen arren, honen ezjakintasunak handia izaten jarraitzen du, gehiengoak beste bide batzuetatik heltzen dira zerbitzura.

## BALORAZIO ALDERATUA

Aurreko urtearekin konparatuz, garai berean eskainiriko arreten zenbatekoa piskat baxuagoa. (329).

Elkarteez eginiko eskakizunen beherakada esanguratsua, egun ikasketa zentruen eta gurasoen eskakizunak Berdinu Familien bidez zenbatzen direla-eta.

Ez dago persona transgeneroen eskakizunik.

*Eskakizunaren tipologia:* 2018ko adierazle orokorreko paralelotasun handia.

Zerbitzua ezagutzen ez dutenak gehiengo izaten jarraitzen duten arren, erabiltzaileen aldetik informazio maila handiagoa ikusten da zerbitzuari dagokionez.

## ASPECTOS DESTACABLES

Gran estabilidad general

Categorías mayoritarias: Mujer / 16-25 / Bizkaia / Demanda: Identidad sexual / Referencia: la propia asociación.

Índice prácticamente inexistente de personas de edad avanzada (>55)

Aunque ha aumentado el número de personas que conocen el servicio Berdinu, sigue existiendo un gran desconocimiento del mismo, la mayoría de la gente llega al servicio por otras vías.

## VALORACIÓN COMPARADA

Número de atenciones ligeramente inferior con respecto al mismo periodo del año pasado. (329).

Considerable descenso de demandas formuladas por entidades. Debido a que ahora las demandas de centros educativos y las de padres-madres se contabilizan a través de Berdinu Familias.

Las demandas de personas transgénero no existen.

*Tipología de la demanda:* gran paralelismo con los índices generales del año 2018.

Se observa un mayor grado de información por parte de los/as usuarios/as referida al Servicio Berdinu, aunque siguen siendo una mayoría los que desconocen el servicio.

**2019  
URTEKOA**

Kontsultak	%
------------	---

GUZTIRA	254	100,00
---------	-----	--------

Pertsonak	231	90,94
Entitateak	23	9,06
	254	100,00

Gizonak	101	39,76
Emakumeak	130	51,18
Gurasoak	0	0
Transgenero	0	0
Erakundea	23	9,06
	254	100,00

Bizkaia	121	47,64
Gipuzkoa	70	27,56
Araba	45	17,71
Besteak	18	7,09
	254	100

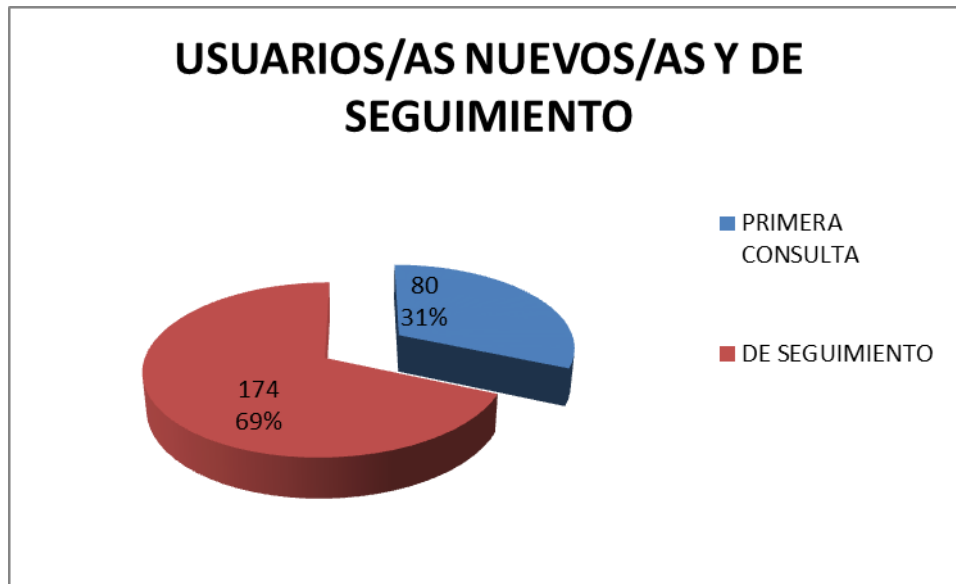
Aurrez aurretik	157	61,81
Telefonoa	92	36,22
Posta elektronikoa	4	1,58
Beste batzuk	1	0,39
	254	100,00

<16 urte	17	7,36
16/25	75	32,47
26/35	61	26,41
36/45	22	9,52
46/55	46	19,91
>55	10	4,32
	231	100,00

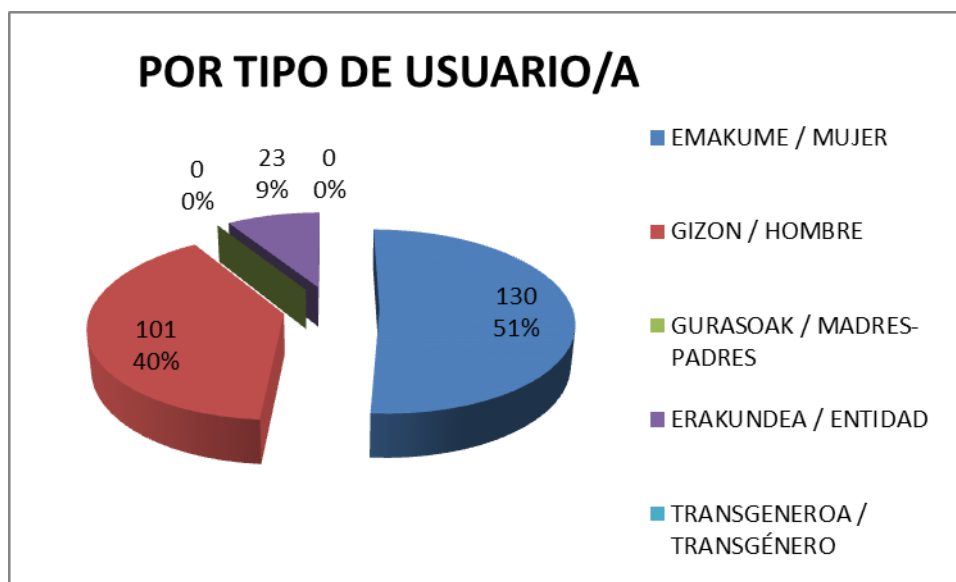
Este último total es inferior al resto debido a que las entidades no contabilizan en el apartado edad.

# ATENCIONES A LA SUMA TOTAL DE USUARIOS/AS

## TOTAL DE ATENCIONES ANUALES / URTEKO ARRETEKIN ERABATEKOA

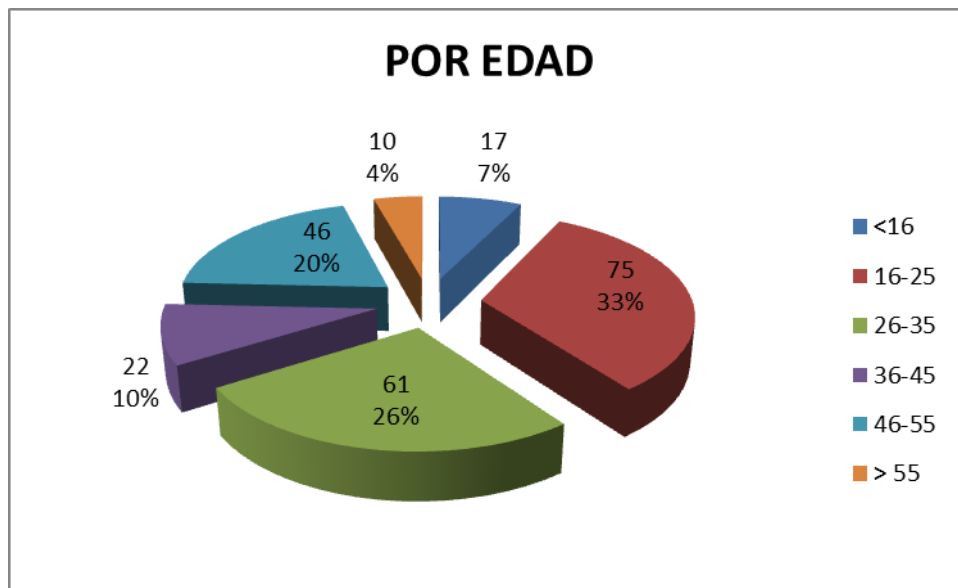


## ATENCIONES TOTALES POR TIPO DE USUARIO/A / ARRETEKIN ERABATEKOA ERABILTZAILEREN MOTAREN ARABERA

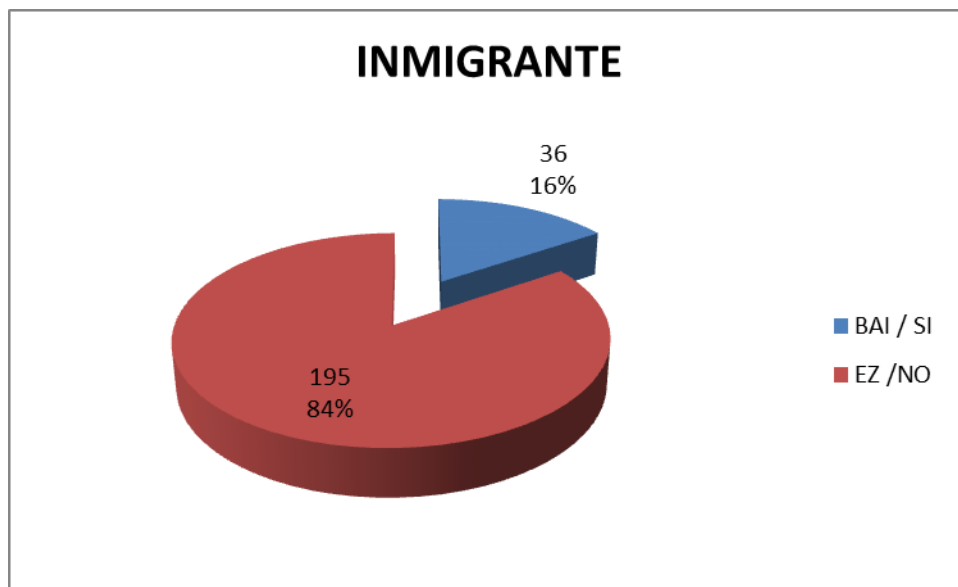




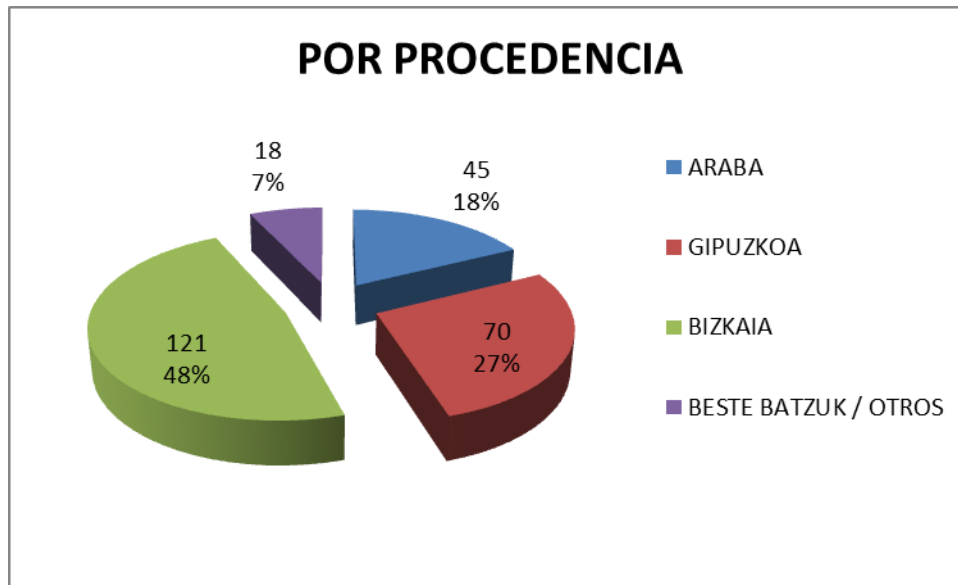
### ATENCIONES TOTALES POR EDADES / ARRETEKIN ERABATEKOAK ADINEN ARABERA



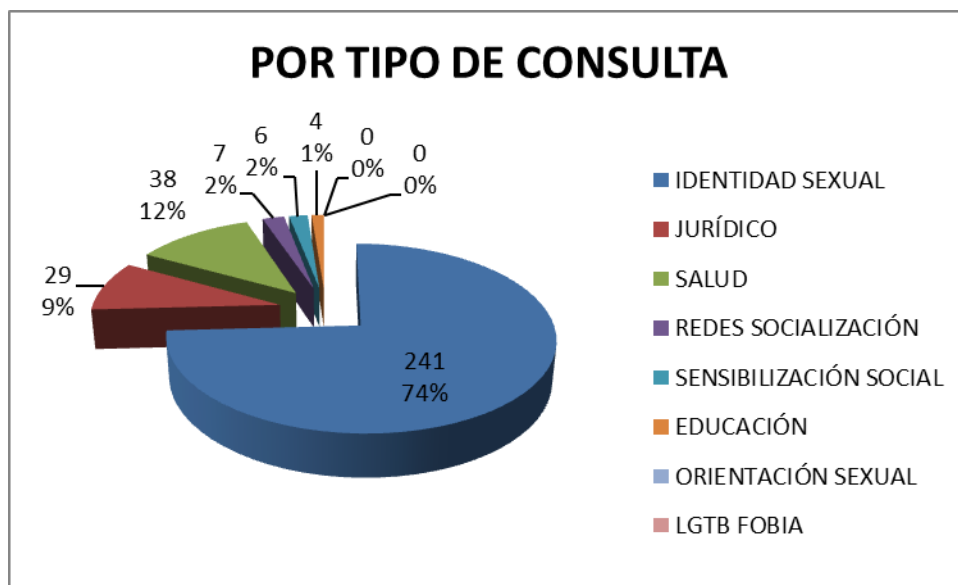
### ATENCIONES TOTALES POR ORIGEN / ARRETEKIN ERABATEKOA JATORRIAREN ARABERA



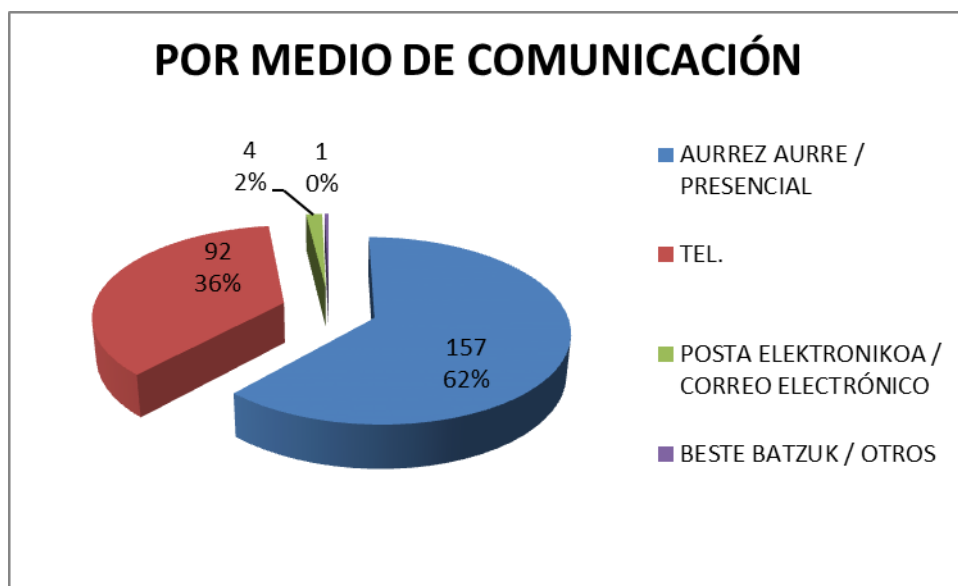
**ATENCIONES TOTALES POR PROVINCIA / ARREten ERABATEKOAK PROBINTZIAREN ARABERA**



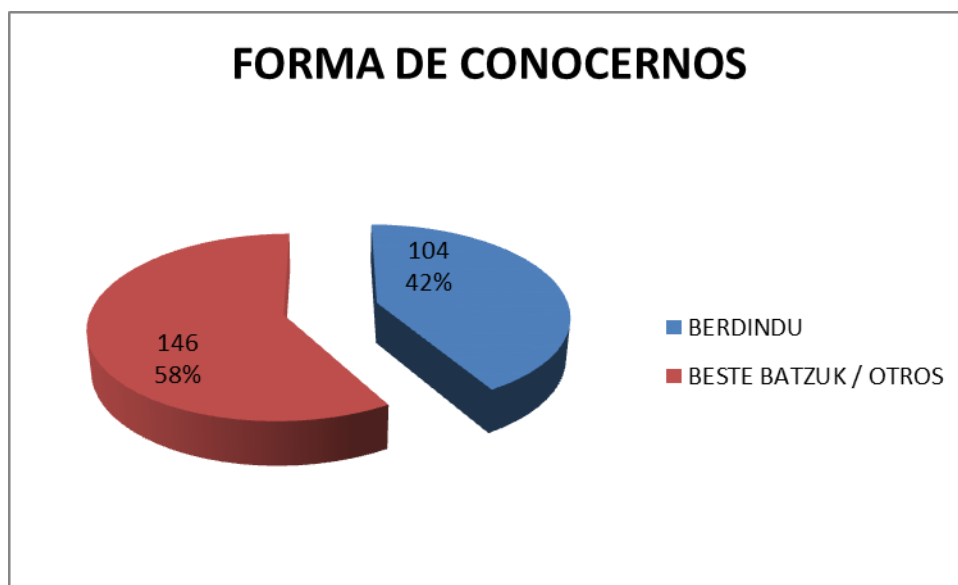
**ATENCIONES TOTALES POR CONSULTA REALIZADA / ARREten ERABATEKOAK GALDETUTAKOAREN ARABERA**



## ATENCIÓNES TOTALES POR VÍA DE LA CONSULTA / ARRETEAN ERABATEKOAK GALDERAREN BIDEAREN ARABERA



## FORMA DE CONOCERNOS / EZAGUTZEKO ERA



## VALORACIONES FINALES

### USUARIOS/AS

- La gran mayoría de las personas usuarias realizan consultas de seguimiento.

### TIPO DE USUARIO/A

- La gran mayoría de consultas son realizadas a título personal, 91%, siendo un 9% las correspondientes a entidades.

### FRANJAS DE EDAD ATENDIDAS

- 16-25 se constituye como la categoría mayoritaria.

### INMIGRACION

- Como se observa en la gráfica, son muy pocas las personas inmigrantes que han accedido al Servicio.

### PROCEDENCIA

- Como es habitual, la gran mayoría de demandas se corresponde con personas procedentes de la provincia de Bizkaia.

### TIPO DE CONSULTA REALIZADA

- La gran mayoría de consultas recibidas corresponden a la categoría Identidad de género, es lo habitual teniendo en cuenta que las personas que llegan al servicio son personas transexuales y la mayoría de dichas consultas son de seguimiento.

### MEDIO DE COMUNICACIÓN USADO

- Debido a que la mayoría de las consultas son de seguimiento, es habitual que el medio de comunicación elegido sea el presencial.

### FORMA DE CONOCER EL SERVICIO

- Para la gran mayoría de usuarios, 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, sí se observa un incremento de demandas que denotan una mayor referencia del Servicio Berdindu

### RECOMENDACIONES Y MEJORA PARA EL SERVICIO BERDINDU

- Teniendo presente que la labor de difusión realizada está contribuyendo a un mayor conocimiento del Servicio, sería conveniente redoblar esfuerzos a este nivel.

## **AMAIERAKO BALORAZIOAK**

### **ERABILTZAILEAK**

- Erabiltzaileen gehiengo zabalak jarraipen galderak egiten ditu.

### **ERABILTZAILE MOTA.**

- Eskakizun gehienak maila pertsonalean eginikoak dira, %91, erakundeei dagokizkienak %9 izanik.

### **ARRETA ESKAINIRIKO ADIN TARTEAK**

- 16-25 urte bitartekoa da talde nagusia.

### **INMIGRAZIOA**

- Grafikoan ikus daitekeen moduan, oso gutxi dira zerbitzura jo duten etorkinak.

### **JATORRIA**

- Ohikoa den moduan, eskakizunen gehiengo zabala Bizkaiko probintziatik datozen pertsonetatik dator.

### **EGINIKO GALDERA MOTA**

- Iristen diren galdera gehienak Genero nortasunaren mailan sartzen dira, ohikoa da zerbitzura jotzen duten pertsonak transexualak direla eta gehiengoak jarraipen galderak direla kontuan izanik.

### **ERABILITAKO KOMUNIKABIDEA**

- Galdera gehienak jarraipenekoak direnez, ohikoa da aukeraturiko komunikabidea aurrez-aurrekoa izatea.

### **ZERBITZUA EZAGUTZEKO ERA**

- Erabiltzaile gehienek, elkartearen aurrezko esagutzarekin, bere jarduera eskaintzarekin, Web orriarekin... alde aurretik zituzten erreferentziekin heldu dira zerbitzura. Edonola ere, nabari da Berdindu Zerbitzuari erreferentzia handiagoa egiten dioten eskakizun kopuruaren hangiagotze bat.

### **BERDINDU ZERBITZUARENTZAT GOMENDIOAK ETA HOBEKUNTZA**

- Kontuan izanik garatzen hari den difusio lanak zerbitzuaren ezagupen handiago bati laguntzen hari zaiola, komenigarria litzateke maila honetan ahaleginak handiagotzea.

# ATENCIONES DEL SERVICIO BERDINDU BERDINDU ZERBITZUAREN ARRETAK

INFORME DE VALORACIONES  
CASTELLANO Y EUSKERA  
ANUAL - 2019

BALORAZIO TXOSTENA  
GAZTELERA ETA EUSKERA  
URTEKOA - 2019  
IBILTARIA



## RESPUESTAS EMITIDAS:

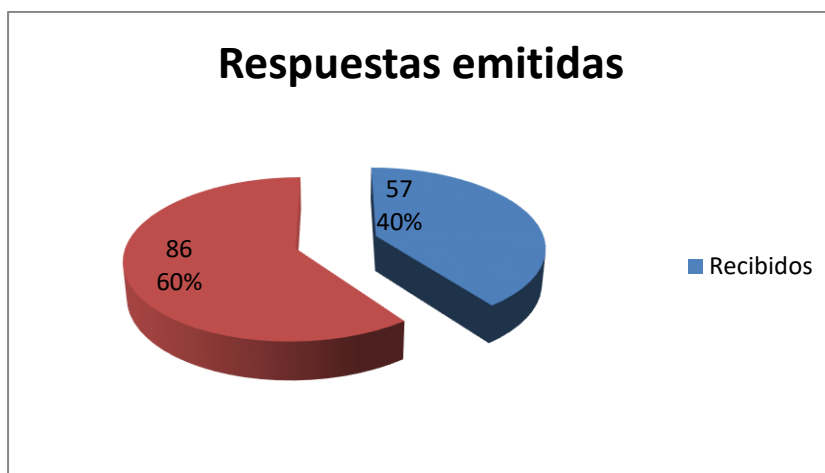
Los datos que aparecen a continuación muestran el porcentaje de **respuestas emitidas** en relación al conjunto de **respuestas posibles**. En este sentido, hemos de tener en cuenta:

- ✓ El cómputo es anual y se inicia con fecha **enero 2019**.
- ✓ A la hora de considerar el total de respuestas posibles, se han tenido en cuenta, tan sólo, aquellas/os usuarias/os que acceden al servicio por **primera vez**.
- ✓ Se han considerado, únicamente, las demandas realizadas de forma **presencial** o a través de **correo electrónico**, quedando excluidas las formuladas por vía telefónica.
- ✓ Al ser el servicio Ibiltaria un servicio itinerante, en la mayoría de las atenciones que se realizan fuera de Bizkaia el cuestionario **se envía a través del correo electrónico**.

## EMANDAKO ERANTZUNAK:

Ondoren agertzen diren datuek erantzun posibleekiko emaniko erantzunen portzentaia adierazten dituzte. Zentzu honetan, kontuan izan behar dugu:

- ✓ Zenbaketa urtekoa da eta 2019ko urtarrilean hasten da.
- ✓ Erantzun posible guztiak kontuan hartzerakoan, erabiltzaileak zerbitzura lehen aldiz jotzen dutenekoak soilik izan dira kontuan.
- ✓ Aurrez aurre edo posta elektronikoz eginiko eskakizunak soilik izan dira kontuan, telefono bitartez eginikoak kanpoan utziz.
- ✓ Ibiltaria zerbitzua zerbitzu ibiltaria izatean, Bizkaia kanpoan egiten diren arreta gehienetan galdetegia posta elektronikoz bidaltzen da.

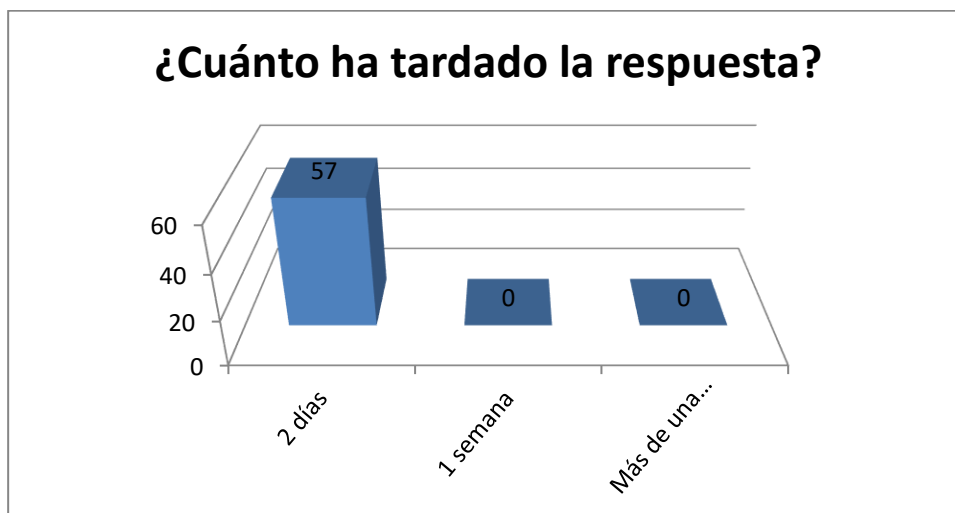


Recibidos	57
No recibidos	86
Total	143

Como se observa en el gráfico el porcentaje de las respuestas obtenidas supone más del 50% de las respuestas posibles.

Grafikoan ikus daitekeen moduan, jasotako erantzunen ehunekoa jaso zitezkeen erantzunen %50a baino gehiagokoa da.

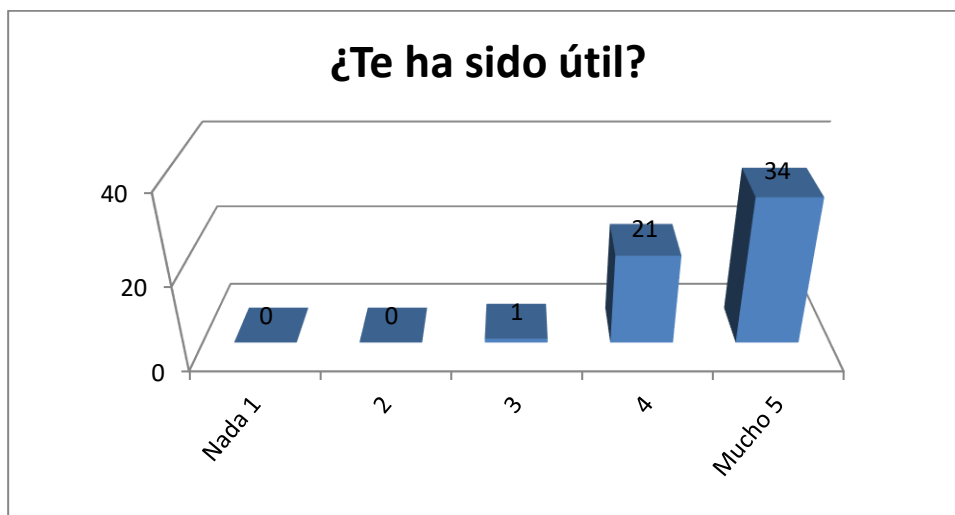
## ¿CUÁNTO HA TARDADO LA RESPUESTA? ZENBAT LUZATU DA ERANTZUNA?



Esta gráfica refleja el tiempo transcurrido desde que la persona usuaria del servicio formula la demanda y el momento en el que es atendida. Se puede apreciar que casi la totalidad de las personas usuarias ha sido atendida en un plazo no superior a dos días.

Grafiko honek zerbitzuaren pertsona erabiltzaileak eskakizuna igorri eta arreta jaso harte igarotako denbora adierazten du. Ikus daiteke ia pertsona erabiltzaile guztiei bi egun edo gutxiagoko denboran egin izan zaiela jaramon.

## ¿TE HA SIDO ÚTIL? ERABILGARRIA GERTATU AL ZAIZU?

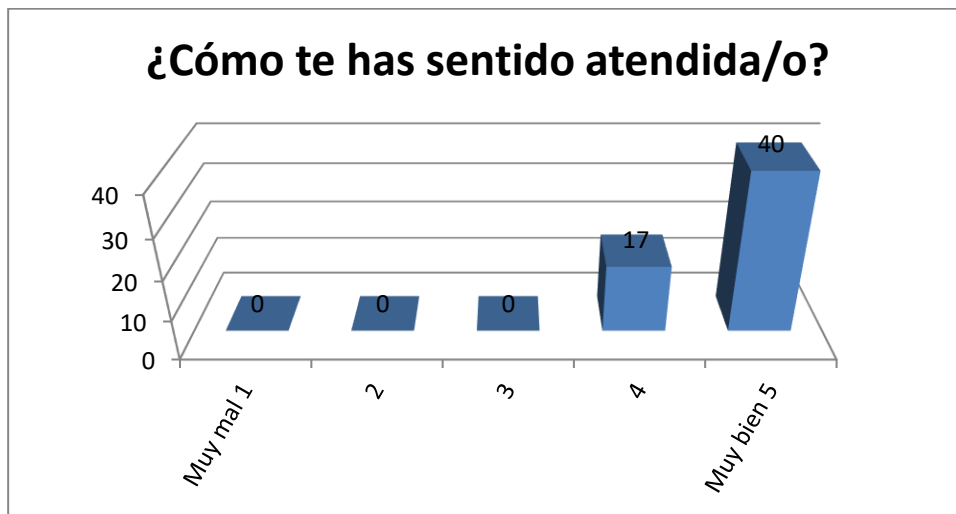


Se puede apreciar que la valoración global sobre la utilidad de la respuesta recibida por el servicio Berdindu Ibiltaria tiene una valoración alta-muy alta entre las/os usuarias/os del servicio.

Berdindu Ibiltariaren zerbitzuaren aldetik jasotako erantzunak bere erabilgarritasunaren inguruan oso balorazio altua duela ikus daiteke zerbitzuaren erabiltzaileen artean.



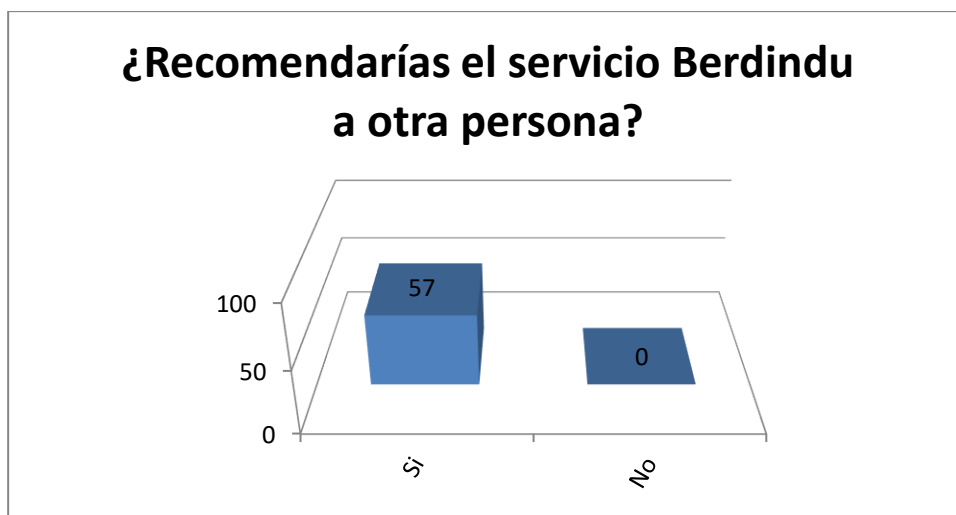
**¿CÓMO TE HAS SENTIDO ATENDIDO/A?  
NOLA SENTITU ZARA ERANTZUNDA?**



La respuesta que dan las/os usuarias/os a esta pregunta es análoga a la recibida en la pregunta anterior. La totalidad de las/os usuarias/os hacen su valoración en la parte alta de la gráfica.

Erabiltzaileek galdera honi ematen dioten erantzuna, aurreko galderari emandakoaren berdintsua da. Erabiltzaile guztiek grafikoaren alde altuan egiten dute heuren balorazioa.

**¿RECOMENDARÍAS EL SERVICIO BERDINDU A OTRA PERSONA?  
BERDINDU ZERBITZUA BESTE NORBAITI GOMENDATUKO AL ZENIOKE?**



Todas las personas usuarias tienen una valoración muy positiva del servicio Berdindu. El 100% de las personas usuarias recomendarían el servicio Berdindu a otras personas.

Pertsona erabiltzaile guztiek Berdindu zerbitzuaren balorazio oso baikorra dute. Pertsona erabiltzaileen %100ak gomendatuko lioke beste norbaiti.

## SI QUIERES COMENTARNOS ALGO

Muchísimas gracias, me habéis ayudado mucho.
Muchas gracias
Me habéis ayudado mucho.
Gracias, es una suerte encontrar gente como vosotros
Muchas gracias
Gracias equipo. Un beso enorme
Muy útil y necesario el servicio
Gracias por la atención, un besazo.
Gracias Sarai por la atención, me ha ayudado mucho poder hablar con alguien que lo ha vivido antes que yo.
Un abrazo y muchas gracias
Muchísimas gracias
Una Gran ayuda
Muchas gracias por vuestra ayuda
Gracias
Una gran ayuda
Muchas gracias
Una suerte encontrar gente como vosotros
Gracias
Muchas gracias
Mila esker
Eskerrik Asko
Musu bat
Eskerrik Asko
Musu
Besarkada handi bat
Mila esker
Eskerrik Asko
Besarkada handi bat
Eskerrik Asko
Eskerrik Asko

# BERDINDU ESKOLAK URTEKO

## MEMORIA (URTARRILA- ABENDUA 2019)



## ZERBITZUAREN LABURPENA (URTARRILA 2019- ABENDUA 2019)

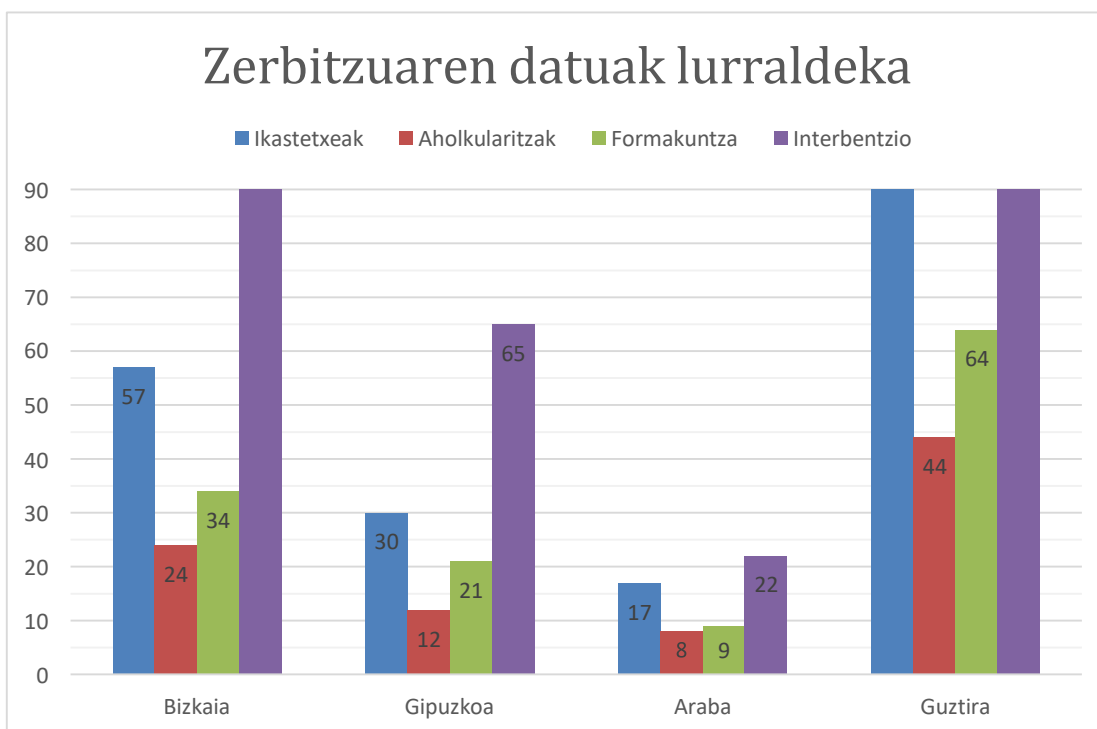
- ◆ Aurten, aurreko urtean bezala, Berdindu Eskolak zerbitzuaren **eskaera gehienak Bizkaian** izan dira, bertan 57 ikastetxek parte hartu dutelarik (%54,80). Hala ere, **Arabak nabarmen egin du gora** aurreko urteekin alderatuz gero. Izan ere, iaz 5 ikastetxek jaso zuten formakuntza eta aurten 17k (%16,34). Igoera hori Berritzegunearekin batera egindako saio bereziei esker lortu da, aholkulariei zuzendutako bi saioren ostean lortu baitzen. Bestalde, Gipuzkoak inplikazio maila altua izaten jarraitzen du: 30 ikastetxek (%28,86) prestakuntza edo aholkularitza jaso dute.
- ◆ Eskaerak gora egiten jarraitzen dute, sentsibilizazioa eta begirada aldatuz doalako eta **gero eta adin txikiagoetan detektatzen direlako**. Izan ere, lehen hezkuntzako lehengo zikloetan eta haur hezkuntzan ere hainbat ezagutu dira. Honen aurrean, ikastetxeek **aholkularitza zein formakuntza beharra** azaltzen dute. Horrez gain, geletan sexu aniztasuna dagoela hautemateko gaitasuna duen irakasleak gero eta ugariagoak dira, sentsibilizazio prozesu honen bilakaera nabarmena delarik.
- ◆ Ikas komunitateak eta irakasleek bereziki, gero eta gehiago ezagutzen dute Berdindu Eskolak zerbitzua. Berdinduri buruzko ahoz-ahoko informazioa eta hedabideek ematen duten ikusgarritasunari esker, sexu-genero aniztasuna gero eta hurbilago dago.
- ◆ **Berdindu Eskolak** zerbitzua EAE-n **erreferentea da sexu, genero eta familia aniztasunari** arreta ematen. Gero eta ikastetxe gehiagok ulertzen dute **hezkidetzaren ikuspegia** sexu eta genero aniztasunarekin batera garatzen dela, eta hau da, hain zuzen ere, Berdindu Eskolak defendatzen duen ildo. Maiz, intseguritatea antzematen dugu irakasleek ikasgelan sexu eta genero aniztasuna lantzerako orduan, horregatik, eskertu egiten dute kanpoko eragileek lanketa profesionala egitea.
- ◆ Ikastaroak **4 eta 6 orduko formatuetan** mantentzen ditugu; **eduki teorikoa, ikus-entzunezko materialen lanketa eta kasu edo egoera praktikoen azterketa**, betiere ikastetxeen beharretara moldatuz egiten da. Irakasleek **bi formatuak oso positiboki baloratu** dituzte, **prestakuntza luzatzeko eta sakontzeko gogoa** adierazi dutelarik.
- ◆ Berdindu Eskolak zerbitzuak egoera zehatzetan emandako aholkularitza eta jarraipena asko eskertu dute ikastetxeek eta Berritzegunetako zenbait kidek. Horrez gain, prestakuntzan landu diren **tresnak eta gaiarekiko ikuspegi zabalaren aberastasuna baloratu** dituzte bereziki. Ikus-entzunezko materialen lanketa egiteaz gain, egunerokotasunean ikuspegia txertatzeko irizpideak martxan jarri dira eta kasu edo

egoera zehatzak bizi dituzten ikasleei ahalik eta akonpainamendurik egokiena egiteko urratsak landu dira.

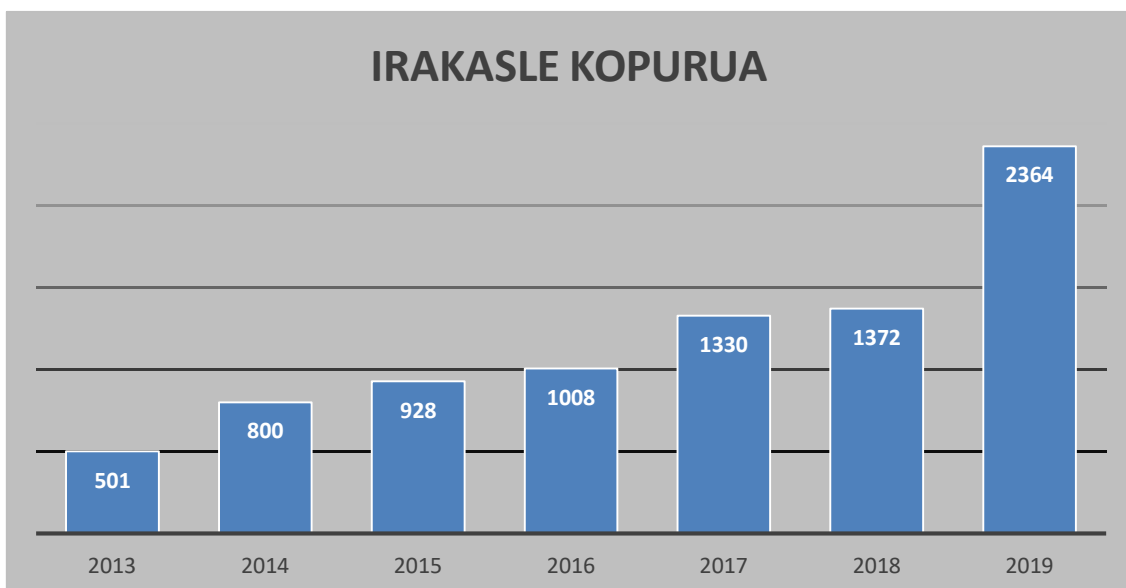
- ◆ Aholkularitzen helburuak izan dira: sexu identitatea, genero adierazpena eta desira orientazioaren arteko ezberdintasunak argitzea, irakaslearekin jarraipen egokia egiteko informazioa partekatzea eta familiei baliabide ezberdinak jakinaraztea, besteak beste.
- ◆ 2013ko irailean zerbitzua martxan jarri zenetik, 2019ko abendura arte **8.303 lagunek** jaso dute **Berdinu Eskolak! aholkularitza edo prestakuntza zerbitzua**, gehien bat irakasleak.

## ZERBITZUAREN LABURPENA LURRALDEAREN ARABERA

	BIZKAIA	GIPUZKOA	ARABA	GUZTIRA
<b>ESKAERAK</b>	58	32	17	107
<b>AHOLKULARITZAK</b>	24	12	8	44
<b>FORMAKUNTZAK</b>	34	21	9	64
<b>IKASTETXEAK</b>	57	30	17	104
<b>INTERBENTZIOAK</b>	91	65	22	178



## AURREKO URTEETAKO ALDEA ZERBITZUAREN ERABILERAN



## IKASTETXE KOPURUA ZIKLO ETA LURRALDEEN ARABERA – URTARRILA 2019 - ABENDUA 2019

2019 urtean, Berdindu Eskolak **178 interbentzio-108 ikastetxe** egin ditu, hauetatik 64 Haur eta Lehen Hezkuntzan eta 36 Bigarren Hezkuntzan eta Batxilergoan. Beste 7 PCPI, Lanbide heziketa eta Berritzegunetan (Araban).

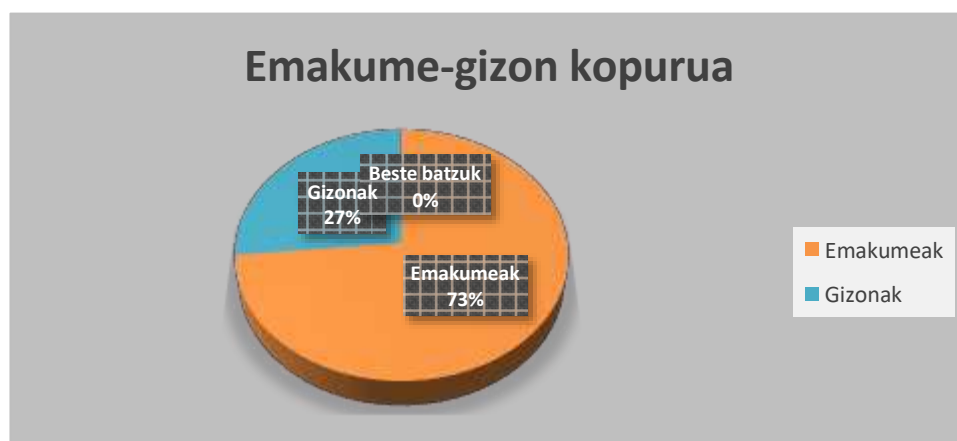
	BIZKAIA	GIPUZKOA	ARABA	GUZTIRA
<b>Haur Hezkuntza+Lehen Hezkuntza</b>	36	15	13	64
<b>Bigarren Hezkuntza</b>	17	17	2	36
<b>Beste Ikastetxe mota (PCPI, FP...)</b>	4	1	2	7

## FORMAKUNTZA ETA AHOLKULARITZA BURUTU DUEN IRASKASLE KOPURUA LURRALDEEN ARABERA (URTARRILA 2019-ABENDUA 2019)

2019 urtean, guztira 2.364 irakasleek jaso dute gure zerbitzua.

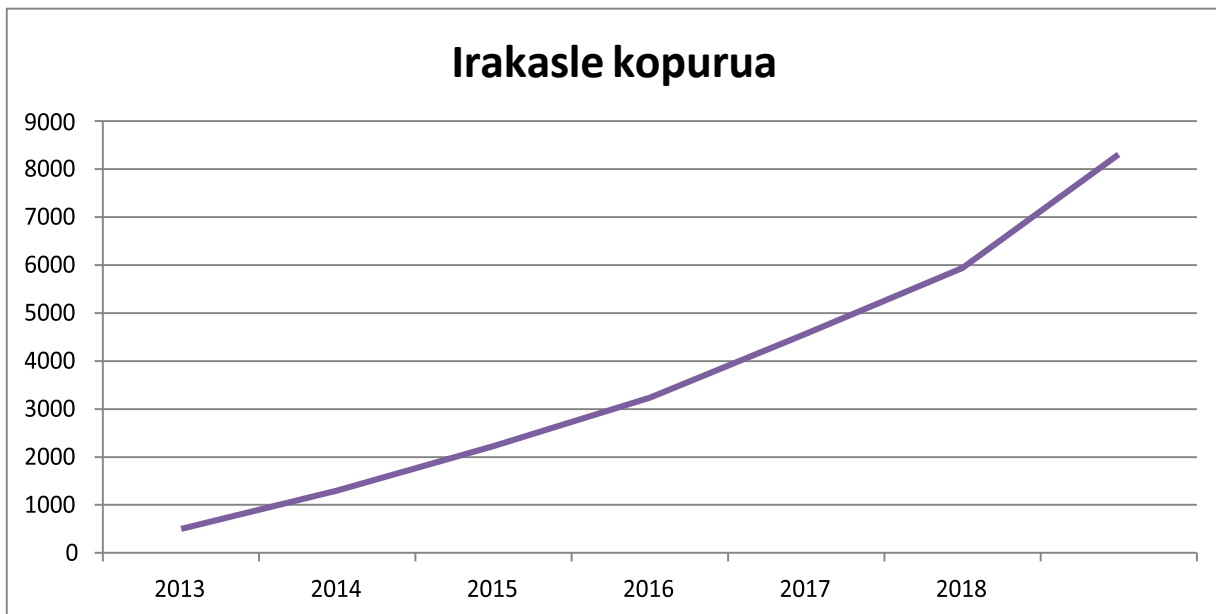
	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	GUZTIRA
<b>Emakumeak</b>	901	243	592	<b>1736</b>
<b>Gizonak</b>	293	75	257	<b>625</b>
<b>Beste batzuk</b>	0	1	2	<b>3</b>
<b>Irakasleak guztira</b>	1194	319	581	<b>2364</b>

(Berria izan ez arren, “beste batzuk” aukera lehenbizikoz agertzen da)



**BERDINDU ESKOLAK ZERBITZUA MARTXAN JARRI ZENETIK  
PRESKUNTZA JASO DUTEN IRAKASLE KOPURUAREN GARAPENA:**

2013. urtetik 2019 urtera arte **8.302 irakaslek eta familiek** jaso dute **Berdindu Eskolak!** aholkularitza edo prestakuntza zerbitzua.



## IKASTETXEETAN EGINDAKO FORMAKUNTZEN EBALUAZIORAKO ADIERAZLEAK

Irakasleen bataz besteko puntuazioa ondorengo alderdietan:

(1etik 5era: 1- Oso gaizki, 2-Gaizki, 3- Nahiko, 4- Ondo, 5- Oso ondo)

<b>Bataz besteko Puntuazioa</b>	
<b>Edukiak</b>	4.83
<b>Ulergarritasuna</b>	4.88
<b>Metodologia</b>	4.69
<b>Baliogarritasuna</b>	4.75
<b>Espektatibak</b>	4.67
<b>NOTA OROKORRA</b>	4.80
<b>Tailerraren iraupena</b>	Laburra:%42,37; Egokia: %56,94 Luzea: %0,69
<b>Formakuntza gomendatuko zenuke?</b>	BAI:% 99; EZ: %0,5; ?: % 0.5
<b>Nola sentitu zara?</b>	Ondo: %96,5, Erdizka:%2,5 ; Gaizki:% 0.5



# **BERDINDU ESKOLAK**

## **INFORME ANUAL**

### **(ENERO-DICIEMBRE 2019)**



## RESUMEN DEL SERVICIO (ENERO- DICIEMBRE 2019)

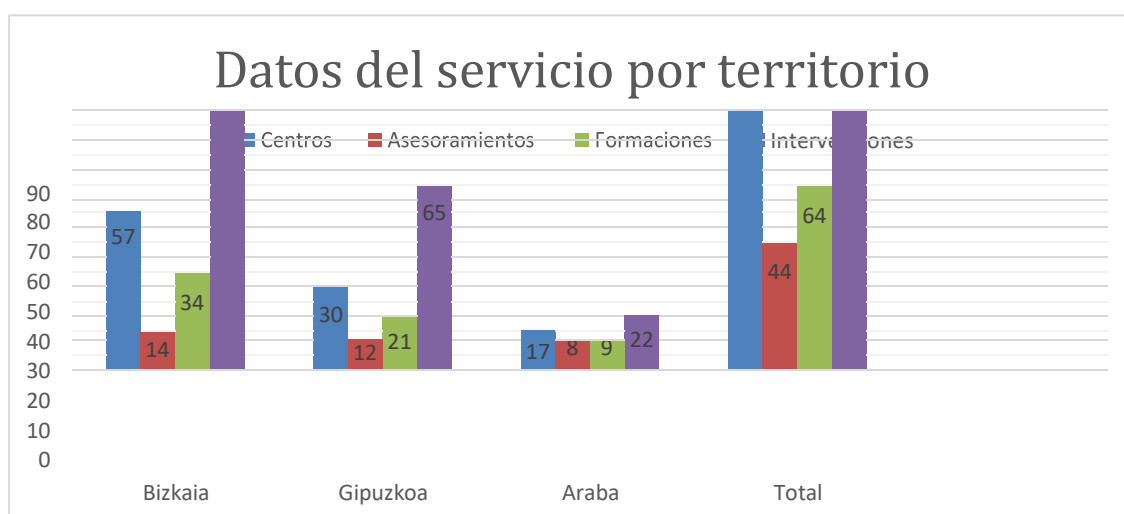
- ◆ Este último año, al igual que el anterior, la **mayoría de demandas** del servicio Berdindu Eskolak se han situado en **Bizkaia**, donde han participado 57 centros escolares (55,80%). Sin embargo, el territorio histórico que más ha crecido ha sido Araba con 17 centros escolares (16,34%) respecto a los 5 del año anterior. Este incremento se ha realizado gracias al trabajo conjunto con el Berritzegune y las sesiones realizadas con las y los consultores. Respecto a Gipuzkoa, han sido 30 los centros escolares (36%) que han solicitado formación y asesoramiento.
- ◆ Seguimos constatando que el profesorado cada vez tiene más conocimiento del tema, ciertamente gracias a la información que se transmite de Berdindu Eskolak, a través del boca a boca y a la visibilidad que ofrecen los medios de comunicación a estas realidades, hacen posible **profundizar en la diversidad sexual y/o de género**.
- ◆ Las peticiones un año más siguen en aumento y esto responde a todos aquellos casos que **se detectan cada vez a edades más tempranas**, ciertamente por todos/as son conocidos casos detectados en los primeros ciclos de educación primaria y en educación infantil. El profesorado no puede eludir una realidad así y muestra **la necesidad de formación y asesoramiento**. Además, cada vez son más las y los profesoras/es que tienen la capacidad de percibir esta diversidad sexual y de género en las aulas, siendo evidente una evolución en este proceso de sensibilización.
- ◆ Berdindu Eskolak es referente en la CAV trabajando la diversidad sexual, de género y familiar. Cada vez hay más centros escolares que entienden la perspectiva de coeducación y la diversidad sexual y de género de forma conjunta y ésta es precisamente, la iniciativa que defiende Berdindu Eskolak. Aunque se perciben inseguridades por parte del profesorado a la hora de trabajar la diversidad sexual y de género en las aulas, agradecen que sea un agente externo quien realice esta tarea educativa.
- ◆ Las formaciones **mantienen los formatos de 4 y 6 horas; contenido teórico, materiales audiovisuales y análisis de casos o situaciones prácticas**, adecuándonos en todo momento a las necesidades de los centros escolares. El profesorado **ha valorado de forma muy positiva** la existencia de los dos formatos (asesoramiento y formación).
- ◆ Los centros escolares han agradecido mucho la atención recibida por el servicio Berdindu Eskolak en asesoramientos y seguimientos ante situaciones concretas. Además de eso,

han valorado especialmente las **herramientas y la riqueza de la perspectiva** sobre el tema en las formaciones. Además de trabajar materiales audiovisuales, se han puesto en marcha criterios para introducir esta perspectiva de diversidad en la cotidianeidad y se han trabajado los pasos para realizar un acompañamiento adecuado ante realidades o situaciones concretas.

- ◆ Los objetivos de este asesoramiento han sido, *aclarar las diferencias* entre identidad sexual, expresión de género y orientación de los deseos; compartir información para realizar un seguimiento adecuado del/la alumno/a e informar sobre los diferentes recursos existentes para las familias.
- ◆ Desde septiembre del 2013 que el servicio inició su puesta en marcha hasta diciembre del 2019, se han **formado y/o han recibido asesoramiento de Berdindu Eskolak! 8.303 personas**, siendo en su mayoría profesorado.

## RESUMEN DEL SERVICIO POR TERRITORIO

	BIZKAIA	GIPUZKOA	ARABA	TOTAL
<b>PETICIONES</b>	58	32	17	107
<b>ASESORAMIENTOS</b>	14	12	8	44
<b>FORMACIONES</b>	34	21	9	64
<b>CENTROS</b>	57	30	17	104
<b>INTERVENCIONES</b>	91	65	22	178



## COMPARATIVA ANUAL DEL USO DEL SERVICIO DE BERDINDU ESKOLAK



### CIFRAS DE GRUPOS FORMADOS POR TERRITORIO – ENERO - DICIEMBRE 2019

El número de **centros educativos** en el que ha intervenido Berdindu Eskolak en el año **2019** es de **178 intervenciones** en **108 centros educativos**, de los cuales, **64** han sido de educación infantil y primaria, y 36 de educación secundaria y bachillerato. Los otros 7 centros pertenecen a Formación Profesional, PCPI-s y Berritzeguneak (Araba).

	<b>BIZKAIA</b>	<b>GIPUZKOA</b>	<b>ARABA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Educación Infantil y Primaria</b>	36	15	13	64
<b>Educación Secundaria</b>	17	17	2	36
<b>Otro tipo de centros (PCPI, FP...)</b>	4	1	2	7

## CIFRAS DE GRUPOS FORMADOS POR TERRITORIO – ENERO - DICIEMBRE 2019

En 2019, un total de **2364 de profesoras/es** han recibido formación o asesoramiento.

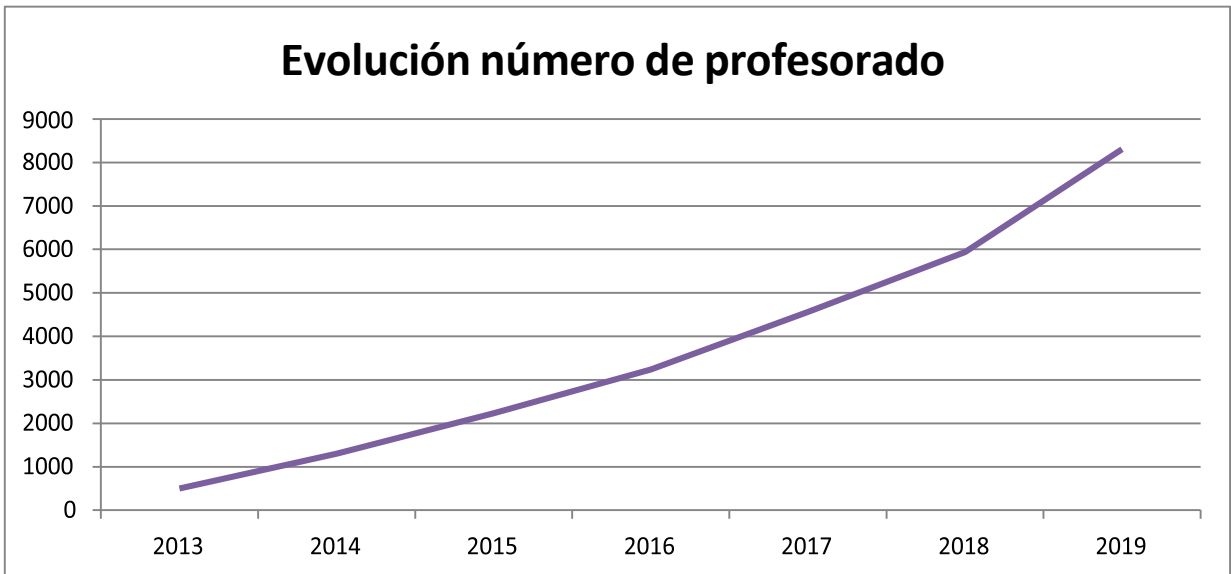
	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	TOTAL
Mujeres	901	243	592	1736
Hombres	293	75	257	625
Otras opciones	0	1	2	3
Profesorado total	1194	319	581	2364

(Aunque se venía ofreciendo la posibilidad de la tercera casilla, hasta ahora no aparecía reflejado).



## EVOLUCIÓN CUANTITATIVA DEL PROFESORADO QUE HA RECIBIDO FORMACIÓN BERDINDU ESKOLAK DESDE SU PUESTA EN MARCHA:

Desde el 2013, **8302 personas** han recibido asesoramiento o formación desde el servicio de **Berdinu Eskolak!**



#### INDICADORES DE EVALUACIÓN DE LAS FORMACIONES EN CENTROS EDUCATIVOS

Puntuación media del profesorado a los siguientes aspectos:

(del 1 al 5: 1- Muy mal, 2- Mal, 3- Suficiente, 4- Bien, 5- Muy bien):

	<b>Puntuación media</b>
<b>Contenidos</b>	4.83
<b>Comprensibilidad</b>	4.88
<b>Metodología</b>	4.69
<b>Aplicabilidad</b>	4.75
<b>Expectativas</b>	4.69
<b>NOTA GENERAL</b>	4.80
<b>Duración del taller</b>	Corto: 42,37%; Adecuado: 59,94% Largo: 0,69%
<b>¿Recomendarías la formación?</b>	Sí: 99.%; NO: 0,5%; ¿?: 0.5%
<b>¿Cómo te has sentido?</b>	Bien: 96,5%, Regular: 2,5 %; Mal: 0.5%