

Qué se entiende por usuario. Funciones

Existen numerosas y diversas clasificaciones y acepciones sobre los *usuarios* o *clientes*. Entendemos por usuario a las personas, organizaciones o instituciones que reciben los servicios que oferta la entidad.

En general, las ONL ofertan servicios a dos tipos de usuarios:

- Directamente a las personas, colectivos o entidades *integrados en la entidad*: entidades de autoayuda, asociaciones miembros de una federación, socios de la entidad...
- Directamente a las personas, colectivos o entidades *de fuera de la entidad*: cualquier persona que desee recibir un servicio, sin ningún otro vínculo con la entidad: jóvenes que participan en una actividad, ancianos a los que se acompaña, entidades a las que se da un curso...
- A veces, los usuarios pueden considerarse *la sociedad en general* en acciones relacionadas con la información o la concienciación.
- A otras instituciones en forma de asesoría, formación, materiales, publicaciones...

Pero, en todos los casos, no debe olvidarse, que los servicios de una entidad -bien de forma directa, bien a través de otras entidades, bien creando actitudes y comportamientos en la sociedad en general- tienen como objetivo final actuar sobre personas concretas y en circunstancias determinadas.

Por lo tanto, en todos los casos deberán analizarse y adecuarse las actuaciones de la entidad tanto al usuario directo de los servicios, como al usuario indirecto cuando la actividad repercuta en las personas a través de otras entidades u organizaciones.

Las funciones que el usuario de cara a la entidad, que esta debe reconocer y gestionar, pueden agruparse en dos, como cliente y como controlador.

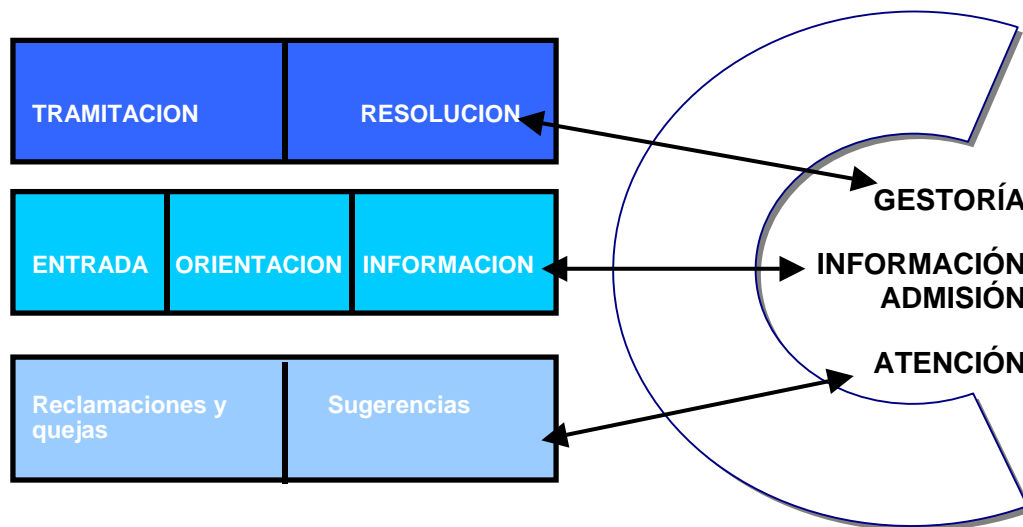
Funciones de usuario como "cliente" al que se deberían orientar los servicios, personalizando la atención y simplificando la burocracia, aspecto que debe entenderse como un proceso que le facilite su recorrido por la entidad una vez que haya contactado con ella para cualquier tipo de servicio.

Facilitar debe suponer dar respuesta de forma inmediata, sencilla y, a ser posible, en el momento en que se solicita, del servicio que se solicita y hacerlo de forma adecuada tanto en la forma como en el fondo.

Un buen ejemplo de esto puede ser la facilitación de la tramitación del papeleo ante la solicitud de alguna prestación o la explicación adecuada y detallada, con un lenguaje apropiado, de los pasos que se debe seguir para matricularse en una actividad.

Para poder desarrollar esta función, las entidades deben disponer en su modelo de organización, por muy sencilla que esta sea, de una **unidad de atención al usuario**. Puede ser más o menos estructurada o funcional, pero debe responsabilizarse de garantizar la atención correcta a los usuarios y de realizar las funciones de “gestoría”, frecuentemente ajenas y complicadas para las personas que requieren los servicios de la entidad.

UNIDADES ATENCION AL USUARIO



Funciones de usuario como "controlador". La transferencia de poder al usuario se produce en el momento mismo en que éste dispone de información y su opinión genera prestigio a la entidad e influye realmente en su organización y funcionamiento. De esta forma el usuario actúa como impulsor de la entidad, exigiendo de ella innovaciones y la adecuación a sus necesidades y preferencias.

La aceptación y el ejercicio de estas funciones –cliente y controlador- requieren **información** tanto en el ámbito individual, como respecto a los grupos donde el usuario se integre.

La información individualizada está relacionada con la atención o los servicios que cada usuario necesita para utilizarlos en virtud de sus preferencias y necesidades.

La información a grupos debe versar sobre el conjunto de la entidad: trasladar información sobre la misión, los valores, los proyectos, la financiación, la organización y los resultados alcanzados.