

Actividad: ANÁLISIS DE LOS USUARIOS	Objetivos
<p>Se entiende por usuarios las personas, entidades o instituciones que reciben los servicios y actividades de la entidad. Pueden ser internos y formar parte de la entidad, por ejemplo las asociaciones federadas que reciben servicios de su federación o externos, por ejemplo cuando jóvenes de un barrio se apuntan a actividades de la entidad.</p> <p>Sean de un tipo u otro (cuestión que sólo afecta a la ubicación de su análisis en el entorno externo o interno de la entidad) analizar los usuarios de la entidad permite mejorar los servicios y actividades y cubrir mejor los objetivos.</p> <p>Además, en las ONL, un valor añadido frente a otras entidades que puedan prestar servicios semejantes, es la cercanía al usuario y su implicación.</p> <p>Para valorar si la entidad atiende a las necesidades de sus usuarios es necesario trabajar cuatros aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de usuarios • Usuarios potenciales • Accesibilidad y circuitos • Opinión de los usuarios <p>Como en todos los análisis, cada entidad ha de establecer el nivel de profundidad al que desea llegar, sus intereses de trabajo y, en función de ellos, seleccionar y diseñar el análisis.</p> <p>Debe establecerse quién será responsable de cada uno de los análisis. Las conclusiones, en términos de amenazas-oportunidades, junto a las debilidades y fortalezas internas de la entidad, se evaluarán interrelacionadas para dar un diagnóstico de situación en la matriz DAFO.</p>	<div> <input type="checkbox"/> Conocer el análisis de los usuarios: objetivos y aspectos </div> <div> <input type="checkbox"/> Identificar y caracterizar los usuarios de la entidad </div> <div> <input type="checkbox"/> Analizar los usuarios potenciales </div> <div> <input type="checkbox"/> Analizar los medios por los que acceden a los servicios </div> <div> <input type="checkbox"/> Analizar los pasos desde que acceden a la entidad hasta que salen </div> <div> <input type="checkbox"/> Analizar la opinión de los usuarios </div> <div> Material Fotocopias, pizarra </div> <div> Duración </div>

Fases						
0 Sensibilización	1 Organización proceso	2 Diagnóstico estratégico			3 Planificación	
		Externo	Interno	Conclusiones	Elementos nucleares	Elementos operativos

Método

PASO	CONTENIDO
1	Ubicar el análisis de los usuarios en el proceso de análisis del entorno.
2	Conocer el objetivo y los elementos del análisis de los usuarios.
3	Concretar los aspectos que se desea evaluar sobre los usuarios de la entidad: Tipo de usuarios - Usuarios potenciales - Accesibilidad y circuitos - Opinión de los usuarios.
4	Acordar los métodos que se van a utilizar
5	Organizar la agenda, definir los responsables : de los análisis, de las conclusiones.
6	Realizar el análisis
7	Elaborar el listado de conclusiones del análisis : oportunidades – amenazas.

ANÁLISIS ESTRATÉGICO

ENTORNO

Entorno macro

Factores políticos: planes, proyectos
Factores legales: regulación normativa del sector
Factores económicos
Factores tecnológicos

Ámbito de influencia

Territorio de influencia
Zonas potenciales
Características sociodemográficas
Características socioculturales
Características socioeconómicas

Estructura del sector

Descripción de los competidores del área de influencia
Análisis de posibles nuevos competidores
Nuevos servicios posibles en el área de influencia

Imagen

Percepción de la imagen general
Percepción de la calidad relacional de la entidad
Percepción de la calidad de los servicios
Percepción de la capacidad de innovación de la entidad
Percepción del prestigio de los profesionales
Análisis de la comunicación externa

Usuarios Y Grupos de interés

- Tipo de usuarios
- Usuarios potenciales
- Accesibilidad y circuitos
- Opinión de los usuarios
- Grupos de interés externos

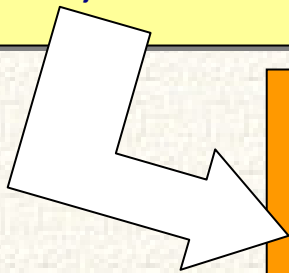
Amenazas - Oportunidades

Conocer el objetivo y los elementos del proceso de análisis

Usuarios de la entidad

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.

Analizar los usuarios de la entidad permite a esta mejorar sus servicios, sus prestaciones y cubrir mejor sus objetivos.



- Tipo de usuarios
- Usuarios potenciales
- Accesibilidad y circuitos
- Opinión de los usuarios

¿Cuáles son los usuarios de la entidad?

Actividad / Servicio	Usuario

1

EVOLUCIÓN Y TIPOLOGÍA DE LOS USUARIOS

Número de usuarios a los que se ha prestado servicios en los últimos años. Evolución interanual

AÑO	USUARIOS

Identificar para los últimos 3 años:

Actividad / Servicio	Género		Edad						Origen	
	Hombres	Mujeres	<14	14-16	17-25	26-50	51-65	>65	Autóctonos	Minorías

Se pueden introducir las columnas necesarias para conocer: nivel socioeconómico, educativo, socicultural...

2

ANÁLISIS DE LOS USUARIOS POTENCIALES

Analizar si existen en el área de la entidad usuarios para los que se ofrecen servicios y que no acceden a los mismos: obtener información del número de usuarios (personas, organizaciones...) y características de los mismos.

¿Los usuarios que acceden a la entidad son aquellos para los que la entidad oferta teóricamente sus servicios?

¿Hay usuarios en el área de influencia que cumplen las características y que sin embargo no demandan sus servicios?

Servicios	Usuarios que acceden	Usuarios que NO acceden	
		Número	Características

3

ACCESIBILIDAD: ¿CÓMO ACCEDEN LOS USUARIOS A LA ENTIDAD?

Y

CIRCUITOS: ¿QUÉ PASOS DAN DENTRO DE LA ENTIDAD?

El objetivo es conocer los motivos por los que los usuarios potenciales no acceden a los servicios de la entidad y las dificultades que tienen en su utilización.

OBJETIVO	¿CÓMO? ¿QUÉ?
Describir y analizar el acceso y los circuitos de los procesos de utilización de los servicios más frecuentes.	Accesibilidad: ¿Cómo llegan los usuarios a la entidad? Circuito: desde que una persona llega a la entidad y solicita algo –sea lo que sea. Información, una actividad, varias...- hasta que se va de la entidad, esa persona da unos pasos, conocerlos, identificarlos, ayuda a conocer las barreas, las dificultades, los puntos fuertes...

Ejemplo de

ACCESIBILIDAD ¿CÓMO ACCEDEN LOS USUARIOS A LA ENTIDAD?

Principalmente por el boca a boca, porque amigos, familiares o conocidos han estado en el centro y por la difusión de las actividades y servicios de la entidad en medios de comunicación y cartelería en el barrio. También hay un porcentaje (10%) que viene por derivación de servicios sociales del ayuntamiento, la comunidad u otras entidades.

Ejemplo

CIRCUITOS ¿QUÉ PASOS DAN DENTRO DE LA ENTIDAD?

- El primero es la Secretaría donde piden información o dicen lo que quieren. Si lo que quieren lo ofrece la entidad (por ejemplo, clases de español para mujeres inmigrantes) se les explican los requisitos de matrícula (documentación) y asistencia (horarios).
- Seguidamente, si les interesa matricularse, se entrevistan con la persona de acogida, que les explica cómo se trabaja, los grupos que hay y les hace una prueba de nivel. Se hace una ficha de matrícula en la que se recogen los datos básicos y el grupo al que se le asigna.
- Formalizan la matrícula en la secretaría.
- El siguiente paso es la incorporación al grupo. Si todo va bien y no hay ninguna necesidad o incidencia añadida (por ejemplo, falta a clase y no se sabe la razón) cuando termina el curso recibe un certificado y sale del centro o continua en otra actividad. Para ello, repite el mismo circuito: recibe información en la secretaría, se entrevista con la persona responsable de la actividad en la que quiere participar, formaliza la matrícula y se incorpora. Si hay alguna incidencia, el tutor del grupo lo traslada a la Secretaría y el Equipo de dirección, con el tutor, estudia la situación.

4

CÓMO SE LLEVAN A CABO...

OBJETIVO	¿CÓMO? ¿QUÉ?
<p>Analizar cómo se llevan a cabo en la práctica de la entidad, las normas de funcionamiento básicas en el acceso (solicitudes, citaciones telefónicas, instancias, matrículas, horarios de la entidad, listas y tiempos de espera, estancia en los centros, entrega de documentaciones que se solicitan, conocimiento previo y comprensión del funcionamiento del sistema...).</p>	
<p>Identificar qué normas y protocolos de acceso son de mayor dificultad en el cumplimiento por parte de la población y qué consecuencias conllevan, consecuencias prácticas y actitudinales.</p>	
<p>Determinar las posibles causas de los elementos disfuncionales del acceso, identificando aquellas que vengan condicionadas por factores de índole cultural.</p>	

5
CONOCER LAS CAUSAS...

OBJETIVO	¿CÓMO? ¿QUÉ?
Determinar las posibles causas de los elementos disfuncionales del acceso, identificando aquellas que vengan condicionadas por factores de índole socioeconómico.	
Determinar las posibles causas de los elementos disfuncionales del acceso, identificando aquellas que vengan condicionadas por factores de índole político-legal.	
Determinar las posibles causas de los elementos disfuncionales del acceso, identificando aquellas que vengan condicionadas por factores de índole tecnológico.	

Descripción de la agenda para el Análisis de los usuarios de la Entidad

DÍA	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	Grupos de trabajo	MÉTODO	RESULTADO
	Organizar el proceso					Cronograma
	Identificar los elementos de análisis <ul style="list-style-type: none">• Tipo de usuarios• Usuarios potenciales• Accesibilidad y circuitos• Opinión de los usuarios					
	Establecer responsables de análisis					
	Desarrollar los análisis					
	Elaborar listado oportunidades - amenazas					
	Sistematizar la documentación					

Agenda

Cronograma:

ACTIVIDAD	Semana 1					Semana 2					Semana 3					Semana 4				
	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V

CONCLUSIONES: OPORTUNIDADES – AMENZAS

ANÁLISIS DEL ANÁLISIS DE LOS USUARIOS DE LA ENTIDAD	
CONCLUSIONES	
AMENZAS	OPORTUNIDADES