

Usuarios

Qué usuarios tiene la entidad	Qué se entiende por usuario	Cómo se atienden las necesidades de los usuarios	Cómo se organiza la entidad para estar al servicio del usuario	Cuáles son los grupos de interés de la entidad
	<p>Tipos de usuarios</p> <p>Funciones del usuario</p>	<p>¿Qué usuarios tiene la entidad?</p> <p>Cuantificación - Cualificación</p> <p>¿Hay otras entidades con el mismo tipo de usuario?</p> <p>¿Se tiene un método para conocer la satisfacción de los usuarios?</p> <p>¿Se atiende realmente sus necesidades?</p> <p>¿Se colabora con otras entidades para atender integralmente a los usuarios?</p> <p>¿Existen usuarios potenciales?</p>	<p>Adecuación a la misión, líneas, valores y objetivos.</p> <p>Opinión de los usuarios, cómo hacerla operativa.</p> <p>¿Existe algún sistema para detectar nuevas necesidades?</p> <p>Cómo garantizar los derechos de los usuarios.</p> <p>Cómo captar nuevos usuarios.</p> <p>Qué nuevos usuarios interesan más.</p>	<p>¿Cuáles son los grupos de interés de la entidad?</p> <p>¿Qué peso tiene cada uno de ellos en la entidad?</p>
<p>Analizar</p> <p>¿La entidad dispone de una política de atención a los usuarios? ¿Sabe si atiende realmente sus necesidades? ¿Llega a todos aquellos usuarios a los que se desea prestar servicios? ¿Obtiene resultados realmente útiles para los usuarios? ¿Cuáles son los grupos de interés de la entidad? ¿Cuál el peso de cada uno?</p> <p>Adecuar</p> <p>Establecer un sistema de participación y opinión de los usuarios Identificar y captar usuarios potenciales Identificar y equilibrar las relaciones de los grupos de interés</p>				

Usuarios de la entidad

Las ONL desarrollan su actividad prácticamente en todos los sectores de la vida como el ocio, la cultura, el medioambiente, los derechos civiles... particularmente, en el ámbito de los servicios sociales: empleo, trabajo, vivienda, educación, bienestar, servicios de proximidad y personales, políticas sociales de género, atención a la diversidad, reducción y aminoración de las situaciones de pobreza y exclusión social, participación social y ciudadana...

En este ámbito, las relaciones que se establecen con el usuario están condicionadas, en casi todos los casos, por la falta de consideración de algunos de ellos como derechos efectivos, y por la ausencia de mecanismos reales y formales de participación de los usuarios en los servicios que reciben.

Por ejemplo, la población sabe que tiene derecho a la escolaridad obligatoria y gratuita hasta los 16 años, a atención médica; pero, la educación de adultos, el apoyo a la integración de jóvenes en riesgo de exclusión, la atención domiciliaria a ancianos, determinado apoyo a enfermos o a la superación de adicciones... no son derechos, no son prestaciones obligatorias de los sistemas, no se pueden reclamar.

El fuerte incremento de la dualización social hace que los servicios sociales, especialmente las ONL, recojan a personas y colectivos cuyo conocimiento de sus propios derechos es escaso e insuficiente¹: son pocos los que disponen de información, los que acceden a ella, y pocos los que tienen conocimientos y habilidades que les permitan utilizar la información sobre las posibilidades.

Actualmente, la necesidad de implicar al usuario en la planificación y el desarrollo de los servicios sociales es un principio generalmente aceptado en el sector, especialmente entre las ONL que cuentan como valor añadido frente a otras organizaciones, la cercanía al usuario, su participación.

Las limitaciones que encuentran los usuarios para ejercer su participación se basan, con frecuencia, en el desconocimiento del sistema (de los servicios, de las alternativas o de los procedimientos), la falta de feedback sobre su participación. Carencias que provocan pérdida de motivación y de confianza.

¹ Estudio diagnóstico de necesidades sociales en la ciudad de Zaragoza, Ayuntamiento de Zaragoza, 2001, pág. 100.

Por otra parte, las organizaciones tradicionales y las estructuras de poder establecidas son parte de los obstáculos para la participación de los usuarios: instituciones que se muestran reticentes a perder parte de su poder y compartirlo con los usuarios; con quienes, además, existen conflictos de intereses; que muestran tendencia a poner en tela de juicio su capacidad para la toma de decisiones; o que tienden a admitirlos como meros consejeros externos más que como socios integrantes y corresponsables en la toma de decisiones finales².

² S. Carr, Has service user participation made a difference to social care services? Social Care Institute for Excellence, 2004. Estudio en el que se reflexiona sobre cómo se produce, cómo se debe producir y cómo influye la participación de los usuarios en los distintos servicios sociales.