

NUEVAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN CIUDADANA

Curso 2014/2015

(Código: 29903098)

1. PRESENTACIÓN

A través del contenido de esta asignatura el alumno habrá identificado, estudiado y analizado el nuevo marco de necesidades y demandas de información de la ciudadanía del siglo XXI. Tendrá un conocimiento detallado de las tendencias sociales individuales y colectivas de información ciudadana, así como, de las herramientas que nos ofrecen las nuevas tecnologías para su sistematización, tratamiento y utilización más eficiente del ingente volumen de datos a nuestro alcance. Esta, indudable, presión que ejerce esa enorme cantidad de información que rodea y acecha al ciudadano común, que recibe más de la que necesita y, a veces, no la que requiere, nos exige mostrar las metodologías eficaces que garantizan la facilidad de acceso y la rapidez en la recuperación de la información para el aprovechamiento y la racionalización de recursos de todo tipo, humanos, económicos y tecnológicos.

Se habrá familiarizado con estos innovadores métodos para el tratamiento selectivo de esta enorme cantidad de información que está a nuestro alcance. También habrá conocido aquellas experiencias que se han puesto en funcionamiento a través de nuevos canales (Internet, telefonía móvil) para facilitar el acceso rápido, selectivo y eficiente del ciudadano a la información y tramitación de los servicios públicos y privados.

2. CONTEXTUALIZACIÓN

Las Tecnologías de Información y las Comunicaciones constituyen hoy un elemento imprescindible para el funcionamiento de la sociedad en general. En realidad, su progreso y garantía de supervivencia están asociados a la correcta incorporación de los avances que se producen.

La tecnología, concebida inicialmente como un elemento con impacto exclusivo en la mejora de la productividad, se ha convertido en el motor fundamental para el cambio y la innovación de procesos y servicios. De esta forma, las aportaciones de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) se pueden observar en diferentes ámbitos dentro de la Administración Pública y de las empresas prestadoras de servicios.

La proximidad cada vez mayor de los ciudadanos a las Administraciones Públicas ante la amplia oferta de prestaciones que éstas ofrecen, así como la creciente aportación y aumento de la transparencia de los fondos que estos aportan a los presupuestos públicos, han hecho evolucionar las relaciones entre la Administración y los ciudadanos. Se ha transformado la relación anterior Administración-administrado en una nueva de oferente-demandante de servicios. Es en este nuevo escenario donde la calidad de servicios empieza a constituir un valor fundamental.

Además, la interrelación habitual del ciudadano con diferentes Administraciones y Empresas le proporciona la posibilidad de establecer referentes y comparaciones de calidad. En este nuevo escenario se presenta la oportunidad de competir en el camino hacia la excelencia de los servicios ofrecidos.

Las TIC pueden incidir en el incremento de la calidad del servicio a través de diferentes vías como el aumento de la agilidad de las operaciones; la disposición de nuevos canales de distribución de los servicios; un mayor acercamiento de la información al ciudadano, favoreciendo los sistemas de autoservicio; la disminución de los tiempos de prestación de los servicios, y un incremento general del valor añadido proporcionado y, en consecuencia, de la satisfacción del ciudadano.

Por otra parte, las tecnologías también inciden en la incorporación de nuevos servicios. El nuevo escenario de relaciones entre la Administración o la Empresa y los ciudadanos obliga a una revisión constante del "catálogo de servicios", incluyendo nuevos productos que satisfagan los requerimientos y necesidades existentes.

Esta evolución precisa de un dinamismo que posibilite la puesta en marcha de servicios en plazos razonables. Para alcanzar este objetivo las TIC constituyen un soporte fundamental ya que su incorporación puede convertir en realidad el concepto de



ventanilla única; posibilitan el aprovechamiento y reutilización de experiencias e inversiones existentes; propician la creación de servicios que no eran factibles en épocas anteriores y sugieren nuevos marcos para la definición de los servicios. Es evidente que en este cambio de entorno se produce una importante transformación de las funciones de quienes prestan servicios, ya sean desde el sector público o privado. La actitud receptora y meramente reactiva tradicional debe ir sustituyéndose por posturas activas, alineadas con la condición de prestación de servicios. En este sentido las TIC constituyen un elemento catalizador del cambio a través de la mecanización de los procesos masivos y rutinarios; la posibilidad de dedicación a trabajos con mayor valor añadido, incrementando la satisfacción del empleado; la mejora de la comunicación y del intercambio de información a nivel interno y con el exterior; la disponibilidad de información eficaz y accesible en su relación con los ciudadanos, y por último la aportación de soportes para los procesos de gestión.

Pero el factor que tradicionalmente ha impulsado la aplicación de tecnologías basada en criterios de productividad y de sustitución de puestos de trabajo ha sido el de la eficacia de los costes. Las TIC proporcionan la optimización de los costes de los servicios así como su gestión por medio del incremento de la productividad de los empleados; la especialización de los empleados en tareas de mayor contenido de asesoramiento; la disminución de los costes de los procesos en que se aplican, o la disponibilidad de instrumentos y soportes para la gestión de los costes. Y en definitiva, también en la calidad de los servicios que se prestan.

3. REQUISITOS PREVIOS RECOMENDABLES

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- El alumno sabrá orientar y asesorar en la búsqueda selectiva de información.
- Conocerá los elementos esenciales para acceder a la información necesaria y lo hará bajo criterios de rapidez y eficiencia.
- Poseerá las habilidades y destrezas tecnológicas necesarias para el uso de internet y de las redes sociales para obtener la información y realizar todas aquellas gestiones que le posibiliten acceder a los servicios que se ofrecen.
- Habrá completado un marco global y preciso de cuales son las actuales necesidades de información de la ciudadanía española y europea.
- Conocerá aquellas experiencias más innovadoras.

5. CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

1. Marco teórico de las nuevas necesidades de información ciudadana.
2. Evolución y tendencias de las demandas sociales e individuales en el contexto de la participación e información ciudadana.
3. Recursos informativos: Aprovechamiento y gestión de calidad.
4. Nuevas tecnologías aplicadas a la atención del ciudadano.
5. Experiencias innovadoras:
 - Administración electrónica.
 - Información autonómica.
 - Información municipal.
 - Grandes corporaciones privadas de servicios.

6. EQUIPO DOCENTE

- [MANUEL JAVIER CALLEJO GALLEGO](#)
- [JESUS GUTIERREZ BRITO](#)



7.METODOLOGÍA

La asignatura ha sido diseñada para que los alumnos puedan realizar su trabajo a distancia. Esta modalidad educativa permite al alumno seguirla desde cualquiera que sea el lugar de residencia, haciendo posible compatibilizarlo con sus ocupaciones, responsabilidades laborales, institucionales y familiares. Con tal fin utilizaremos las herramientas didácticas propias de la enseñanza a distancia de la UNED.

Las tutorías se realizarán a través de la plataforma virtual, por correo electrónico y personalmente.

El estudio del alumno se centrará en los contenidos indicados en el programa.

Las actividades que deben realizar los alumnos son:

- Hacer un seguimiento del curso a través de la plataforma virtual.
- Preparar el temario a partir de la lectura y estudio de los materiales propuestos.
- Cumplimentar satisfactoriamente los ejercicios y los materiales de evaluación; y transmitirlos en tiempo y forma, a través de la red o del curso virtual de la UNED a la atención del equipo docente.

8.BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

LIBRO ACTUALMENTE NO PUBLICADO

ISBN(13):

Título: LAS REDES SOCIALES DIGITALES EN LA GESTIÓN Y LAS POLÍTICAS PÚBLICAS

Autor/es: J.Ignacio Criado Y Francisco Rojas Martín ;

Editorial: Escola de Administració de Catalunya

ISBN(13): 9788420684994

Título: COMUNICACIÓN Y PODER (2009)

Autor/es: Castells, Manuel ;

Editorial: : ALIANZA EDITORIAL

Buscarlo en librería virtual UNED

Buscarlo en bibliotecas UNED

Buscarlo en la Biblioteca de Educación

Buscarlo en Catálogo del Patrimonio Bibliográfico

ISBN(13): 9788434418288

Título: ANÁLISIS Y GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Autor/es: Subirats, Joan ;

Editorial: : ARIEL

Buscarlo en librería virtual UNED

Buscarlo en bibliotecas UNED

Buscarlo en la Biblioteca de Educación



Buscarlo en Catálogo del Patrimonio Bibliográfico

9.BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

10.RECURSOS DE APOYO AL ESTUDIO

11.TUTORIZACIÓN Y SEGUIMIENTO

D. Luís Alfonso Camarero Rioja

D. Javier Callejo Gallego

D. Jesús Gutiérrez Brito

El horario de atención al estudiante será el siguiente:

- Miércoles y jueves por la mañana, de 9 a 14 horas, en los teléfonos 91-398 7065 y 91-398 8454.

12.EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

La evaluación de esta asignatura será de la siguiente forma:

1. El alumno deberá elaborar un trabajo sobre "Las TICs al servicio de la información ciudadana: Potencialidades y riesgos". La extensión máxima será de 10 páginas, letra time new romans, 12 puntos, interlineado 1.5. A lo largo del curso se informará de la fecha de entrega. Este trabajo corresponde al 40% de la calificación de la asignatura
2. Un examen presencial. Dicho examen equivale al 60% de la calificación de la asignatura. Constará de 3 preguntas de desarrollo a escoger dos. El alumno dispondrá de 120 minutos. Y podrá utilizar para el mismo todo tipo de material impreso.

13.COLABORADORES DOCENTES

Véase equipo docente.

