



**Diputació
Barcelona**

#DibaOberta

INFORME DE SEGUIMENT DEL PORTAL DE TRANSPARÈNCIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

(14 de desembre de 2015 - 31 de desembre de 2016)

Juny de 2017

Índex

- 1.** Presentació
- 2.** El Portal de transparència de la Diputació de Barcelona
 - 2.1.** Dades generals
 - 2.2.** Sessions i usuaris
 - 2.3.** Trànsit d'entrada: tipus de dispositius utilitzats
 - 2.4.** Canals d'accés
 - 2.5.** Des de quines pàgines web s'ha arribat
 - 2.6.** Accessos als àmbits del PTDB
 - 2.7.** Els fluxos del trànsit
- 3.** L'ús del dret d'accés a la informació pública
- 4.** Glossari

1. Presentació

Us presentem el primer informe de seguiment del Portal de transparència de la Diputació de Barcelona (en endavant, PTDB) amb la intenció d'oferir dades anuals sobre la seva evolució.

L'informe està estructurat en dos apartats bàsics: el primer, més extens, ofereix una panoràmica general sobre les visites al PTDB, els usuaris i el trànsit intern a partir de les dades obtingudes a través de Google Analytics, ja que és la millor opció disponible i eficient per a recollir sistemàticament dades sobre les visites i els comportaments dels usuaris. El segon apartat exposa la informació relativa a l'ús del dret d'accés a la informació pública a partir de dades internes de la Diputació de Barcelona.

Aquest informe abasta des del 14 de desembre de 2015, dia de la posada en marxa del PTDB, fins al 31 de desembre de 2016. La Diputació de Barcelona va activar el seu portal de la transparència quinze dies abans del termini que estableix la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i, per això, aquest període de temps s'incorpora al present informe. Les edicions posteriors seran d'abast anual.

2. El Portal de transparència de la Diputació de Barcelona

La Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix l'obligatorietat de la transparència en tots els ens públics catalans, per tal de facilitar proactivament informació referencial (dades i continguts de diversa naturalesa) sobre l'organització, el funcionament, la presa de decisions més importants i la gestió dels recursos. Els portals de transparència han esdevingut plataformes electròniques privilegiades de publicitat a Internet per a accedir a la informació disponible de les administracions i entitats que en formen part.

L'objectiu principal del PTDB és facilitar i garantir de manera clara, estructurada i entenedora l'accés a la informació essencial de la Diputació de Barcelona i de les entitats que la integren, segons el que estableix la Llei 19/2014.

Els continguts del PTDB s'estructuren en cinc àmbits temàtics a partir de la pàgina d'inici, seguint les indicacions de la Llei de transparència¹. Els àmbits es divideixen en apartats i subapartats més detallats segons la temàtica. Aquests cinc àmbits són els següents:

- Organització i estructura: informació sobre l'organització política, els recursos humans, l'agenda d'actuació, el registre de grups d'interès i el sector públic de la Diputació.

¹ La descripció de l'estructura web descrita és del 31 de desembre del 2016. Cal recordar que el PTDB està en ple desenvolupament i s'actualitza constantment i, per tant, l'estructura pot variar.

- Acció de govern: informació sobre la planificació estratègica, les actuacions al territori i les avaluacions de les polítiques públiques corporatives.
- Gestió: informació sobre la gestió de la Diputació (pressupostos, patrimoni, gestió de la qualitat, i ajuts i subvencions).
- Actuacions jurídiques: informació sobre ordenances i reglaments i informació derivada de les sessions del Ple i de la Junta de Govern.
- Contractació i convenis: informació sobre contractació i convenis signats per la Diputació.

Gràfic 1. L'estructura bàsica del PTDB



Font: <http://transparencia.diba.cat/>.

2.1. Dades generals

Des del 14 de desembre de 2015 fins al 31 de desembre de 2016 han entrat al PTDB 13.700 usuaris² en 20.873 sessions³ i han consultat gairebé 150.000 pàgines⁴ (149.548), de manera que en cada sessió s'han vist unes 7 pàgines de mitjana. Cada usuari, que pot ser la mateixa persona comptabilitzada diverses vegades, ha obert 1,8 sessions de mitjana. Des d'una altra perspectiva, cada dia 31 usuaris han iniciat de mitjana 57 sessions, amb una durada d'uns 5 minuts.

² Google Analytics extrau les dades observant el comportament de les galetes (*cookies*) i no sempre coincideix amb els usuaris. Les galetes són petits codis, incrustats en la programació de les pàgines web, que permeten una identificació, i, per a ser enregistrades, cal que estiguin activades i acceptades, cosa que no fan tots els usuaris; per això, els recomptes mai són exactes. A més, també es poden produir desviacions quan una mateixa persona esborra i torna a activar les galetes, o bé quan navega amb dos navegadors des d'un mateix ordinador, cosa que genera recomptes dobles. Estrictament, doncs, Google Analytics examina galetes i no usuaris, però, com que aquests comportaments són poc habituals, són la millor opció disponible i eficient per a aproximar-se a saber qui arriba al PTDB.

³ Una sessió és un període d'interacció de l'usuari amb la pàgina web. Si no es detecta cap interacció (canviar de pàgina, fer un clic, mirar un vídeo, escoltar un podcast, etc.) en un període de 30 minuts, llavors la sessió es considera acabada.

⁴ Aquesta comptabilització també inclou pàgines repetides.

Tal com es pot veure a la taula 1, la gran majoria de visitants (81%) han estat nous i el 19% restant, recurrents; és a dir, 2.652 visitants han entrat al PTDB més d'una vegada. Malgrat que els usuaris recurrents han estat 5 vegades menys que els nous, han estat més temps al PTDB i n'han consultat més pàgines. Així, els usuaris recurrents de mitjana han consultat gairebé 10 pàgines i les durades de les sessions han estat de 7 minuts, mentre que els usuaris nous han consultat de mitjana la meitat de les pàgines (4,82) i s'hi han quedat una mica menys de la meitat del temps (3:15 minuts).

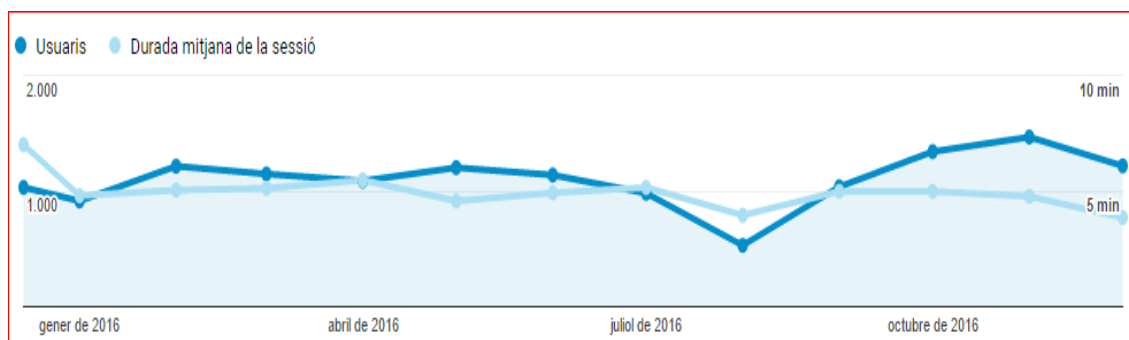
Taula 1. Dades generals del PTDB

	Usuaris	Sessions	Pàgines consultades	Mitjana pàg. consultades	Durada mitjana sessió (min.)	Percentatge rebots
USUARI NOU	11.048	11.176	53.861	4,82	3:15	32%
USUARI RECURRENT	2.652	9.697	95.687	9,87	7:01	19%
TOTAL	13.700	20.873	149.548	7,16	5:00	226%

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Google Analytics del PTDB.

Al llarg del període d'estudi, s'observa com el nombre d'usuaris ha oscil·lat entre els mínims dels mesos d'agost i gener de 2016, amb 530 i 914 respectivament, fins al màxim del mes de novembre, amb 1.466. Tal com es pot observar al gràfic 2, durant l'agost hi ha hagut una davallada, segurament com a resultat de les vacances d'estiu. Al desembre també s'observa una baixada a causa dels dies festius d'aquest mes.

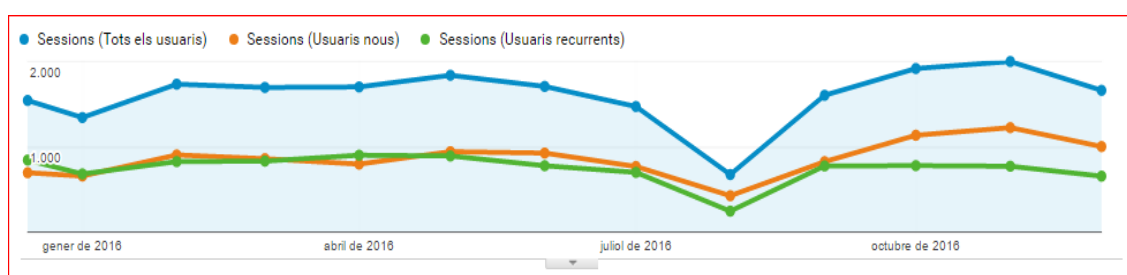
Gràfic 2: Usuaris i durades mitjanes de les sessions 2016. Evolució mensual



Font: Google Analytics del PTDB.

Pel que fa a la durada mitjana de la sessió, hi ha hagut una relativa estabilitat a la baixa, llevat dels primers quinze dies de funcionament del PTDB i del mes d'agost. També s'observa que, al llarg del segon semestre de l'any, la durada mitjana de les sessions ha disminuït progressivament fins a arribar a una mitjana de 4 minuts al desembre. El mes d'agost també ha baixat sobtadament a 4 minuts, fruit també de l'efecte de les vacances d'estiu.

Gràfic 3. Nombre de sessions segons tipologia d'usuari



Font: Google Analytics del PTDB.

Els usuaris nous i recurrents han tingut un comportament similar al llarg del període d'estudi, a excepció dels darrers 4 mesos de l'any 2016, quan els nous van obrir més sessions que els recurrents. Caldrà esperar al pròxim informe per a valorar si s'ha tractat d'un efecte temporal reduït a aquests mesos o és una tendència que s'allarga en el temps.



13.700 usuaris han accedit al PTDB i han obert **20.873 sessions**, en les quals han consultat gairebé **150.000 pàgines**. De mitjana, en cada sessió, s'han visualitzat **7 pàgines**.

2.2. Sessions i usuaris

Durant el període d'estudi, el 54% de les 20.873 sessions de treball iniciades han estat originades per usuaris nous i, per tant, el 46% restant es correspon amb usuaris que ja havien entrat al PTDB anteriorment. El percentatge de rebots global ha estat del 26%, però, en el cas dels visitants nous, ha pujat fins al 32%; mentre que, en el cas dels usuaris recurrents, ha

baixat al 19%. El percentatge de rebot indica el percentatge de visites que han arribat al PTDB i l'han abandonat sense fer cap interacció addicional⁵.

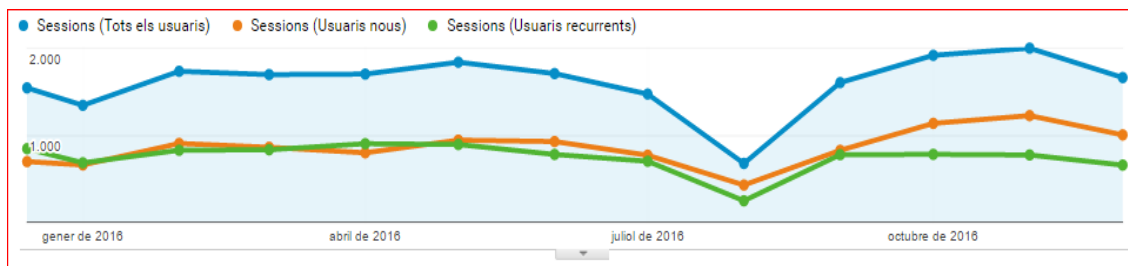
Taula 2. Comportament dels usuaris

Usuaris	Sessions	Percentatge sessions noves	Percentatge rebots	Pàgines/sessió
TOTS ELS USUARIS	20.873	53%	26%	7,16
USUARI NOU	11.176	100%	32%	4,82
USUARI RECURRENT	9.697	-	19%	9,87

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Google Analytics del PTDB.

El fet que el percentatge de rebots dels usuaris recurrents baixi gairebé un 59% respecte a la dels visitants nous indica que els usuaris recurrents han fet més interaccions dins el portal, cosa que evidencia que tendeixen a consumir més informació en una proporció de gairebé 6 vegades més.

Gràfic 4: Evolució mensual de les sessions



Font: Google Analytics del PTDB.

Tal com es pot veure al gràfic, tant els usuaris nous com els recurrents han tingut un comportament similar. Malgrat això, al llarg del darrer trimestre de l'any 2016, els usuaris nous han originat més sessions que els recurrents. Això indica que el portal ha suscitat més interès cap a finals de l'any.

⁵ Una taxa de rebot alta no sempre significa un fracàs alt, ja que les sessions úniques es poden deure a diverses causes: possibles errors de disseny que fan que l'usuari quedi atrapat o perquè els usuaris van directament a la pàgina del web que els interessa i només els atrau la informació d'aquesta pàgina concreta.



Els **usuaris nous** han iniciat el **53%** de les sessions i els **recurrents**, el **46,5%** restants. El percentatge de **rebots** ha estat del **25,87%** de mitjana, però puja al **32,10%** en el cas dels **visitants nous** i baixa al **18,69%** quan són **recurrents**.

2.3. Trànsit d'entrada: tipus de dispositius utilitzats

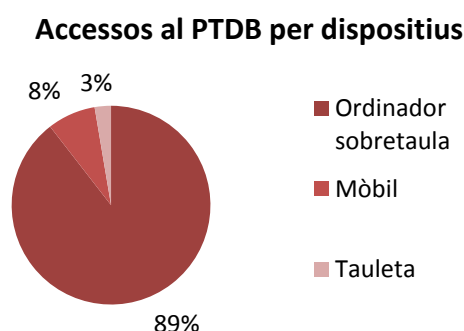
La gran majoria dels accessos s'han fet des d'ordinadors de sobretaula. De les 20.873 sessions iniciades al PTDB, gairebé el 89% han estat des d'aquest tipus de dispositiu, el 8% des de telèfons mòbils i menys del 3% des de tauletes.

Taula 3. Accessos al PTDB (sessions). Dispositius (I)

TOTAL	20.873	
ORDINADOR SOBRETAULA	18.680	89%
MÒBIL	1.639	8%
TAULETA	554	3%

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Google Analytics del PTDB.

Gràfic 5. Accessos al PTDB



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Google Analytics del PTDB.

Tal com es pot veure a la taula 4, l'ordinador de sobretaula ha estat el dispositiu preferit per a accedir al PTDB, tant entre els usuaris nous com entre els recurrents. Tot i així, al voltant del 11% de les sessions s'han generat a través de dispositius mòbils (1.639 sessions) i de tauletes (554 sessions), i aquestes han estat fetes sobretot per usuaris nous.

Taula 4. Accessos al PTDB (sessions). Dispositius (II)

	Sessions usuaris nous	Percentatge sessions usuaris nous	Sessions usuaris recurrents	Percentatge sessions usuaris recurrents	Total
ORDINADOR SOBRETAULA	9.518	51%	9.162	49%	18.680
MÒBIL	1.261	77%	378	23%	1.639
TAULETA	397	72%	157	28%	554
TOTAL	11.176		9.697		20.873

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Google Analytics del PTDB.

El 45% de les sessions (9.499) s'han fet des de servidors proveïts per la mateixa Diputació de Barcelona⁶.

Segons les dades, una quarta part de les sessions (24%, 5.123) s'han produït a la ciutat de Barcelona durant el període d'anàlisi. El primer semestre van ser el 22% de les sessions (2.598) i el segon, el 27% (2.525). A la ciutat de Barcelona és on hi ha els principals centres de treball de la Diputació de Barcelona (Can Serra, Escola Industrial, Maternitat, Mundet, Francesca Bonnemaison, Londres) i d'alguns dels seus organismes autònoms, com ara l'Institut del Teatre.



Al **PTDB** s'hi entra sobretot des d'**ordinadors de sobretaula** i, fins al moment, l'accés des de **dispositius mòbils** només ha estat del **10%**.

2.4. Canals d'accés

De les 20.873 sessions de treball que s'han iniciat al PTDB al llarg del període d'estudi, 13.194 han estat directes i prop de 6.000, a través d'un cercador d'internet; aquestes dues categories representen el 91% de les sessions. En canvi, des de les xarxes socials només hi va

⁶ La Diputació de Barcelona, va exercir l'anonimització de les dades de Google Analytics per a complir els requeriments de privadesa de les dades personals. El procediment d'anonimització consisteix a canviar els tres darrers dígitos de la direcció IP per 0 abans que Google Analytics les tracti. Això comporta que els recomptes basats en les adreces IP no siguin precisos i, per tant, tinguin un marge d'error important.

haver el 0,37% de les visites, i des d'altres webs (per exemple, pàgines de l'entorn informàtic de la Diputació diferent de la pàgina principal) gràcies a bàners o enllaços, un 6% de les sessions. Des de la pàgina principal de la Diputació (www.diba.cat) només s'han establert 473 sessions⁷ de treball.

Taula 5. Canals d'accés segons tipologia d'usuari⁸

Tipus d'accés	Usuaris nous		Usuaris recurrents		Tots els usuaris	
	Usuaris	% Sessions	Usuaris	% Sessions	Usuaris	% Sessions
Directe	6.971	62%	6.223	64%	13.194	63%
Cercadors	3.535	32%	2.299	24%	5.834	28%
Enllaç des d'altres webs	374	3%	920	9%	1.294	6%
Pàgina principal Diputació	250	2%	223	2%	473	2%
Xarxes socials	46	0,41%	32	0,33%	78	0,37%
Total	11.176		9.697		20.873	

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Google Analytics del PTDB.

L'ús de les xarxes socials (Twitter i Facebook) per a entrar al PTDB ha estat molt escassa, gairebé nul·la. Només s'han generat 78 sessions, 52 des de Twitter i 26 des de Facebook. Això

⁷ Les dades de les categories «Enllaç des d'altres webs» i «Diputació» no són exactes, d'una banda, perquè hi va haver un canvi en els recomptes d'aquestes categories, cosa que ha generat una doble comptabilitat, i, de l'altra, perquè Google Analytics registra també les entrades fetes pel manteniment del web, i això en distorsiona els resultats. A la taula 5, a «Pàgina principal Diputació» es comptabilitzen els accessos de la categoria «Display» de Google Analytics, corresponents a la pàgina principal del web de la Diputació de Barcelona (home_diba). En aquesta pàgina hi va haver un bàner que enllaçava directament al PTDB, i també una notícia al carrusel que va estar activada només els primers tres dies de funcionament del portal i que també permetia accedir-hi directament. Aquests enllaços comptats a través de «Display» es van activar des del mes d'octubre de 2016.

Sota l'«Enllaç des d'altres webs» hi ha els 71 enllaços diferents que es van produir al llarg del període d'estudi sota la categoria «Referral» de Google Analytics. Entre aquests 71 enllaços, n'hi ha que es corresponen amb l'entorn de la Diputació de Barcelona (diba.cat, intradiba.cat, orgt.diba.cat o transparencia.institutdelteatre.cat).

Google Analytics, dins la categoria «Referral» comptabilitza també sessions originades des d'enllaços de manteniment intern dels webs (dvol/...). En concret, s'han detectat 83 sessions d'aquest tipus, que representen el 6% de les sessions des d'altres webs.

No obstant això, les taules i resultats ens ofereixen una aproximació prou valuosa.

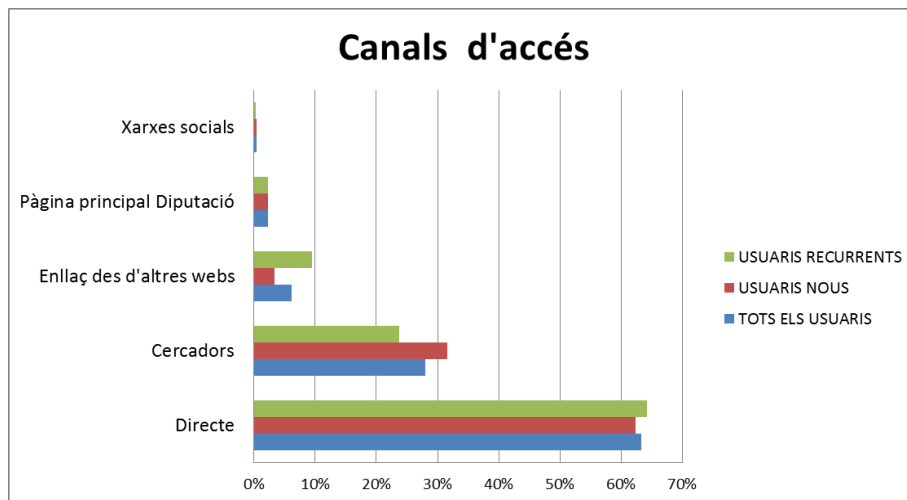
⁸ Els resultats de la taula són aproximats. L'anonimització de dades personals que exerceix la Diputació de Barcelona (vegeu la nota 5) fa que els recomptes de Google es facin amb adreces IP emmascarades i, per tant, els recomptes són a partir d'adreces IP no precises. Això comporta també que, en els resultats, hi hagi recomptes etiquetats com a provinents de pàgines webs estranyes.

A més, dins del recompte també hi ha els enllaços per manteniment i gestió del portal. Per al període analitzat s'han detectat 83 sessions d'aquest tipus, que representen el 6% dels accessos des d'altres webs i el 0,4% del total de sessions. No obstant això, les taules i els resultats ens ofereixen una aproximació força valuosa.

ens permet constatar que al PTDB s'hi entra sobretot des d'ordinadors de sobretaula i, fins al moment, l'impacte de les xarxes socials ha estat imperceptible.

La principal diferència entre els usuaris nous i els recurrents és que els primers hi han accedit més a través de cercadors i menys des d'altres pàgines webs que els recurrents, cosa del tot raonable, atès que, si algú està interessat en una qüestió i no en té un coneixement previ, el que habitualment es fa és, primer, buscar-ho en un cercador i, després, navegar pel portal.

Gràfic 6. Canals d'accés al PTDB (percentatge de sessions)

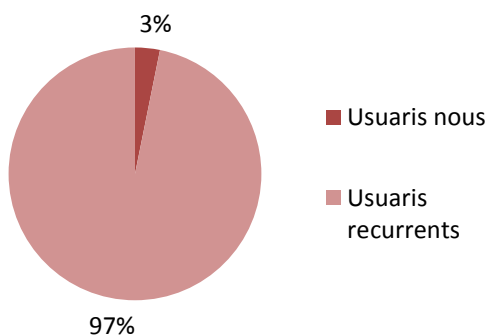


Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Google Analytics del PTDB.

Si s'analitza amb més detall el comportament dels usuaris nous o recurrents des d'altres webs o a través de la pàgina principal de la Diputació de Barcelona, també es poden veure diferències importants: gairebé tots els accessos des d'altres webs han correspost a usuaris recurrents, mentre que, per contra, a través de la pàgina principal de la Diputació la proporció és equilibrada pel que fa a aquestes dues tipologies d'usuari.

Gràfic 7. Accés al PTDB des d'altres webs

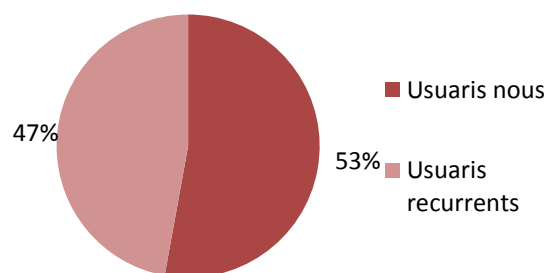
Accés des d'altres webs



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Google Analytics del PTDB.

Gràfic 8. Accés al PTDB des de la pàgina principal de la Diputació

Accés pàgina principal Diputació



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Google Analytics del PTDB.



S'han originat **20.783 sessions de treball**, **13.194 directes al PTDB** i **5.834** a través d'un **cercador d'internet**. Aquestes dues categories representen el **91%** de les **sessions**. Des de les **xarxes socials** només es va originar el **0,37%** de les visites.

2.5. Des de quines pàgines web s'ha arribat

Tal com es pot llegir a la taula 6, hi ha hagut 1.294 sessions d'entrada al PTDB des d'altres webs, sobretot des de diverses pàgines de l'entorn de la mateixa Diputació, i des del web transparenciacatalunya.cat de la Generalitat de Catalunya, la qual ofereix dades de transparència de totes les administracions públiques catalanes.

Taula 6. Principals pàgines web d'accés al PTDB

	Usuaris nous	Percentatge sessions usuaris nous	Usuaris recurrents	Percentatge sessions usuaris recurrents	Total usuaris
TRANSPARÈNCIACATALUNYA.CAT	59	16%	262	28%	321
AJUNTAMENT DE BARCELONA	75	20%	10	1%	85
ENTORN DIBA DIFERENT PÀGINA PRINCIPAL	71	19%	422	46%	492
TOTAL SESSIONS	374		920		1.294

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Google Analytics del PTDB.

Pel que fa a la tipologia d'usuari, cal destacar que els usuaris recurrents han accedit proporcionalment més a través de transparenciacatalunya.cat que els nous. En canvi, els nous han estat els que han entrat més a través de pàgines de l'entorn de l'Ajuntament de Barcelona.

No obstant això, els usuaris nous han accedit més homogèniament entre les tres opcions de la taula, mentre que els recurrents ho han fet sobretot a través de l'entorn de la Diputació de Barcelona.



S'ha accedit sobretot des de diverses pàgines web de l'entorn de la mateixa Diputació i a través de la pàgina transparenciacatalunya.cat. Els usuaris nous han entrat més a través de pàgines de l'entorn de l'Ajuntament de Barcelona que els recurrents.

2.6. Accessos als àmbits del PTDB

Tal com s'ha explicat al principi, des del 14 de desembre de 2015 fins al 31 de desembre de 2016 han accedit al PTDB 13.700 usuaris, que han consultat 149.548 pàgines.

Aquests usuaris poden accedir al PTDB per diverses pàgines. El més habitual és fer-ho a través de la pàgina principal, la qual ha concentrat 20.408 accessos, i això ha significat el 14% del total d'accessos al PTDB. Els usuaris recurrents (amb més coneixement del portal) són els que han tendit més a accedir-hi a través de la pàgina principal del PTDB en comptes dels nous, tot i que les proporcions són molt equilibrades.

Taula 7. Accessos (sessions) al PTDB, pàgina principal i d'àmbit⁹

ACCESSOS A	Usuaris nous	Percentatge	Usuaris recurrents	Percentatge	Total
PÀGINA PRINCIPAL	9.660	47%	10.748	53%	20.408
ÀMBIT ORGANITZACIÓ I ESTRUCTURA	6.531	51%	6.162	49%	12.693
ÀMBIT ACCIÓ DE GOVERN	1.579	35%	2.933	65%	4.512
ÀMBIT GESTIÓ	1.856	41%	2.643	56%	4.499
ÀMBIT ACTUACIONS JURÍDIQUES	792	40%	1.191	60%	1.983
ÀMBIT CONTRACTACIÓ I CONVENIS	2.733	47%	3.090	53%	5.823

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Google Analytics del PTDB.

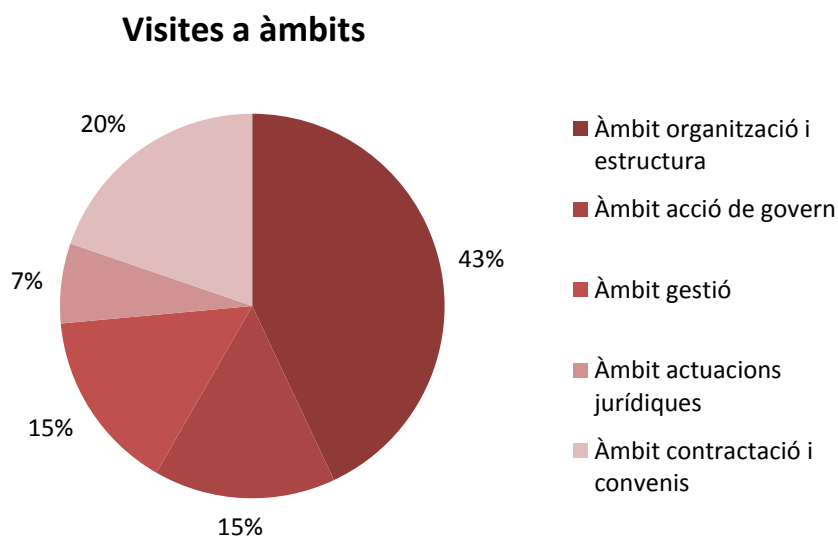
Per àmbits, el d'organització i estructura és el que ha estat més visitat i el d'actuacions jurídiques, el que menys. Per cada visita a la pàgina principal de l'àmbit d'actuacions jurídiques, hi ha hagut 6 visites a l'àmbit d'organització i estructura. Per ordre ascendent de visites, els àmbits es classifiquen de la manera següent: organització i estructura, contractació i convenis, gestió i actuacions jurídiques.

Els àmbits d'organització i estructura i de contractació i convenis han suscitat un interès equiparable tant entre els usuaris nous com entre els recurrents. En canvi, els àmbits d'acció de govern i actuacions jurídiques han interessat més entre els usuaris recurrents.

⁹ Per a analitzar el trànsit cap als diversos àmbits, s'han analitzat les visites a la pàgina principal de cada àmbit, tot i que, recordem-ho, es pot accedir directament a una pàgina concreta d'un àmbit sense passar necessàriament per la pàgina principal. És l'aproximació més factible, atès que Google Analytics fa els recomptes i presenta els resultats.

La xifra del recompte global d'accessos a la pàgina principal (sessions) no és la mateixa que la del recompte de sessions de la taula 1. Això és degut a efectes de doble comptabilitat perquè des d'abril fins a juny hi va haver dos sistemes de recompte d'esdeveniments funcionant alhora.

Gràfic 9. Distribució de les visites a les pàgines principals de cada àmbit



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Google Analytics del PTDB.

A banda de les pàgines principals del portal i dels àmbits, les pàgines més visitades pels usuaris han estat les següents:

Taula 8. Pàgines més visitades (excloent-hi les principals de cada àmbit)¹⁰

Accessos a	Usuaris nous	%	Usuaris recurrents	%	Total	%
LLOCS DE TREBALL	3.088	2%	2.270	2%	5.358	4%
RETRIBUCIONS LLOCS DE TREBALL	2.131	1%	1.294	0,87%	3.425	2%
ESTRUCTURA I FUNCIONS	3.689	2%	935	0,63%	1.510	1%
CONVENIS	901	0,60%	1.441	0,96%	2.342	2%
PERSONAL DIRECTIU PROFESSIONAL	428	0,29%	473	0,32%	901	0,60%

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Google Analytics del PTDB.

¹⁰ Les xifres i els percentatges de la taula no sumen, perquè a la taula només es recullen les principals pàgines a través de les quals s'arriba al PTDB i no totes les possibles.

A la taula 8 s'han agrupat per temes les sessions iniciades al llarg del període d'estudi, sense tenir en compte les pàgines principals de cada àmbit. Així, es mostra com els temes relacionats amb el personal de la Diputació (relació de llocs de treball i retribucions del personal) han estat les qüestions que han suscitat més interès, tot i que en termes globals no arriben al 6% de les sessions de tot el període. Per ordre decreixent d'interès, les altres qüestions han estat: l'estructura i funcions de la Diputació i la informació relativa al personal directiu professional.

Taula 9. Descàrregues del PTDB¹¹

Usuaris	Descàrregues	Percentatge sobre total descàrregues	Percentatge sobre total esdeveniments al PTDB (45.881)
USUARIS NOUS	4.910	48%	11%
USUARIS RECURRENTS	5.304	52%	12%
TOTAL USUARIS	10.214	-	22%

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Google Analytics del PTDB.

Els usuaris tenen diverses possibilitats per a interactuar amb el PTDB (esdeveniments), com ara enllaçar amb altres pàgines internes o externes, mirar vídeos, descarregar fitxers, etc. D'entre totes aquestes possibilitats, la més rellevant per a aquest informe són les descàrregues de fitxers. Tal com es pot veure a la taula 9, s'han produït 10.214 descàrregues repartides força igualitàriament entre els usuaris nous i els recurrents. Les descàrregues han representat gairebé una quarta part de tots els esdeveniments.

Entre els formats de les descàrregues destaquen els PDF i els Excel, que han representat el 70% i el 26% dels esdeveniments (descàrregues, visionament de vídeos, consultes, etc.) del portal. Tal com es veu a la taula 10, els usuaris recurrents han estat els que proporcionalment han descarregat més Excel.

Taula 10. Descàrregues en PDF i Excel

Usuaris	PDF	Percentatge sobre total descàrregues	Excel	Percentatge sobre total descàrregues
USUARIS NOUS	3.384	50%	1.101	43%
USUARIS RECURRENTS	3.409	50%	1.447	57%
TOTAL USUARIS	6.793		2.548	

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Google Analytics del PTDB.

¹¹ A causa d'un canvi en la metodologia de recompte dels esdeveniments, des de l'1 d'agost fins al 15 d'octubre hi ha hagut una doble comptabilitat d'esdeveniments de descàrrega. Les xifres de la taula són una aproximació.

Només es disposa de les dades de descàrregues a partir de l'agost de 2016. Aquestes dades mostren que els arxius més descarregats han estat els de les taules retributives del personal per al 2016 (679 descàrregues, 28% del total de les descàrregues) i la relació de llocs de treball (197, el 8% de les descàrregues). Lògicament, aquestes dades coincideixen amb les pàgines que han suscitat més interès.



L'àmbit d'**organització i estructura** és el més visitat i el **d'actuacions jurídiques**, el que menys. Els temes relacionats amb el **personal** de la Diputació (relació de llocs de treball i retribucions) són els que han interessat més.

2.7. Els fluxos del trànsit

Els visitants del PTDB hi poden accedir a través de diversos dispositius. Hi arriben inicialment a diverses pàgines i després poden navegar pel portal o bé marxar-ne a mesura que van clicant els apartats corresponents. La taula 11 ens informa sobre la permanència al PTDB en un moment determinat en relació amb la situació immediatament anterior.

Taula 11. Permanència al PTDB segons la tipologia d'usuari (sessions)

	Inici	1r clic	2n clic
USUARIS NOUS	100%	52%	86%
USUARIS RECURRENTS	100%	67%	88%
USUARIS TOTALS	100%	57%	83%

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Google Analytics del PTDB.

Tal com és d'esperar, els usuaris nous són els que més han abandonat el portal després d'arribar-hi, ja que només una mica per sobre de la meitat s'hi queden mantenen després del primer clic, mentre que més de les dues terceres parts dels usuaris recurrents continuen al PTDB després d'haver fet el primer clic.

Això indica que l'experiència en el primer clic ha estat determinant per a explicar la permanència en el PTDB, ja que en el segon clic la permanència puja a taxes superiors al 80% respecte al primer clic.

Des d'un altre punt de vista, la taula 12 mostra la relació de permanència i abandonaments dels usuaris en funció del volum de sessions iniciades al PTDB.

Taula 12. Permanència al PTDB segons la tipologia d'usuari (base: sessions inicials)¹²

		Inici	1r clic	2n clic
USUARIS NOUS	Sessions	100%	52%	45%
	Abandonaments		50%	7%
USUARIS RECURRENTS	Sessions	100%	67%	59%
	Abandonaments		34%	8%
USUARIS TOTALS	Sessions	100%	57%	48%
	Abandonaments		42%	7%

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Google Analytics del PTDB.

Tal com s'ha mencionat, en general els usuaris han abandonat el portal sobretot en el moment de fer el primer clic, ja que llavors només es mantenen obertes el 57% de les sessions iniciades al PTDB. Aquesta permanència ha estat més elevada en el cas dels usuaris recurrents (67%) que en el cas dels nous (52%). Cal observar que, en el segon clic, els percentatges d'abandonaments cauen fins a xifres inferiors al 9%.

Però, on arriben els usuaris quan entren al PTDB?; on van?, i quants l'abandonen entre interacció i interacció? Tal com era previsible, la porta d'entrada ha estat sobretot la pàgina principal del PTDB. Hi ha accedit el 87% dels usuaris (13.000 sessions). El segon punt d'arribada ha estat la pàgina dels acords i convenis del personal funcionari i laboral, però amb un 0,84% del trànsit (126 sessions). Aquests dos punts d'entrada també ho han estat per als usuaris nous en unes proporcions similars. En canvi, els recurrents han preferit també la pàgina principal (6.100 sessions), però la segona entrada ha estat la pàgina dedicada al sector públic de la Diputació (32 sessions).

Després de la primera interacció, els usuaris han anat, primer, cap a la pàgina principal de l'àmbit d'organització i estructura (4.000 sessions) i, després, cap a la part dedicada a contractació i convenis (1.810 sessions). Els usuaris nous també han seguit aquesta pauta en una proporció similar (1.953 i 1.009 sessions). En canvi, els recurrents també s'han dirigit, primer, cap a organització i estructura (2.039 sessions), però, després, cap a la pàgina principal del PTDB (163 sessions).

En el segon clic, tant els usuaris nous com els recurrents han tornat majoritàriament cap a la pàgina principal del PTDB (826 sessions en total, 450 en el cas dels nous i 453 en el dels recurrents). Però les segones opcions han estat diferents entre els usuaris nous i els recurrents: els nous s'han dirigit cap a la pàgina dedicada a la presidència (105 sessions), mentre que els recurrents a la pàgina de convenis (231 sessions).

¹² Les xifres no sumen 100 a causa de l'arrodoniment automàtic que fa Google Analytics.



Els usuaris han abandonat el portal sobretot a partir del segon clic, quan ja se supera la meitat dels abandonaments.

La **pàgina principal** ha captat el **87%** del trànsit d'entrada, seguida per la dedicada a **acords i convenis** del **personal** funcionari i laboral.

3. L'ús del dret d'accés a la informació pública

Una de les novetats més rellevants de la Llei 19/2014 va ser l'articulació del dret d'accés a la informació pública, el qual permet a totes les persones majors de 16 anys accedir a la informació (amb certes limitacions) elaborada per l'Administració i a la que aquesta posseeix per la seva activitat o per l'exercici de les seves funcions, incloent-hi la que li subministren els altres subjectes obligats d'acord amb el que estableix aquesta llei.

A aquest efecte, a la part inferior de la pàgina principal del PTDB hi ha un accés directe a una pàgina informativa sobre aquest dret (<http://transparencia.diba.cat/dret-dacces>), on es troba un enllaç al formulari de tramitació.

Aquesta pàgina informativa va ser visitada 495 vegades, un 0,33% del total de visites.

Al llarg del període d'estudi hi ha hagut 11 peticions d'informació i han estat acceptades totes: 4, durant el primer semestre, i 7, al llarg del segon. Aquestes 11 sol·licituds les ha presentades: 1, un treballador de la Diputació; 9, particulars, i 1, la Comissió de Garantia de Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP).

Les temàtiques més demanades són les següents: recursos humans i relació de llocs de treball, 3 sol·licituds; arrendaments d'immobles, 2 sol·licituds, i 1 sol·licitud sobre el deute de l'Administració General de l'Estat i la Generalitat de Catalunya amb la Diputació, contractes amb una empresa proveïdora externa, conveni de gestió d'una biblioteca, ajuts concedits d'una àrea de la Diputació, despesa en telefonia mòbil dels càrrecs directius, i modificació de l'organigrama d'una àrea de la Diputació.



Hi ha hagut **11 peticions d'informació** a través del dret d'accés a la informació pública: **1** presentada per un **treballador** de la mateixa **Diputació**, **9** per **particulars** i **1** per la **Comissió de Garantia de Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP)**.

4. Glossari

Percentatge de rebot: percentatge de sessions en què només hi ha una interacció. Aquesta interacció única es correspon a entrar a una pàgina i no fer cap interacció més durant un període de 30 minuts.

Sessió: període de temps en què un usuari interactua amb el PTDB.

Usuari: persona que ha iniciat una interacció amb el PTDB. En realitat, la identificació es fa a partir de les galetes (*cookies*).

Usuari nou: persona que accedeix per primera vegada al PTDB.

Usuari recurrent: persona que ja ha accedit almenys una vegada al PTDB.

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència
Servei de Planificació i Avaluació

Rambla Catalunya, 126 08008
Barcelona

Tel. 934 020 709 .

s.planif.avaluacio@diba.cat / www.diba.cat