

# **Informe de seguiment del Portal de transparència de la Diputació de Barcelona**

(de l'1 de gener de 2017 al 31 de desembre de 2017)

**Gabinet de la Presidència**

Servei de Planificació i Avaluació



**Diputació  
Barcelona**

#DibaOberta

# Índex

- 1.** Presentació
- 2.** El Portal de transparència de la Diputació de Barcelona (PTDB)
  - 2.1.** Dades generals
  - 2.2.** Sessions i usuaris
  - 2.3.** Tràfic d'entrada: tipus de dispositius utilitzats
  - 2.4.** Canals d'accés
  - 2.5.** Des de quines pàgines web s'hi 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 segon informe de seguiment del Portal de transparència de la Diputació de Barcelona (PTDB) amb la intenció d'oferir dades sobre la seva evolució anual.

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

A diferència del primer informe, aquest segon ofereix una visió comparada entre els anys 2016 i 2017. L'anterior comprenia dades del 14 de desembre de 2015 (data en què es va activar el portal) fins al 31 de desembre de 2016. La Diputació de Barcelona va activar el Portal de transparència quinze dies abans del termini que establí la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Per problemes tècnics, durant el 2017 les galetes de seguiment (*cookies*) van quedar desactivades al llarg de dos períodes: del 18 de gener al 15 de febrer i del 7 d'abril al 30 de maig. En total van ser 91 dies, el 25% de l'any, període del qual no es tenen dades directes.

Per a poder oferir una visió comparada anual, ha calgut fer els ajustos següents: en primer lloc, s'han recalculat les dades corresponents a l'any 2016, tot descartant els resultats des del 14 de desembre de 2015 a 31 de desembre de 2015. En segon lloc, s'han estimat les dades per a l'any 2017. S'ha assumit que el comportament dels usuaris al llarg del 2016 va ser homogeni al llarg de tot l'any, com si les variacions s'haguessin produït progressivament i regularment durant tot l'any 2016. Això permet calcular la variació mitjana per dia. Per a estimar les dades corresponents al 2017, s'han sumat a les dades reals de l'any les estimacions fruit de multiplicar per 91 la variació mitjana per dia de 2016.

En el cas de les dades diacròniques sobre els fluxos de trànsit dels usuaris, no s'han pogut fer estimacions suficientment fiables, de manera que l'anàlisi només s'ha fet a partir de les dades reals.

## 2. El Portal de transparència de la Diputació de Barcelona (PTDB)

La Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix l'obligatorietat a tots els ens públics catalans de la transparència, la qual s'entén com la facilitació proactiva d'informació referencial (dades i continguts de diversa naturalesa) sobre l'organització, el funcionament, la presa de decisions més importants i la gestió dels recursos de l'ens. Tanmateix, els portals de la transparència esdevenen plataformes electròniques privilegiades de publicitat a internet que haurien de permetre l'accés a tota la informació disponible i que contenen enllaços amb les seues electròniques de les administracions i entitats que l'integren.

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

Els continguts del PTDB s'estructuren en cinc àmbits temàtics a partir de la pàgina d'inici, que recullen els continguts enunciats a la Llei 19/2014<sup>1</sup>. Els àmbits són el nivell d'informació més agregat, que es divideixen en apartats i subapartats més detallats segons la temàtica. Els cinc àmbits són els següents:

- 1.- 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.
- 2.- Acció de govern: informació sobre la planificació estratègica, les actuacions al territori i les avaluacions de les polítiques públiques corporatives.
- 3.- Gestió: informació sobre la gestió de la Diputació (els pressupostos, el patrimoni, la gestió de la qualitat i els ajuts i les subvencions).
- 4.- Actuacions jurídiques: ordenances i reglaments i informació derivada de les sessions del Ple i de la Junta de Govern corporativa.
- 5.- Contractació i convenis: informació sobre contractació i convenis signats per la Diputació.

**Gràfic 1. L'estructura bàsica del PTDB**



<sup>1</sup> La descripció de l'estructura web descrita és del 31 de desembre del 2017.

## 2.1. Dades generals

Al llarg de l'any 2017, 19.325 usuaris<sup>2</sup> han accedit al PTDB en 25.881 sessions,<sup>3</sup> mentre que el 2016 van ser 10.899 i 19.331, respectivament, cosa que ha significat un augment de 8.336 usuaris (76%) i 6.115 sessions (34%) respecte a l'any anterior. En total s'han consultat unes 127.000 pàgines<sup>4</sup>, unes 3.500 menys que l'any 2016 (3%), de manera que en cada sessió s'han visualitzat unes 6 pàgines de mitjana (7 el 2016). Cada usuari, que pot ser la mateixa persona comptabilitzada diverses vegades, ha obert 1,34 sessions de mitjana, mentre que el 2016 en van ser 1,76.

Des d'una altra perspectiva, cada dia del 2017, 53 usuaris van obrir de mitjana 71 sessions de treball amb una durada mitjana de 4 minuts i 31 segons. Per a l'any 2016, per dia, 30 usuaris van obrir 53 sessions de treball de mitjana amb una durada mitjana de gairebé 5 minuts.

Així, l'any 2017, tot i que els usuaris han augmentat i el nombre de sessions també, el nombre de pàgines consultades i les durades de les sessions han disminuït. Això es deu al comportament dels usuaris recurrents.

Els usuaris recurrents del 2017 representen gairebé 6 vegades menys que els nous, s'han estat més temps al portal i hi han consultat més pàgines. Així, els usuaris recurrents han consultat de mitjana gairebé 10 pàgines i les durades de les seves sessions han estat de 7:43 minuts, mentre que els usuaris nous han consultat de mitjana només una mica més de la meitat de les pàgines (5,65) i han estat gairebé 2:43 minuts.

Tal com es pot veure a la taula 1, es manté la tendència que la gran majoria de visitants (85%) siguin nous i el 15% restant recurrents (és a dir, 2.825 visitants) han accedit al PTDB més d'una vegada. El 2016, els nous van ser el 94% i 2.399 els recurrents.

**Taula 1. Dades generals del PTDB**

	Any	Usuaris	Sessions	Pàgines consultades	Mitjana de pàgines consultades	Durada mitjana de sessió (min)	Percentatge de rebots
USUARI NOU	2017	16.500	16.594	52.949	5,65	2:43	48
	2016	10.380	10.479	42.274	4,51	3:03	33
USUARI RECURRENT	2017	2.825	9.287	74.128	9,88	7:43	27
	2016	2.399	8.852	84.336	9,53	6:58	19
TOTAL	2017	19.325	25.881	127.077	6,23	4:31	40
	2016	10.989	19.331	131.640	6,81	4:51	27

2 Per a extraure les anàlisis, Google Analytics observa el comportament de les galetes (*cookies*) i no sempre coincideix amb les persones usuàries. Les galetes són petits codis que permeten una identificació, incrustades en la programació de les pàgines web i, per a ser enregistrades, cal que estiguin activades i acceptades, cosa que no tota persona usuària fa i que comporta que els recomptes no sempre siguin exactes. A més, també es poden produir desviacions pel fet que una mateixa persona pot esborrar i tornar a activar les galetes, o bé navegar amb dos navegadors des d'un mateix ordinador, cosa que generaria recomptes dobles. Estrictament, doncs, Google Analytics examina galetes i no usuaris o usuàries, però, com que aquests comportaments són poc habituals, són la millor opció disponible i eficient per a aproximar-se a comptabilitzar els usuaris que arriben al PTDB.

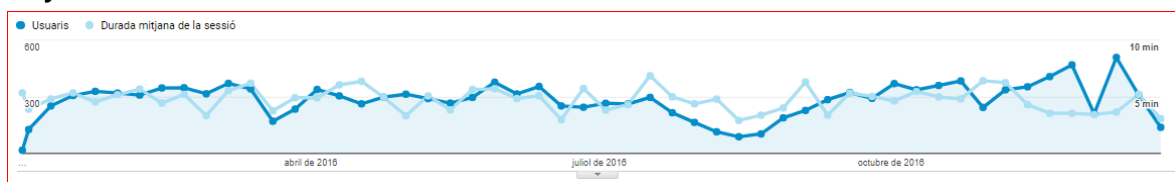
3 Una sessió és un període d'interacció de l'usuari/ària amb la pàgina web. Si no es detecta cap interacció (canvi de pàgina, clics, mirar un vídeo, escoltar un podcast, etc.) durant 30 minuts, llavors la sessió es considera acabada.

4 Aquesta comptabilització també inclou pàgines repetides.

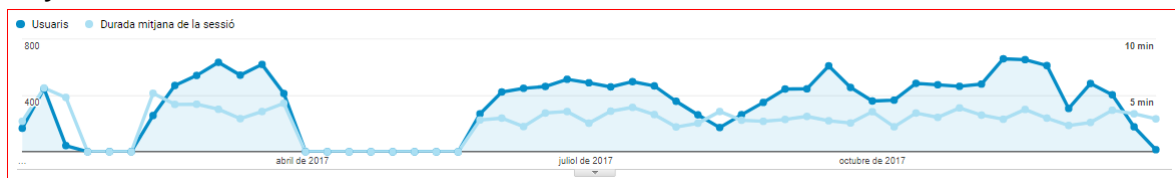
Al llarg del període d'estudi, s'observa com, llevat dels períodes en què no hi ha dades, el nombre d'usuaris ha oscil·lat entre els mínims de principis de gener de 2017 (167 usuaris) i finals de desembre de 2017 (172 usuaris), i els màxims del mes de novembre amb 1.466. Tal com es pot observar als gràfics 2 i 3, les pautes generals de comportament han estat similars, amb una caiguda d'usuaris al voltant del mes d'agost i al llarg del període nadalenc, i amb uns màxims localitzats al voltant de finals del mes d'octubre i al llarg del mes de novembre.

**Gràfic 2: Usuaris i durades mitjanes de les sessions. Evolució setmanal**

**Any 2016**



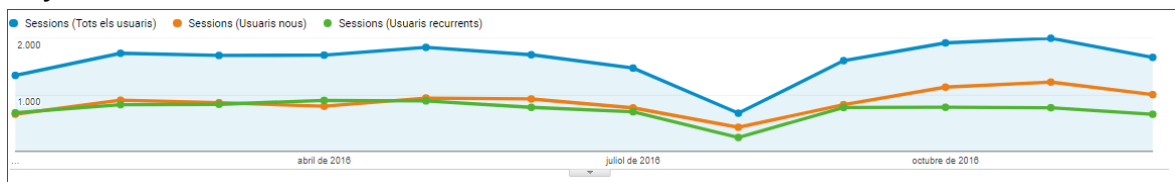
**Any 2017**



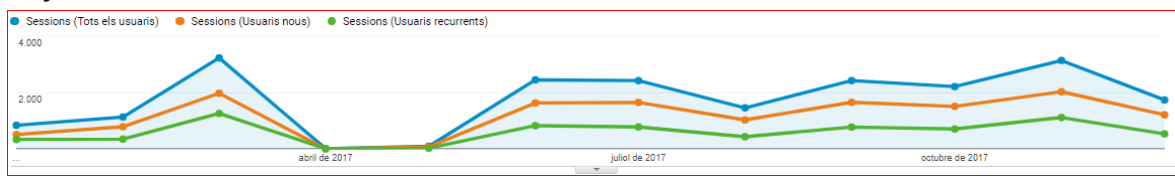
Pel que fa a la durada mitjana de la sessió, s'observen dos períodes clars: des de mitjan febrer fins a finals de març, on la sessió durava uns quatre minuts, i a partir del mes de juny, quan s'estabilitza al voltant dels 3 minuts i mig.

**Gràfic 3. Nombre de sessions segons tipologia d'usuaris**

**Any 2016**



**Any 2017**



Els gràfics mostren com l'any 2017 els usuaris, siguin nous o recurrents, tenen un comportament similar. Però, a diferència de l'any 2016, enguany els usuaris nous han obert més sessions que els recurrents, cosa esperable ja que els usuaris que saben quina informació volen consultar van directament al lloc corresponent del portal. Segurament, això s'explica perquè l'any 2016 els comportaments es van veure emmascarats pel fet de ser el primer any de vida del portal.



**19.325 usuaris** han accedit al PTDB; han obert **25.881 sessions**, en les quals han consultat gairebé 127.000 pàgines. De mitjana, en cada sessió s'han visualitzat **6 pàgines**. El 2017 hi ha hagut **més usuaris, més sessions, però menys pàgines consultades** que el 2016.

## 2.2. Sessions i usuaris

Durant el 2017, el 66% (54%, el 2016) de les 21.063 sessions de treball iniciades (19.331, el 2016) les han originades usuaris nous. El percentatge global de rebots ha estat del 40% (26%, el 2016), però en el cas dels visitants nous ha pujat fins al 42% (33%, el 2016) mentre que en el cas dels usuaris recurrents ha baixat al 27% (19%, el 2016). El percentatge de rebot indica les visites que han arribat al Portal i l'han abandonat sense fer cap interacció addicional<sup>5</sup>. En comparació, el percentatge de rebot ha augmentat clarament.

**Taula 2. Comportament dels usuaris**

	Any	Sessions	Percentatge de sessions noves	Percentatge de rebots	Pàgines per sessió
USUARI NOU	2017	13.982	100	42	4,15
	2016	10.479	100	33	4,51
USUARI RECURRENT	2017	7.082	-	27	5,41
	2016	8.852	-	19	9,53
TOTAL	2017	21.063	66,38	40	6,23
	2016	19.331	54,21	26	6,81

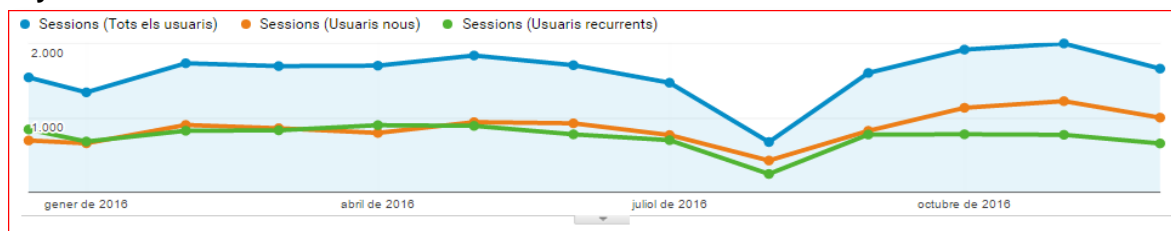
Segons aquestes dades, hi ha hagut un canvi notable en el comportament dels usuaris recurrents: enguany, han mirat menys pàgines per sessió i la taxa de rebot és menor. Segurament, entra en joc el factor d'aprenentatge, en el sentit que els recurrents del 2017 també ho van ser el 2016 i, per tant, coneixen més el portal i poden anar més directament a les pàgines que els interessen.

En ambdós anys, la gran majoria de les sessions iniciades a través de dispositius mòbils les han fetes usuaris nous.

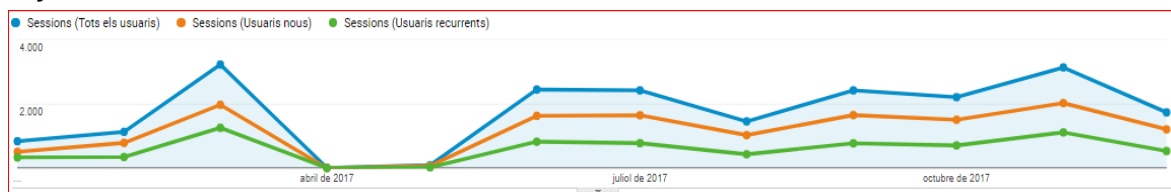
<sup>5</sup> Una taxa de rebot alta no sempre significa un fracàs alt, ja que les sessions úniques es poden deure a diverses causes: per possibles errors de disseny que fan que l'usuari quedi atrapat o perquè als usuaris només els interessa la informació d'aquesta pàgina concreta.

## Gràfic 4: Evolució mensual de les sessions

### Any 2016



### Any 2017



Tal com es pot veure als gràfics, des de l'octubre de 2016 es consolida un comportament similar pel que fa les sessions de treball.



Els **usuaris nous** han iniciat el 66% de les sessions. El percentatge de **rebots** ha estat del 40% de mitjana, però puja al 42% en el cas dels **visitants nous** i baixa al 27% quan són **recurrents**. Respecte al 2016, augmenten les sessions noves iniciades pels usuaris nous, però la ràtio de rebots per sessió tendeix a igualar-se.

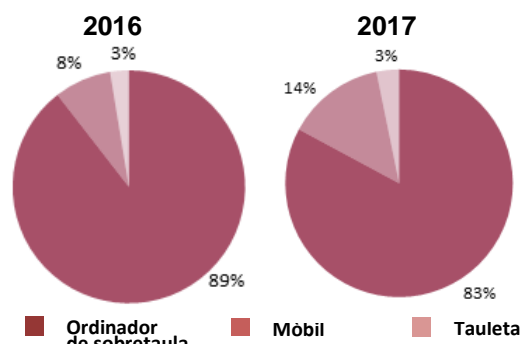
## 2.3. Tràfic d'entrada: tipus de dispositius utilitzats

La gran majoria dels accessos s'han fet des d'ordinadors de sobretaula. De les 26.030 sessions iniciades al PTDB, el 82% han estat des d'aquest tipus de dispositiu, el 14% des de telèfons mòbils i menys del 3% des de tauletes. En comparació amb l'any passat, cal destacar que la proporció d'accessos a través de telèfons mòbils s'ha doblat.

Taula 3. Accessos al PTDB. Dispositius (I)

	Any	Sessions	%
ORDINADOR SOBRETAULA	2017	21.443	83%
	2016	17.294	87%
MÒBIL	2017	3.606	14%
	2016	1.534	8%
TAULETA	2017	831	3%
	2016	503	3%
TOTAL	2017	26.030	100%
	2016	19.931	100%

Gràfic 5. Accessos per dispositius al PTDB





El 2017, el 82% de les sessions de treball es van iniciar a través d'un ordinador de sobretaula, mentre que el 2016 van ser el 87%. Els accessos a través de dispositius mòbils encara tenen un pes baix en relació amb el conjunt dels accessos tant en el cas dels usuaris nous com en el dels recurrents, però en relació amb el 2016 es detecta un augment dels usuaris nous en l'ús dels telèfons mòbils per a accedir-hi.

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

	Any	Sessions d'usuaris nous	Percentatge de sessions d'usuaris nous	Sessions d'usuaris recurrents	Percentatge de sessions d'usuaris recurrents	Total
ORDINADOR DE SOBRETAULA	2017	13.014	60%	8.774	40%	21.788
	2016	9.518	51%	9.162	49%	18.680
MÒBIL	2017	3.091	85%	541	15%	3.633
	2016	1.261	77%	378	23%	1.639
TAULETA	2017	662	78%	182	22%	844
	2016	397	72%	157	28%	554
TOTAL	2017	16.767	-	9.498	-	26.265
	2016	11.176	-	9.697	-	20.873

El 14,05% de les sessions (2.054) s'han generat des de servidors proveïts per la mateixa Diputació de Barcelona, mentre que el 2016 van ser el 20,92% (2.359).<sup>6 7</sup>

Segons les dades, una mica més de la meitat de les sessions (54%, 11.295) es van originar des de la ciutat de Barcelona. Tot i que en aquest cas no s'han pogut fer les estimacions, convé dir que l'any 2016 només una quarta part de les sessions (25%, 4.869) es van originar a Barcelona. 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 alguns dels seus organismes autònoms, com l'Institut del Teatre.



Tot i que els **ordinadors de sobretaula** encara són el dispositiu majoritari d'accés al **PTDB**, el 2017 hi ha un augment significatiu d'accessos a través de telèfon mòbil, sobretot en el cas d'usuaris nous.

## 2.4. Canals d'accés

De les 25.881 sessions de treball (19.331, el 2016) que s'han iniciat al portal al llarg del període d'estudi, 8.863 (12.010) han estat directes al Portal i just per sobre 12.000 (5.700) a través d'un cercador d'internet. Aquestes dues categories representen el 83% (91%) de les

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

<sup>7</sup> En aquests recomptes no s'han aplicat les estimacions corresponents.

sessions. En canvi, des de les xarxes socials només es van originar el 0,43% (0,36%) de les visites, i des d'altres webs (que poden ser pàgines de l'entorn informàtic de la Diputació diferents de la pàgina principal) gràcies a bàners o enllaços, un 4% (5%) de les sessions. Des de la pàgina principal de la Diputació (www.diba.cat) s'han establert 3.084 sessions<sup>8</sup> de treball.

**Taula 5. Canals d'accés segons tipologia d'usuari<sup>9</sup>**

Tipus d'accés	Any	USUARIS NOUS		USUARIS RECURRENTS		TOTS ELS USUARIS	
		Sessions	Percentatge	Sessions	Percentatge	Sessions	Percentatge
DIRECTE	2017	4.790	19%	4.073	16%	8.863	34%
	2016	6.317	60%	5.693	64%	12.010	62%
CERCADORS	2017	9.927	38%	2.803	11%	12.730	49%
	2016	3.510	33%	2.201	25%	5.711	30%
ENLLAÇ DES D'ALTRES WEBS	2017	510	2%	551	2%	1.061	4%
	2016	362	4%	705	8%	1.067	6%
PÀGINA PRINCIPAL DE LA DIPUTACIÓ	2017	1.286	5%	1.828	7%	3.084	12%
	2016	250	2%	223	3%	473	2%
XARXES SOCIALS	2017	80	0,31%	32	0,13%	112	0,43%
	2016	40	0,38%	30	0,34%	70	0,36%
TOTAL	2017	16.594	-	9.287	-	25.881	-
	2016	10.476	-	8.852	-	19.331	-

L'ús de les xarxes socials (Twitter i Facebook) per a accedir al PTDB ha estat molt escassa, gairebé nul·la, al mateix nivell que l'any passat: les 112 sessions representen només el 0,43% de les sessions i el 2016 en van ser 40 i van representar el 0,36%. Així, doncs, l'impacte de les xarxes socials continua essent imperceptible.

En ambdós anys, els usuaris nous han accedit sobretot a través de cercadors, en comparació amb els recurrents. Aquests resultats són del tot raonables atès que si algú està interes-

<sup>8</sup> Per a l'any 2016, les dades de les categories «Enllaç altres webs» i «Diputació» no són exactes perquè hi va haver un canvi en els recomptes d'aquestes categories, cosa que ha generat una doble comptabilitat, i també perquè Google Analytics registra també les entrades fetes pel manteniment del web, cosa que distorsiona els resultats. A la taula 5, a «Pàgina principal Diputació» es comptabilitzen els accessos de la categoria «Display» de Google Analytics que es corresponen amb l'enllaç «home\_diba», la pàgina principal del web de la Diputació de Barcelona. 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, la qual permetia accedir-hi directament. Aquests enllaços comptats a través de «Display» es van activar l'octubre de 2016.

Sota l'«Enllaç des d'altres webs» hi ha els accessos cap a 71 enllaços diferents que es van produir al llarg del 2016 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 transparència.institutdelteatre.cat).

Google Analytics, dins la categoria «Referral», comptabilitza també sessions originades el 2016 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.

Pel que fa a l'any 2017, a banda de les estimacions que s'han hagut de fer, les dades de base són molt més exactes. Sota la categoria «Referral» no hi ha recomptes dobles, i només hi ha 3 enllaços dels 30 que corresponen a pàgines de tasques de manteniment i de gestió de pàgines web de la Diputació de Barcelona. I sota la categoria «Pàgina principal de la Diputació» només hi ha els enllaços de la categoria «Display» que es corresponen amb l'enllaç home\_diba.

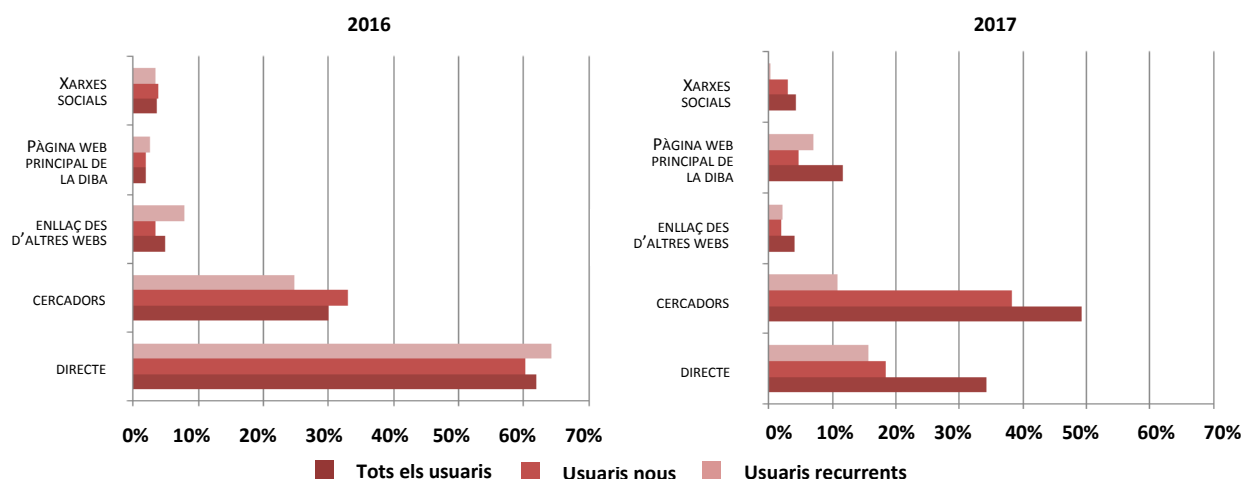
No obstant tot això, les taules i els resultats ens ofereixen una aproximació prou valuosa.

<sup>9</sup> Els resultats de la taula són aproximats. L'anonimització de dades personals de la Diputació de Barcelona (vegeu la nota 5) fa que els recomptes de Google es facin a partir d'adreces IP emmascarades, que no són prou precises. Això comporta que en els resultats hi hagi recomptes etiquetats com provinents de pàgines webs estranyes, atès l'àmbit d'estudi.

A més, dins del recompte també hi ha els enllaços per al manteniment i la gestió del portal. En el 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 prou valuosa.

sat en una qüestió i no en té un coneixement previ, el que habitualment fa és, primer, buscar-ho en un cercador i, després, navegar pel portal.

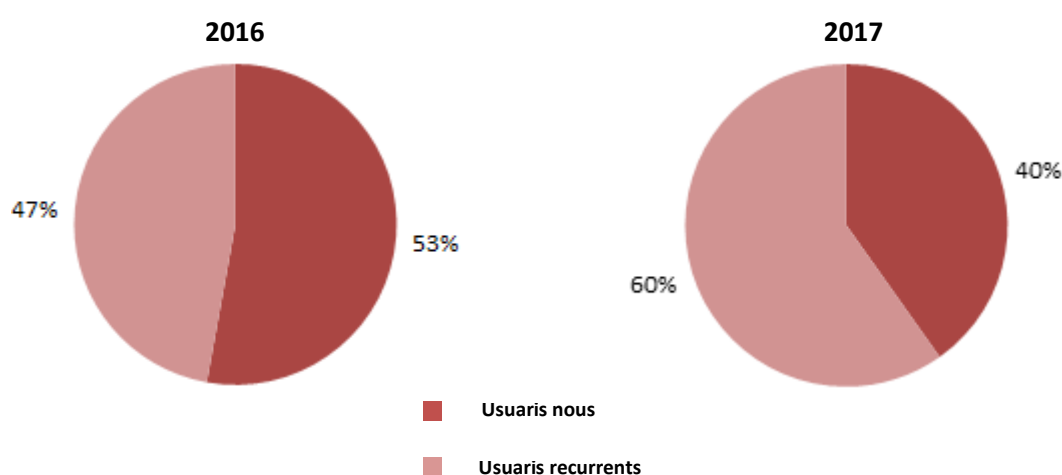
**Gràfic 6. Canals d'accés al PTDB (percentatge de sessions)**



Respecte al 2016, el 2017 hi ha diferències importants en els accessos a través de cercadors, ja que, globalment, gairebé el 49% dels usuaris nous ho han fet així, mentre que al 2016 van ser el 30%.

El 2017, es pot comprovar com la proporció d'usuaris recurrents que accedeixen a través de cercadors disminueix respecte a l'any anterior; els percentatges d'accessos des d'altres webs s'igualen i augmenta clarament la proporció dels accessos des de la pàgina principal de la Diputació.

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





S'han originat 25.881 **sessions de treball**, 8.863 **directes al portal** i 12.730 a través d'un **cercador d'internet**. Aquestes dues categories representen el 83% de les **sessions**. Des de les **xarxes socials** només es va originar el 0,43% de les visites.

## 2.5. Des de quines pàgines web s'hi ha arribat

Tal com es pot llegir a la taula 6, hi ha hagut 1.118 sessions d'entrada al PTDB des d'altres webs, 176 menys que l'any passat, sobretot des del web [transparenciacatalunya.cat](http://transparenciacatalunya.cat) de la Generalitat de Catalunya, el qual ofereix dades de transparència de totes les administracions públiques catalanes i de pàgines de l'entorn de l'Ajuntament de Barcelona.

**Taula 6. Principals pàgines web d'accés al PTDB**

	Any	USUARIS NOUS		USUARIS RECURRENTS		TOTAL
		Usuaris	Percentatge de sessions	Usuaris	Percentatge de sessions	Usuaris
TRANSPARENCIACATALUNYA.CAT	2017	74	14%	327	54%	401
	2016	59	16%	262	28%	321
AJUNTAMENT DE BARCELONA	2017	271	53%	86	14%	358
	2016	34	9%	5	0,5%	39
ENTORN DIBA DIFERENT PÀGINA PRINCIPAL	2017	41	8%	111	18%	153
	2016	5	1%	94	10%	99
TOTAL DE SESSIONS	2017	513		604		1118
	2016	374	-	920		1294

Pel que fa a la tipologia d'usuari, cal destacar que els recurrents han accedit proporcionalment més a través de [transparenciacatalunya.cat](http://transparenciacatalunya.cat) que els nous. En canvi, els nous han estat els que han entrat sobretot a través de pàgines de l'entorn de l'Ajuntament de Barcelona.

Pel que fa a les pàgines de l'entorn de la Diputació de Barcelona, els usuaris recurrents han estat els que proporcionalment les han utilitzades més.



En ambdós anys s'ha accedit sobretot des de les mateixes pàgines web, tot i que en proporcions diferents: [transparenciacatalunya.cat](http://transparenciacatalunya.cat), pàgines de **l'entorn de la Diputació** diferents de la pàgina principal i a través de pàgines de **l'entorn de l'Ajuntament de Barcelona**. El 2017, cal destacar el fort augment d'usuaris nous que han entrat des de l'entorn de l'Ajuntament.

## 2.6. Accessos als àmbits del PTDB

Tal com s'ha explicat al principi, el 2017 han accedit al PTDB 19.325 usuaris que han consultat 127.072 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 16.246 accessos, que han significat el 12,78% del total, una xifra semblant a la de l'any passat. Com l'any 2016, els usuaris recurrents (amb més coneixement del Portal) són els que han tendit més a accedir-hi per la pàgina principal del PTDB en comptes dels nous, tot i que en proporcions molt equilibrades.

**Taula 7. Accessos (sessions) al PTDB, pàgina principal i d'àmbit**<sup>10</sup>

	Any	USUARIS NOUS		USUARIS RECURRENTS		TOTAL
		Usuaris	Percentatge de sessions	Usuaris	Percentatge de sessions	Usuaris
PÀGINA PRINCIPAL	2017	7.361	45%	8.885	55%	16.246
	2016	8.615	47%	9.555	53%	18.170
ÀMBIT D'ORGANITZACIÓ I ESTRUCTURA	2017	4.486	45%	5.438	55%	9.924
	2016	4.957	45%	6.054	55%	11.011
ÀMBIT D'ACCIÓ DE GOVERN	2017	1.096	31%	2.422	69%	3.518
	2016	1.298	33%	2.609	67%	3.907
ÀMBIT DE GESTIÓ	2017	1.407	38%	2.268	62%	3.675
	2016	1.580	40%	2.391	60%	3.971
ÀMBIT D'ACTUACIONS JURÍDIQUES	2017	542	42%	746	58%	1.288
	2016	673	40%	1.018	60%	1.691
ÀMBIT DE CONTRACTACIÓ I CONVENIS	2017	1.928	48%	2.076	52%	4.004
	2016	2.390	47%	2.672	53%	5.062

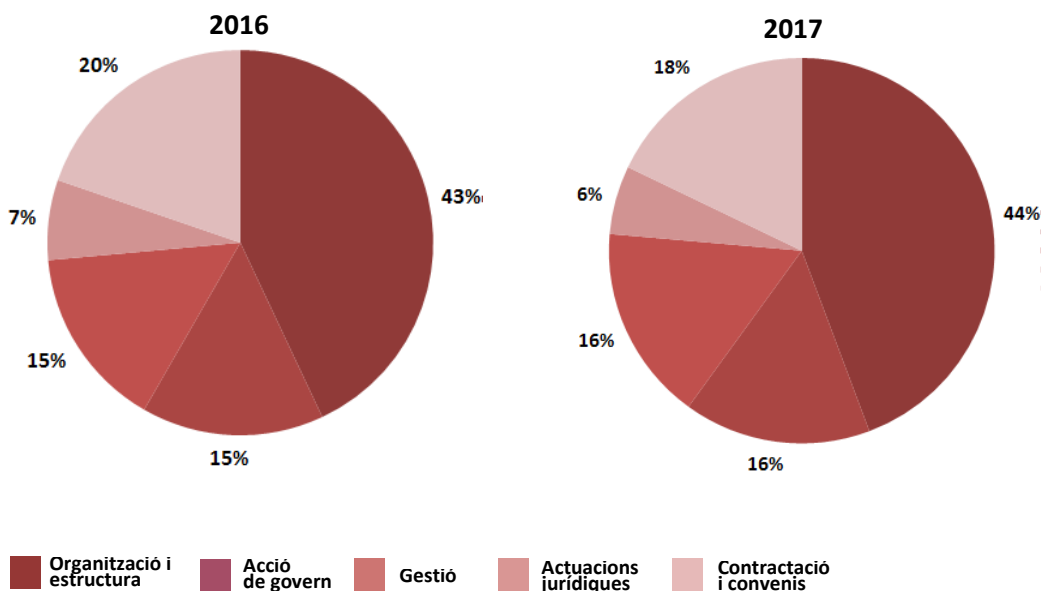
Per àmbits i com el 2016, els d'organització i estructura han estat els més visitats i el d'actuacions jurídiques, el que menys: per cada visita a la pàgina principal del d'actuacions jurídiques, hi ha hagut 7,70 visites al d'organització i estructura. Per ordre decreixent de visites, els àmbits es classifiquen de la manera següent: organització i estructura, contractació i convenis, gestió, acció de govern, i actuacions jurídiques.

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

<sup>10</sup> Per a analitzar el trànsit cap als diversos àmbits, s'han analitzat les visites les pàgines principals respectives de cada àmbit, tot i que recordem que es pot accedir directament a una pàgina concreta d'un àmbit sense passar necessàriament per la pàgina principal. És l'aproximació més factible atès com 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 de l'abril fins al juny hi va haver dos sistemes de recompte d'esdeveniments funcionant alhora.

Malgrat les diferències en els volums d'accessos a les pàgines principals de cada àmbit, l'estructura dels accessos es manté igual que l'any passat.

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



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)<sup>11</sup>**

	Any	USUARIS NOUS		USUARIS RECURRENTS		TOTAL
		Usuaris	Percentatge de sessions	Usuaris	Percentatge de sessions	Usuaris
LLOCS DE TREBALL, CONVOCATÒRIES	2017	2.295	51%	49%	49%	4.457
	2016	2.979	53%	2.686	47%	5.665
ADJUDICACIONS, CONTRACTACIONS, LICITACIONS	2017	2.295	65%	2.167	56%	4.457
	2016	1032	48%	1133	52%	2.165
RETRIBUCIONS DELS LLOCS DE TREBALL	2017	1.446	66%	741	34%	2.187
	2016	2.193	63%	1.281	37%	3.474
CONVENIS	2017	623	41%	911	59%	1.533
	2016	708	37%	1.183	63%	1.891
ESTRUCTURA I FUNCIONS	2017	503	38%	827	62%	1.330
	2016	494	38%	821	62%	1.315
PERSONAL DIRECTIU PROFESSIONAL	2017	394	55%	316	45%	710
	2016	556	51%	525	49%	1.081

<sup>11</sup> Les xifres i els percentatges de la taula no sumen perquè a la taula només es recullen les pàgines principals 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 durant els anys 2016 i 2017. En termes generals no hi ha grans canvis llevat de les qüestions relacionades amb «Adjudicacions, licitacions o contractacions» i amb «Convenis». Així, es mostra com els temes relacionats amb el personal de la Diputació (la relació de llocs de treball i les retribucions del personal) han estat les qüestions que han suscitat més interès ambdós anys, tot i que el 2017 les qüestions relacionades amb les adjudicacions, contractacions i convenis han superat per poc les retribucions del personal.

Si es comparen els dos anys, cal observar que el 2017, els temes vinculats amb «Adjudicacions, contractacions o licitacions» han interessat proporcionalment molt més als usuaris nous. També cal mencionar canvis en «Convenis» on, com en el cas anterior, també han suscitat més interès entre els nous usuaris, tot i que en menor intensitat.

**Taula 9. Descàrregues del portal<sup>12</sup>**

Any	USUARIS NOUS			USUARIS RECURRENTS			TOTAL
	Descàrregues	Percentatge sobre el total de descàrregues	Percentatge sobre el total d'esdeveniments al Portal (42.907)	Descàrregues	Percentatge sobre el total de descàrregues	Percentatge sobre el total d'esdeveniments al Portal (58.972)	Usuaris
2017	2.750	48%	5%	2.932	52%	5%	5.682
2016	4.366	48%	10%	4.653	52%	11%	9.019

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 5.682 descàrregues —un 63% de les que es van produir el 2016— repartides força igualitàriament entre els usuaris nous i recurrents. Les descàrregues han representat gairebé una quarta part de tots els esdeveniments.



Els anys 2016 i 2017, l'àmbit d'**organització i estructura** és el que ha estat 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 suscitat més interès.

<sup>12</sup> A causa d'un canvi en la metodologia de recompte dels esdeveniments, des de l'1 d'agost fins al 15 d'octubre de 2016 hi va haver una doble comptabilitat d'esdeveniments de descàrrega. Les xifres de la taula són una aproximació.

## 2.7. Els fluxos del trànsit

Els visitants poden accedir al PTDB a través de diversos dispositius i arribar 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 (base: sessions anteriors)**

Any	USUARIS NOUS			USUARIS RECURRENTS			TOTAL D'USUARIS			
	Inici	1r clic	2n clic	Inici	1r clic	2n clic	Inici	1r clic	2n clic	
SESSIONS	2017	100%	35%	81%	100%	64%	88%	100%	45%	85%
	2016	100%	52%	85%	100%	67%	88%	100%	58%	86%
ABANDONAMENTS	2017		65%	19%		36%	12%		55%	15%
	2016		48%	15%		33%	12%		42%	14%

Tal com és esperable, els usuaris nous són els que més han abandonat el Portal després del punt d'arribada, ja que només un terç es mantenen després del primer clic, mentre que dues terceres parts dels usuaris recurrents es mantenen al PTDB després d'haver fet el primer clic. En relació amb el 2016, però, aquest comportament ha augmentat.

L'experiència en el primer clic sembla que 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 angle complementari, 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 2016 i 2017)<sup>13</sup>**

Any	USUARIS NOUS			USUARIS RECURRENTS			TOTAL USUARIS			
	Inici	1r clic	2n clic	Inici	1r clic	2n clic	Inici	1r clic	2n clic	
SESSIONS	2017	100%	35%	28%	100%	64%	56%	100%	45%	38%
	2016	100%	52%	44%	100%	67%	59%	100%	58%	50%
ABANDONAMENTS	2017		65%	72%		36%	44%	100%	55%	62%
	2016		48%	56%		33%	41%		42%	50%

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 45% de les sessions iniciades i el 2016 en van ser el 58%. Aquesta permanència ha estat més elevada en el cas dels usuaris recurrents (64%, el 2017 enfront d'un 67%, el 2016) que en el cas dels nous (35% i 52%). Cal observar com, el 2017, en el segon clic els percentatges d'abandonaments cauen molt en el cas dels usuaris nous.

<sup>13</sup> Les xifres no sumen 100 degut a l'arrodoniment automàtic que fa Google Analytics.



Però, a on han arribat i han anat els usuaris quan han entrat al PTDB i quants han abandonat entre interacció i interacció? Les dades de trànsit dels anys 2017 i 2016 mostren un patró comú. Tal com és esperable, la porta d'entrada ha estat, en primer lloc i d'una manera clara, la pàgina principal del PTDB, on es van originar al voltant del 32% de les sessions d'entrada (63%, el 2016), seguida per la pàgina dedicada a informar sobre les retribucions dels empleats públics amb un 30% (4%, el 2016). Aquestes dues pàgines van representar el 62% del total de sessions d'entrada al Portal i l'any 2016 aquestes dues pàgines també van representar un trànsit total del 67% de les sessions. L'any 2017, hi va haver una ràtio d'abandonament inferior després de l'entrada: per cada 1,75 sessions iniciades hi havia un abandonament, mentre que el 2016 va ser de 1 per cada 2,29 sessions.

Un cop han entrat al Portal de transparència, els usuaris s'han dirigit majoritàriament cap a les pàgines principals dels àmbits d'organització i estructura, contractació i convenis, i gestió. Aquestes tres pàgines van representar el 46% del trànsit en aquesta etapa. L'any 2016, les dues destinacions principals que van aplegar el 40% del trànsit van ser les pàgines principals dels àmbits d'organització i estructura, i de contractació i convenis.

En el segon clic, els usuaris s'han dirigit sobretot cap a cinc pàgines: la pàgina principal del Portal, la de retribucions dels empleats públics, la destinada a l'estructura i funcions de la Diputació i a la pàgina principal de l'àmbit d'organització i estructura. Aquestes destinacions suposen el 25% del trànsit del segon clic. L'any 2016, va ser lleugerament diferent. Hi va haver tres destinacions que van aplegar el 15% del trànsit: la pàgina principal del Portal, la dedicada a les retribucions dels empleats públics i la pàgina principal de l'àmbit d'organització i estructura.

No hi ha diferències rellevants segons els anys ni segons la categoria dels usuaris, llevat d'algunes de menors en el segon clic, però proporcionalment són molt poques.



El **2017**, se supera el 50% dels abandonaments **al primer clic** mentre que el **2016** va ser en **el segon**.

En ambdós anys, la **pàgina principal** juntament amb la de **retribucions dels empleats públics** sumen al voltant de les **dues terceres** parts de les visites.

### 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 la que aquesta posseeix com a conseqüència de la seva activitat o de 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, en la qual hi ha un enllaç a un formulari de tramitació.

Aquesta pàgina informativa (<http://transparencia.diba.cat/dret-dacces>) va ser visitada 171 vegades el 2017, al voltant del 2,3% de les sessions de treball, i 452 vegades el 2016, un 0,7%.

Durant el 2017, hi ha hagut 31 peticions, mentre que el 2016 en van ser 11; totes s'han acceptat excepte una que no esqueia fer-ho per aquest canal (accés a l'Arxiu Històric de la Diputació quan és un servei que ja s'ofereix): 19 són de particulars, 8 presentades pel Consell de Garanties d'Accés a la Informació Pública (GAIP), 2 pels sindicats i 2 per entitats. Igual que l'any passat, les temàtiques demanades són molt variades.



Hi ha hagut **menys visites a la pàgina del dret d'accés d'informació que l'any 2016**, però **més peticions (31, 20 més que el 2016)**.

**19** presentades per **particulars**, **8** pel **Consell de Garanties d'Accés a la Informació Pública (GAIP)**, **2** per sindicats i **2** per entitats.

## 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 més interacció durant un període de 30 minuts.

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

**Usuari:** persona que ha iniciat una interacció amb el PTDB. En realitat, la identificació es fa segons les galetes de seguiment.

**Usuari nou:** usuari que accedeix al PTDB per primera vegada.

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