

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

(de l'1 de gener de 2018 al 31 de desembre de 2018)

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.** Trànsit 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 tercer informe de seguiment del Portal de transparència de la Diputació de Barcelona (PTDB) amb la intenció d'oferir dades sobre l'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.

Aquest informe, juntament amb les dades corresponents a l'any 2018, ofereix també una visió comparada entre els anys 2016 i 2018 allà on ha estat possible. Cal recordar, primer, que per problemes tècnics durant el 2017 les galetes de seguiment (*cookies*) van quedar desactivades del 18 de gener al 15 de febrer i del 7 d'abril al 30 de maig. Com que no es disposava de les dades reals, es va fer una simulació per a aquests 91 dies basada en el comportament l'any 2016. A més a més, pel que fa a les pàgines visitades diferents de les d'àmbit, s'ha emprat una nova aproximació metodològica basada en la possibilitat de filtrar la informació des del mateix Google Analytics.

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 en tots els ens públics catalans l'obligatorietat 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 transparència esdevenen plataformes electròniques privilegiades de publicitat a Internet que permeten l'accés a tota la informació disponible i contenen enllaços a les seues electròniques de les administracions i entitats que la 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 en formen part 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, els quals recullen els continguts enunciats a la Llei 19/2014¹. Els àmbits són el nivell d'informació més agregat, i 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 i directiva professional, els recursos humans, el sector públic de la Diputació, el bon govern, l'agenda d'actuació i el registre de grups d'interès.
2. Acció de govern: informació sobre la planificació estratègica; el Catàleg de serveis per als ens locals; el Catàleg per a la ciutadania, entitats i empreses; altres recursos; avaluacions de les polítiques públiques corporatives i enquestes de satisfacció, i la memòria corporativa.
3. Gestió: informació sobre els pressupostos, el patrimoni, els ajuts, les subvencions, la gestió documental i la gestió de la qualitat.
4. Actuacions jurídiques: ordenances i reglaments i informació derivada de les sessions del Ple, de la Junta de Govern corporativa, i de les comissions informatives i de seguiment.
5. Contractació i convenis: informació sobre contractació i convenis signats per la Diputació.

¹ La descripció de l'estructura web descrita és del 25 de gener de 2019.

Gràfic 1. L'estructura bàsica del PTDB



2.1. Dades generals

Al llarg del 2018, 26.011 usuaris² han accedit al PTDB en 36.939 sessions,³ mentre que el 2017 van ser 19.325 i 25.881, respectivament, cosa que ha significat un augment d'uns 10.000 usuaris i unes 11.000 sessions respecte a l'any anterior. En total, s'han consultat unes 125.000 pàgines⁴, unes 1.800 menys que el 2017, de manera que en cada sessió s'han visualitzat unes 3,5 pàgines de mitjana (6,23, el 2017).

Des d'una altra perspectiva, cada dia durant el 2018, 27 usuaris van obrir de mitjana 30 sessions de treball amb una durada mitjana de 2 minuts i 34 segons. Per al 2017, per dia, 53 usuaris van obrir 71 sessions de treball de mitjana amb una durada mitjana de gairebé 5 minuts.

Així, el 2018, tot i que els usuaris han augmentat, i el nombre de sessions i el de pàgines consultades també, la durada de les sessions ha disminuït, degut al comportament dels usuaris recurrents. Això ja es va veure a l'informe de l'any passat, de manera que es detecta que els usuaris més experts són molt més directes i específics a l'hora d'interactuar amb el portal.

Els usuaris recurrents del 2018 representen gairebé 6,5 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 5,5 pàgines i la durada de les seves sessions ha estat de 7:43 minuts, mentre que els usuaris nous han consultat de mitjana la meitat de les pàgines (2,51) i hi han estat gairebé 1:46 minuts.

Tal com es pot veure a la taula 1, es manté la tendència que la gran majoria de visitants siguin nous, el 87 %, i el 13 % restant, recurrents, és a dir, 3.923 visitants que han accedit al PTDB més d'una vegada. El 2017, els nous van ser el 85 % i 2.825, mentre que, el 2016, les xifres van ser del 94 % i 2.399, respectivament.

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, incrustades en la programació de les pàgines web, són petits codis que permeten una identificació, i, per a ser enregistrades, cal que estiguin activades i acceptades, cosa que no tots els usuaris fan i això comporta que els recomptes no sempre siguin exactes. A més, també es poden produir desviacions perquè una mateixa persona pot esborrar i tornar a activar les galetes, o bé navegar 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 comptabilitzar els usuaris que arriben al PTDB.

3 Una sessió és un període d'interacció de l'usuari 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.

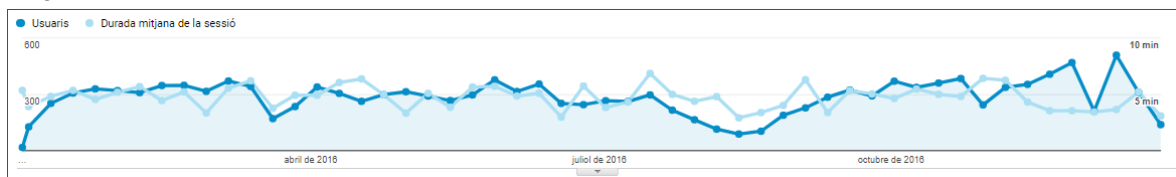
Taula 1. Dades generals del PTDB

	Any	Usuaris	Sessions	Pàgines consultades	Mitjana de pàgines consultades	Durada mitjana de sessió (min)	Percentatge de rebots
USUARI NOU	2018	25.454	25.694	64.500	2,51	1:46	40
	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	2018	3.923	11.245	60.809	5,41	4:25	25
	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	2018	29.347	36.939	125.309	3,39	2:34	36
	2017	19.325	25.881	127.077	6,23	4:31	40
	2016	10.989	19.331	131.640	6,81	4:51	27

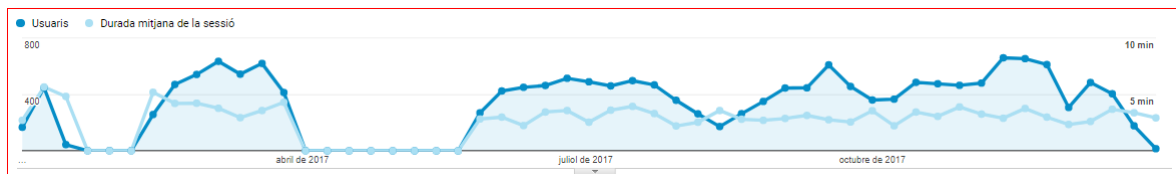
Al llarg del període d'estudi, s'observa com el nombre d'usuaris ha oscil·lat entre els mínims de principis de gener i de desembre de 2018 (235 i 68 usuaris) i els màxims del mes de novembre i maig, amb 842 i 820 usuaris. Tal com es pot observar als gràfics 2 i 3, les pautes generals de comportament 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 d'octubre i al llarg de novembre.

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

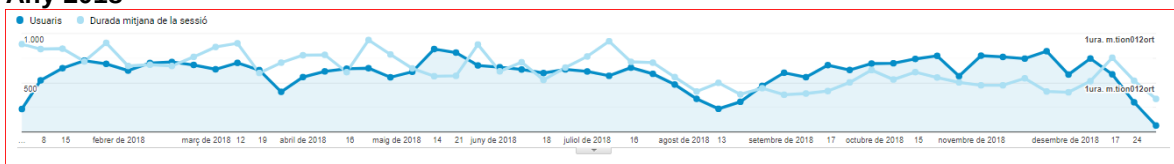
Any 2016



Any 2017



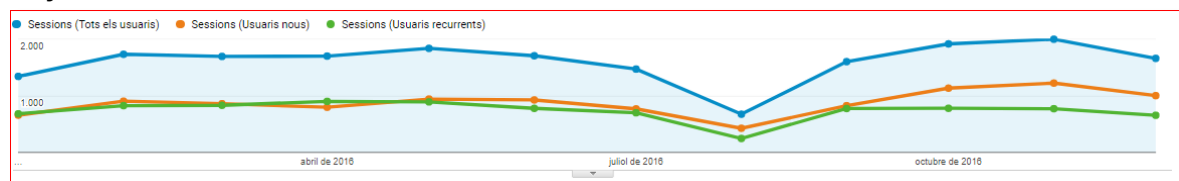
Any 2018



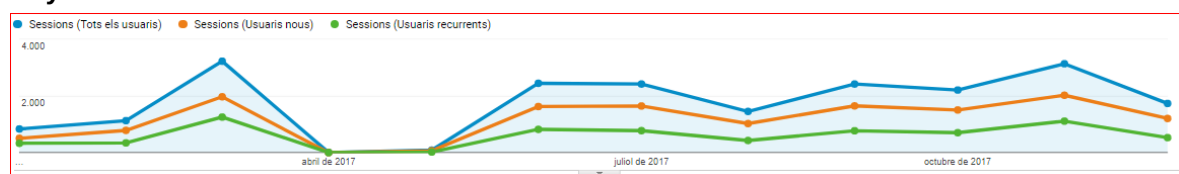
Pel que fa a la durada mitjana de la sessió, s'observen dos períodes clars: fins a l'agost les sessions duren entre tres i tres minuts i mig; i després de l'agost, la durada cau cap als dos minuts i, puntualment, fins i tot per sota.

Gràfic 3. Nombre de sessions segons tipologia d'usuaris

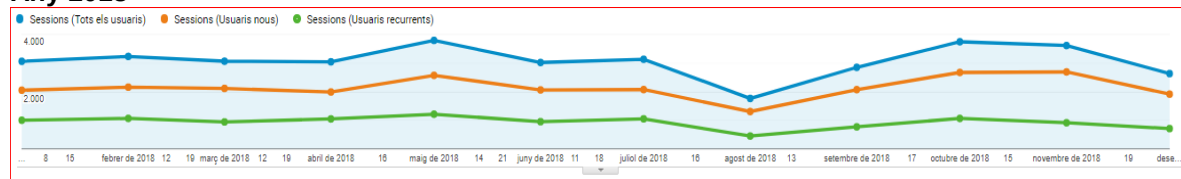
Any 2016



Any 2017



Any 2018



Els gràfics mostren com el 2018 els usuaris, tant si són nous com recurrents, tenen un comportament similar.



29.347 usuaris han accedit al PTDB; han obert **36.939 sessions**, en les quals han consultat 125.000 pàgines. De mitjana, en cada sessió s'han visualitzat **una mica més de 3 pàgines**. El **2018** hi ha hagut **més usuaris totals, més sessions**, però **menys pàgines** consultades de mitjana que el 2017.

2.2. Sessions i usuaris

Durant el 2018, el 70 % (66 %, el 2017) de les 36.939 sessions de treball iniciades (21.063, el 2017) les han originades usuaris nous. El percentatge global de rebots ha estat del 36 % (40 %, el 2017), però en el cas dels visitants nous ha pujat fins al 40 % (42 %, el 2017) mentre que en el cas dels usuaris recurrents ha baixat al 25 % (27 %, el 2017). El percentatge de

rebot indica les visites que han arribat al Portal i l'han abandonat sense fer cap interacció addicional⁵. En comparació, el percentatge de rebot ha baixat respecte a l'any passat.

Taula 2. Comportament dels usuaris

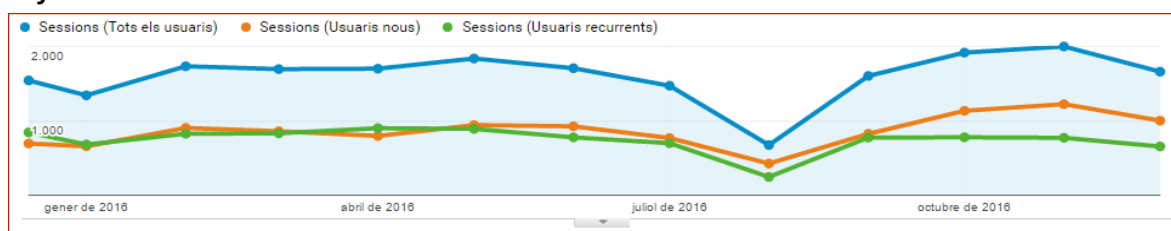
	Any	Sessions	Percentatge de sessions noves	Percentatge de rebots	Pàgines per sessió
USUARI NOU	2018	25.694	100	40	2,51
	2017	13.982	100	42	4,15
	2016	10.479	100	33	4,51
USUARI RECURRENT	2018	11.245	-	25	5,41
	2017	7.082	-	27	5,41
	2016	8.852	-	19	9,53
TOTAL	2018	36.939	69,56	36	3,39
	2017	21.063	66,38	40	6,23
	2016	19.331	54,21	26	6,81

Segons aquestes dades, es manté la mateixa tendència de comportament que els altres anys: els usuaris recurrents han mirat menys pàgines per sessió i la taxa de rebot és sensiblement menor. Segurament, entra en joc el factor d'aprenentatge, en el sentit que els recurrents d'enguany també ho van ser els anys anteriors i, per tant, coneixen més el portal i poden anar més directament a les pàgines que els interessen.

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

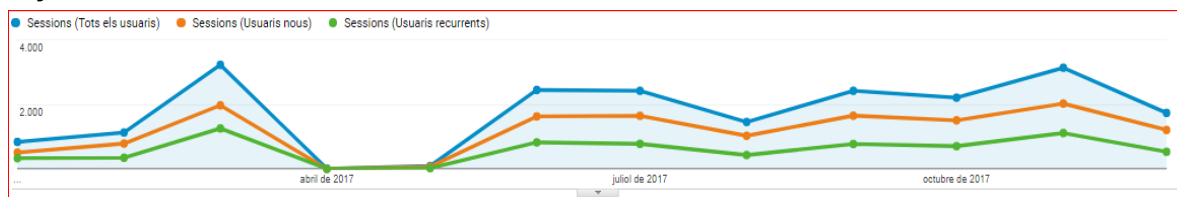
Gràfic 4: Evolució mensual de les sessions

Any 2016

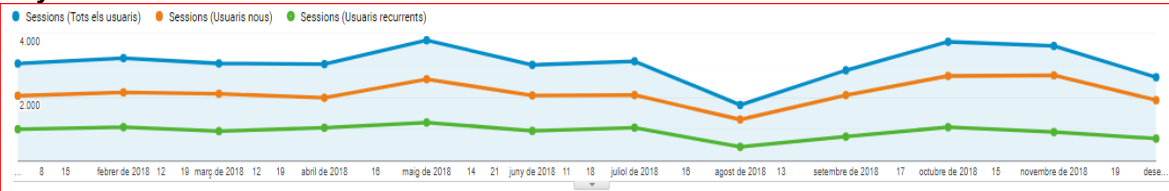


⁵ Una taxa de rebot alta no sempre significa un fracàs alt, ja que les sessions úniques es poden deure a diverses causes: per possibles errors de disseny que fan que l'usuari quedi atrapat o perquè als usuaris només els interessa la informació d'aquesta pàgina concreta.

Any 2017



Any 2018



Tal com es pot veure als gràfics, des de l'octubre de 2016 es consolida un comportament similar pel que fa a les sessions de treball, llevat del període de 2017, del qual no en tenim dades.



Els **usuaris nous** han iniciat el 70 % de les sessions. El percentatge **de rebots** ha estat del 36 % de mitjana, però puja al 40 % en el cas dels **visitants nous** i baixa al 25 % quan són **recurrents**. Respecte al 2017, augmenten les sessions però disminueixen els percentatges de rebot.

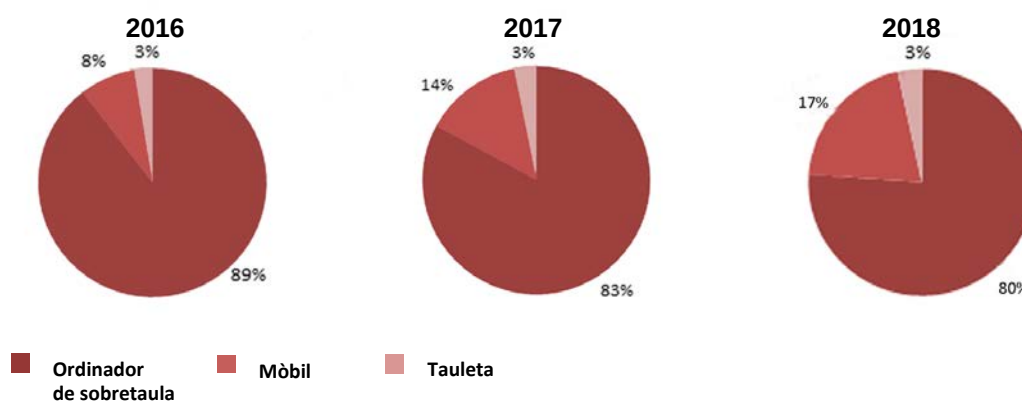
2.3. Trànsit d'entrada: tipus de dispositius utilitzats

La gran majoria dels accessos s'han fet des d'ordinadors de sobretaula. De les 26.011 sessions iniciades al PTDB, el 77 % han estat des d'aquest tipus de dispositiu, el 20 % des de telèfons mòbils i el 3 % des de tauletes. En comparació amb els altres anys, cal destacar l'augment constant dels accessos a través de telèfons mòbils per contra de la disminució dels ordinadors de sobretaula.

Taula 3. Accessos al PTDB. Dispositius (I)

	Any	Sessions	%
ORDINADOR DE SOBRETAULA	2018	29.516	80 %
	2017	21.443	83 %
	2016	17.294	87 %
MÒBIL	2018	6.264	17 %
	2017	3.606	14 %
	2016	1.534	8 %
TAULETA	2018	1.159	3 %
	2017	831	3 %
	2016	503	3 %
TOTAL	2018	36.939	100 %
	2017	26.030	100 %
	2016	19.931	100 %

Gràfic 5. Accessos per dispositius al PTDB



El 2018, el 77 % de les sessions de treball es van iniciar a través d'un ordinador de sobretaula, mentre que el 2017 van ser el 83 %. Els accessos a través de dispositius mòbils encara tenen un pes minoritari però ja prou significatiu, ja que tant en el cas dels usuaris nous com en el dels recurrents, es detecta un augment dels usuaris nous en l'ús dels telèfons mòbils per a accedir-hi.

En termes relatius, es pot observar que l'accés via telèfon mòbil ha estat molt més intens entre els usuaris nous que entre els recurrents, tal com ja havia passat els altres anys.

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	2018	19.542	66,21 %	9.974	33,79 %	29.516
	2017	13.014	60 %	8.774	40 %	21.788
	2016	9.518	51 %	9.162	49 %	18.680
MÒBIL	2018	5.271	84,04 %	993	15,83 %	6.272
	2017	3.091	85 %	541	15 %	3.633
	2016	1.261	77 %	378	23 %	1.639
TAULETA	2018	881	76,54 %	278	24,15 %	1.151
	2017	662	78 %	182	22 %	844
	2016	397	72 %	157	28 %	554
TOTAL	2018	25.694		11.245		36.939
	2017	16.767	-	9.498	-	26.265
	2016	11.176	-	9.697	-	20.873



Tot i que els **ordinadors de sobretaula** encara són el dispositiu majoritari d'accés al **PTDB**, el 2018 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 36.939 sessions de treball (25.881, el 2017) que s'han iniciat al portal al llarg del període d'estudi, 9.906 (8.863) han estat directes al Portal i al voltant de 23.500 (12.000, el 2017), a través d'un cercador d'Internet. Aquestes dues categories representen el 91 % (83 %, el 2017) de les sessions. En canvi, des de les xarxes socials només es van originar el 0,39 % de les visites (0,43 %, el 2017), 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 2 % de les sessions (4 %, el 2017). Des de la pàgina principal de la Diputació (www.diba.cat) s'han establert 9.906 sessions⁶ de treball.

⁶ 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 a partir de l'octubre de 2016. Sota l'«Enllaç des d'altres webs» hi ha els accessos cap a 56 enllaços diferents que es van produir al llarg del 2018 sota la categoria «Referal» de Google Analytics. Entre aquests 56 enllaços, n'hi ha que es corresponen amb l'entorn de la Diputació de Barcelona però que no són la pàgina principal (diba.ccoo.cat, institutdelteatre.cat, orgt.diba.cat o transparencia.institutdelteatre.cat).

Taula 5. Canals d'accés segons tipologia d'usuari⁷

		USUARIS NOUS		USUARIS RECURRENTS		TOTS ELS USUARIS	
Tipus d'accés	Any	Sessions	Percentatge	Sessions	Percentatge	Sessions	Percentatge
DIRECTE	2018	5.960	23 %	3.946	35 %	9.906	27 %
	2017	4.790	19 %	4.073	16 %	8.863	34 %
	2016	6.317	60 %	5.693	64 %	12.010	62 %
CERCADORS	2018	18.266	71 %	5.312	47 %	23.578	64 %
	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	2018	574	2 %	310	3 %	884	2 %
	2017	510	2 %	551	2 %	1.061	4 %
	2016	362	4 %	705	8 %	1.067	6 %
PÀGINA PRINCIPAL DE LA DIPUTACIÓ	2018	795	3 %	1.632	15 %	2.428	7 %
	2017	1.286	5 %	1.828	7 %	3.084	12 %
	2016	250	2 %	223	3 %	473	2 %
XARXES SOCIALS	2018	99	0,39 %	44	0,39 %	143	0,39 %
	2017	80	0,31 %	32	0,13 %	112	0,43 %
	2016	40	0,38 %	30	0,34 %	70	0,36 %
TOTAL	2018	25.694	-	11.244	-	36.939	-
	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 els altres anys: les 143 sessions representen només el 0,39 % de les sessions i el 2017 en van ser 112 i van representar el 0,43 %. Així, doncs, l'impacte de les xarxes socials continua essent imperceptible.

En els tres 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 interessat 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.

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 al 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.

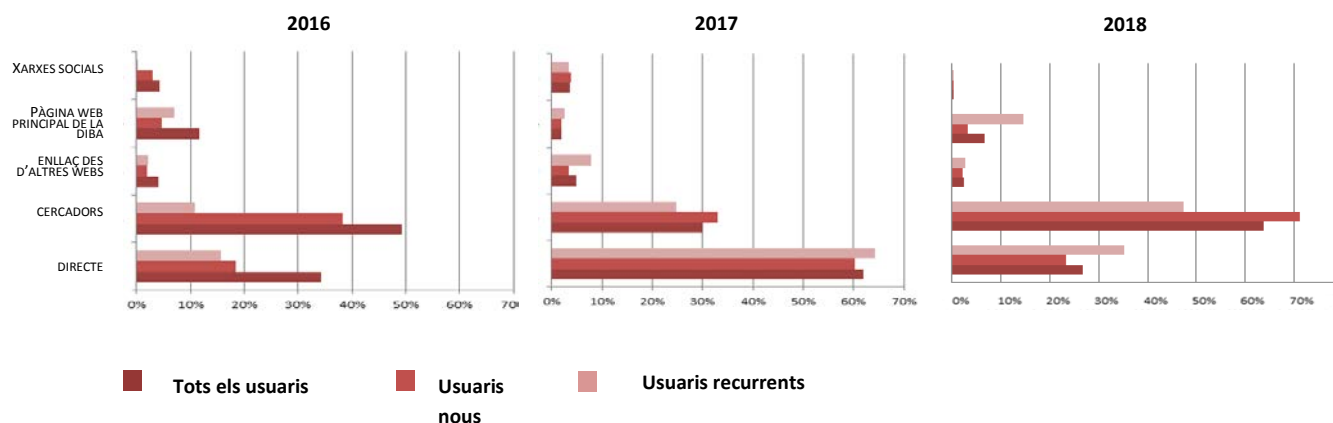
I pel que fa al 2018, hi ha hagut 21 sessions sobre 884 de manteniment o de gestió interna de pàgines web.

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

⁷ 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 a 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.

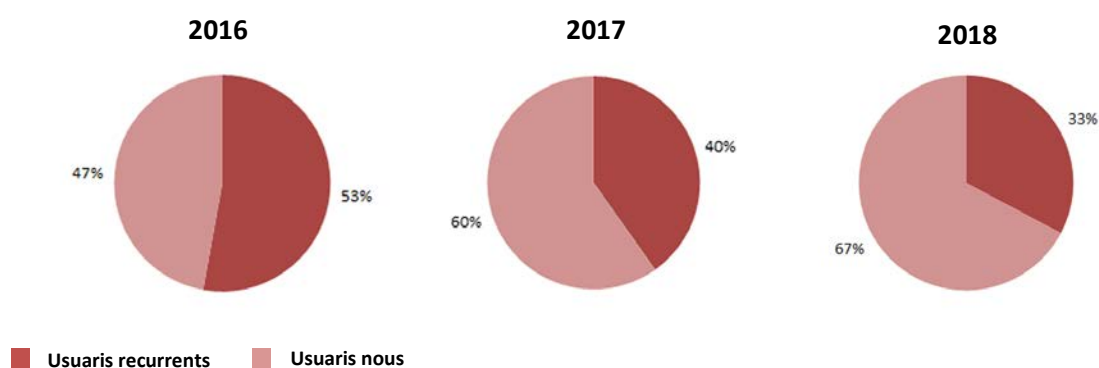
Gràfic 6. Canals d'accés al PTDB (percentatge de sessions)



Respecte al 2017, el 2018 hi ha diferències importants en els accessos a través de cercadors, ja que, globalment, gairebé el 64 % dels usuaris nous ho han fet així, mentre que el 2017 van ser el 49 %. En la perspectiva dels tres anys es detecta un augment de l'ús dels cercadors des de 2016.

El 2018, es pot comprovar com la proporció d'usuaris recurrents que accedeixen a través de cercadors torna a augmentar respecte a l'any anterior; i com els percentatges d'accessos des d'altres webs s'igualen i disminueix 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 36.939 **sessions de treball**, 9.906 **directes al portal** i 23.578 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 0,39 % 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 884 sessions d'entrada al PTDB des d'altres webs, 234 menys que l'any passat, sobretot des de pàgina de l'entorn de l'Ajuntament de Barcelona. L'any passat la principal web va ser, en canvi, transparenciacatalunya.cat, de la Generalitat de Catalunya.

En relació amb els darrers anys es pot observar com els accessos des d'altres pàgines web han anat disminuint.

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	2018	80	14 %	60	19 %	140
	2017	74	14 %	327	54 %	401
	2016	59	16 %	262	28 %	321
AJUNTAMENT DE BARCELONA	2018	217	38 %	63	20 %	280
	2017	271	53 %	86	14 %	358
	2016	34	9 %	5	0,5 %	39
ENTORN DIBA DIFERENT DE LA PÀGINA PRINCIPAL	2018	65	11 %	99	32 %	162
	2017	41	8 %	111	18 %	153
	2016	5	1 %	94	10 %	99
TOTAL DE SESSIONS	2018	574	-	310	-	884
	2017	513	-	604	-	1.118
	2016	374	-	920	-	1.294

Pel que fa a la tipologia d'usuaris, cal destacar que el 2018 les diferències entre els percentatges tendeixen a igualar-se respecte als de 2017. Això no obstant, els recurrents han continuat accedint proporcionalment més a través de 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 aquests tres anys s'ha accedit sobretot des de les mateixes pàgines web, tot i que en proporcions diferents. El 2018, l'ordre va ser: pàgines de **l'entorn de l'Ajuntament de Barcelona**, de **l'entorn de la Diputació** diferents de la pàgina principal, i a través de transparenciacatalunya.cat.

2.6. Accessos als àmbits del PTDB

Tal com s'ha explicat al principi, el 2018 han accedit al PTDB 29.347 usuaris que han consultat al voltant de 125.309 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 14.480 accessos, que han significat el 11,55 % del total, una xifra semblant a la de l'any passat. Com els altres anys, 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 ⁸

	Any	USUARIS NOUS		USUARIS RECURRENTS		TOTAL
		Usuaris	Percentatge de sessions	Usuaris	Percentatge de sessions	Usuaris
PÀGINA PRINCIPAL	2018	6.527	45 %	7.953	55 %	14.480
	2017	7.361	45 %	8.885	55 %	16.246
	2016	8.615	47 %	9.555	53 %	18.170
ÀMBIT D'ORGANITZACIÓ I ESTRUCTURA	2018	4.168	43 %	5.615	57 %	9.783
	2017	4.486	45 %	5.438	55 %	9.924
	2016	4.957	45 %	6.054	55 %	11.011
ÀMBIT D'ACCIÓ DE GOVERN	2018	1.174	36 %	2.062	64 %	3.236
	2017	1.096	31 %	2.422	69 %	3.518
	2016	1.298	33 %	2.609	67 %	3.907
ÀMBIT DE GESTIÓ	2018	1.583	43 %	2.130	57 %	3.713
	2017	1.407	38 %	2.268	62 %	3.675
	2016	1.580	40 %	2.391	60 %	3.971
ÀMBIT D'ACTUACIONS JURÍDIQUES	2018	500	50 %	494	50 %	994
	2017	542	42 %	746	58 %	1.288
	2016	673	40 %	1.018	60 %	1.691
ÀMBIT DE CONTRACTACIÓ I CONVENIS	2018	1.904	54 %	1.648	46 %	1.648
	2017	1.928	48 %	2.076	52 %	4.004
	2016	2.390	47 %	2.672	53 %	5.062

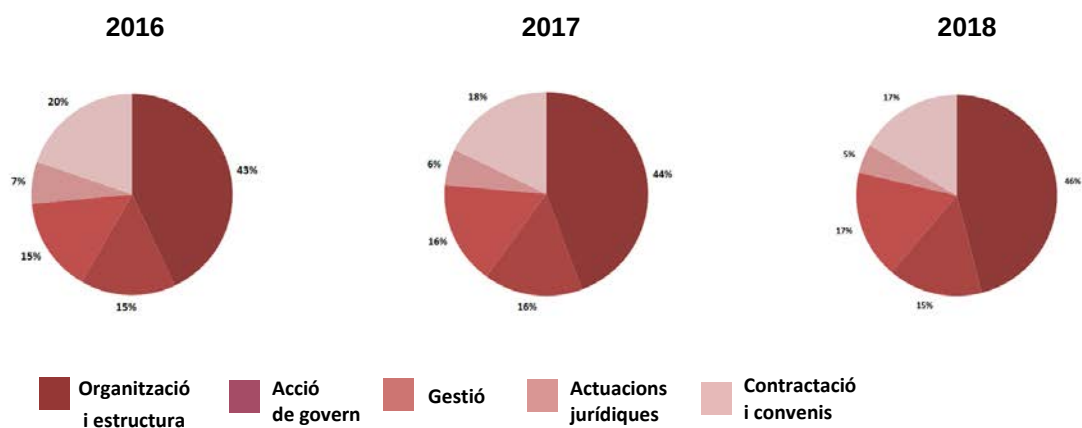
Per àmbits, el d'organització i estructura ha estat el més visitat i el d'actuacions jurídiques, el que menys: per cada visita a la pàgina principal del d'actuacions jurídiques, hi ha hagut 7,70 visites al d'organització i estructura. Per ordre decreixent de visites, els àmbits es classifiquen de la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

L'àmbit d'actuacions jurídiques ha suscitat un interès igual entre els usuaris nous i els recurrents. En canvi, els àmbits d'acció de govern, gestió i organització i estructura han generat

⁸ Per a examinar el trànsit cap als diversos àmbits, s'han analitzat les visites a 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.

més interès entre els usuaris recurrents. Però els usuaris nous s'han interessat més per l'àmbit de contractació i convenis que no els recurrents, segurament pels canvis normatius ocorreguts.

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)⁹

	Any	USUARIS NOUS		USUARIS RECURRENTS		TOTAL
		Usuaris	Percentatge de sessions	Usuaris	Percentatge de sessions	Usuaris
LLOCS DE TREBALL, CONVOCATÒRIES	2018	1842	58 %	1.354	42 %	3.196
	2017	2.295	51 %	2.167	49 %	4.457
	2016	2.979	53 %	2.686	47 %	5.665
ADJUDICACIONS, CONTRACTACIONS, LICITACIONS	2018	450	49 %	471	51 %	921
	2017	1.514	54 %	1.310	56 %	2.824
	2016	1032	48 %	1133	52 %	2.165
RETRIBUCIONS DELS LLOCS DE TREBALL	2018	12.346	81 %	2.931	19 %	15.277
	2017	1.446	66 %	741	34 %	2.187
	2016	2.193	63 %	1.281	37 %	3.474
CONVENIS	2018	1.394	55 %	1.156	45 %	2.550
	2017	623	41 %	911	59 %	1.533
	2016	708	37 %	1.183	63 %	1.891
ESTRUCTURA I FUNCIONS	2018	440	31 %	1.000	69 %	1.440
	2017	503	38 %	827	62 %	1.330
	2016	494	38 %	821	62 %	1.315
PERSONAL DIRECTIU PROFESSIONAL	2018	327	50 %	332	50 %	659
	2017	394	55 %	316	45 %	710
	2016	556	51 %	525	49 %	1.081

A la taula 8 s'han agrupat per temes les sessions iniciades durant els anys 2016 i 2018. En termes generals destaca l'augment del 2018 de les xifres de «Retribucions dels llocs de treball» degut, segurament en part, al canvi de metodologia de recompte (vegeu la nota 9).

El 2018, han perdut interès les qüestions vinculades amb «Llocs de treball i convocatòries», «Adjudicacions, contractacions, licitacions» i «Personal directiu professional». En la resta, l'interès ha crescut.

Tanmateix, les diferències entre els usuaris novells o recurrents es mantenen aproximadament igual respecte a l'any anterior en tots els casos llevat del de «Retribucions dels llocs de treball», on els usuaris novells passen a ser el 81 %, i de «Llocs de treball, convocatòries».

⁹ 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 partir del 2018 hi ha un canvi en la metodologia per als recomptes ja que es passa a fer servir l'opció de filtres.

Taula 9. Descàrregues des del PTDB¹⁰

Any	USUARIS NOUS			USUARIS RECURRENTS			TOTAL
	Descàrregues	Percentatge sobre el total de descàrregues	Percentatge sobre el total d'esdeveniments al Portal (99570)	Descàrregues	Percentatge sobre el total de descàrregues	Percentatge sobre el total d'esdeveniments al Portal (99570)	Usuaris
2018	4.543	49 %	5 %	4.715	51 %	5 %	9.258
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 9.258 descàrregues —un volum semblant a les del 2016— repartides força igualitàriament entre els usuaris nous i recurrents. Les descàrregues han representat el 10 % de tots els esdeveniments.



Els temes relacionats amb les **retribucions del personal** de la Diputació i amb la relació de llocs de treball són els que han suscitat més interès. L'any 2018 l'àmbit **més visitat** és el de **d'organització i estructura** i el que **menys**, el d'actuacions jurídiques.

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-hi 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'usuaris (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	2018	100 %	25 %	80 %	100 %	55 %	88 %	100 %	32 %	83 %
	2017	100 %	35 %	81 %	100 %	64 %	88 %	100 %	45 %	85 %
	2016	100 %	52 %	85 %	100 %	67 %	88 %	100 %	58 %	86 %
ABANDONAMENTS	2018		75 %	20 %		45 %	12 %		68 %	17 %
	2017		65 %	19 %		36 %	12 %		55 %	15 %
	2016		48 %	15 %		33 %	125		42 %	14 %

¹⁰ 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 per a aquest any són una aproximació.

Tal com és esperable, els usuaris nous són els que més han abandonat el PTDB després del punt d'arribada, ja que només una quarta part s'hi mantenen després del primer clic, mentre que una mica més de la meitat dels usuaris recurrents s'hi mantenen. En relació amb els altres anys, 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'usuaris (base: sessions inicials 2016, 2017 i 2018)¹¹

	Any	USUARIS NOUS			USUARIS RECURRENTS			TOTAL USUARIS		
		Inici	1r clic	2n clic	Inici	1r clic	2n clic	Inici	1r clic	2n clic
SESSIONS	2018	100 %	25 %	20 %	100 %	55 %	48 %	100 %	32 %	27 %
	2017	100 %	35 %	28 %	100 %	64 %	56 %	100 %	45 %	38 %
	2016	100 %	52 %	44 %	100 %	67 %	59 %	100 %	58 %	50 %
ABANDONAMENTS	2018		75 %	80 %		45 %	52 %	100 %	68 %	73 %
	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 32 % de les sessions iniciades, mentre que el 2017 en van ser el 45 %. Aquesta permanència ha estat més elevada en el cas dels usuaris recurrents (55 % el 2018 enfront d'un 64 % el 2017) que en el cas dels nous usuaris (25 % i 35 % respectivament). Cal observar com, el 2018, en el segon clic els percentatges d'abandonaments cauen al 20 % en el cas dels usuaris nous.

Però, on han arribat i on han anat els usuaris quan han entrat al PTDB? Quants han abandonat entre interacció i interacció? Les dades del trànsit de l'any 2018 mostra com l'accés al Portal ha estat en primer lloc la pàgina sobre les retribucions dels empleats públics, amb el 30 % del trànsit, seguida de la pàgina principal del portal, amb un 25 %. Això va representar el 55 % de les entrades al PTDB. Cal observar que els anys anteriors, l'ordre de les entrades va ser l'invers i que el volum de les dues pàgines va ser del 62 % el 2017 i del 67 %, el 2016. Tal com es pot observar, el pes d'aquestes dues vies principals d'entrada ha anat disminuint del 67 % al 55 %, dotze punts.

El 2018 per cada 1,54 sessions iniciades hi va haver un abandonament. Els anys 2017 i 2016, les ràtios d'abandonament van ser de 1,75 i 2,29 respectivament.

Un cop han entrat al PTDB, els usuaris s'han dirigit majoritàriament cap a les pàgines principals dels àmbits, sobretot a les d'organització i estructura (29 % del trànsit), contractació i convenis, acció de govern i gestió. Però també hi va haver usuaris que es van dirigir a la

¹¹ Les xifres no sumen 100 degut a l'arrodoniment automàtic que fa Google Analytics.

pàgina principal en català del PTDB. Les dues pàgines principals de destinació del trànsit després del primer clic van suposar el 39 % del trànsit.

En el segon clic els usuaris es van dirigir sobretot a la pàgina principal i a la pàgina de retribucions dels empleats públics; però també a les pàgines d'àmbit d'estructura i funcions, i a la d'organització i estructura.

El 2018, els usuaris nous es van dirigir inicialment a la pàgina de retribucions dels empleats públics, mentre que els recurrents ho van fer a la pàgina principal.



El **2018**, un **68 %** dels usuaris **abandonen al primer clic** mentre que el 2017 en van ser la meitat i el 2016, el 42 %.

Els usuaris **van entrar** sobretot per la pàgina de **retribucions dels empleats públics** i per la **principal**, la qual cosa va suposar el **55 %** del trànsit d'entrada. Els anys anteriors, l'ordre de les pàgines d'entrada va ser a l'inrevés.

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 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 338 vegades aquest any, 271 l'any passat i 452 el 2016.

Durant el 2018, hi ha hagut 31 peticions (19 per via telemàtica i 12 presencialment) com l'any passat, mentre que el 2016 en van ser 11. Totes es van acceptar: 20 eren de particulars, 6 van ser presentades pel Consell de Garanties d'Accés a la Informació Pública (GAIP), 3 van ser derivades d'ajuntaments i 1 presentada per un sindicat.

Les temàtiques han estat molt variades, però enguany han destacat les retribucions dels electes, els convenis, les subvencions a ajuntaments i els estudis per a ajuntaments.



Gairebé **no hi ha hagut visites a la pàgina del dret d'accés d'informació**, però hi ha hagut el mateix nombre de peticions que el 2017: **31**.

20 peticions les van presentar **particulars**, **6** el **Consell de Garanties d'Accés a la Informació Pública (GAIP)**, **1** un sindicat, **1** un ajuntament, i **3** van ser derivacions.

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.