

Resum de la sessió participativa:

Avaluació del compliment de les obligacions de transparència de l'Administració de la Generalitat de Catalunya

Octubre 2019

Índex de continguts

1. Introducció.....	3
1.1. Justificació.....	3
1.2. Assistència i format de la sessió.....	3
2. Resum de la sessió.....	6
Eix 1. Avaluar l'avaluació.....	6
Autoavaluació.....	6
Tipus d'indicadors.....	7
Avaluació en lògica legal.....	8
Objectiu de l'avaluació.....	9
Eix 2. Objectivitat i veracitat.....	11
Participació ciutadana.....	11
Tipus d'avaluació.....	12
Tractament de les dades d'origen.....	12
Eix 3. Participació ciutadana.....	14
Sensibilització i difusió prèvia.....	14
Canals de recollida d'informació.....	14
Quines preguntes fem a la ciutadania.....	15
Quina resposta donem a la ciutadania.....	16
3. Resum esquemàtic de les principals idees.....	17

1. Introducció

1.1. Justificació

El present document resumeix les principals aportacions fetes en la sessió participativa presencial del dia 9 d'octubre de 2019, com a part del procés d'avaluació del compliment de les obligacions de transparència de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

La Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix les obligacions que, entre d'altres, ha de tenir l'Administració de la Generalitat de Catalunya en matèria de transparència i govern obert. Entre aquestes disposicions hi ha l'obligatorietat d'incloure la participació d'experts independents i dels ciutadans en els procediments d'avaluació.

La sessió participativa tenia l'objectiu, doncs, de facilitar la participació dels experts independents i la ciutadania per tal de recollir propostes de millora, de cara a la seva aplicació, si s'escau, en avaluacions posteriors. La sessió es va plantejar com un espai deliberatiu consultiu, amb tres eixos de debat principals:

1. Avaluar l'avaluació
2. Objectivitat i veracitat
3. Participació ciutadana

El resum que segueix s'estructura en aquests tres eixos de debat. Primer, s'expliquen els objectius de l'eix; tot seguit, s'exposen els diversos debats dins de cada eix. Finalment, de cada debat se'n recullen les principals idees. Algunes idees tenen un caràcter més preliminar mentre que altres són més madures, amb la possibilitat de convertir-se en propostes concretes. En aquest document de buidatge recollim totes les idees tal com van aparèixer durant la sessió, sense pretendre validar-les ni prioritzar-les, tasca que correspon a una fase posterior del procés d'avaluació.

1.2. Assistència i format de la sessió

Es van recollir un total de 22 inscripcions amb caràcter previ a la sessió. L'assistència efectiva va ser de 18 persones, a més de l'equip dinamitzador i el personal responsable de la Generalitat.

En termes de gènere, 9 de les persones assistents van ser dones i 9 van ser homes. Quant al perfil de les persones assistents, dos tercers parts formaven part d'alguna administració pública (7 membres de l'administració de la Generalitat i 5 membres d'altres administracions municipals o supramunicipals), mentre que hi va haver 2 representants del món acadèmic, 2 estudiants de Ciència Política i 2 persones representants de la ciutadania. Pel que fa a la ciutadania, hi trobem un home vinculat a l'Observatori Ciutadà de la Diputació de Barcelona, i una dona que va manifestar que assistia a títol personal. La taula següent resumeix aquests perfils.

Nombre i perfil de les persones assistents a la sessió

	dones	homes	total
AAPP Gencat	5	2	7
AAPP Altres	1	4	5
Món acadèmic / expert	1	1	2
estudiants	1	1	2
ciutadania organitzada	0	1	1
ciutadania no organitzada	1	0	1
	9	9	18

Font: Elaboració pròpia

La sessió va tenir dues parts diferenciades. La primera part, de tipus expositiu, va comptar amb la presentació institucional per part de la Directora General de Transparència i Dades Obertes, Sra. Núria Espuny. Tot seguit, des de la Secretaria de Transparència i Govern Obert, el Sr. Pere González, analista de polítiques públiques en matèria de transparència, va presentar el procés d'avaluació realitzat per la Generalitat, així com la metodologia seguida durant aquest procés.

La segona part, de tipus participatiu i deliberatiu, va agrupar els participants tres taules sectorials, corresponents als tres eixos de debat principals (avaluar l'avaluació, objectivitat i veracitat, participació ciutadana). La sessió es va plantejar a partir del que es coneix com a mètode *World Cafe*, una metodologia de treball col·laboratiu consistent a reunir, en un espai acollidor, persones expertes o interessades en un tema determinat perquè dialoguin de manera distesa en petits grups. El diàleg es genera i fomenta partint de preguntes prèviament formulades pels organitzadors i en diferents rondes en què els participants van canviant de grup. L'objectiu és crear nous enfocaments sobre la matèria i, en general, compartir el coneixement tot promovent la innovació.

Així doncs, els participants es van separar en tres grups d'unes 6 persones cadascun, segons el seu perfil, de manera que cada grup comptava amb membres de diversos perfils. Cada grup comptava amb una persona de l'equip dinamitzador amb la funció de facilitar i moderar el debat. Els grups van passar per cadascuna de les tres taules en diverses rondes, de manera que cada eix de debat es va tractar de manera agregativa, amb noves aportacions a cada ronda que facilitaven la creació de coneixement col·lectiu.

Les principals aportacions s'anaven escrivint de manera simultània en una pissarra, de manera que quan es produïa el canvi de grups entre les taules, tothom podia seguir fàcilment en quin punt es trobava cada debat. Així mateix, amb el consentiment de les persones assistents, els tres debats es van gravar per a ús intern.

La participació de totes les persones assistents va ser molt rica i variada, de manera que cada taula va comptar amb un bon nombre de punts de vista, arguments i matisos, amb manifestacions de dissens i de consens.

Finalment, un cop finalitzada la ronda de debats, el grup sencer es va tornar a ajuntar i l'equip dinamitzador va exposar alguns titulars rellevants de la sessió, així com es van indicar les properes passes del procés participatiu.

2. Resum de la sessió

Eix 1. Avaluar l'avaluació

És eficaç la metodologia emprada per avaluar la publicitat activa?

Objectiu: Identificar aspectes de millora en el sistema d'avaluació del compliment de les obligacions de transparència de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Aquest objectiu consisteix en identificar millores en la metodologia i el model d'avaluació, de cara a incorporar-les en les avaluacions següents, si així es valora, per tal que aquestes esdevinguin el màxim d'eficaces, objectives i fidedignes possible.

Propostes sorgides i debat associat:

Autoavaluació

En l'auto-avaluació s'hi han trobat alguns aspectes que la fan interessant, com per exemple que serveix als propis departaments per la millora del portal de transparència, ja que els fa adonar-se de les coses que no fan bé i els dona l'oportunitat de millorar-ho. Tanmateix, aquesta ha estat també una de les crítiques que se li ha fet, d'una banda perquè fa pensar en un portal fet per a l'avaluador i no per la ciutadania. De l'altra, perquè pot provocar una manca d'objectivitat i de neutralitat. Davant aquestes dues crítiques, s'ha demanat poder introduir una lectura crítica de l'avaluació, posant distància entre avaluat i avaluador. Com a possibles solucions, s'ha plantejat:

- Avaluació realitzada per persones no vinculades directament a la transparència

Aquestes persones, ja siguin del Departament o d'altres departaments, podrien aportar la distància entre avaluat i avaluació. En contra d'aquesta possibilitat, s'ha destacat que pot acabar sent el mateix que abans però més llarg, perquè ha d'intervenir més gent.

- Avaluació realitzada de forma externa

Una avaluació realitzada des de fora del Departament o la Generalitat, tot i que no necessàriament externalitzada. S'ha comentat el fet que l'avaluació feta pel Síndic de Greuges és interessant, però que només se la llegeixen a nivell individual perquè no hi ha cap obligació de seguir les seves recomanacions, i això li resta rellevància com a avaluació (de cara al Departament).

- Inclusió de la ciutadania a l'avaluació, tant de forma individual com a la ciutadania organitzada.

Tipus d'indicadors

Tot i que no s'ha entrat en profunditat a valorar els indicadors que s'utilitzen en l'actualitat a l'avaluació, en general sí que s'ha considerat que són molt subjectius i difícilment objectivables. En relació als perfils de les persones que han participat a la sessió, les més crítiques han estat les persones treballadores de l'Administració de la Generalitat, precisament aquelles que els coneixen amb més profunditat i han hagut d'aplicar els criteris. La crítica principal ha estat el fet que un sol indicador valori diferents aspectes d'un fet de forma subjectiva o amb uns criteris de puntuació amplis, el que fa complicat donar un pes merescut a l'indicador i pot amagar mancances en la publicació, que queden compensades per alguns aspectes menors que puntuen molt alt. Per exemple, s'ha destacat com es puntua la presentació de la informació de cara al ciutadà, en la que es prima més que hi hagi poca informació o informació "irrellevant" en comptes d'informació útil i rellevant pel ciutadà. En aquest sentit, es va proposar la idea de

- Apujar el pes que té la presentació de la informació a la ciutadania, atenent a que no només és important què s'ha penjat sinó també com s'ha penjat.

També s'ha destacat que hi ha indicadors que no tenen sentit perquè mesuren coses sobre les que la persona que penja la informació al portal no té control. Per exemple, s'ha comentat el tema dels clics que s'ha de fer per arribar a una determinada informació. En aquest cas, per pujar la informació al portal de transparència de la Generalitat se segueixen unes pautes d'estil, de tal manera que la informació s'ha de penjar sota uns determinats epígrafs. Seguir aquestes pautes comporta que, per arribar a una informació determinada, sigui necessari seguir un nombre de passos (cada pas és un clic), però la persona que penja la informació no pot decidir on situar-la, el que comporta que, de forma independent de com de complicat sigui arribar fins a una informació determinada, aquest ítem sempre sumarà el 100%.

En aquest mateix sentit, també s'ha destacat que hi ha altres criteris per la puntuació en els indicadors actuals que, a criteri dels participants, no aporten res a la transparència i que fan sumar, gairebé automàticament, el màxim de punts. Han posat com a exemples:

- La necessitat d'entradetes per les dades (un paràgraf explicant què hi ha a la informació)
- En el cas de no estar disponible una informació determinada, només fa falta que aparegui en el lloc on ha d'estar penjada una nota advertint que no hi és per sumar el màxim de punts a l'indicador, encara que aquella nota estigui penjada durant 3 anys seguits.

Per solucionar aquests aspectes, s'ha proposat:

- La possibilitat de crear indicadors agregats

Aquests serien calculats a partir d'indicadors més simples, tipus *check-list*. Tanmateix, aquesta proposta també ha estat criticada en tant que una simplificació excessiva podria contribuir a indicadors buits de profunditat, com li passa a alguns *rankings* mediàtics sobre la transparència institucional.

En relació als indicadors, també s'ha mostrat certa "preocupació" per l'estabilitat dels indicadors en el temps, és a dir, que per millorar l'avaluació en el transcurs dels anys els indicadors puguin canviar i això no permeti la creació de sèries temporals per observar l'evolució en el temps. No ha acabat d'haver acord perquè, d'una banda es creu convenient que hi hagi aquesta possibilitat de serie temporal però, de l'altra, s'ha dit que una avaluació que no evolucioni i que al cap de 10 anys continuï posant el focus de l'avaluació en els mateixos indicadors possiblement hagi quedat obsoleta i no sigui una bona avaluació. Davant aquesta disjuntiva, s'ha proposat:

- Valorar l'existència d'un conjunt d'indicadors que siguin el nucli fort i que tinguin continuïtat i altres que poden anar variant, apareixent i desapareixent segons les necessitats de l'avaluació.

Per últim, també s'ha destacat que només els números no són suficients per l'avaluació, aportant diverses idees:

- Poder matisar les respostes, adjuntant informació qualitativa a la puntuació numèrica. Aquesta seria una informació a nivell intern, perquè l'avaluador la pugui tenir en compte quan redacta l'informe.
- Que alguna persona faci una valoració subjectiva sobre les dades presentades, si són suficients o no són suficients, més enllà de la valoració sobre els valors obtinguts a l'avaluació.

Avaluació en lògica legal

S'ha trobat un cert consens en les tres taules sobre el fet que una avaluació amb una lògica legalista, és a dir, centrant-se en allò que la llei diu que és obligatori, és necessari perquè aquesta avaluació es fa contra aquesta llei. Tanmateix, també ha estat consensuat que l'avaluació de transparència ha d'aspirar a anar més enllà i avaluar la transparència en termes de ciutadania.

- Avaluar no només en funció de la llei sinó de les necessitats de la ciutadania

Aquesta proposta concreta ha generat una discussió interessant. En contra, s'ha advertit que tot allò que no sigui estrictament avaluar la llei és avaluació amb criteri polític i no tècnic, i que primer s'ha de consensuar què és el que es vol avaluar. Però també s'ha fet veure que existeixen criteris objectivables que no són polítics.

- Avaluar més enllà del que marca la llei, pensant en un model propi de transparència

També ha sorgit la necessitat d'avaluar què és el que no s'acaba fent encara que vagi més enllà del que estrictament marca la llei. Per exemple, quantes reunions sol·licitades per grups d'interès (lobbys) no s'acaben realitzant, quantes peticions ciutadanes no s'acaben responnent, o fer un seguiment sobre el procés de resposta a les demandes ciutadanes.

- Realització de *benchmarking* en busca de models ideals de transparència

Una proposta per trobar allò avaluable més enllà de la llei ha estat la de fer "*benchmarking*" en altres comunitats autònomes, veure com treballen la transparència, escollir un model òptim de transparència i, a partir d'aquí, incloure criteris a l'avaluació per apropar-se a aquest model. No hi ha hagut gaire consens en això.

Objectiu de l'avaluació

S'ha posat de relleu que si l'avaluació no té una finalitat o no serveix per obligar, no té cap sentit ni utilitat. S'ha dit que:

- Acabar l'avaluació amb un compromís de cara a l'any següent

El compromís hauria de ser en relació a com evolucionaran alguns indicadors i hauria de ser de compliment obligatori. S'hauria de tenir en compte que no es busca que sigui ambiciós, com a objectiu, sinó que sigui realista i realitzable. En aquest punt, la conversa es vinculava amb el que hem comentat anteriorment sobre l'avaluació realitzada pel Síndic, que era interessant i profunda però que com que venia d'una altra institució i en realitat no obligava a ningú, doncs que se la miraven a nivell personal però no tenia més transcendència. En canvi, si les recomanacions del síndic fossin d'obligat compliment, això podria millorar.

També s'ha discutit sobre la necessitat de donar més rellevància pública a l'avaluació ja que, si no, l'avaluació es converteix en un producte de consum intern que no té repercussió per la ciutadania. A més, s'ha afegit que normalment l'avaluació no té en compte a la ciutadania a la que no arriba. És a dir, quan es parla d'incloure la participació ciutadana a l'avaluació, es pensa en la gent que ja fa servir els portals de transparència, que potser és un 5% de la població. Però no té en compte la gent a la que no li arriba els portals de transparència, com tampoc es té en compte a la gent que fa consultes físiques a les oficines. En aquest sentit, s'ha proposat:

- Fer una major difusió dels resultats de l'avaluació de cara a la ciutadania, a mitjans públics i no només per internet.

Per últim, també s'ha fet esment a que un objectiu de l'avaluació hauria de ser posar el focus en l'impacte que té intern l'avaluació i la pròpia transparència, com es percep, fins a quin punt és un fet transversal i impregna a tota l'organització o és un fet d'unitats especialitzades i, per tant, aïllada del conjunt de persones que la integren i de les seves actuacions. És a dir, s'ha proposat:

- Avaluar la cultura interna (a l'administració) sobre la importància de l'avaluació de la transparència així com de la transparència en sí mateixa.

Avaluació del compliment de les obligacions de transparència de l'Administració de la Generalitat de Catalunya



Eix 2. Objectivitat i veracitat

Què és i com es mesura l'objectivitat i la veracitat ?

Objectiu: Definir l'objectivitat i la veracitat de les dades com a criteris a garantir en la transparència de les administracions públiques.

Aquest objectiu intenta descobrir, en termes pràctics, els conceptes d'objectivitat i veracitat, per tal de poder detectar-ne aquells aspectes mesurables i quantificables, així com també la metodologia adequada per incorporar-ho al procés d'avaluació.

Propostes sorgides i debat associat

MARC DEL DEBAT

El debat parteix de la consideració que es considera elemental mantenir la veracitat i la objectivitat, tant en la publicitat activa com en l'avaluació, però al mateix temps també s'apunta que és complicat establir mecanismes de control per tal d'aconseguir aquests criteris.

Tots els grups consideren que hi ha confiança en què la informació és objectiva perquè és una obligació pròpia de l'administració pública. Amb tot, apareixen dubtes sobre la veracitat perquè es coincideix que hi ha informació parcialment publicada, fet que en pot esbiaixar la veracitat.

Per tant, en el debat es remarca la necessitat de buscar mecanismes per tal de validar la objectivitat i la veracitat en la informació. En aquest sentit, surten diverses propostes centrades en tres idees.

Participació ciutadana

El primer debat apunta a aconseguir-ho mitjançant la participació ciutadana, a través del dret d'accés. D'aquesta manera els propis ciutadans podrien entrar en el procés d'avaluació. Es proposa millorar el portal de transparència per fer-lo més accessible i participatiu, tant per la ciutadania com pel personal administratiu.

També s'assenyala que cal millorar l'estructuració interna del portal, per eliminar-ne la complexitat, i així augmentar-ne la transparència. Es recull la reflexió que es podria fomentar la participació ciutadana a través del portal, facilitant l'accés a la demanda d'informació i habilitant canals de denúncia o de suggeriments. Algunes persones participants apostaven que aquests haurien de ser anònims en format de bústia pública; en canvi, d'altres, proposaven que es pogués interactuar directament a través del portal i que hi hagués una obligatorietat de rebre resposta pública.

Finalment, es subratlla la necessitat de seguir avançant cap al foment de la cultura de transparència entre el personal de l'Administració de la Generalitat. Cal promoure un canvi de mentalitat que porti a que l'aplicació de la llei de transparència no sigui només una resposta al requeriment legal, sinó una eina democratitzadora i de responsabilitat amb -i cap a- la ciutadania. També s'apunta el fet de destinar més recursos i augmentar el control en les tasques d'acompliment.

Tipus d'avaluació

El segon mecanisme per millorar la objectivitat i la veracitat, condueix a un debat al voltant de l'autoavaluació. Sorgeix la reflexió que l'autoavaluació no acostuma a ser imparcial i s'apunta que l'avaluació externa podria ser-ne una solució. Tot i que també se'n subratllen alguns dubtes, com ara els límits en la veracitat i el cost que comporta. Finalment, es mencionen algunes idees com ara el de generar espais d'avaluació entre personal administratiu i ciutadania, que hi hagi una obligació post avaluació amb la ciutadania i que s'estableixin sancions pel no acompliment.

Tots els grups coincideixen en què els resultats, tant de l'autoavaluació com de l'avaluació externa, haurien de ser vinculants per la seva aplicació.

Tractament de les dades d'origen

El darrer debat pivota al voltant de les dades d'origen -també anomenades dades en brut- i el seu tractament. Sorgeixen dues idees alternatives:

- Dades tractades sota criteris homologats de selecció i publicació

La idea central seria homologar els criteris sobre la manera com se selecciona i publica la informació, aconseguint una metodologia comuna. Una proposta en aquest sentit podria ser crear una fitxa tècnica que homogeneïtzi els criteris de selecció, i publicar així només la informació tractada sota aquests criteris.

- Dades d'origen i document explicatiu

Una altra idea de caire ben diferent seria publicar les dades d'origen tal qual, eliminant qualsevol tractament o procés intermedi, però adjuntant un document explicatiu amb les anotacions pertinents per a que siguin entenedores i tractables. També s'hauria d'aconseguir que les dades publicades fossin complertes i que es tinguessin en compte tots els sobre costos que sovint no es publiquen.

Avaluació del compliment de les obligacions de transparència de l'Administració de la Generalitat de Catalunya

L'objectiu a llarg termini seria arribar a disposar d'un fons comú de dades, reals i no processades, des d'on es pugui extreure tota la informació que tothom necessiti.



Eix 3. Participació ciutadana

Com es pot incorporar la visió ciutadana en l'avaluació?

Objectiu: Identificar estratègies i propostes per incloure la participació ciutadana a l'avaluació de la publicitat activa lligada a la llei de Transparència

Aquest objectiu té el propòsit de debatre de quina manera es podria incloure la participació ciutadana en el procés d'avaluació, de manera que es pogués tenir en compte el criteri, l'opinió i la satisfacció de la ciutadania quant a l'assoliment dels criteris de transparència.

Propostes sorgides i debat associat:

Sensibilització i difusió prèvia

En primer lloc, se situa el fet que cal que la ciutadania conegui millor què és la transparència, el portal de transparència i la publicitat activa. I sobretot, que sàpiguen perquè els pot ser útil en la seva vida diària. Només així s'aconseguirà un ús major del portal, i amb aquest ús major, tindrà més validesa recollir-ne les percepcions de la ciutadania.

En aquest sentit, es recull la necessitat de fer campanyes de sensibilització i difusió sobre el tema, posant exemples concrets de la utilitat de les dades (per exemple, per saber els concursos d'oposicions que hi ha oberts, o la mitjana de les llistes d'espera de la sanitat, etc.). Es posa com a exemple les campanyes institucionals del 012 amb l'Helena García Melero.

Canals de recollida d'informació

Un dels debats centrals d'aquest eix s'estructura a través dels canals de recollida d'informació més adients per vehicular la participació ciutadana. Es recullen una varietat de canals:

- Bústies internes (consultes, queixes i suggeriments via telemàtica)

Es fan servir amb caràcter sectorial per part de diversos departaments de la Generalitat. En general, no es veuen com un instrument útil a l'efecte del que ens ocupa perquè són eines molt genèriques.

- Telèfon d'atenció

Es valora com una possibilitat si es pogués especialitzar personal del 012 (o similar) per atendre trucades relacionades amb la publicitat activa i el portal de transparència.

- Xat d'assistència interactiva

Es valora com una possibilitat si es pogués especialitzar personal, el seu objectiu principal seria assistir les persones a trobar allò que busquen, però indirectament podrien constituir indicadors sobre quins ítems tenen més interès, on s'encalla la gent i perquè, etc.

- Espais físics de participació

Es valora com una possibilitat a través d'una tria aleatòria entre ciutadania en general (hagin usat o no el portal de transparència) i ciutadania que efectivament hagi usat alguna vegada el portal de transparència. Caldria dissenyar dinàmiques participatives. Permetria eliminar certs biaixos de les respostes amb enquesta. Per contrapartida, els incentius a participar són escassos, i per això caldria valorar la possibilitat de remunerar la participació.

- Informació recollida a través de “pop-ups”

L'AOC té un model ben implantat, usat per les administracions locals, i similar al que fan servir les gran empreses del sector privat. Té dos canals de recollida:

- Enquesta automàtica. Es genera un cop feta la consulta i produeix respostes automàtiques. Permet tenir informació estadística útil.
- *User Voice*. Funciona com un espai més “qualitatiu” per recollir propostes. Quan una proposta o temàtica recull un determinat nombre d'adhesions (vots), genera una línia de treball i s'informa les persones usuàries implicades.

Tots els canals han de valorar prèviament els recursos humans i materials necessaris amb caràcter previ. D'una banda, està clar que els recursos són limitats; però de l'altra, si la transparència és un objectiu polític que es vol reforçar, també és obvi que caldrà destinar-hi més recursos que els actuals.

D'altra banda, es valora la possibilitat de poder mantenir diversos formats de presentació de la informació en funció del perfil de la persona usuària (per exemple, diferenciant entre ciutadania, professionals i personal de les pròpies administracions).

Quines preguntes fem a la ciutadania

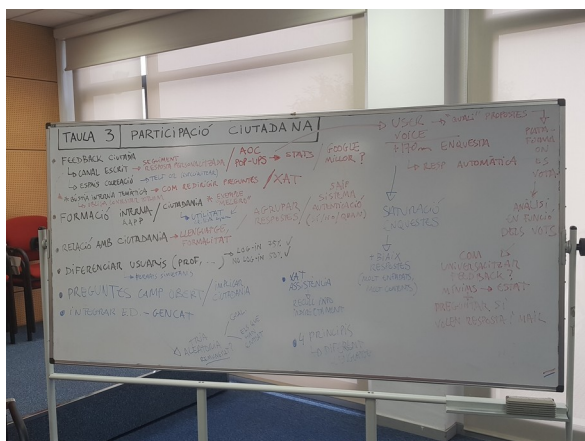
El debat principal gira entorn de com han de ser les preguntes que fem a la ciutadania, en funció del que necessitem saber. En general, es destaca que la pregunta clau és si s'ha arribat, o no, a la informació que es pretenia. A partir d'aquí, es valora la possibilitat de deixar un camp obert per a les percepcions ciutadanes, que després ja es codificarà des de l'administració. Si es codifica

d'entrada o es fan massa preguntes, el risc que no s'entengui o que s'abandoni és molt alt. El llenguatge és un aspecte clau, i cal reduir al mínim els tecnicismes (per exemple, convertint “valora l'accessibilitat de la informació” en “t'ha estat fàcil arribar al que buscaves?”)

Quina resposta donem a la ciutadania

Finalment, un cop plantejades les preguntes, s'aborda la resposta que l'Administració ha de donar a la ciutadania. Es destaca que el valor objectiu que es busca és la proximitat -respondre a tothom i d'una manera ràpida, planera i personalitzada-, però aviat es veu que és pràcticament impossible per l'ingent volum de recursos que requereix. Es valoren diverses possibilitats, com les respostes agrupades, demanar explícitament qui vol rebre una resposta i requerir que es registri, etc.

Un cop més, el llenguatge és un element clau i s'hauria de mesurar bé com utilitzar un llenguatge planer, i sobretot evitar l'argot legal que fa la lectura molt feixuga. Hi ha consens en que aquest és un repte no fàcil de resoldre, perquè el llenguatge legal és feixuc però no deixa gaire lloc a matisos, cosa que no passa amb el llenguatge col·loquial.



3. Resum esquemàtic de les principals idees

A mode de resum, a continuació s'ofereix un llistat de les principals idees recollides per cada eix i debat.

Com s'ha dit anteriorment, algunes idees tenen un caràcter més preliminar mentre que altres són més madures, amb la possibilitat de convertir-se en una o diverses propostes concretes. Així mateix, algunes idees permeten propostes alternatives -complementàries o excloents- al seu si.

L'objectiu d'aquest llistat, doncs, no és validar ni prioritzar les diverses idees i propostes, sinó recollir-les com a tal en tant que van ser fruit del propi debat.

Eix 1. Avaluar l'avaluació

- Autoavaluació
 - 1.1. Avaluació realitzada per persones no vinculades directament a la transparència
 - 1.2. Avaluació realitzada de forma externa
 - 1.3. Inclusió de la ciutadania a l'avaluació (idees desenvolupades a l'eix 3)
- Tipus d'indicadors
 - 1.4. Apujar el pes que té la presentació de la informació a la ciutadania
 - 1.5. Creació d'indicadors agregats
 - 1.6. Utilització d'un conjunt d'indicadors que siguin el nucli fort i que tinguin continuïtat i altres que poden anar variant en el temps
 - 1.7. Introduir matisos qualitius a les respostes
 - 1.8. Incloure una valoració subjectiva sobre els resultats dels indicadors
- Avaluació en lògica legal
 - 1.9. Avaluar no només en funció de la llei, sinó de les necessitats de la ciutadania
 - 1.10. Avaluar més enllà del que marca la llei, pensant en un model propi de transparència
 - 1.11. Realització de benchmarking en busca de models ideals de transparència
- Objectiu de l'avaluació
 - 1.12. Acabar l'avaluació amb un compromís de cara a l'any següent
 - 1.13. Fer una major difusió dels resultats de l'avaluació de cara a la ciutadania, a mitjans públics i no només per internet

- 1.14. Avaluar la cultura interna (a l'administració) sobre la importància de l'avaluació de la transparència així com de la transparència en sí mateixa

Eix 2. Objectivitat i veracitat

- Participació ciutadana (idees desenvolupades a l'eix 3)
- Tipus d'avaluació (idees desenvolupades a l'eix 1)
- Tractament de les dades
 - 2.1. Dades tractades sota criteris homologats de selecció i publicació
 - 2.2. Dades d'origen i document explicatiu

Eix 3. Participació ciutadana

- Sensibilització i difusió prèvia
 - 3.1. Campanyes de sensibilització i difusió
- Canals de recollida d'informació
Canals existents (millora/adequació)
 - 3.2. bústies internes
 - 3.3. telèfon d'atencióCanals no existents (creació)
 - 3.4. xat d'assistència interactiva
 - 3.5. espais físics de participació
 - 3.6. sistema de recollida a través de «pop-ups»
- Quines preguntes fem a la ciutadania
 - 3.7. tipus de pregunta (oberta o amb opcions de resposta)
 - 3.8. reducció/eliminació argot tècnic i/o legal
- Quina resposta donem a la ciutadania
 - 3.9. tipus de resposta (personalitzada, generalista, etc.)
 - 3.10. reducció/eliminació argot tècnic i/o legal