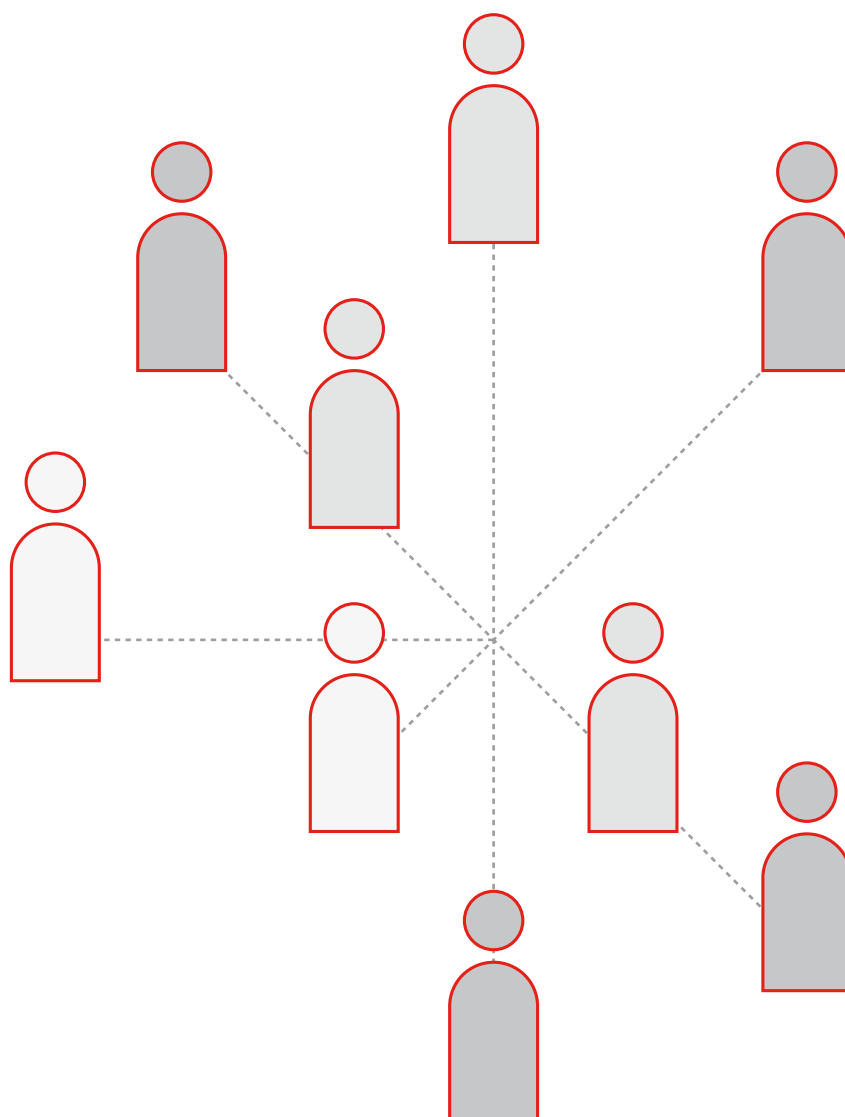


# Guia pràctica 8

## La metodologia qualitativa en l'avaluació de polítiques públiques

Col·lecció Ivàlua de guies pràctiques sobre avaluació de polítiques públiques



**ivàlua**  Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques

Institucions membres d'Ivàlua:



©2011, Ivàlua

No es permet la reproducció total o parcial d'aquest document, ni el seu tractament informàtic, ni la seva transmissió en qualsevol forma o per qualsevol mitjà, ja sigui electrònic, mecànic, per fotocòpia, per registre o altres mètodes, sense el permís del titular del Copyright.

**Autor:** Jordi Sanz

**Disseny:** petitcomite.net

**Impressió:** Cevagraf, s.c.c.l.

Primera edició: abril 2011

Dipòsit legal: B-16465-2011

# ÍNDEX

|   |                |
|---|----------------|
| <b>INTRODUCCIÓ</b>  | <b>PÀG. 5</b>  |
| <b>1. ASPECTES TEÒRICS SOBRE METODOLOGIA QUALITATIVA EN L'AVALUACIÓ DE POLÍTIQUES PÚBLIQUES</b> | <b>PÀG. 6</b>  |
| 1.1. Principals característiques  | pàg. 7         |
| 1.2. El paper de la metodologia qualitativa en avaluacions amb mètodes mixtos                   | pàg. 8         |
| 1.3. Aplicacions pràctiques de la metodologia qualitativa                                       | pàg. 11        |
| 1.4. Guia de preguntes per a l'aplicació de la metodologia qualitativa                          | pàg. 17        |
| 1.5. Característiques generals dels dissenys qualitius  | pàg. 19        |
| 1.6. Fases en el disseny d'un estudi qualitatiu   | pàg. 21        |
| 1.7. Síntesi de continguts  | pàg. 23        |
| <b>2. TÈCNiques DE RECOLLIDA DE DADES QUALITATIVES</b>  | <b>PÀG. 25</b> |
| 2.1. Les unitats de recollida d'informació: el disseny de la mostra                             | pàg. 28        |
| 2.2. Entrevistes individuals  | pàg. 32        |
| 2.3. Dinàmiques grupals   | pàg. 37        |
| 2.4. Anàlisi documental   | pàg. 41        |
| 2.5. Observacions directes  | pàg. 43        |
| 2.6. Estudi de casos  | pàg. 46        |
| 2.7. Síntesi de continguts  | pàg. 48        |
| <b>3. L'ANÀLISI DE DADES QUALITATIVES</b>   | <b>PÀG. 50</b> |
| 3.1. L'anàlisi de continguts  | pàg. 56        |
| 3.2. L'anàlisi de marcs cognitius   | pàg. 59        |
| 3.3. Ús d'eines informàtiques en l'anàlisi de textos  | pàg. 61        |
| 3.4. Característiques de l'escriptura qualitativa   | pàg. 62        |
| 3.5. Models d'escriptura de resultats qualitius   | pàg. 63        |
| 3.6. Síntesi de continguts  | pàg. 66        |
| <b>4. LA QUALITAT DE LA METODOLOGIA QUALITATIVA: ASPECTES RELATIUS AL SEU RIGOR CIENTÍFIC</b>   | <b>PÀG. 68</b> |
| 4.1. Els criteris de qualitat   | pàg. 68        |
| 4.2. Assegurar el rigor i la coherència teoricometodològica                                     | pàg. 71        |
| 4.3. Errors freqüents en la investigació qualitativa que repercuteixen en la seva qualitat      | pàg. 75        |
| 4.4. Síntesi de continguts  | pàg. 75        |
| <b>5. CONCLUSIONS</b>   | <b>pàg. 77</b> |
| <b>6. BIBLIOGRAFIA</b>  | <b>PÀG. 80</b> |



## INTRODUCCIÓ

*No tot el que es pot comptar compta, ni tot el que compta es pot comptar.*  
Atribuïda a Albert Einstein (1879-1955)

Aquesta guia és una introducció als fonaments de la metodologia qualitativa aplicada a l'avaluació de polítiques públiques. Pretén donar-ne una definició fent èmfasi en la seva aplicació pràctica i usabilitat en l'àmbit específic de l'avaluació de polítiques públiques. Al final de la lectura d'aquesta guia, es pretén que el lector pugui:

- 1) identificar les característiques principals de les avaluacions que empren mètodes qualitius;
- 2) copsar els límits i potencialitats dels mètodes qualitius en l'aplicació específica en projectes d'avaluació;
- 3) comprendre que els mètodes qualitius són complementaris als mètodes quantitius en una avaluació d'una política pública;
- 4) dissenyar una avaluació amb tècniques qualitatives tenint en compte l'especificitat del programa i les seves condicions d'avaluabilitat;
- 5) posar en pràctica les tècniques de recollida de dades més freqüents en exercicis d'avaluació;
- 6) analitzar dades textuais a partir d'uns objectius d'avaluació;
- 7) avaluar amb criteris de validesa científica el rigor i la qualitat d'avaluacions qualitatives i amb mètodes mixtes.

En funció d'aquest llistat de competències, hem dividit aquesta guia en quatre capítols. El primer, aborda quines són les principals característiques de la investigació qualitativa així com les diferents modalitats d'integració en avaluacions amb mètodes mixtos. El segon, mostra i compara el repertori de tècniques qualitatives que s'empren amb més freqüència en projectes d'avaluació de polítiques públiques. En el tercer capítol, s'hi aborda el procés per analitzar les dades recollides que, en general, seran de caire textual; també s'hi descriuen les fases del procés d'anàlisi i l'ús d'eines informàtiques de suport al procés. Finalment, en el quart capítol, es desenvolupen aquells aspectes relacionats amb la qualitat de la recerca qualitativa explicitant-ne els seus criteris, els aspectes pràctics a tenir en compte i els errors més freqüents que n'amenacen el seu rigor.

## 1. ASPECTES TEÒRICS SOBRE METODOLOGIA QUALITATIVA EN L'AVALUACIÓ DE POLÍTQUES PÚBLIQUES

### IDEES CLAU

- L'avaluació d'una política pública és una activitat sistemàtica i planificada, l'objectiu de la qual és generar coneixement per a la presa de decisions que permetin millorar/transformar la política avaluada. L'analista també té a la seva disposició una varietat de tècniques que s'engloben sota el que s'anomena mètodes qualitius.
- El reconeixement de diferents versions d'una mateixa realitat, la recerca dels seus significats, l'aproximació holística a l'objecte d'estudi, la utilització d'un procés inductiu en la generació de coneixement, l'interès per l'estudi dels actors socials en el seu context natural i el reconeixement de l'analista com a part del procés de recerca són els principis bàsics de la recerca qualitativa.
- En l'àmbit de l'avaluació de polítiques públiques, s'inicien actualment avaluacions amb mètodes mixtos caracteritzades per una utilització complementària d'ambdós repertoris de tècniques (quantitatiu i qualitatiu) per tal de millorar el coneixement sobre el programa públic avaluat.
- La metodologia qualitativa requereix adaptar els seus usos a l'avaluació de polítiques públiques. El terme que distingeix l'avaluació de la recerca acadèmica és el d'usabilitat, requeriment que també modifica el significat mateix de la recerca qualitativa. La metodologia qualitativa té un ventall ampli de possibles usos en l'avaluació de polítiques públiques. Aquests s'estructuren en l'avaluació de programes (necessitats, disseny, implementació i impacte) i contextos recomanats en el decurs d'una avaluació (complementant la informació quantitativa o generant informació ad hoc sobre percepcions i significats dels actors implicats en un programa públic).
- Els dissenys qualitius tenen unes característiques pròpies i complementàries als quantitius en referència a les preguntes d'investigació, disseny, mostra, recollida i anàlisi de dades. L'analista ha de tenir en compte les implicacions del seu disseny qualitatiu en l'avaluació de polítiques públiques.
- A diferència dels dissenys quantitius, el disseny qualitatiu d'una avaluació és flexible, obert i canviant. Com que no es parteix d'unes hipòtesis prèvies, els dissenys metodològics contribueixen a enriquir els objectius del procés avaluador. El procés de recollida d'informació serà circular, amb la capacitat de poder alterar la planificació inicial del disseny metodològic.
- La reflexivitat de l'analista, la flexibilitat i la circularitat del procés de recerca són els trets més característics dels dissenys qualitius. La justificació dels canvis per part de l'equip investigador és una de les principals garanties de la validesa interna del disseny qualitatiu.

Durant els últims vint anys, les experiències d'investigacions qualitatives s'han anat consolidant en camps com la sociologia, l'antropologia, la psicologia o les ciències polítiques. Com a conseqüència, la pràctica de la recerca qualitativa s'ha anat acomodant de forma diferent en cada una de les disciplines tant pel que fa a la seva vessant tant teòrica com metodològica. Per tant, definir la metodologia qualitativa resulta bastant complex si intentem que la definició esdevingui acceptable per als nombrosos científics socials que la porten a terme. Per una banda, el terme metodologia qualitativa comprèn les diferents tècniques de producció de dades no numèriques (entrevistes o grups de discussió) i la seva anàlisi. Per altra banda, metodologia qualitativa comporta aproximació a l'avaluació amb un revestiment ètic i epistemològic específic.

Aquest capítol pretén donar a conèixer de forma pràctica quines són les principals característiques de la recerca qualitativa, i quin és el seu paper en l'aplicació dels anomenats mètodes mixtos d'avaluacions de polítiques públiques.

## 1.1. PRINCIPALS CARACTERÍSTIQUES

La metodologia qualitativa neix com a reacció al positivisme científic<sup>1</sup> de les ciències naturals del segle XIX i el seu intent de replicar la forma de generar coneixement en els fenòmens socials. Mentre que les ciències naturals intenten centrar els seus esforços en la recerca de lleis o teories generals, l'aproximació qualitativa vol comprendre com un fenomen social és viscut i interpretat per aquelles persones o col·lectius implicats en tal fenomen. Aquesta primera característica distintiva d'origen ha pres una gran diversitat de formes al llarg del recorregut històric de les diferents ciències socials (sociologia, antropologia, psicologia, ciències polítiques...), i això ha donat lloc a una gran diversitat d'aplicacions pràctiques de recerca que s'engloben dins el terme *qualitativa*. No obstant això, entre aquesta diversitat de disciplines i enfocaments teoricometodològics, es poden delimitar una sèrie de trets comuns que permeten identificar quan una recerca o avaluació esdevé qualitativa:

- Es reconeix l'existència de diferents versions d'una mateixa realitat i no d'una realitat única i objectiva. Per tant, els coneixements que es puguin generar també seran heterogenis, recollint la varietat de perspectives dels diferents actors socials.
- El seu objectiu és comprendre la complexitat i significat de l'experiència humana, així com contribuir a la generació de teoria arrelada a aquesta experiència.
- El procés de recerca és inductiu, del cas pràctic a la teoria general. No es fan servir categories teòriques rígides preestablertes, sinó que s'espera que emergeixin resultats inesperats en el transcurs de la recollida de dades. Es desenvolupen conceptes i s'estableixen les bases per arribar a una formulació teòrica a partir de les dades, en comptes de recollir dades per verificar alguna hipòtesi.
- La recerca es desenvolupa en un context natural on esdevenen els fenòmens socials estudiats. Es tracta de saber què pensen les persones dins el context on viuen el fenomen social estudiat.
- L'analista es reconeix com a part del procés de recerca, assumeix i posa de manifest els seus valors i coneixement de la realitat que estudia. Reconeix que pot influir en el procés de recerca i tracta de disminuir els seus efectes tant en la recollida de dades com en l'anàlisi.
- El procés de recollida d'informació és intensiu, combinant diferents tècniques de forma complementària (observació directa, entrevistes, grups de discussió o anàlisi documental).
- La mostra d'informants no és estadísticament representativa. Més aviat se seleccionen aquells informants privilegiats a partir de criteris que es relacionen directament amb els objectius de l'estudi.
- El disseny de la recerca és flexible i es modifica a mesura que es recullen les dades i s'assoleixen els objectius de la investigació. S'inicia la recollida amb un disseny de recerca de mínims amb l'objectiu d'ampliar-ne o reduir-ne la seva intensitat a mesura que la informació acumulada esdevé reiterativa i dona cobertura als objectius de la investigació.

Tot i que es tinguin en compte aquestes característiques generals, la forma final que tindrà la metodologia qualitativa aplicada dependrà de la naturalesa de la política pública a avaluar

i dels objectius que s'hagin d'assolir en l'avaluació. D'aquesta manera, es posa de manifest que l'especificitat metodològica entre metodologies quantitatives i qualitatives, que veiem detallada en la taula 1, no esdevé incompatible. Més aviat, en la complementarietat i sinergia trobem un instrument metodològic molt rellevant per tal de generar dades brutes de qualitat que ens permeti portar a terme una consegüent anàlisi rigorosa.

**Taula 1. Comparativa entre recerca qualitativa i quantitativa**

| ASPECTE                | RECERCA QUALITATIVA             | RECERCA QUANTITATIVA                   |
|------------------------|---------------------------------|--|
| Objectiu               | Opinions o percepcions          | Relacions causals                      |
| Disseny                | Flexible, obert i adaptable     | Apriorístic, tancat i lineal           |
| Recollida d'informació | Intensiva                       | Extensiva                              |
| Disseny mostral        | Intencional                     | Estadístic                             |
| Tècniques              | Entrevista o observació directa | Enquestes o experiment                 |
| Dades                  | Narratives o textuais           | Numèriques                             |
| Anàlisi                | Inductiva per generar teoria    | Deductiva per verificar teoria         |
| Analista               | Part de procés, subjectivitat   | No implicat en el procés, objectivitat |

*Font: adaptació pròpia a partir de McDavid, Hawthorn i Huse (2005).*

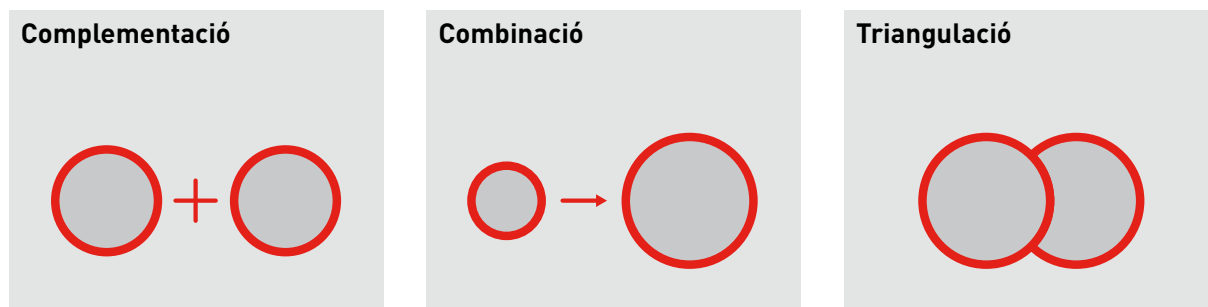
## 1.2. EL PAPER DE LA METODOLOGIA QUALITATIVA EN AVALUACIONS AMB MÈTODES MIXTOS

La metodologia qualitativa permet aproximar-se a l'avaluació de les polítiques públiques a partir de tècniques metodològiques diferents de les que s'empren habitualment. Ens permet abordar qüestions per a les quals els mètodes quantitius no poden proporcionar una resposta prou satisfactòria. Per tant, la perspectiva qualitativa en investigacions amb mètodes mixtos ens permet (Tashakkori i Teddlie, 2003; Johnson i Onwuegbuzie, 2004; Mertens, 2009): (1) explorar aspectes que es donen per descomptat i que es presenten com a evidents en la política pública avaluada, (2) entendre les opinions de diferents professionals davant una mateixa política pública, (3) comprendre la cultura organitzacional i com es gestiona el canvi en la política pública avaluada. A més, a nivell metodològic, la perspectiva qualitativa ens serveix per complementar la interpretació de resultats quantitius, formular hipòtesis i marcs teòrics, comprovar-ne la robustesa, definir variables i elaborar qüestionaris o, fins i tot, ajudar-nos a definir tipologies mostrals en el moment de definir la representativitat d'una enquesta.

Per tal de beneficiar-se de totes aquestes possibilitats, Bericat (1998) ens proposa tres formes d'atorgar un rol a la metodologia qualitativa en investigacions socials amb mètodes mixtos: la complementació, la combinació i la triangulació amb metodologies quantitatives. De forma anàloga, aquestes tres propostes són aplicables a l'avaluació de polítiques públiques:



## Il·lustració 1. Rols de la recerca qualitativa en la investigació amb mètodes mixtos



L'estratègia de la complementació pretén obtenir dues imatges diferents de la realitat social en què està interessat l'analista. Tenint en compte que cada metodologia, pels seus trets distintius, dona accés a aspectes diferents del mateix fenomen social, en podrem ampliar el coneixement si realitzem una investigació amb dos camins metodològics paral·lels. La finalitat de la complementació és merament additiva ja que no es tracta de buscar convergències ni confirmació entre resultats, sinó més aviat de donar compte de dues imatges diferents que enriqueixin la nostra comprensió dels fets socials estudiats. Com a colofó final, la investigació culmina amb dos informes diferents però assenyalant de forma comparativa els avantatges i les limitacions de cada metodologia.

En segon lloc, Bericat entén que la idea de combinació entre metodologies es basa en la premissa que el resultat obtingut en una investigació que aplica el mètode A pot perfeccionar la implementació d'alguna component o fase de la investigació realitzada pel mètode B, i d'aquesta manera s'arriba a una millor qualitat de resultats. El resultat del mètode A s'empra com a *input* per potenciar B, l'*output* del qual constitueix la finalitat mateixa de la investigació. Una recerca combinada empra la força d'un mètode A per potenciar-ne l'altre B. Per tant, s'inicia la investigació aplicant un mètode i els seus resultats s'empren com a base per abordar la següent fase de la investigació amb el mètode contrari.

Finalment, Bericat també fa referència a l'estratègia de triangulació metodològica com a forma diferenciada de les anteriors. En aquest cas, els mètodes A i B s'orienten envers un objectiu comú de la recerca. Ambdues metodologies s'organitzen per la captura d'un mateix objecte de la realitat social. Amb aquesta estratègia es pretén, per damunt de tot, reforçar la validesa dels resultats. Si amb el desplegament de dos mètodes diferents obtenim resultats similars d'una mateixa realitat social, la nostra confiança en la veracitat d'aquests resultats s'incrementa.

Pel que fa a la recerca aplicada, la forma de respondre a la pregunta de quin és el mètode més adequat per assolir els objectius d'una avaluació dependrà, entre altres coses, de la complexitat de la política pública que es vulgui avaluar. Caldrà des d'un bon inici definir quin abordatge serà més adequat: qualitatiu, quantitatiu o una integració d'ambdós. Preguntes com què existeix, per què passa o quins factors associats hi ha són susceptibles de ser

respostes tant per mètodes qualitius com quantitius. No obstant això, la integració entre metodologies és una qüestió eminentment pràctica que en cada avaluació es plasmarà d'una manera diferent. A grans trets i a tall d'analogia amb la recerca social, sí que es poden donar alguns exemples sobre possibles combinacions entre metodologies qualitatives i quantitatives.

**Opció A.** S'inicia la recerca amb una metodologia qualitativa parlant de forma directa amb les persones immerses en el fenomen social que volem estudiar per generar hipòtesis que es puguin testar posteriorment amb una enquesta. Aquesta primera aproximació qualitativa ens permet conèixer el llenguatge propi i la construcció simbòlica, que serà de molta rellevància per a la posterior construcció d'un qüestionari que veritablement mesuri allò que marquen els objectius o preguntes d'investigació.

### ESTUDIS DE LES NECESSITATS DELS PROFESSIONALS DE LA MEDICINA EN EL MOMENT DE LA JUBILACIÓ

El concepte de *necessitats social* esdevé un camp on la combinació de metodologies quantitatives i qualitatives té un paper molt rellevant. En tenim una mostra en l'estudi de Sánchez Candamio i Del Valle (2005) que descriu i analitza quines són les necessitats percebudes i objectives dels metges en el moment de la jubilació. Aquest estudi qualitatiu dona compte de les diferents necessitats a partir de les pròpies verbalitzacions dels metges en les entrevistes personals i grupals. Es fixen, aleshores, els significats relacionats amb la jubilació mèdica, un punt de partida per la construcció d'un qüestionari que mesuri fins a quin punt les necessitats expressades són generals i extensibles a tot el col·lectiu de metges de Catalunya.

**Opció B.** En una segona opció es genera un conjunt de dades primàries a través d'un estudi quantitatiu, ja sigui amb una enquesta ad hoc o amb dades ja existents. Posteriorment, les conclusions de l'anàlisi quantitatiu es complementen amb la visió i percepció de col·lectius d'individus directament implicats en l'enquesta (homes, dones, joves, professionals, clients...).

### EL TREBALL DOMÈSTIC DE LA LLAR

Al principi dels anys noranta, no hi havia dades quantitatives que possessin de manifest la distribució desigual entre homes i dones en les tasques domèstiques i de cura dels fills. Un exemple el trobem en la tasca feta de per Carrasco (1995) per generar evidències tant quantitatives com qualitatives de la presència del gènere com a factor explicatiu de la distribució de les responsabilitats domèstiques i reproductives. Davant la manca de dades, es van generar un conjunt d'indicadors objectius per enquesta que foren seguits per unes 250 entrevistes a dones que visquessin amb parella i amb fills menors de 16 anys de l'àrea metropolitana de Barcelona.

**Opció C.** Una tercera alternativa és emprar els mètodes quantitius i qualitius de forma circular. Ambdues metodologies s'empren de forma alterna en totes les fases de la investigació. Aquesta forma de procedir permet una acostament al context inicial del fenomen social, la construcció de la pregunta d'investigació, la generació d'hipòtesis, la recollida de dades, la seva anàlisi, l'elaboració de conclusions i el contrast de la seva solidesa.

## ELS JOVES I ADOLESCENTS AMB LES NOVES TECNOLOGIES D'INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ

El grup de recerca JovenTIC (<<http://www.uoc.edu/in3/joventic/>>) de la Universitat Oberta de Catalunya portà a terme el projecte Identitat i consum de les TIC en adolescents en espais públics i privats de lleure amb l'objectiu d'estudiar els usos de les noves tecnologies i el sentit d'aquestes per part de joves i adolescents. Una primera fase el projecte s'inicià amb una recollida observacional en llocs públics d'accés a internet (cibercafès, locutoris o biblioteques). L'observació va permetre en una segona fase obtenir un conjunt d'indicadors sobre els usos de les TIC per part dels joves alhora que va permetre comparar-ne els resultats amb altres comunitats diferents per tal de fer-ne un seguiment longitudinal. Finalment, com a resultat final, es proposà un protocol de recollida d'obtenció de dades per tal de generar dades sòlides de tipus quantitatiu i qualitatiu que es realimentin i permetin dibuixar de forma fefaent un mapa de consum i ús de les TIC per part dels joves en espais públics i privats.

### 1.3. APLICACIONS PRÀCTIQUES DE LA METODOLOGIA QUALITATIVA EN L'AVALUACIÓ DE POLÍTIQUES PÚBLIQUES

#### La gènesi de l'avaluació

«Al principi dels temps, Déu creà el cel i la terra. Quan acabà, mirà tot el que havia fet i exclamà: "Això ha quedat molt bé. He fet una obra molt bona". Al setè dia, aprofità per reposar de la gran tasca creativa. El seu arcàngel, conseller d'avaluació, es dirigí a Déu i li digué: "Déu meu, com saps que això que has creat està bé i és bo? Quins són els teus criteris i sobre quin coneixement et bases per dir-ho? Quins impactes esperes aconseguir amb la teva creació? No faràs una avaluació esbiaixada després de tantes hores de feina que hi has dedicat, oi?". Déu quedà perplex i es passà tot el dia pensant-hi seriosament. Al vuitè dia, Déu cridà el seu arcàngel i li digué: "Vés a l'infern, Llucifer!". I així nasqué l'avaluació». (Patton, 1999: p. 13-14; la traducció és nostra)

Aquesta breu cita ens mostra una de les tasques principals de l'avaluació de polítiques públiques: establir criteris per tal de saber què és allò que s'entén com a bo o desitjable d'una política pública. Estem parlant de donar instruments empírics per tal d'ajudar a respondre aquests interrogants. L'avaluació de polítiques públiques és un tipus d'investigació aplicada o un tipus de «ciència d'acció» (Argyris, Putnam i Smith, 1985). La recerca aplicada informa l'acció concreta, fonamenta la presa de decisions i aplica el coneixement generat per resoldre problemes concrets de caire polític o social. La recerca aplicada es jutja per la seva usabilitat: quines aplicacions pràctiques es deriven del coneixement generat en el decurs de la investigació?

Els mètodes qualitius esdevenen, aleshores, situacionals i propis de l'equip avaluador. Això, però, no vol dir que es deixin de banda criteris de qualitat i rigor científic. Més aviat implica transportar aquests criteris a un pla operatiu en el qual les tècniques qualitatives resultin adequades per respondre les preguntes d'avaluació formulades. Aquest fet implica que els

mètodes qualitatiu es poden emprar en qualsevol tipologia d'avaluació (necessitats, disseny, implementació o impacte), s'integren amb qualsevol mena de dada (quantitativa o d'altres dades qualitatives existents), amb qualsevol tipus de disseny (experimental, comparatiu, longitudinal...) i amb qualsevol aspecte a avaluar (processos, resultats, impactes o costos).

El concepte d'usabilitat esdevé molt important per entendre els límits i les potencialitats de la metodologia qualitativa en l'avaluació de polítiques públiques. Per una banda, les aplicacions de la metodologia qualitativa en l'avaluació ens permeten aprofundir en aspectes propis i consolidats de l'avaluació de polítiques públiques. Per altra banda, ens possibiliten generar i recollir informació sobre un programa de forma complementària a la ja recollida per metodologies quantitatives. En la taula següent hem elaborat un llistat dels usos potencials de la metodologia qualitativa en l'avaluació de polítiques públiques, classificats en l'avaluació de programes i contextos en el decurs d'una avaluació on es recomanable emprar tècniques qualitatives:

**Taula 2. Taula d'usabilitat de la metodologia qualitativa en l'avaluació de polítiques públiques**

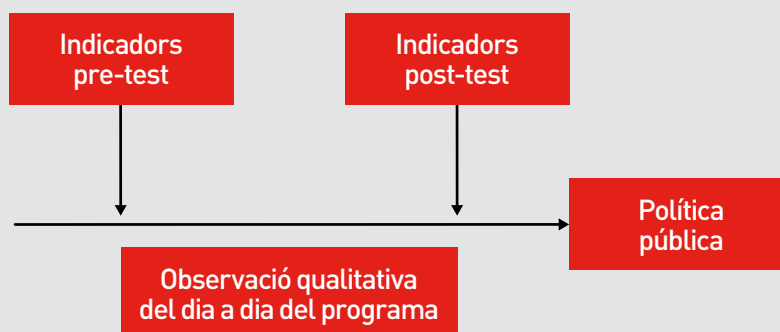
| USABILITAT                     | DESCRIPCIÓ   |
|--------------------------------|--|
| <u>Estudis d'avaluabilitat</u> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Els estudis d'avaluabilitat es porten a terme a través d'entrevistes, anàlisi de documents o observacions directes per tal de determinar si els sistemes d'informació d'un programa permeten portar a terme una avaluació d'impactes sobre els seus beneficiaris.</li><li>• Per tant, es tracta de fer indagacions sobre si el programa té o no una teoria del canvi formalitzada, de quina mena d'informació quantitativa es disposa, el grau d'implementació del programa amb relació a la seva planificació, si els resultats són visibles i els impactes potencialment identificables.</li><li>• En donar respostes a aquestes preocupacions, l'ús de mètodes qualitatiu fa que l'avaluació de les condicions d'avaluabilitat esdevinguin una preavaluació. Normalment es porten a terme entrevistes o grups de discussió amb els gestors o informants privilegiats del programa per fer un diagnòstic de l'estat actual del programa.</li><li>• Per tant, l'aportació de la metodologia qualitativa és enriquir aquesta anàlisi contextual que determinarà quin tipus d'avaluació es portarà a terme o si el programa no presenta unes condicions d'avaluabilitat prou favorables com per emprendre una avaluació amb prou garanties.</li></ul> |

|  |   |
|--|---|
| <p><b><u>Teoria del canvi</u></b></p>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una representació gràfica de la teoria del canvi il·lustra les connexions entre <i>inputs</i> del programa, activitats, processos, resultats i impactes. D'aquesta manera, la teoria del canvi pren un caràcter explicatiu i predictiu sobre com hauria de ser un programa per aconseguir els objectius que es proposa.</li> <li>• La construcció d'una teoria del canvi robusta marca una gran diferència pel que fa a la seva implementació i impactes a llarg termini. Per una banda, permet saber el seu grau d'alineació entre la teoria i la seva implementació pràctica. Per altra banda, permet introduir modificacions per tal de corregir aquestes desviacions.</li> <li>• La teoria del canvi no és normalment explícita o ben formulada en molts dels programes de política pública. Sol pertànyer a allò que tothom sap o que es dóna per descomptat. Per tant, la seva formulació no es troba normalment formalitzada en cap document i roman a nivell d'imaginari social a les «bambolines» del dia a dia del programa. La metodologia qualitativa pot ajudar a formalitzar aquest coneixement informal mitjançant el contacte directe amb actors socials implicats en el programa. Mitjançant anàlisi de textos, converses amb professionals o beneficiaris i gestors del programa, es pot arribar a construir la teoria del canvi d'un programa.</li> <li>• A més a més, mitjançant tècniques qualitatives de consens, es pot arribar a validar la proposta que els avaluadors fan sobre el programa a partir de l'anàlisi de la informació recollida.</li> </ul> |
| <p><b><u>Avaluació de la implementació</u></b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les avaluacions d'impacte no serveixen als gestors del programa per prendre decisions sobre els programes si no disposen d'informació sobre quins processos han causat els impactes observats.</li> <li>• La forma que la metodologia qualitativa ens pots ajudar a estudiar la implementació d'un programa és recollint informació densa i detallada sobre què està fent i com es desenvolupa el programa en el seu dia a dia.</li> <li>• Algunes de les preguntes que la metodologia qualitativa pot respondre en aquest cas poden ser: com experimenten el programa els seus beneficiaris? Quins són els serveis que realment es proporcionen als beneficiaris? Quin ús en fan? Què fan els professionals del programa? Com s'organitza el programa en el dia a dia?</li> <li>• Aquestes preguntes presten atenció als <i>inputs</i>, activitats, processos i estructures d'un programa. Aquesta informació explica als gestors del programa què és el que està passant amb el programa a la pràctica, com i perquè el programa s'ha pogut desviar de les previsions inicials.</li> <li>• Els programes s'adapten a les realitats locals, a factors imprevistos i a dinàmiques institucionals que fan que les desviacions siguin freqüents. D'aquesta manera, la metodologia qualitativa esdevé un instrument que complementa els indicadors de procés i n'explica les pràctiques socials relacionades amb el programa.</li> <li>• Les avaluacions centrades en el procés s'interessen més per l'evolució que no pas pels seus resultats.</li> </ul>                            |

- La metodologia qualitativa s'empra en aquests casos per fer una descripció detallada del procés pel que fa a les relacions socials subjacents a la política pública estudiada.
- També ens pot ajudar a reflectir l'experiència del procés a partir de diferents actors o grups socials. Això ens permet recollir informació amb els termes propis dels actors socials, informació poc sensible a les escales d'opinió per la seva gran variabilitat.
- Algunes preguntes a les que pot donar resposta la metodologia qualitativa: com entren en contacte amb el programa els beneficiaris i com hi «transiten»? Quins són els punts forts i febles des de la perspectiva dels beneficiaris i dels professionals del programa? Com són les relacions entre professionals i beneficiaris? Quina mena de relacions informals es donen dins el programa? Quins efectes tenen en la seva implementació?

### Evolució de programes

- El disseny de polítiques públiques s'orienta al canvi de problemes socials que requereixen de les institucions públiques. Això fa que l'estudi de processos sigui molt important per entendre com s'esdevé el canvi.
- Els desenvolupament d'un programa no es produeix a la pràctica en una única direcció. En ser una entitat en moviment, un programa pateix canvis amb relació a la seva organització, en els seus recursos disponibles i en els seus objectius. Un programa s'adapta a la contingència del problema social que està atenent.
- La metodologia qualitativa pot, en aquest sentit, generar informació de caire longitudinal que permeti orientar el canvi i l'evolució del programa. Els instruments al respecte (pre i post test d'indicadors quantitativs) donen informació sobre moments concrets en el temps i desenvolupament del programa.



- Aquest «entremig», allò que esdevé en el dia a dia i que perceben els diferents actors implicats en el programa, pot servir de nexa explicatiu entre aquests dos moments. Es genera informació fonamentada en la pràctica quotidiana de la política pública per tal de contextualitzar els resultats obtinguts en comparació amb els indicadors quantitativs pre i post test.

|   |  |
|---|--|
| <p><b><u>Avaluació d'outcomes</u></b></p>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'avaluació d'outcomes es recomana que es faci a partir d'indicadors estadístics.</li> <li>• La metodologia qualitativa pot complementar aquesta anàlisi «posant-hi cara» mitjançant estudis de cas derivats del mateix sistema d'indicadors.</li> <li>• D'aquesta manera es poden obtenir històries concretes que donin compte de l'agregació estadística, capturar impactes imprevistos en el sistema d'indicadors, efectes secundaris i perfilar dimensions d'outcomes difícils de quantificar.</li> <li>• Aquesta informació esdevé especialment rellevant en avaluacions que pretenen donar pautes de millores d'un programa concret ja que donen informació rellevant sobre el funcionament del programa a la pràctica.</li> </ul>  |
| <p><b><u>Anàlisi d'outcomes 'únics'</u></b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Molts programes públics implementen actuacions específiques per a col·lectius diferenciats de beneficiaris com a estratègia per assolir els objectius que s'han proposat.</li> <li>• Diferents destinataris produeixen diferents outcomes per una mateixa actuació pública. Davant d'aquesta situació es fa difícil la comparació i estandardització per tal de comparar diferents beneficiaris.</li> <li>• La metodologia qualitativa pot en aquests casos generar informació per la seva avaluació en base a la seva especificitat. La comparació es basa en destacar allò que distingeix cada cas i com el programa s'ha d'adaptar per tal de satisfer els seus objectius en termes d'impacte.</li> <li>• També ens permet recollir i agrupar tot el ventall d'outcomes en grans categories que, posteriorment, poden ser objecte d'anàlisi estadístico-comparativa.</li> </ul>  |
| <p><b><u>Avaluació de la prevenció</u></b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Els programes de prevenció són polítiques públiques molt difícils d'avaluar. Els instruments actuals per avaluar-los es basen en experiments amb grups de control/tractament i dissenys de seguiment temporal.</li> <li>• En els experiments, un grup de subjectes beneficiaris del programa es compara amb un altre que no ho són. En el camp de la prevenció aquest mètode presenta problemes ètics: el grup placebo mancat de beneficis del programa de prevenció podria desenvolupar els problemes que s'intenten evitar.</li> <li>• De la mateixa manera, ambdós grups poden també ser beneficiaris d'algun altre programa que interfereixi amb el disseny. Per exemple, els subjectes d'un grup control de fumadors i no fumadors poden seguir algun programa de la prevenció de la hipertensió arterial.</li> <li>• La metodologia qualitativa pot aportar en aquesta tipologia d'avaluació informació sobre fins a quin punt les actituds esperades i canvis en el comportament individual veritablement esdevenen i es corresponen amb les dissenyades pel programa preventiu.</li> <li>• Entrevistes amb els subjectes del grup control i el dels beneficiaris del programa pot donar una idea fins a quin i com els individus porten a terme pràctiques preventives en la seva vida quotidiana.</li> </ul> |

| USABILITAT   | DESCRIPCIÓ  |
|--|---|
| Contextos en el decurs d'una avaluació en què es recomana emprar tècniques qualitatives    |   |
| <p><b><u>Recollida d'informació de manera no intrusiva</u></b></p>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Els mètodes de recollida d'informació qualitatius poden ser especialment adequats en aquelles ocasions on l'administració d'instruments quantitius sigui complexa d'implementar: passar qüestionaris, assignar persones a grups control o la obtenció de dades administratives.</li> <li>• Formes qualitatives de recollir informació inclouen observar les persones immerses en un programa com un usuari més, entrevistar els gestors del programa, assistir a presentacions o esdeveniments públics relacionats amb el programa, conversar informalment amb diferents actors del programa, fer ús de documents públics relacionats amb el programa i generar diaris de camp sobre les observacions estratègiques realitzades.</li> <li>• Per exemple, podem obtenir molta informació sobre la relació metge-pacient d'un centre d'atenció primària només seient, escoltant i conversant amb persones que esperen ésser ateses.</li> <li>• En general, aquests mètodes no requereixen una autorització expressa i formal per poder portar-se a terme. Es treu profit de la dimensió pública del programa a analitzar, per tal d'extreure'n informació rellevant i útil per respondre les preguntes d'avaluació.</li> <li>• Aquesta informació no esdevindrà el corpus de l'informe d'avaluació. Més aviat servirà per complementar, donar pistes o perfilar el corpus de dades quantitatives i qualitatives que sí requereixen una autorització formal.</li> </ul> |
| <p><b><u>Recollida d'informació quan no és possible amb instruments quantitius</u></b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quan un programa disposa d'una bateria d'indicadors que siguin susceptibles d'una avaluació del seu impacte és perquè és un programa madur i s'ha recollit a consciència aquesta informació. No tots els programes han desenvolupat sistemes d'informació prou potents com per què es pugui portar a terme una avaluació d'impacte.</li> <li>• En aquests casos, la metodologia qualitativa pot recollir de forma descriptiva informació sobre què passa com a conseqüència directa del programa. Aquesta descripció es pot fer tant a partir de l'observació directa com a partir de percepcions dels beneficiaris i professionals del programa.</li> <li>• A partir d'aquí, es poden generar sistemes d'informació basats en indicadors d'impacte quantitius fonamentats en la implementació pràctica del programa avaluat.</li> </ul>   |
| <p><b><u>Generar informació «densa»</u></b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les enquestes agregades ens mostren patrons de comportament que es poden extrapolar a d'altres poblacions amb una fiabilitat i error mostral determinats.</li> <li>• La metodologia qualitativa pot servir per enriquir aquests patrons generals afegint-hi detall i profunditat mitjançant l'estudi de casos concrets. Sovint, enquestes agregades impliquen també respostes generals i poc concretes.</li> <li>• Els mètodes quantitius han identificat àrees d'interès per l'avaluació. La metodologia qualitativa pot donar-hi més substància i detall.</li> </ul>   |



### Generar informació de forma ràpida

- Sovint un projecte d'avaluació requereix informació de forma urgent per tal d'adaptar-se al seu calendari de realització. Moltes vegades, per contingències en el desenvolupament del projecte, no queda gaire temps per fer una recerca exhaustiva de la literatura o contrastar les preguntes d'avaluació. Així mateix, aconseguir les dades quantitatives per portar a terme anàlisis quantitatives pot comportar més temps del que es planifica als inicis d'una avaluació.
- El tarannà deductiu dels mètodes més quantitatives fa que qualsevol canvi o adaptació del plantejament inicial, si no es controlen, tingui efectes perniciosos en la validesa interna i externa dels resultats estadístics.
- La metodologia qualitativa, al tenir un caràcter més inductiu, permet certa flexibilitat per abordar la recollida de dades amb un disseny teòric inicial mínim. Les preguntes d'investigació s'aniran perfilant a mesura que es va recopilant informació. D'aquesta manera, les preguntes adquireixen sentit a mesura que el corpus de dades es va construint per l'equip d'investigadors.
- L'accés al camp en mètodes qualitatives pot ser tant simple com observar els escenaris on esdevenen les decisions quotidianes respecte el programa avaluat, conversar amb diferents actors implicats en el programa, inventariar i analitzar documents clau del programa o realitzar sessions de treball amb informants clau.

**Font:** elaboració pròpia a partir de Patton (2002) i Sofaer (1999).

## **1.4. GUIA DE PREGUNTES PER A L'APLICACIÓ DE LA METODOLOGIA QUALITATIVA EN AVALUACIONS DE POLÍTQUES PÚBLIQUES**

Cada avaluació té uns condicionants específics de temps, de recursos econòmics i d'accessibilitat a les fonts documentals i informants clau de la política pública en qüestió. Un dels primers aspectes a l'hora de fer de fer un disseny qualitatiu és decidir quins aspectes d'una política pública es volen estudiar i perquè. Aquesta primera fase és essencial en la planificació d'una avaluació ja que són les preguntes d'avaluació que guiaran a l'analista per fer el disseny. Les primeres decisions que han de portar a l'analista a formular unes bones preguntes d'avaluació inclouen definir l'objecte d'estudi de l'avaluació, analitzar la rellevància de la política pública que es vol avaluar i formular de manera general les aportacions que pot fer la metodologia qualitativa en l'avaluació. Per tant, els objectius d'una avaluació consistiran en donar respostes a les preguntes d'avaluació i solen incloure aspectes com què es pretén conèixer, qui en pot informar, quan, on, per què i com.

**Taula 4. Exemple d'operativització d'un disseny qualitatiu d'una avaluació**

| <b>AVALUACIÓ QUALITATIVA D'UNA CAMPANYA DE PROMOCIÓ DE L'ÚS DEL PRESERVATIU EN LA POBLACIÓ ADOLESCENT I JUVENIL DE LA COMUNITAT DE MADRID</b> |  |
|---|--|
| <u>Avaluació qualitativa d'una campanya de promoció de l'ús del preservatiu en la població adolescent i juvenil de la Comunitat de Madrid</u> | Avaluar els resultats de la campanya pel que fa a la seva eficàcia persuasiva per modificar comportaments de risc en l'ús del preservatiu per part de joves i adolescents.   |
| <u>Què s'espera de la metodologia qualitativa en l'avaluació</u>  | Facilitar la identificació de factors de risc en joves i adolescents i el seu funcionament social a partir de les experiències de joves i farmacèutics, complementant la informació generada per un post-test quantitatiu.   |
| <u>Qui en pot informar</u>  | Joves i farmacèutics.  |
| <u>Quan</u>   | Després de la realització de la campanya.  |
| <u>On</u>   | Comunitat de Madrid, a les zones de risc des del punt de vista de la incidència de la sida.  |
| <u>Perquè</u>   | Com a complement a un post-test quantitatiu, cal avaluar l'eficàcia de la campanya a partir de la resposta a dues preguntes que aquest test no ha pogut explicar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per què la campanya ha funcionat o no ha funcionat?</li> <li>• Quins elements han estat decisius en una o altra direcció?</li> </ul>          |
| <u>Com</u>  | S'ha realitzat un post-test qualitatiu de caràcter exploratori amb entrevistes obertes a farmacèutics i joves. Es van realitzar 7 entrevistes amb farmacèutics i 14 amb joves d'ambdós sexes, d'edats compreses entre 17 i 29 anys, amb un comportament sexual actiu i residents en les zones de risc des del punt de vista de la incidència de la sida. |

Els mètodes qualitius no ens serveixen per a tota mena d'avaluacions o per respondre totes les preguntes d'un projecte d'avaluació. Per tant, per fer una diagnosi de la seva usabilitat, hem elaborat a continuació un llistat de preguntes perquè aquesta tasca sigui més entenedora. Aquesta llista no pretén ser exhaustiva<sup>2</sup>, sinó tan sols introduir la necessitat d'emmarcar els mètodes qualitius en un projecte d'avaluació concret.

### Taula 3. Guia de preguntes per l'aplicació de mètodes qualitius a l'avaluació de polítiques públiques

1. El programa a avaluar, especifica impactes diferents per a diferents beneficiaris? S'espera que tots els beneficiaris d'un programa es beneficiïn de la mateixa manera? Hi ha necessitat d'avaluar impactes diferenciats per tipologia de destinataris?
2. Els gestors del programa, mostren el seu interès per conèixer la dinàmica interna del programa avaluat: punts forts, punts febles i processos?
3. Els gestors del programa requereixen d'informació detallada i densa sobre casos concrets i rellevants d'un programa avaluat? Es requereix informació sobre aquells casos on el programa ha funcionat i aquells on no?
4. Hi ha algun interès en recollir la diversitat en algun aspecte rellevant del programa? Els beneficiaris? Diferents visions professionals sobre accions concretes?
5. Es requereix informació detallada sobre la implementació real del programa? Com ho viuen els beneficiaris? Quins serveis s'ofereixen als beneficiaris? Com s'organitza el programa a la pràctica? Com es generen determinats resultats del programa?
6. Els professionals i els gestors del programa, estan interessats en recollir informació detallada sobre el programa per la seva millora (avaluació formativa)?
7. Hi ha la necessitat de generar informació precisa sobre la qualitat de les actuacions del programa més enllà dels indicadors de procés i qualitat existents?
8. Hi ha dificultats d'accés per generar o obtenir informació de caire quantitatiu a través de registres administratius o enquestes? Es pot generar de forma immediata i directa informació a través d'observacions selectives i entrevistes amb informants privilegiats?
9. Cal complementar la informació quantitativa existent amb observacions directes o percepcions dels actors implicats en el programa?
10. Hi ha interès per part dels gestors del programar per copsar diferents «cultures» professionals dins d'un mateix programa? Cal que es recullin diferents aproximacions i enfocaments a una mateixa actuació o àmbit del programa per a la seva planificació o decisió estratègica?
11. Hi ha necessitat per fer emergir tot el cúmul de coneixement tàcit de la implementació pràctica del programa? Cal que el coneixement pràctic es formalitzi i sistematitzi?
12. Els objectius del programa són imprecisos, estan mal definits o són poc operatius? Cal reformular els supòsits subjacents a la implementació pràctica?
13. Hi ha la possibilitat que un programa afecti de manera imprevista als seus beneficiaris? Cal algun mètode per descobrir efectes col·laterals a partir de la percepció i experiència dels diferents actors implicats en el programa?
14. És l'avaluació d'un programa exploratòria? El programa es troba en fases inicials de desenvolupament on els seus objectius i actuacions encara s'estan elaborant?
15. Cal afegir profunditat, detall o significat a resultats estadístics o generalitzacions d'una enquesta?
16. Hi ha la necessitat de desenvolupar la teoria del programa basada en observacions directes o en les percepcions dels diferents actors implicats? Cal elaborar les relacions existents entre activitats del programa i els seus impactes? Entre processos i activitats

**Font:** elaboració pròpia a partir de Patton (1987) i McDavid, Hawthorn i Huse (2005).

## 1.5. CARACTERÍSTIQUES GENERALS DELS DISSENYS QUALITATIUS

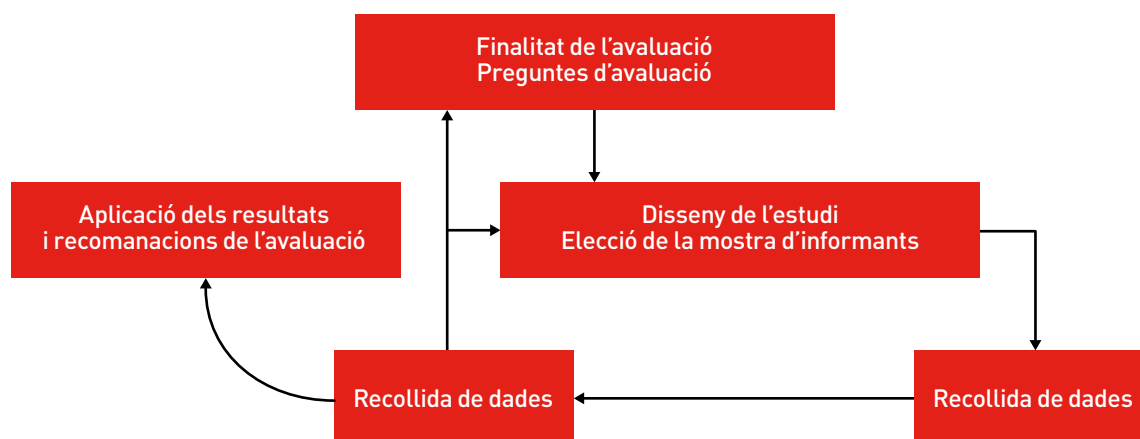
Els dissenys qualitius adopten un tarannà inductiu (de les dades empíriques a la teoria) en la construcció de les recomanacions per a una política pública. D'aquesta manera, es tracta de dissenys oberts que generen explicacions a mesura que les dades es van recopilant. A

diferència dels dissenys purament quantitius, els dissenys qualitius no ratifiquen hipòtesis prèvies i això fa que siguin oberts a les contingències pròpies de tot procés d'avaluació. Els trets bàsics d'un disseny qualitatiu són la flexibilitat, la circularitat/iterativitat del procés i la reflexivitat permanent de l'investigador.

**A) Flexibilitat.** Un disseny qualitatiu és obert, flexible i canviant a la llum de les dades que es van recollint. A mesura que es tenen més dades, les preguntes i els objectius es van concretant i perfilant. A partir de la formulació inicial de preguntes d'avaluació, l'analista planifica i pren decisions sobre l'estratègia de recerca, que pot anar canviant durant el seu desenvolupament. D'aquesta manera, podem dir que el disseny qualitatiu és un disseny emergent. Aquesta característica cal que quedi clara per qui encomana l'avaluació: cal tenir un disseny inicial projectat, però cal reservar-se el dret a modificar i canviar parts del disseny a mesura que s'implementa el treball de camp i es van abordant els objectius de l'avaluació.

**B) Circularitat/Iterativitat.** A diferència dels estudis quantitius, que són lineals i seqüencials, en metodologia qualitativa la característica és la circularitat o iterativitat del disseny. És a dir, el disseny no es realitza abans del començament de l'estudi i després de cada fase es passa a la següent. En l'ús de tècniques qualitatives, cada fase pot veure's modificada per l'anterior i la següent en un procés d'interrelació circular durant tota l'avaluació. Així, per exemple, algun dels entrevistats ens pot donar a conèixer aspectes de la política pública que no havíem previst inicialment i que ens obliga a modificar els objectius de l'avaluació, redissenyar la mostra de recollida de dades, o bé ens pot fer replantejar-nos les tècniques de recollida de dades i la seva anàlisi posterior.

## Il·lustració 2. Cercle iteratiu del procés de recerca qualitativa en una avaluació de polítiques públiques



**Font:** adaptació a partir de Crabtree i Miller (1999).

**C) Reflexivitat.** Els criteris de flexibilitat i iterativitat poden donar-nos la sensació que l'analista pot improvisar contínuament a conveniència. Però no és pas així, gràcies a la reflexivitat, entesa com a una autoreflexió i justificació dels canvis en el disseny projectat. Els analistes han de donar a conèixer les circumstàncies que han portat a fer canvis en el disseny inicial perquè altres analistes puguin traçar com s'han arribat a les conclusions d'una avaluació. L'analista resta obert a la contingència de la recollida de dades i està disposat al canvi continu, reflexionant permanentment sobre les preguntes d'avaluació, el mètode, el tipus d'estudi, les tècniques de recollida de dades, la mostra i l'anàlisi.

## 1.6. FASES EN EL DISSENY D'UN ESTUDI QUALITATIU

Un disseny projectat a l'inici d'una avaluació resta obert a la contingència de la recollida de dades. Això permet incloure en el disseny aspectes que no s'hagin tingut en compte inicialment. De manera esquemàtica, en la següent il·lustració exposem les diferents fases d'una avaluació qualitativa. La terminologia en fases pot fonar una idea de procés tancat i seqüencial. Però en realitat es tracta d'un recorregut que recorda els principals moments a tenir en compte per tal d'implementar tècniques qualitatives en una avaluació. El procés de recerca és circular i una fase es pot veure alterada en l'ordre d'execució ja que cada fase resta oberta a aspectes emergents que es produeixin en la recollida de dades.

### Il·lustració 3. Fases del disseny qualitatiu d'una avaluació

| Fases en el disseny d'una avaluació qualitativa                                |   |
|--|---|
| <b>Fase 1 Transformació d'una idea inicial en preguntes d'avaluació</b>        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recollida de la informació existent</li> <li>2. Qüestionament i problematització de l'estat de la qüestió</li> <li>3. Delimitació dels àmbits claus a avaluar i les seves preguntes d'avaluació</li> </ol>  |
| <b>Fase 2 Contextualització i aproximació a la política pública</b>            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anàlisi de documents específics i literatura especialitzada</li> <li>2. Familiarització amb la política pública</li> <li>3. Anàlisi preliminar del context polític i organitzatiu</li> <li>4. Entrevistes exploratòries a informants clau</li> </ol>  |
| <b>Fase 3 Redacció del disseny d'estudi inicial</b>                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulació de preguntes/objectius de l'estudi</li> <li>2. Decisions sobre metodologia, mètode i tipus d'estudi</li> <li>3. Disseny mostral i selecció de contextos i informants clau</li> <li>4. Elecció de les tècniques de recollida de dades</li> <li>5. Dimensionalització de l'objecte d'estudi per la recollida d'informació</li> <li>6. Decisions sobre l'estratègia d'anàlisi</li> <li>7. Preparacions per l'entrada de l'investigador al camp</li> <li>8. Planificació de la difusió de resultats: audiències i formats</li> <li>9. Cronograma de l'avaluació</li> </ol> |
| <b>Fase 4 Desenvolupament del treball de camp</b>                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Escripció dels guions temàtics per la recollida de dades</li> <li>2. Convocatòria dels informants</li> <li>3. Planificació de la recollida de dades</li> <li>4. Recollida de dades</li> </ol>   |
| <b>Fase 5 Reformulació de la investigació a partir de les dades recollides</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realització d'una anàlisi primària</li> <li>2. Reformulació de les preguntes inicials d'avaluació</li> <li>3. Ajust del disseny de recollida d'informació</li> <li>4. Ampliació de les tècniques de recollida de dades a contextos específics</li> <li>5. Reajust del cronograma</li> </ol>   |
| <b>Fase 6 Elaboració de l'informe final</b>                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transcripció de les dades</li> <li>2. Anàlisi de la informació</li> <li>3. Elaboració d'un informe de resultats</li> <li>4. Elaboració de recomanacions</li> </ol>  |
| <b>Fase 7 Difusió de resultats</b>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparació de diferents informes segons audiències potencials</li> <li>2. Presentació de l'estudi a diferents audiències</li> </ol>   |

## 1.7. SÍNTESI DE CONTINGUTS

Investigar de forma qualitativa comprèn una gran varietat d'aproximacions, disciplines i tècniques de recollida d'informació. Però tot i això, es pot afirmar que la metodologia qualitativa presenta un mínim comú denominador que la distingeix i la fa específica davant d'altres formes d'aproximar-se a l'estudi de la realitat social. El seu paper en avaluacions amb mètodes mixtos comportarà prestar atenció als aspectes més perceptius i vivencials dels diferents actors socials implicats en una política pública.

Investigar de forma qualitativa esdevé una forma de generar coneixement complementari al que generen les metodologies quantitatives. A nivell més metodològic, la perspectiva qualitativa ens serveix per complementar la interpretació de resultats quantitatius, formular hipòtesis i marcs teòrics, comprovar-ne la robustesa, definir variables i elaborar qüestionaris o, fins i tot, ajudar-nos a definir tipologies mostrals a l'hora de definir la representativitat d'una enquesta.

Els resultats i recomanacions d'una avaluació poden tenir efectes positius o negatius sobre la política pública social que hem avaluat. Tal i com apunten Domínguez i Coco (2000), el pluralisme metodològic esdevé no només el punt de partida de qualsevol recerca social o avaluació, a més, esdevé també una responsabilitat de l'equip avaluador ja que d'aquesta manera es contribueix a assegurar la qualitat dels resultats obtinguts. Per tant, el debat disjuntiu entre aproximacions qualitatives i quantitatives esdevé un 'fals problema', que es pot solventar amb un diàleg estret i acurat amb l'objecte d'estudi (política pública a avaluar). Són les preguntes d'avaluació les que han de determinar el tipus de disseny metodològic d'una avaluació.

Les característiques de la metodologia qualitativa fan que la seva contribució a l'avaluació de polítiques públiques sigui distintiva i complementària a la quantitativa. Especialment, pel que fa a la seva habilitat per estudiar en profunditat aspectes dels programes i dibuixar-ne la seva diversitat, la seva preocupació pel context i el seu interès en explorar els significats dels actors implicats en un programa. D'aquesta manera, en determinades avaluacions, la metodologia qualitativa pot oferir una descripció densa dels contextos on operen els programes i sobre la seva implementació, processos i impactes.

Els contextos personals, socials i administratius poden ser molt importants en una avaluació per saber com operen i l'abast real de la seva incidència en el problema social que justifiquen les actuacions públiques. Aquests contextos posen de manifest com els beneficiaris d'un programa pensen i actuen amb relació al programa, com els professionals entenen la seva tasca o com els gestors comprenen els seus objectius.

La metodologia qualitativa també pot esdevenir útil per avaluacions que requereixin una comprensió dels processos d'una política pública. Pot generar informació detallada sobre

quines intervencions es troben implicades en un servei, com es dona el servei o què en pensen els beneficiaris. De manera complementària, la metodologia qualitativa pot ajudar a entendre l'heterogeneïtat d'impactes d'un programa. En concret, pot ajudar a fer emergir impactes que s'han produït però que el gestor del programa no pensava que es produirien. També pot donar compte de quins aspectes actuen com a facilitadors de determinats impactes així com aspectes que actuen com a barrera.

## Notes:

**1** *El positivisme és una escola filosòfica que afirma que l'únic coneixement autèntic és el coneixement científic. Dins aquest corrent, es pensa que ha d'haver-hi una unitat de mètode a pesar que hi hagi una diversitat d'objectes. L'explicació científica ha de tenir la mateixa forma en qualsevol ciència si aspira a ser ciència, específicament el mètode d'estudi de les ciències físiques naturals. Per al positivisme l'objectiu del coneixement és explicar causalment els fenòmens per mitjà de lleis generals i universals. Per a més informació podeu consultar qualsevol diccionari o enciclopèdia de filosofia.*

**2** *Per a una guia més completa, es recomana consultar Patton (2003).*



## 2. TÈCNiques DE RECOLLIDA DE DADES QUALITATIVES

### IDEES CLAU

- La mostra en disseny qualitatiu es construeix de forma intencional i raonada teòricament i no de forma probabilística ni representativa a partir de criteris estadístics. La potència de la mostra qualitativa no depèn totalment de la quantitat de registres recollits, sinó del fet que les unitats de mostreig aportin informació que sigui rica, densa i completa.
- La pertinença de la mostra es relaciona amb la qualitat de la informació obtinguda i la seva suficiència per tal de donar cobertura als objectius/preguntes de l'avaluació.
- Hi ha diverses estratègies de mostreig que es divideixen en les de mostreig teòric i les de mostreig pragmàtic. Mentre que el primer mostreig es basa en una justificació teòrica, el segon es basa en les condicions de possibilitat que emergeixen en el decurs de l'avaluació.
- Hi ha cinc tipus bàsics de tècniques qualitatives emprades en l'avaluació de polítiques públiques: les entrevistes individuals, les dinàmiques grupals, l'anàlisi documental, les observacions directes i els estudis de cas.
- L'entrevista individual és una conversa entre un analista i un informant privilegiat. A partir d'un guió temàtic definit prèviament, s'intenta copsar la percepció i vivència de l'entrevistat sobre la seva participació en la política pública avaluada.
- L'entrevista individual es pot transformar en una dinàmica de grup si els entrevistats són un grup d'informants. Les entrevistes en grup poden ser emprades per generar consensos (tècnica Delphi), per generar discussió (grups de discussió) o per conèixer creences grupals (grups naturals).
- L'observació directa és el procés pel qual es contempla de forma sistemàtica i detingudament el funcionament quotidià d'una política pública. Els diferents tipus d'observació dependran del paper que hi jugui l'investigador (participant o no participant), del grau d'estructuració (no estructurada o semiestructurada) i de la transparència del procés (oculta o oberta). L'observació ens permet obtenir informació sobre aquells aspectes dels que no és necessari o possible entrevistar.
- L'anàlisi documental consisteix en analitzar diversos tipus de documents, posant en relació aquestes fonts d'informació amb el context de la política pública avaluada.
- L'estudi de casos és una tècnica que consisteix en analitzar comparativament exemples significatius i estratègics del funcionament d'una política pública. A partir d'una selecció acurada, s'empen tècniques de recollida de dades qualitatives (entrevistes individuals, grupals i observacions) per tal d'obtenir informació el més densa i completa possible dels casos escollits.

Una de les fases més importants en qualsevol projecte d'avaluació és la recollida i generació de dades a partir de les quals es realitzaran anàlisis i es faran recomanacions concretes per la millora d'una política pública. En aquesta guia, abordarem de forma sintètica aquelles tècniques que més es fan servir en avaluacions de polítiques públiques (Patton, 2002). La següent taula ens proporciona un llistat d'aquestes tècniques, tenint en compte la seva finalitat, els avantatges i les limitacions.

| TÈCNICA                             | RECERCA QUALITATIVA   | AVANTATGES  |   |
|-------------------------------------|---|---|---|
| <b><u>Entrevista individual</u></b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre percepcions individuals dels diferents actors socials d'una política pública.</li> <li>Abordar la justificació d'actors socials a determinades accions d'implementació d'una política pública.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aconsegueix informació detallada i en profunditat sobre els actors socials de la política pública.</li> <li>Té un disseny flexible i és capaç de capturar aspectes emergents de la política pública.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Requereix d'un temps prolongat fins a obtenir-ne resultats.</li> <li>Els seus resultats esdevenen difícils de comparar.</li> <li>L'entrevistador pot influenciar les respostes de l'entrevistat.</li> </ul>  |
| <b><u>Dinàmica grupal</u></b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Explorar un conjunt de temes o nuclis d'interès rellevants per una política pública fent ús de dinàmiques grupals de col·lectius socials claus en el funcionament quotidià d'una política pública.</li> <li>Alguns exemples: reacció dels beneficiaris d'una política pública envers els professionals que en fan la provisió, queixes comunes dels beneficiaris, condicions laborals dels professionals...</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>De forma ràpida i fiable s'obtenen impressions comunes i generals sobre una política pública.</li> <li>Pot ser una forma molt eficient d'obtenir informació en profunditat complementària a les entrevistes individuals en un temps relativament curt.</li> <li>Fa emergir les tensions o diferents visions sobre aspectes claus de la política pública avaluada.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Requereix d'un temps prolongat fins a obtenir-ne resultats.</li> <li>Requereix d'una certa expertesa en la dinamització de grups per tal que emergeixin tots els nuclis d'interès sobre la política pública.</li> <li>Pot requerir molt de temps per tal de convocar 6-8 persones i portar a terme el grup.</li> </ul>   |
| <b><u>Anàlisi documental</u></b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recollir una impressió general sobre una política pública sense interrompre el seu funcionament.</li> <li>Construir un marc general d'interpretació de la política pública així com dels seus aspectes més formals (objectius, dotacions pressupostàries, accions polítiques, distribució de responsabilitats...).</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Emmarca de forma històrica i institucional la política pública avaluada.</li> <li>No interrompre el funcionament de la política pública o la rutina dels actors socials implicats.</li> <li>La informació ja existeix en documents institucionals.</li> <li>No hi ha biaixos de l'investigador en la recollida de dades.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Requereix d'un temps prolongat fins a obtenir-ne resultats.</li> <li>Els documents sobre els que es fa l'anàlisi poden ser incomplets o parcials segons la seva accessibilitat.</li> <li>El corpus de dades està condicionat a l'obtenció dels documents i segons les condicions d'accessibilitat de la documentació en mans dels professionals de l'administració.</li> </ul> |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <p><b><u>Observació directa</u></b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recollir informació de manera directa sobre com s'implementa una política a la pràctica, més enllà del discurs dels actors socials.</li> <li>• Prestar molta atenció funcionament quotidià d'una política pública.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es fa ressò del funcionament de la política pública tal i com funciona en realitat.</li> <li>• La metodologia s'adapta als esdeveniments que s'observen.</li> <li>• Esdevé molt una metodologia directa, de ràpida iniciació i recollida de dades.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pot ser difícil interpretar els comportaments observats sense altres metodologies complementàries.</li> <li>• Pot ser complex categoritzar i classificar les observacions.</li> <li>• La presència d'un observador pot distorsionar els comportaments dels actors socials que observa.</li> <li>• Requereix d'un temps prolongat fins a obtenir-ne resultats.</li> </ul> |
| <p><b><u>Estudi de casos</u></b></p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflectir les experiències dels actors socials i el funcionament d'una política pública mitjançant l'anàlisi comparativa d'exemples concrets (casos clau) de la seva implementació.</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mostra l'experiència dels beneficiaris i/o professionals de la política pública en els seus inputs, processos i impactes.</li> <li>• Esdevé un recurs didàctic per fonamentar els resultats d'una avaluació a outsiders.</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requereix un temps prolongat fins a obtenir-ne resultats analitzats.</li> <li>• Els resultats obtinguts no són extrapolables a altres polítiques públiques.</li> </ul>   |

**Font:** elaboració pròpia a partir de Patton (2002).

A la pràctica, l'analista empra una combinació de diferents tècniques qualitatives - i més si es tracta d'un projecte d'avaluació mixta amb mètodes quantitius. Per exemple, un qüestionari per recollir informació sobre molta gent i després entrevistes per aprofundir en certes categories de resposta o perfils d'enquestats. Potser, un estudi de casos es pot emprar per estudiar amb més detalls aquells casos únics o il·lustratius: aquells que s'han beneficiat de la política pública, aquells que no o aquells que van sortir del programa, entre d'altres. L'objectiu general en la selecció de les diferents tècniques qualitatives és aconseguir la informació més útil pels objectius de l'avaluació de la manera més eficient i realista possible. La següent taula mostra algunes de les preguntes clau que ajuden en una bona selecció de tècniques qualitatives de recollida de dades:

## Taula 6. Preguntes clau per a l'elecció de tècniques qualitatives en un projecte d'avaluació

1. Quin tipus d'informació es requereix per prendre decisions sobre una política pública?
2. D'aquesta informació, quina es pot recollir i analitzar amb mètodes de baix cost i de pràctica directa?
3. Quina qualitat obtindrem de la informació recollida?
4. Les tècniques escollides, aconseguiran recollir tota la informació necessària pels objectius de l'avaluació?
5. Quines tècniques addicionals es poden fer servir si es detecten buits en la recollida de dades?
6. La informació recollida serà creïble pels decisors de la política pública o pels qui encarreguen l'avaluació?
7. Els informants seleccionats per l'avaluació col·laboraran amb l'equip d'analistes? Ho faran de forma fluida? Hi ha algunes dificultats pràctiques?
8. L'equip d'analistes té prou experiència per portar a terme la recollida d'informació amb les tècniques escollides? Es requereix informació addicional? Contractació d'algun expert extern?
9. Com es pot analitzar la informació recollida?

### 2.1. LES UNITATS DE RECOLLIDA D'INFORMACIÓ: EL DISSENY DE LA MOSTRA

Determinar quina és la unitat d'informació bàsica i com se seleccionen és un dels aspectes claus en tota investigació qualitativa ja que d'aquesta selecció en depenen la validesa dels resultats de l'estudi. Ara bé, el procediment de disseny d'una mostra qualitativa és diferent del que es fa en estudis quantitius. La mostra no es dissenya de forma probabilística, ni la mostra és representativa segons criteris estadístics. El mostreig qualitatiu:

**A) És raonat i intencionat.** Les unitats de la mostra no se seleccionen a partir de criteris de representativitat estadística, sinó per criteris de representativitat teòrica dels significats que es volen copsar. Es busquen aquelles unitats de recollida d'informació (contextos, persones, activitats...) que millor puguin donar compte de les preguntes d'avaluació i que ens permetin interpretar el perquè del funcionament de la política pública tal i com es produeix. Es pretén incorporar quantes més visions grupals millor (la del polític, la del tècnic en cap, la del tècnic subordinat, la del beneficiari...) per tal de poder portar a terme una anàlisi integral de la política pública avaluada.

**B) És acumulatiu i seqüencial** fins que s'arriba a obtenir la informació suficient per respondre les preguntes i objectius del projecte d'avaluació. D'aquesta manera, el poder de la mostra no depèn de la seva mida, en general reduïda per aquests estudis, sinó de en quina mesura les unitats de la mostra aporten informació rica, completa i responen a les preguntes d'avaluació. Quan podem afirmar aleshores que la mostra d'un estudi qualitatiu és suficient? Fins quan hem d'estar recollint dades? El criteri de què disposen els analistes per determinar el tancament de la mostra és el concepte de saturació o redundància. La mostra és suficient quan la informació se satura, és a dir, quan els informants es repeteixen, llavors es pot intuir la seqüència lògica de la seva narració i no aporten elements nous.

**C) És flexible i reflexiu.** Les decisions del disseny de mostra projectat inicialment poden portar a fer emergir unitats d'informació no esperades inicialment i que calen ser abordades. També es pot donar el cas que hi hagi altres informants diferents als tractats que puguin donar una millor versió dels nuclis temàtics que interessa abordar. Per tant, a partir de la reflexió dels analistes, s'adopten noves decisions sobre la inclusió/exclusió d'unitats d'informació al disseny de la mostra mentre dura el procés d'avaluació.

Hi ha estratègies variades de mostreig que es poden englobar en aquelles de mostreig teòric (MT) o mostreig pragmàtic (MP). Mentre que la primera es fonamenta en una justificació teòrica, la segona es fonamenta en els condicionants pràctics que emergeixen en el decurs de l'avaluació. En el mostreig teòric, el disseny de la mostra es realitza segons una selecció teòrica prèvia a partir de perfils o tipologies definides prèviament (homes, tècnics d'ajuntaments, amb més de 10 anys d'antiguitat, per exemple). Aquests perfils es defineixen a partir d'estudis previs o evidències estadístiques que marquen a certs informants com a estratègics per a la política pública avaluada. En el mostreig pragmàtic, per contra, la selecció de contextos o informants es realitza tenint en compte criteris més pragmàtics i de factibilitat dels contactes, accessibilitat als indrets d'observació, grau de confidencialitat de la informació, mal disseny inicial del mostreig teòric... A partir d'aquestes dues estratègies generals, perfectament combinables en un mateix disseny qualitatiu, la taula següent ens mostra les diferents tipologies de mostreig per ser emprades en consonància amb les preguntes d'avaluació i les tècniques de recollida d'informació escollides:

**Taula 7. Tipologies de mostreig qualitatiu**

| TIPOLOGIA DE MOSTREIG                  | ESTRATÈGIA GENERAL | FINALITAT   |
|--|--------------------|---|
| Aleatori                               | MT o MP            | Busca els informants a l'atzar. Afegeix credibilitat a la mostra quan el mostreig pragmàtic conté una n gran d'informants.  |
| Bola de neu                            | MT o MP            | Seleccionen els potencials informants a partir de persones que coneixen informants que poden aportar informació rica amb relació als objectius de l'estudi.         |
| Cas extrem                             | MT                 | Analitza els casos no usuals respecte la majoria col·lectiva.   |
| Casos confirmatoris o no confirmatoris | MT                 | Elabora una anàlisi inicial, buscant excepcions i heterogeneïtat en els informants.   |
| Cas paradigmàtic                       | MT o MP            | Busca casos que serveixin d'exemple o fonamentin les conclusions principals de l'estudi. Maximitza la generalització i aplicació de la informació a d'altres casos. |
| Cas típic                              | MT                 | Busca i ressalta aquells casos que esdevenen regularitats normatives.   |
| Combinat o mixt                        | MT o MP            | Empra estratègies combinades. Es caracteritza per la seva flexibilitat, triangulació d'informants i recerca de múltiples focus d'interès.                           |
| Teòric                                 | MT                 | Troba exemples i informants sobre constructes teòrics construïts prèviament i els contrasta amb la pràctica.  |

|                 |    |   |
|-----------------|----|---|
| De conveniència | MP | La selecció dels informants es produeix per criteris propis que responen a raons com estalvi econòmic, d'esforç i temps. El seu ús reiterat perjudica la credibilitat dels resultats obtinguts. |
| Estratificat    | MT | Estratifica per subgrups i busca els significats compartits i específics en cada un d'ells. Maximitza la comparació entre ells.   |
| Homogeni        | MT | La selecció dels informants es realitza en funció d'un aspecte concret del fenomen estudiat. Permet reduir la complexitat i focalitzar la recollida d'informació.                               |
| Màxima variació | MT | Documenta les diverses variacions del fenomen i dona compte dels elements que produeixen heterogeneïtat en el fenomen estudiat.   |
| Per criteri     | MT | Totes les unitats de mostreig han d'acomplir uns perfils determinats establerts prèviament i que poden correspondre amb característiques rellevants del fenomen estudiat.                       |
| Oportunista     | MP | Sense planificació prèvia, segueix els temes d'interès que emergeixen. Aprofita els episodis no previstos com a unitat analítica a partir d'un esquema inductiu d'anàlisi.                      |

**Font:** elaboració pròpia a partir de Patton (2002) i McDavid, Hawthorn i Huse (2005).

Malgrat que pugui semblar que el disseny de la mostra qualitativa és fruit de la improvisació absoluta, cal una planificació exhaustiva i reflexió prèvia per tal de fer-lo factible. Qualsevol treball de camp implica una inversió molt forta de recursos i temps, fet pel qual exposem alguns consells pràctics perquè aquest procés es pugui fer d'una forma eficient:

- Delimitar el focus de l'avaluació i els seus límits: allò que no s'avaluarà cal que es faci explícit així com la seva justificació.
- Escollir una estratègia de mostreig (teòric o pragmàtic) així com les tipologies associades (aleatori, bola de neu...) en un marc estructurat però prou flexible per introduir-hi canvis en el decurs del treball de camp
- Definir les unitats de la mostra: contextos (barris, comunitats...), programes (formació, atenció primària...), persones informants (tècnics, professionals, consultors, beneficiaris...), documents (registres administratius, notícies...)... Freqüentment, les unitats de la mostra solen ser múltiples en un mateix projecte d'avaluació i no són excloents les unes amb les altres. Caldrà, no obstant això, tenir clar en cada moment de l'avaluació quina és la unitat que estem emprant donat que, a més unitats de mostra, més complexitat del disseny.
- Exposar i justificar el criteris d'inclusió i exclusió d'unitats mostrals. Cal que aquests criteris estiguin explicats en el protocol de la recerca qualitativa, amb una descripció fonamentada sobre perquè s'han adoptat tals criteris i no uns altres.
- Cal estudiar i reflexionar sobre la factibilitat de la mostra dissenyada amb criteris constrictius de temps, pressupost, accessibilitat i d'altres factors.

- Cal tenir en compte aspectes ètics en el disseny mostra com la confidencialitat, l'anonimat o el consentiment informat.
- Visitar el camp abans de començar pròpiament l'estudi perquè els mateixos actors socials familiaritzin la presència d'analistes i que els analistes coneguin el camp abans de prendre decisions que afectin el disseny mostral.
- Tenir cura de la primera entrada al camp, especialment amb els «porters» o personatges que permeten l'entrada al camp. Si els porters ens neguen l'accés, es pot arribar a posar en perill el disseny projectat de l'avaluació.

La mostra qualitativa pot evolucionar i canviar un cop iniciat el treball de camp per diverses raons: per una mala selecció d'informants, per l'emergència de nous informants que cal incorporar, per l'aparició de contextos que podrien aprofundir aspectes ja recollits o perquè algun informant es negui a participar. Per aquest motiu, cal recordar la importància de concedir prou temps al treball de camp en la planificació temporal de qualsevol avaluació.

### EXEMPLE DE MOSTREIG QUALITATIU EN L'AVALUACIÓ DE LA IMPLEMENTACIÓ DELS PLANS D'OCUPACIÓ 2005-2007 A CATALUNYA

L'avaluació de la implementació dels Plans d'Ocupació es basa en les entrevistes en profunditat realitzades als representants de la direcció tècnica del SOC, així com a una mostra de serveis territorials, oficines de treball i entitats beneficiàries dels plans d'ocupació, descrita a la taula següent. La selecció de la mostra ha estat semi-aleatòria i s'ha estructurat en dues fases: una primera de designació de perfils en què s'ha decidit incloure, en l'àmbit territorial: la ciutat de Barcelona, ciutats de l'àrea metropolitana, ciutats intermèdies i comarques rurals; i segons el tipus d'organització beneficiària: els departaments i organismes de la Generalitat de Catalunya, els ens locals i entitats sense ànim de lucre. En una segona fase, s'ha realitzat una extracció aleatòria de serveis territorials, oficines i entitats beneficiàries per a cada perfil. Aquesta extracció s'ha realitzat en cascada a fi de facilitar el treball de camp: per a cada servei territorial seleccionat, s'han escollit dues oficines del SOC; i per a cada oficina del SOC, dues entitats i organismes beneficiaris. A la selecció s'hi ha afegit el servei territorial del Baix Llobregat i les oficines de treball de Barcelona-Aragó i de Sant Boi de Llobregat, proposats pel SOC com a exemples de bona gestió.

#### Descripció de la mostra d'actors que participen en la implementació dels Plans d'Ocupació entrevistats

|  | NOMBRE    |
|--|-----------|
| Serveis centrals del SOC                             | 3         |
| Serveis territorials                                 | 5         |
| Oficines de treball                                  | 9         |
| Entitats beneficiàries: ens locals                   | 6         |
| Entitats beneficiàries: entitats sense ànim de lucre | 4         |
| Entitats beneficiàries: organismes de la Generalitat | 4         |
| Entitats beneficiàries: entitats supramunicipals     | 1         |
| <b>Total</b>   | <b>32</b> |

## 2.2. ENTREVISTES INDIVIDUALS

L'entrevista individual és una tècnica de recopilació d'informació que consisteix en una conversa amb informants claus per tal de comprendre les percepcions, idees o valors que tenen els entrevistats sobre un fenomen social determinat. A diferència d'una conversa informal, l'entrevista individual recull informació de forma sistemàtica amb relació a uns objectius fonamentats d'avaluació.

L'entrevista ha adquirit un paper molt important en les avaluacions de polítiques públiques que volen incorporar percepcions, actituds, valors i opinions dels diferents actors que intervenen durant la prestació de serveis públics. Les entrevistes individuals es classifiquen a partir del seu grau d'estructuració prèvia dels temes i preguntes que es volen tractar en el decurs de l'entrevista. En la taula següent, resumim quins són els principals tipus d'entrevistes individuals tenint en compte les seves característiques, punts forts i febles:

**Taula 8. Tipologies d'entrevistes individuals**

| TIPOLOGIA D'ENTREVISTA   | CARACTERÍSTIQUES   | PUNTS FORTS   | PUNTS FEBLES  |
|--------------------------|--|---|---|
| <u>Conversa informal</u> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les preguntes de la conversa emergeixen del context immediat d'observació.</li> <li>• No hi ha una predeterminació de les preguntes ni temes que s'han de tractar.</li> <li>• S'empra freqüentment amb tècniques d'observació directa.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capta els aspectes emergents de la política pública tal i com s'esdevenen.</li> <li>• Les converses emergeixen de les observacions directes.</li> <li>• Les entrevistes s'adapten a l'eventualitat de l'observació directa.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El grau d'obertura en l'entrevista pot resultar en una variabilitat massa gran de preguntes/respostes entre diferents entrevistats sobre un mateix tema rellevant.</li> <li>• La tècnica no és gaire sistemàtica ni exhaustiva si certes preguntes no emergeixen de forma espontània.</li> <li>• Les tasques de sistematització i anàlisi poden ser laborioses i complexes.</li> </ul> |



|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <b><u>Entrevista oberta</u></b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les preguntes de l'entrevista s'estableixen a partir d'un guió amb grans temes a abordar.</li> <li>• L'investigador decideix la seva seqüència i la pregunta durant l'entrevista, a partir de la progressiva cobertura dels temes a tractar.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El guió de l'entrevista incrementa la sistematització en la recollida de dades.</li> <li>• Possibles manques de cobertura en temes claus per l'avaluació es poden anticipar i tancar en el decurs de l'entrevista.</li> <li>• Les entrevistes conserven un caràcter informal de conversa.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si l'entrevistador no té gaire expertesa, temes importants poden passar inadvertits i no abordar-se.</li> <li>• El grau d'obertura en l'entrevista pot resultar en una variabilitat massa gran de preguntes/respostes entre diferents entrevistats sobre un mateix tema rellevant.</li> </ul>        |
| <b><u>Entrevista semi-estructurada</u></b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les preguntes de l'entrevista i el seu ordre es predeterminen prèviament amb un guió temàtic.</li> <li>• Tots els entrevistats responen a les mateixes preguntes i en el mateix ordre.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Els entrevistats responen a les mateixes preguntes i per tant s'incrementa la comparabilitat de les respostes.</li> <li>• Redueix els problemes derivats de l'entrevistador (manca d'expertesa) i el biaix en cas de múltiples entrevistadors.</li> <li>• Permet traçar la instrumentació de les entrevistes mentre s'estan produint.</li> <li>• L'estandardització en el guió d'entrevista fa que la subsegüent organització i anàlisi sigui més immediata.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca flexibilitat en poder ajustar l'entrevista a la vivència dels entrevistats.</li> <li>• L'estandardització del guió limita la naturalitat en l'entrevista, fent que es puguin perdre de temes emergents no contemplats prèviament.</li> </ul>  |
| <b><u>Entrevista estructurada</u></b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les preguntes i respostes categoritzades de l'entrevista es determinen abans de la seva realització.</li> <li>• Les respostes són categories fixes que es corresponen amb categories teòriques prèvies i claus en l'anàlisi subsegüent.</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La compilació de les dades i la seva anàlisi és relativament immediata ja que estan categoritzades.</li> <li>• Les respostes es poden agregar estadísticament i comparar entre els diferents entrevistats i subgrups.</li> <li>• Es poden preguntar un nombre de preguntes elevat en un període de temps relativament curt.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les respostes dels entrevistats en forma de percepcions, experiències... s'han de classificar en les categories predeterminades.</li> <li>• Aquest procés pot distorsionar el que els entrevistats volen expressar o el que realment han experimentat amb relació a una política pública.</li> </ul> |

**Font:** elaboració pròpia a partir de Patton (1987 i 2002).

Les diferents tipologies d'entrevistes no són excloents entre elles. Una entrevista individual de caràcter híbrid es caracteritza per un ús iteratiu dels diferents graus d'obertura a partir de les necessitats específiques de la recollida d'informació d'un projecte d'avaluació. Per exemple, l'entrevistador pot iniciar l'entrevista amb preguntes estructurades de caràcter demogràfic (sexe, nivell d'estudis, poble de residència...). Tot seguit, l'entrevista pot anar ampliant el grau d'obertura fins arribar a un grau d'improvisació temàtica a partir de les aportacions de l'entrevistat. Per altra banda, l'entrevistador pot iniciar l'entrevista a partir de preguntes molt generals i obertes i anar focalitzant progressivament els temes predeterminats que són d'interès per l'analista. Tot seguit, l'entrevistador pot concloure l'entrevista amb preguntes tancades i de caire categòric susceptibles de ser transferides a una anàlisi quantitativa. Com en qualsevol altra mena de tècnica de recollida d'informació, l'entrevista individual requereix d'una preparació prèvia així com tenir un coneixement avançat de la política pública en què s'indagarà. En conseqüència, caldrà seguir una sèrie de passos per la seva preparació que seguidament detallem:

**A) Elaboració del guió d'entrevista.** El guió d'entrevista defineix els temes que es volen abordar en les entrevistes així com el grau d'obertura que es concedeix a cada bloc temàtic. El guió d'entrevista esdevé molt útil perquè la conversa amb l'entrevistat s'ajusti als objectius i temes que s'avaluen i no s'oblidin àmbits clau per l'avaluació. A més a més, esdevé un marc comú de referència en el cas que siguin diversos analistes els qui portin a terme entrevistes individuals. La guia és flexible i pot modificar-se segons els resultats obtinguts en les primeres entrevistes.

Un guió d'entrevista inclou un primer conjunt de dades identificatives (data i lloc de l'entrevista, codi de l'entrevista i entrevistador) i dades sociodemogràfiques (sexe, edat, ocupació) que seran necessàries per l'anàlisi posterior. En un segon conjunt de dades, es llisten les àrees generals per tal d'assegurar que tots els temes claus es tractaran en el decurs de l'entrevista. A partir d'aquí, s'han de traduir els objectius d'avaluació a preguntes o temes de conversa. És a dir, les preguntes d'avaluació que es formulen en un llenguatge tècnic s'han de traduir a preguntes d'entrevista, enunciades en un llenguatge col·loquial intel·ligible per l'entrevistat. La següent taula ens mostra una matriu que pot ajudar en aquest procés:

**Taula 9. Matriu de preguntes d'un guió d'entrevista individual**

| TIPUS DE PREGUNTES               | INFORMACIÓ RESULTANT   | PREGUNTA GENÈRICA D'EXEMPLE  |
|----------------------------------|--|--|
| <u>Demogràfiques</u>             | Informació sobre les característiques de l'entrevistat com l'edat, el nivell educatiu o lloc de residència.  | Quan de temps portes contractat com a X dins la política pública Y?  |
| <u>Experiència/ comportament</u> | Accions de l'entrevistat amb relació a la política pública avaluada. Es demana descriure les activitats, decisions, comportaments o rutines que són observables. | Imagina't que tornem per un moment al primer dia que vas participar en el programa X. Què vas fer en aquells primers dies? |

|                                |   |   |
|--------------------------------|---|---|
| <b><u>Opinió/percepció</u></b> | Informació que ajudi a comprendre la visió de l'entrevistat sobre la política pública avaluada.   | Què en penses dels objectius de la política X tal i com te'ls han explicat els teus superiors?  |
| <b><u>Emocions</u></b>         | Informació sobre com l'entrevistat viu una política pública. Es busquen termes com felicitat, confiança, ansietat...  | Com et sents treballant com a X dins la política pública Y?   |
| <b><u>Coneixement</u></b>      | Informació que demostrï el grau de coneixement de l'entrevistat sobre aspectes concrets d'una política pública. Es pretén determinar si l'entrevistat coneix quins serveis hi ha disponibles, quan de temps hi pot participar, procediments d'entrada, marcs normatius... | Quins són els objectius de la política X tal i com els van publicar a Y?<br>Com et van explicar quins eren els objectius de la política X quan vas començar a treballar-hi? |

Per tant, pel que fa al format, el que s'obtindrà serà un llistat de preguntes classificades per grans nuclis temàtics. Aquestes preguntes seran tan sols un recordatori dels temes claus que cal preguntar més que no pas l'objectiu de l'entrevista en si. Aquesta guia pot ser ampliada, reduïda o modificada a mesura que es van realitzant entrevistes.

**B) Convocatòria dels entrevistats.** Després d'haver fet una selecció de les persones a entrevistar, cal posar-nos en contacte amb ells per tal de poder fer l'entrevista. Per tal d'establir la convocatòria de les entrevistes, cal recollir les preferències dels entrevistats sobre quan i a on es porta a terme l'entrevista. Des de bons inicis, serà important en aquesta fase crear un clima de confiança per tal d'aconseguir l'interès i la col·laboració de l'entrevistat envers l'avaluació.

**C) Desenvolupament de l'entrevista.** No hi ha una única manera de conduir una bona entrevista. No obstant això, autors com Taylor i Bogdan (1987) assenyalen que és molt important planificar bé l'entrevista abans de portar-la a terme. Qualsevol entrevista ha d'incloure una introducció, un desenvolupament i una fase de tancament. En la següent taula podem veure quines són les principals accions que s'han de portar a terme en cada una de les tres etapes:

**Taula 10. Etapes d'una entrevista individual**

| <b>ETAPA</b>        | <b>ACCIONS A REALITZAR</b>   |
|---------------------|--|
| <b><u>Inici</u></b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agrair la col·laboració.</li> <li>• Identificar-nos com a analistes: qui som, quina entitat ens avala, qui promou l'avaluació...</li> <li>• Especificar temàticament el propòsit de l'entrevista: de què es parlarà.</li> <li>• Explicar quina serà la dinàmica de l'entrevista: conversa informal, diàleg relaxat, preguntes i respostes, duració de l'entrevista, interès per la seva opinió i vivència...</li> <li>• Demanar autorització per l'enregistrament sonor tot garantint l'anonimat i confidencialitat.</li> <li>• Demanar explícitament a l'entrevistat si té cap dubte.</li> </ul> |

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b><u>Desenvolupament</u></b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Formular la pregunta introductòria que sigui un marc de referència per l'entrevistat: se solen emprar exemples, casos hipotètics, notícies d'actualitat... que posin en situació l'entrevistat amb el contingut temàtic de l'entrevista.</li><li>• Seguir el guió pròpiament dit sense que sigui una prescripció dels continguts de l'entrevista. Més aviat una guia indicativa dels continguts mínims a ser tractats.</li><li>• Demanar explicacions, exemples i aclariments d'aquells aspectes que no hagin quedat clars en el mateix moment que l'entrevistat els enuncia.</li></ul> |
| <b><u>Tancament</u></b>       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Assegurar-nos que tots els temes del guió s'han tractat de manera adequada.</li><li>• Concedir l'oportunitat a l'entrevistat que afegixi, modifiqui o matisi algun aspecte de la seva narració.</li><li>• Agrair la col·laboració com a informant.</li><li>• Adquirir el compromís de devolució de resultats de l'avaluació (enviar l'informe d'avaluació o facilitar on es podrà trobar).</li></ul>  |

**Font:** elaboració pròpia a partir de Patton (2002).

**D) Tractament de la informació d'una entrevista.** El tractament de la informació en una entrevista consta del seu enregistrament sonor i la seva posterior transcripció a dades textuais. Pel que fa a l'enregistrament sonor, s'aconsella sempre enregistrar sonorament l'entrevista individual un cop s'hagi aconseguit el permís per fer-ho. S'aconsella de forma complementària registrar també les respostes dels entrevistats, així com les observacions de l'investigador durant el decurs de l'entrevistes (reaccions de l'entrevistat a certes preguntes, llenguatge corporal de l'entrevistat o impressions subjectives de l'analista). Quan l'entrevistat no autoritza l'enregistrament sonor, les anotacions que es facin en el decurs de la mateixa entrevista seran l'única forma d'enregistrar-la. En aquest cas es prestarà major atenció al contingut verbal de l'entrevista i no tant a reaccions o llenguatge corporal de l'entrevistat. Pel que fa a la transcripció de les entrevistes, diferents convencions de transcripció<sup>3</sup> guiaran el procés de transcripció. En aquest procés es transcriuran totes les preguntes i respostes de forma literal. La transcripció marcarà aspectes com la persona que parla, els silencis, els diferents torns, solapaments...

Un dels principals temors amb els quals s'enfronten els analistes a l'hora de portar a terme una entrevista individual és que l'entrevistat romangui en silenci o costi enfocar la conversa per abordar els temes establerts en el guió d'entrevista. Malgrat no hi ha un manual sobre la bona conducció d'entrevistes, sí que es pot dir que a major grau d'obertura de l'entrevista major expertesa/experiència haurà de tenir l'entrevistador per focalitzar/dinamitzar l'entrevistat. En la taula següent, aportem alguns consells pràctics que l'entrevistador<sup>4</sup> pot adoptar perquè l'entrevista s'ajusti als continguts temàtics prefixats en el guió:

**Taula 11. Consells pràctics per focalitzar una entrevista individual**

| ALLÒ QUE L'ENTREVISTADOR HA DE FER  | ALLÒ QUE L'ENTREVISTADOR NO HA DE FER   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abordar gradualment l'entrevistat amb cordialitat i empatia.</li> <li>• Ajudar que l'entrevistat per tal que se senti segur i confiat.</li> <li>• Deixar concloure el relat de l'entrevistat, afavorint que completi aquells aspectes no dits o eludits.</li> <li>• Formular preguntes planeres i amb llenguatge entenedor i comprensible per l'entrevistat.</li> <li>• Escoltar pacientment i amb comprensió, mostrant interès pel relat de l'entrevistat.</li> <li>• Prestar atenció a allò que l'entrevistat narra i vol deixar clar, però també a allò que no diu i vol amagar.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donar consells i valoracions morals.</li> <li>• Adoptar rols d'autoritat ni «amiguisme».</li> <li>• Donar presses i no deixar temps per a l'expressió de l'entrevistat.</li> <li>• Discutir sobre las conseqüències de les respostes de l'entrevistat.</li> <li>• Donar opinions personals que influeixin l'entrevistat.</li> <li>• Crear un clima massa formal i fred.</li> <li>• Caure de forma repetida en converses descontextualitzades.</li> <li>• Llegir les preguntes del guió temàtic mentre l'entrevistat està parlant.</li> </ul> |

En resum, l'entrevista individual proporciona aportacions personals riques i denses sobre percepcions i creences que fonamenten la vivència quotidiana d'una política pública. Emfatitza el llenguatge real dels entrevistats i permet als informants expressar la seva opinió, decisions o accions. Per exemple, es poden emprar per: saber com un servei es va crear i com es proporciona; per esbrinar com els professionals treballen realment en el dia a dia, quines decisions han de prendre i sota quines condicions; com els beneficiaris d'un servei el perceben; i quins diferents impactes tenen els serveis i com es produeixen.

Les entrevistes tenen també algunes limitacions. L'èmfasi en la interpretació subjectiva de l'entrevistat fa que sigui poc adequada en situacions on hi hagi marcades relacions jeràrquiques o on l'informant no tingui unes competències lingüístiques i narratives mínimes.

#### LECTURES RECOMANADES

RUBIN, H. J.; RUBIN, I. *Qualitative interviewing: The art of hearing data*. London: Sage, 2005.  
 VALLES, M. S. *Entrevistas cualitativas*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, 2002.

### 2.3. DINÀMIQUES GRUPALS

Per dinàmica grupal entenem una entrevista en què l'analista simultàniament recull informació de més d'un participant. Aquestes entrevistes poden anar des de petits grups en un ambient informal fins a grups que convoquen informants de forma conscient en el marc d'una recerca social. Per tant, una dinàmica grupal es pot entendre com un grup d'individus seleccionats i convocats per investigadors i analistes per discutir i posar en

comú l'experiència personal. Per tant, es recupera la força del col·lectiu social per recollir informació de diferents informants però també per veure quina és la interacció entre ells. Com a conseqüència, les dinàmiques grupals s'han emprat com una tècnica de recollida d'informació per a la detecció de necessitats, avaluació de serveis o per copsar normes de col·lectius específics com puguin ser professionals o usuaris. La principal finalitat d'una dinàmica de grup serà copsar actituds, creences, normes, experiències o reaccions d'un grup quan no es puguin aconseguir per altres tècniques qualitatives (observació o entrevista individual).

Hi ha una sèrie de tipologies de dinàmiques grupals reconegudes en ciències socials. En la següent taula, distingim quatre tipus bàsics: els grups de consens, els grups de discussió, els grups naturals i els grups de participació. A la pràctica, les diferents modalitats es poden combinar en una mateixa recollida de dades segons els objectius d'avaluació que s'hagin d'acomplir.

**Taula 12. Tipologies de dinàmiques grupals en metodologia qualitativa**

| TIPUS DE GRUP                | CARACTERÍSTIQUES  | USOS MÉS FREQÜENTS  |
|------------------------------|---|---|
| <u>Grup de consens</u>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es compon de participants clau o experts.</li> <li>• Busca consensos o respostes normatives.</li> <li>• Alt grau d'estructuració prèvia.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creació o ratificació de protocols.</li> <li>• Priorització de recursos o presa de decisions.</li> </ul>   |
| <u>Grup de discussió</u>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se seleccionen els informants segons criteris mostrals.</li> <li>• Busca fer emergir idees grupals.</li> <li>• Formal, amb lloc i data fixada prèviament.</li> <li>• S'enregistra i es transcriu per a una anàlisi posterior.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explorar les vivències i percepcions dels usuaris d'un servei públic.</li> <li>• Avaluació de la posada en pràctica d'una política pública.</li> </ul>   |
| <u>Grup natural</u>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El grup existeix prèviament a la recerca.</li> <li>• El guió temàtic és poc estructurat, es busca fer emergir significats grupals.</li> <li>• Acompanya a mètodes observacionals.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explorar creences comunes de grups «naturals» d'una política pública (gestors, usuaris, professionals especialitzats...).</li> <li>• Fonamentar la recollida de dades d'una observació directa.</li> </ul> |
| <u>Grups de participació</u> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Són oberts a grans segments de la comunitat.</li> <li>• El lideratge del grup es comparteix entre participants i analistes.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificació de projectes comunitaris.</li> <li>• Disseny d'intervencions d'ONG o entitats sense ànim de lucre.</li> </ul>   |

**Font:** adaptació a partir de Coreil (1994).

En aquesta apartat prestarem especial atenció als grups de discussió i els grups naturals ja que són les dinàmiques de grups que amb més freqüència s'empren en projectes d'avaluació

de polítiques públiques<sup>5</sup>. Prestarem atenció a aspectes més metodològics i pràctics com a guia per a la seva realització. De forma anàloga a l'entrevista individual, no hi ha una única manera de portar a terme dinàmiques de grup. Més aviat, el que la majoria de manuals de metodologia qualitativa recomanen és una bona planificació de la dinàmica grupal en tres etapes: la preparació del grup, la conducció i el tancament.

**A) Preparació de la dinàmica de grup.** L'analista ha d'estar familiaritzat amb els objectius i el context de l'avaluació abans de començar amb les dinàmiques grupals. Els elements que s'han de tenir en compte en la preparació d'una dinàmica grupal són els següents:

- **Guió temàtic de l'entrevista.** La seva preparació és molt semblant a la d'una entrevista individual i els seus continguts dependran del grau d'estructuració prèvia que se li vulgui atorgar a la dinàmica grupal. En una dinàmica semiestructurada, es determinen els temes i s'estableix una guia de preguntes per a cada bloc temàtic. En una dinàmica no estructurada, tan sols es llisten les preguntes inicials per a cada bloc temàtic que s'ha de debatre.
- **Composició de les dinàmiques grupals.** La selecció de participants depèn dels objectius de l'avaluació i del disseny de la mostra. S'estableixen uns grups segons el tipus d'informació, discursos i opinions que s'espera trobar. En la seva composició es busca cert grau d'heterogeneïtat discursiva, convocant participants amb perfils diferents entre ells.
- **Nombre de participants.** El nombre de participants oscil·la entre 5 i 10 persones, de tal manera que es facilitin el diàleg i la discussió. Els grups reduïts solen funcionar millor perquè permeten una major grau de confiança entre els participants, així com una major participació.
- **Definició del lloc i moment de la dinàmica grupal.** Es buscarà un indret sense soroll ni interrupcions i s'intentarà crear un ambient càlid i distès per afavorir el diàleg i l'expressió dels participants. La disposició de les cadires sol ser circular, de tal manera que tots els participants puguin veure's les cares.
- **Convocatòria dels participants.** La convocatòria de participants comporta molt de temps i no sempre s'aconsegueix omplir els grups amb els perfils de candidats seleccionats en el mostreig previ. L'assistència varia en funció del grau d'interès que tinguin els participants amb el projecte d'avaluació així com el fet que se sentin ben valorats com a persones que tenen una informació rellevant pel projecte d'investigació. Per tant, una part important a tenir en compte en la convocatòria és establir alguna mena d'incentiu per la participació (econòmic, compensació per despeses de desplaçament i dietes, obsequi, actes socials...).

**B) Conducció de la dinàmica de grup.** En aquesta fase és molt important escollir un analista que tingui capacitats comunicatives, d'escolta als informants i de foment de la participació. Aquestes tasques fan que normalment siguin dos els analistes que condueixin les dinàmiques grupals: un primer analista assumeix les funcions de conducció pròpiament dites; mentre que un segon assumeix tasques de suport a la conducció, està pendent de l'enregistrament o ratifica que tots els temes del guió temàtic s'han abordat en la sessió.

El conductor de la dinàmica de grup portarà a terme en primer lloc una presentació dels propòsits de l'avaluació, una definició de la dinàmica de grup i les formes d'intervenir en el debat. En aquesta fase, el conductor del grup ha de:

- demanar autorització per enregistrar la sessió, tot insistint en la confidencialitat i anonimat de les dades;
- insistir als participants que cal que respectin els torns de paraula.

Per tal d'iniciar la dinàmica, el moderador realitza un parell de preguntes d'obertura que tenen com a funció iniciar la discussió i fer que tots els participants tinguin l'oportunitat de presentar-se i respondre de forma breu. Un exemple freqüent en l'obertura de grups és preguntar sobre com cada participant està implicat en el programa (assessora, rep el servei, dirigeix, gestiona...). Tot seguit, el conductor del grup passa a abordar el guió temàtic.

Les habilitats del conductor per moderar una dinàmica grupal són les mateixes que les que calen per fer una entrevista individual: incentivar la participació, escoltar activament, establir torns de paraula, no jutjar les opinions, no canviar de pregunta massa ràpid, no interrompre als participants, etc.

**C) Fase de tancament de la dinàmica grupal.** Tota dinàmica grupal es tanca quan s'han abordat els continguts de la guia temàtica. Tot grup té un moment de saturació temàtica, és a dir quan els temes són recurrents i no n'emergeixen de nous que siguin significatius. En aquest moment és quan el conductor de la dinàmica grupal conclou el grup:

- demanant als participants si volen fer algun comentari més o si hi ha alguna cosa que vulguin aclarir;
- agraint la participació i expressant el compromís de devolució dels resultats de l'estudi.

El tractament de la informació d'una dinàmica grupal és idèntic al que es fa amb una entrevista individual: s'enregistra i es transforma a dades textuais per a la posterior anàlisi. L'única diferència és que l'enregistrament se sol fer amb dues gravadores, per tal de poder realitzar una transcripció el més completa possible.

En conclusió, les dinàmiques de grups són molt adients per copsar la interacció d'informants individuals en una dinàmica de grup. Ens apropen a les preocupacions, els pensaments o



actituds dels actors claus d'una política pública a partir de la seva pertinença a diferents grups socials (els directius, els usuaris, els professionals...). Per tant, les dinàmiques de grup es poden emprar en les fases preliminars o exploratòries d'una avaluació; per avaluar l'execució real d'un programa; o per determinar-ne els impactes, generar recomanacions o noves línies d'avaluació. Així mateix, les dinàmiques grupals es poden fer servir com a tècnica de recollida d'informació o com a complement a d'altres tècniques qualitatives o quantitatives, especialment com a forma de triangulació.

Però les dinàmiques grupals tenen també limitacions. Igual que altres tècniques qualitatives, la seva capacitat de generalització de resultats és limitada. Així mateix, la seva organització i convocatòria és molt costosa i requereix temps i esforços en planificació d'assistència. Altrament, el moderador només dinamitza i són els participants els qui parlen entre ells, fet que provoca que l'analista tingui menys control sobre els continguts del guió temàtic. Finalment, no s'ha d'assumir que l'opinió individual que emergeix en el grup respon a la opinió real dels participants. El que es diu en un grup de discussió respon a una interacció grupal i, com a tal, es veu mediatitzada per la gestió d'impressions entre els participants. Per tant, s'ha de tenir molta cura en convocar dins una dinàmica grupal diferents informants que estiguin dins una mateixa línia jeràrquica, de diferents gèneres i de situació socio-econòmica oposada.

#### LECTURES RECOMANADES

GIL, J. «La metodología de investigación mediante grupos de discusión». *Enseñanza* Vol 10 (1992): p.199-212.

IBÁÑEZ, J. «Cómo se realiza una investigación mediante grupos de discusión». A: GARCÍA FERRANDO, M.; IBÁÑEZ, J.; ALVIRA, F. *El análisis de la realidad social. Métodos y Técnicas de investigación*. Madrid: Alianza Universidad, 1990, p. 489-501.

KRUEGER, R. A.; CASEY, M. A.. *Focus groups: A practical guide for applied research*. London: Sage, 2008.

## 2.4. ANÀLISI DOCUMENTAL

L'anàlisi documental consisteix a analitzar la informació registrada en materials formals d'una política pública. Entre aquests materials, es poden incloure en el corpus de dades tant documents escrits com materials audiovisuals. Entre els escrits se solen incloure actes, circulars, cartes, diaris, discursos institucionals, normatives, pamflets informatius, estadístiques, protocols, normatives, lleis o decrets. Entre els audiovisuals, trobem notícies d'actualitat en televisió i ràdio, pàgines web, reportatges o notícies de diari.

Moltes avaluacions empen documents com a part del seu corpus de dades. En alguns casos, els documents són un recurs per "reconstruir" l'esquelet d'una determinada política pública, posant èmfasi en aspectes com els seus objectius, com es desenvolupà, quins canvis es fan i com s'implementen... Per exemple, una anàlisi documental ens pot ajudar a entendre com els

professionals d'una política pública es presenten als beneficiaris. En d'altres ocasions, les dades documentals acompanyen a d'altres metodologies com poden ser l'observació directa o les entrevistes individuals. És important retenir que tot document ha estat produït a partir d'unes idees prèvies, amb una finalitat i amb uns destinataris. Aquest premissa, en determinades polítiques públiques, pot ser molt rellevant per la seva avaluació, per exemple, en polítiques migratòries no és el mateix emprar en un text el terme *estranger* que *immigrant*. Els documents escrits poden ser font de múltiples interpretacions. La seva característica distintiva és que tenen unes condicions socials determinades que en fan possible la seva producció. Explorar-les ens dóna elements molt importants per la implementació real d'una política.

El procés per portar a terme una anàlisi documental no és complexa. Només cal seleccionar aquells documents significatius pels objectius de l'avaluació. El nombre de documents no pot ser il·limitat i, per tant, cal fixar criteris per la seva selecció. Aquests criteris, establerts amb relació als objectius de l'avaluació, reduiran el biaix de selecció i de representativitat dels documents. La selecció també es pot portar a terme en el decurs de l'avaluació, ja sigui perquè emergeixen documents que val la pena analitzar o perquè s'ha obtingut l'autorització per la seva consulta. Cal també definir una mostra de documents a partir dels criteris mostrals que hem definit prèviament en el disseny de l'avaluació. En aquest cas, no obstant això, la unitat d'anàlisi no seran persones o grups sinó documents.

Després d'haver obtingut els documents que configuraran el corpus d'anàlisi, es procedirà a la seva classificació i sistematització per tal que l'anàlisi sigui més fluïda. La seva anàlisi seguirà el mateix procés que les dades obtingudes a partir de tècniques com entrevistes individuals o dinàmiques grupals. De la mateixa manera, un dels seus potencials més interessants és concebre-la com a forma de triangulació de resultats.

L'avantatge d'emprar una anàlisi documental en un projecte d'avaluació és que no és una tècnica intrusiva ja que una gran majoria dels documents d'una política pública són de caràcter públic i no implica autoritzacions de cap mena. Una altra avantatge rau en que molts documents per l'anàlisi tenen una forma estable en el temps i no canvien. Finalment, es pot generar informació per l'anàlisi a molt baix cost. Per contra, com a limitacions, trobem que una anàlisi documental pot ser limitada o parcial. Així mateix, també poden existir documents que hagin estat escrits amb dobles finalitats o que tinguin versions que no siguin accessibles als analistes.

### LECTURES RECOMANADES

PLUMMER, K. *Documents of life: An introduction to the problems and literature of a humanistic method*. London: Allen & Unwin, 1983.

GARCÍA GUTIÉRREZ AL. «Tratamiento y análisis de la documentación». A: VIZCAYA A., comp. *Selección de lecturas: Fundamentos de la organización de la información*. La Habana: Universidad de La Habana, 2002.

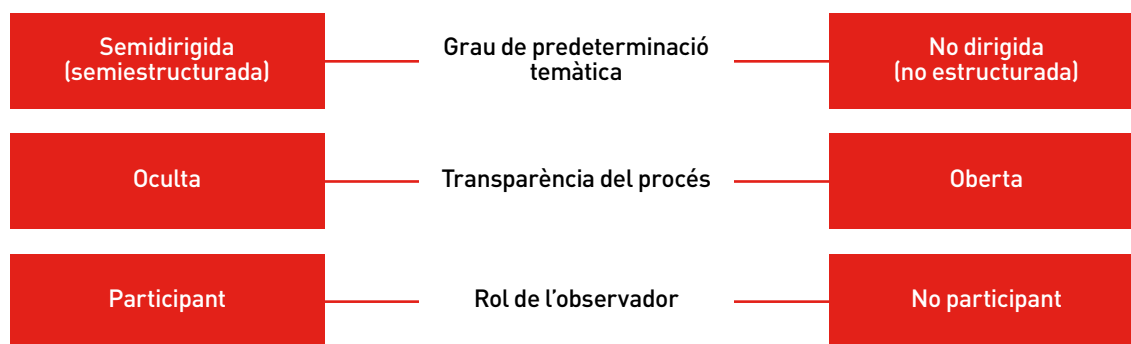
## 2.5. OBSERVACIONS DIRECTES

L'observació directa com a tècnica de recollida de dades es defineix com un un procés de contemplació sistemàtica i detinguda del desenvolupament de la realitat social, sense manipular-la ni modificar-la, aquest fet permet que segueixi el seu curs natural d'acció (Hammersley i Atkinson, 2007). Per tant, l'observació directa ens possibilita copsar tant allò que la gent fa com allò que la gent diu que fa. Ens proporciona informació sobre rutines de les quals els mateixos actors socials no en són conscients sobre perquè les fan com les fan.

Esdevé una oportunitat d'observar determinats comportaments i registrar-los en el seu context natural i, per tant, tenir-ne una comprensió més profunda. Les observacions directes, esdevenen una tècnica complementària molt adient a tècniques més centrades en allò que la gent diu (entrevistes individuals i dinàmiques de grup). D'aquesta manera, es poden contrastar el nivell narratiu d'una política pública (allò que els actors socials expliquen) i la seva implementació real (allò que fan els actors socials).

L'observació pot tenir diferents característiques que són: el grau d'estructuració, la transparència del procés i el rol de l'analista en el procés d'observació. La següent il·lustració ens mostra els diferents tipus d'observació directa que en resulten:

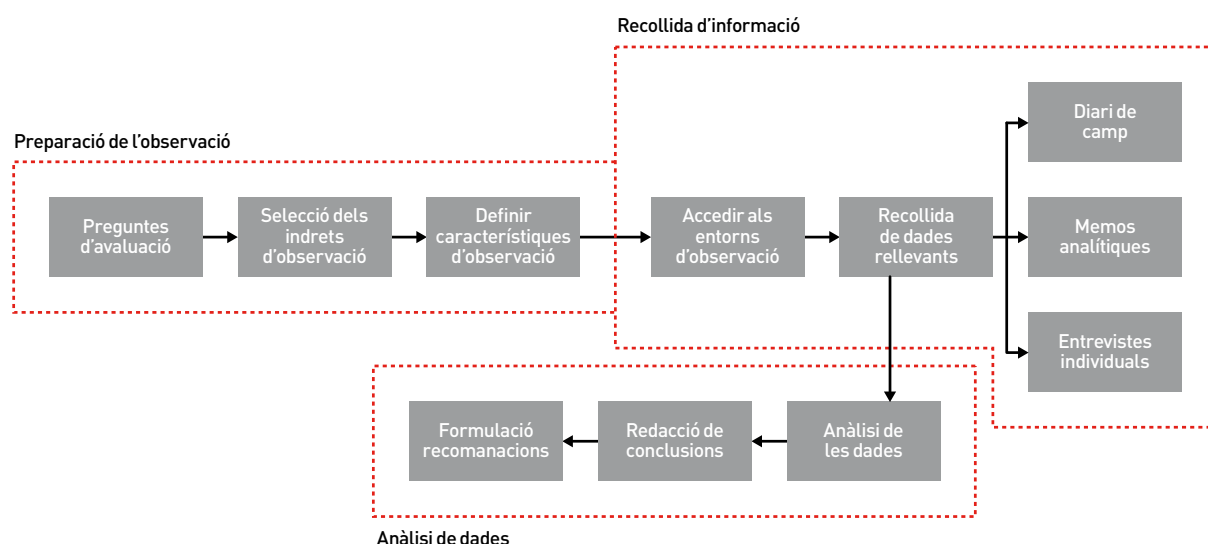
### Il·lustració 4. Tipus d'observacions directes



L'observació semiestructurada o semi-dirigida és aquella en la que s'estableixen uns criteris previs o elements que seran objecte d'observació i que, durant la recollida de dades, poden ser modificats o adaptats. L'observació no dirigida és aquella en que l'analista no empra cap guió temàtic previ. Busca acostar-se al context social a estudiar per obtenir una visió global de la situació. Aquest tipus d'observació s'empra amb freqüència en fases exploratòries d'un procés d'indagació. L'observació oculta és aquella en que els subjectes observats desconeixen que estan essent observats. En l'observació oberta, els actors observats coneixen els propòsits de l'avaluació i la situació en que seran observats. L'observació no participant és aquella en que l'observador no participa en l'acció, és a dir, no s'integra en el context, grup o situació d'observació. L'analista es dedica a observar l'objecte d'estudi i no exerceix cap influència directa sobre la conducta dels actors. Finalment, l'observació participant és aquella que l'investigador s'integra en la realitat que pretén observar, convertint-se en un membre més del grup. Es busca descobrir el sentit, la dinàmica i els processos dels esdeveniments que es donen en un determinat context social des del punt de vista dels participants.

Cal remarcar que les diferents característiques d'observació són perfectament combinables segons les preguntes d'avaluació i les seves necessitats d'informació. Per tant, hi poden haver observacions encobertes, dirigides i no participants; observacions no encobertes, no dirigides i participants... Com passa amb altres tècniques qualitatives, no hi ha una única manera de fer observacions directes. Tot i això, en la majoria de manuals de metodologia qualitativa es recomana que l'observació es planifiqui i es porti a terme segons unes mínimes fases tal i com es mostra en la següent il·lustració:

## Il·lustració 5. Procés pràctic d'una observació directa en un procés d'avaluació



En la fase de preparació de l'observació s'han d'escollir els indrets a observar i seleccionar les característiques de l'observació. Un dels aspectes de preparació més importants és fer una guia concisa i planificada d'observació. Aquesta guia, en cas que s'opti per una

observació semiestructurada, tradueix les preguntes d'avaluació en aspectes per observar i prestar atenció, proporciona un marc de referència comú entre varis analistes i planifica la seqüència d'observacions. La guia d'observació ha de contenir aspectes com data, hora i lloc així com els aspectes concrets que es volen observar. Tot seguit, per poder realitzar una observació cal contactar amb els informants, donant-los a conèixer els propòsits de l'avaluació i obtenint la seva autorització per portar-la a terme. En cas que la investigació sigui oculta, s'obtidran permisos a nivell institucional o dels responsables de les persones que s'observaran. Un cop obtinguda l'autorització, convé realitzar un període d'observació inicial per tal de familiaritzar-se amb les rutines i activitats dels indrets on observem. Posteriorment, es pot ja seguir el guió d'observació amb la prescripció de temes d'interès a abordar.

En la recollida d'informació es crea un diari de camp en què es va registrant tot allò que s'observa. És important escoltar i prestar atenció als actors amb els que convivim, però sense influir en la seva conducta. El diari de camp permet narrar consecutivament el desenvolupament dels esdeveniments. Conjuntament, s'hi alternen observacions personals, vivències, percepcions, expectatives, les relacions establertes amb els actors observats, els seus sentiments... És important registrar els esdeveniments en paraules dels mateixos actors observats. El registre s'ha de portar a terme de manera discreta, de manera que no cridi l'atenció de les persones observades ni provoqui canvis en el decurs dels esdeveniments. També es poden portar a terme memos analítiques, comentaris breus escrits als marges del diari de camp que ens seran claus per l'anàlisi posterior. Durant la observació també es produeixen converses i entrevistes informals amb els actors observats. Aquestes entrevistes poden aclarir aspectes observats o complementar observacions. En el diari de camp, aquestes entrevistes es marcaran de forma clara per la seva posterior anàlisi.

Pel que fa al tractament de la informació, el mecanisme més habitual per l'enregistrament és l'escriptura directa ja que poques vegades s'obté una autorització per un enregistrament audiovisual. Poques vegades també podrem escriure en el decurs de l'observació i, per tant, depenem de la memòria de l'observador per produir un diari de camp de qualitat. El consell pràctic és registrar les observacions al mateix dia que s'han produït per tal de recordar quants més detalls millor. Un cop s'ha portat a terme la transcripció de les notes preses en el diari, aquestes estan llestes per analitzar-les.

L'avantatge més evident de l'observació directa és que ens permet esbrinar què està passant realment amb una política pública. Més enllà de les narracions dels actors socials, els podem veure en acció i contrastar que allò que han dit es correspon amb allò que finalment acaba passant. Per altra banda, ens proporcionen informació densa i rica d'una política pública. Però el fet d'observar directament també té limitacions. Les observacions solen requerir una inversió molt gran de temps, tant en la seva planificació com en la tractament de la informació generada. Per altra banda, al tractar-se d'un mètode intensiu,

les conclusions derivades de la informació recollida no tenen validesa externa i no són generalitzables a d'altres contextos més enllà dels observats.

### LECTURES RECOMANADES

FETTERMAN, D. M. *Ethnography: Step-by-step*. London: Sage, 2009.

GUBER, R. *La etnografía: método, campo y reflexividad*. Bogotá: Editorial Norma, 2001.

HAMMERSLEY, M; ATKINSON, P. *Ethnography: Principles in practice*. London: Taylor & Francis, 2007.

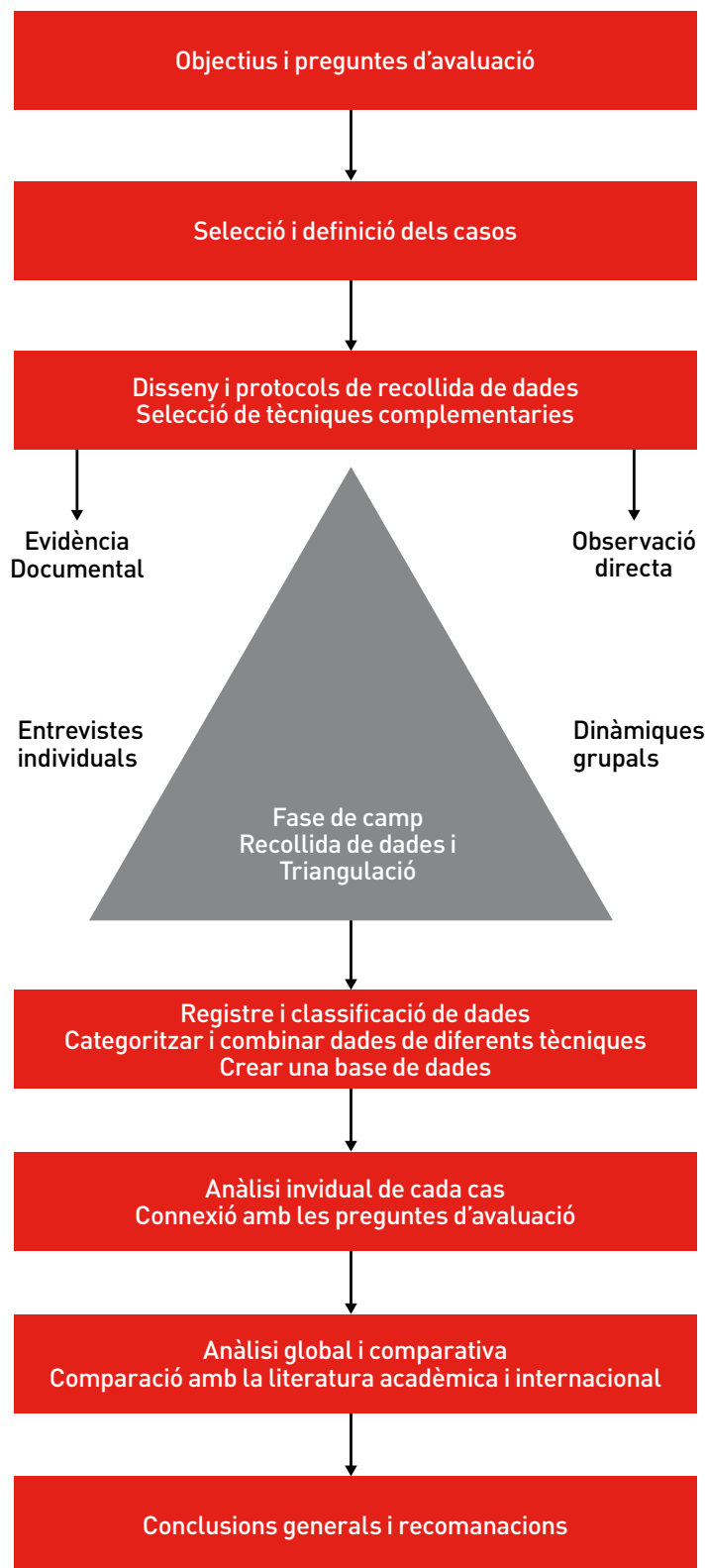
## 2.6. ESTUDI DE CASOS

L'estudi de casos permet analitzar una política pública en el seu context real, emprant múltiples fonts d'evidència, quantitatives o qualitatives simultàniament. Es defineix com a una investigació empírica que fa recerca sobre un fenomen actual en el seu context real, on els límits entre fenomen i el seu context no es mostren de forma precisa y la seva aproximació es fa de forma indirecta amb exemples significatius del fenomen (Yin 1994). Aquesta definició, aplicada a l'àmbit de l'avaluació pública, implicaria que l'estudi de casos ens permetria acostar-nos al context real d'aquelles polítiques públiques que no tenen uns límits ben definits entre la política en sí i el seu context immediat.

La potencialitat de l'estudi de casos rau en fer una bona selecció dels casos a estudiar i la seva posterior comparació. Així, un dels aspectes més importants a tenir en compte serà definir els criteris d'inclusió/exclusió de casos a partir dels objectius de l'avaluació. D'aquesta manera es converteix en un mètode molt adient per comprendre la realitat d'una política pública de manera estratègica i és idoni per explicar relacions causals complexes, analitzar processos de canvi longitudinals, realitzar descripcions d'un perfil detallat, generar teories o explorar postures teòriques i generar explicacions integrals d'una política pública.

La il·lustració següent presenta les fases generals que se segueixen per portar a terme una avaluació emprant estudi de casos:

### Il·lustració 6. Passos d'una avaluació emprant la tècnica d'estudi de casos



**Font:** adaptació pròpia a partir de Stake (1995).

L'estudi de casos en l'avaluació de polítiques públiques ens permet conèixer la implementació real d'una política pública mitjançant una selecció estratègica de casos claus i rellevants de la política pública avaluada. Malgrat això, l'estudi de casos també té les seves limitacions. En primer lloc, els resultats obtinguts tenen poca validesa per produir generalitzacions de resultats més enllà dels casos estudiats. D'aquesta manera, es pot constatar un alt risc de biaix de l'analista en la selecció dels casos. Finalment, depenent del nombre de casos, l'avaluació pot veure's ressentida pel fet que es genera un gran volum d'informació ja que se solen combinar tècniques qualitatives o quantitatives. Per tant, hi ha un risc elevat de no poder gestionar i sistematitzar correctament la informació per l'equip d'analistes. A més, de ben segur requerirà una inversió considerable de temps i recursos.

### LECTURES RECOMANADES

STAKE, R. E. *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Ediciones Morata, 1998.

HARTLEY, J. «Case study research». A: *Essential guide to qualitative methods in organizational research*. London: Sage, 2004, p. 323-333.

## 2.7. SÍNTESI DE CONTINGUTS

Les tècniques qualitatives ens permeten recollir informació de forma sistemàtica sobre percepcions, vivències i significats associats a una política pública. Les tècniques generen informació de forma intensiva sobre uns casos seleccionats de manera estratègica. Per tant, no es busca generalitzar les conclusions a les quals s'arriba sinó més aviat tenir elements empírics per comprendre com funciona realment una política pública a la pràctica. Les entrevistes i les dinàmiques grupals ens permeten saber com els actors claus d'una política pública la narren i perceben. Per contrast, l'observació ens permet veure si aquestes narracions/percepcions es corresponen amb la pràctica.

Cal dir que no hi ha una única manera d'emprar aquestes tècniques en un projecte d'avaluació. Més aviat, cada política pública i projecte d'avaluació específic requerirà d'uns usos particulars de cada una de les tècniques. Algunes d'elles s'empraran com a forma inicial d'aproximació a la política pública, mentre que d'altres aprofundiran en resultats de tècniques quantitatives o ens serviran per triangular resultats.



**Notes:**

**3** *Entre les convencions més emprades pels científics socials, hi ha les que s'anomenen convencions de Jefferson (1984). Cada investigador social les adapta a les necessitats específiques de l'anàlisi que hagi de fer de les dades transcrites.*

**4** *Per a una aportació més extensa sobre les competències de l'entrevistador es pot consultar Kvale (1996) o Britten (1995).*

**5** *Pel que fa als grups de consens, es recomana consultar Landeta (1999). Així mateix, pels grups de participació es pot consultar Baker i Hinton (1999).*

**6** *Per a més exemples sobre una estructura en aquestes tres parts de l'anàlisi qualitativa, es recomana consultar l'informe complet de Iñiguez et al. (1999). Així mateix, al portal d'Ivàlua hi ha disponible l'informe dels Plans d'Ocupació (2009) que integra tècniques qualitatives en una avaluació.*

**7** *Per a una visió més àmplia de les diferents perspectives d'anàlisi qualitativa, es recomana consultar Miles i Huberman (1994) i Patton (2002): «Qualitative analysis and interpretation». Altres perspectives inclouen l'anàlisi crítica de discurs, la grounded theory o l'anàlisi fenomenològica.*

### 3. L'ANÀLISI DE DADES QUALITATIVES

#### IDEES CLAU

- L'anàlisi qualitativa és un procés sistemàtic, rigorós i creatiu que consisteix en classificar, reduir, comparar i donar significat a les dades recollides.
- Les dades qualitatives s'obtenen de diverses fonts, com per exemple entrevistes o observacions, que finalment prendran una forma estructurada de narrativa en un text.
- Les principals finalitats de l'anàlisi qualitativa són *a)* la recerca del significat de la política pública pels actors socials que la viuen, *b)* confirmar o rebutjar teories explicatives prèvies, *c)* ampliar la informació d'una política pública a partir de les diferents perspectives dels actors socials i *d)* generar teories explicatives.
- Hi ha diferents tipologies d'anàlisi qualitativa però els d'ús més freqüent són l'anàlisi quantitativa de continguts, l'anàlisi qualitativa de continguts, l'anàlisi semàntica i de marcs d'experiència i, finalment, l'anàlisi de narrativa i de discurs.
- Actualment hi ha una sèrie de programes informàtics que faciliten el processament de les dades textuais. Aquests, no obstant això, no substitueixen el procés creatiu de l'investigador.
- La divulgació de resultats de l'avaluació qualitativa és fonamental per tal de poder donar veu als informants clau d'una avaluació.
- La presentació de resultats ha de ser cuidadosament planificada des dels inicis del projecte. A partir de quins objectius s'han d'aconseguir en l'avaluació, es determinen l'audiència, els continguts i els formats.
- Els resultats qualitius són narratius i els informes inclouran narracions literals dels informants del projecte d'avaluació.
- És important descriure de forma acurada i comprensible l'estratègia metodològica, de tal manera que permeti comprendre les decisions preses en el decurs de l'avaluació i que implicaran canvis en el disseny inicial.
- La descripció dels resultats ha d'estar separada de la seva interpretació i discussió, de manera que el lector pugui distingir entre les aportacions pròpies dels informants i aquelles dels analistes.

El procés d'investigació qualitativa és similar a qualsevol procés de recerca quantitativa: definició de les preguntes i disseny de l'estudi; recollida i anàlisi de dades; informe i validació de resultats. No obstant això, presenta la peculiaritat de no ser un procés seqüencial sinó flexible i circular. Per això cal remarcar que malgrat sembli una etapa separada de la resta, l'anàlisi en recerca qualitativa és un procés continu que s'inicia des de la recollida de dades. Mentre es porten a terme entrevistes o observacions, es generen notes en les quals l'analista desenvolupa idees incipients que serviran per donar coherència a les dades.

L'anàlisi qualitativa es pot definir com aquell procés d'ordenació, classificació, reducció i comparació per tal de donar significat a les dades obtingudes (Rodríguez i García, 1999; Ruiz Olabuénaga, 1999). Per tant, s'entén com la forma que es manipularan, es transformaran, es faran anotacions i reflexions entorn el corpus de dades. En el quadre següent, es mostren les principals característiques de l'anàlisi qualitativa:

### Taula 13. Principals característiques de l'anàlisi qualitativa

- En l'anàlisi qualitativa, els analistes classifiquen i analitzen les seves pròpies dades. És a dir, no hi ha una divisió de les tasques entre diferents professionals en la recollida, transcripció i anàlisi.
- L'experiència directa dels investigadors amb els escenaris, els informants i els documents és fonamental per donar un sentit al volum de dades recollides.
- Les dades qualitatives són eminentment textuals, després que els enregistraments d'entrevistes i notes de camp es transcriu de manera literal.
- Qualsevol tipus d'anàlisi que es realitzi es guiarà pel marc teòric i conceptual previ en què s'hagi desenvolupat el projecte d'avaluació.
- La recollida i l'anàlisi de dades qualitatives se superposen en el temps i es realimenten. Per tant, es tracta d'un procés cíclic i iteratiu ja que en certes ocasions cal tornar a les dades inicials i replantejar el procés d'avaluació.
- L'objectiu de l'anàlisi qualitativa és la recerca de tendències, tipologies, regularitats o patrons i, complementàriament, l'obtenció de d'exemples o casos únics.
- Les dades recollides es classifiquen en categories per tal de poder realitzar comparacions i establir diferències.
- La reducció de les dades no es realitza en un moment concret, sinó de manera progressiva en tot el procés.
- Sempre es té en compte el context d'on s'han extret les dades per poder-ne fer la interpretació, així com per poder determinar la seva rellevància amb relació a altres contextos.

En la literatura especialitzada hi ha nombrosos exemples que ofereixen diferents propostes de procediment per analitzar dades qualitatives. Procedeixen de camps molt diversos com l'antropologia, la sociologia o la psicologia. Per tant, l'aproximació a l'anàlisi serà molt diferent segons el marc teòric i conceptual que es prengui com a punt de partida i dels objectius que es vulguin assolir. Per facilitar la seva comprensió, adoptarem en aquesta guia una proposta molt simplificada i general. No obstant això, recomanem llegir algunes de les lectures especialitzades que recomanem al final d'aquest apartat.

A grans trets, l'anàlisi de dades qualitatives té tres fases principals. La primera fase és la fase de descobriment, en què s'identifiquen temes i es desenvolupen conceptes o idees. La segona fase inclou la classificació i sistematització de les dades i el refinament de la comprensió del fenomen estudiat. En la fase final, l'analista procura relativitzar les seves conclusions, buscant comprendre les dades en el context en què foren recollides i a ulls dels mateixos informants. En el següent quadre, esquematitzem aquestes tres fases amb les principals accions corresponents.

**Taula 14. Fases d'anàlisi de dades qualitatives**

| FASE                  | OBJECTIU  | ACCIONS  |
|-----------------------|---|--|
| <u>Descobriment</u>   | Buscar temes previs a l'estudi i emergents en les dades.  | A) Llegir detingudament les dades.<br>B) Fer una llista de temes.<br>C) Elaborar tipologies de temes a partir de fragments literals recurrents.<br>D) Desenvolupar propostes teòriques inicials.<br>E) Llegir bibliografia especialitzada.   |
| <u>Codificació</u>    | Categorització i simplificació de dades en temes, conceptes o idees.                                    | A) Identificar categories relacionades amb les tipologies temàtiques ja establertes.<br>B) Buscar informació relativa a cada categoria.<br>C) Diferents aspectes pertanyents a una categoria (subcategories).<br>D) Escriure resums de les diferents categories.<br>E) Identificar exemples (cites literals) que siguin adients a cada subcategoria.<br>F) Inspeccionar quines dades han sobrat i han quedat sense categoritzar. |
| <u>Relativització</u> | Re-interpretar les dades i conclusions en funció del seu context de recollida i a ulls dels informants. | A) Descriure els resultats de cada tipologia temàtica indicant quins són els temes recurrents i quins els excepcionals.<br>B) Relacionar tals tipologies d'informació amb les preguntes inicials del projecte.<br>C) Elaborar un document síntesi d'anàlisi que ha doni resposta a les preguntes d'avaluació.<br>D) Retornar aquest document d'anàlisi als informants i incloure'n els seus comentaris.                          |

**Font:** elaboració pròpia a partir de McDavid, Hawthorn i Huse (2005) i Taylor i Bogdan (1987).

L'anàlisi de dades qualitatives és eminentment inductiu, això és, de la dada empírica (cites literals) s'elaboren conceptes o teories explicatives. Per tant, la resposta a les preguntes d'avaluació es va construir de manera gradual, a mesura que es van llegint i treballant les dades recollides. No hi ha una fórmula simple ni única. Més aviat, l'analista es basa en la seva experiència en anàlisis similars i en el coneixement de les dades recollides.

Per aquest motiu, l'etapa de descobriment s'inicia amb l'enregistrament i la transcripció literal de les entrevistes o dinàmiques grupals. El consell pràctic que se sol donar en manuals de metodologia qualitativa és que l'analista que ha de portar a terme l'anàlisi sigui qui transcriu un major nombre d'enregistraments sonors. D'aquesta manera, la mateixa transcripció esdevé ja un gran avenç en el coneixement exhaustiu de les dades recollides. Les transcripcions han de ser el més literals possibles i han de recollir el major nombre de matisos possibles. Les convencions de Jefferson (1984) en són un bon exemple. Els enregistraments d'entrevistes i dinàmiques grupals són les fonts de dades primàries per l'analista, per la qual cosa convé guardar-les fins al final de l'avaluació. Per motius de confidencialitat, s'assigna un codi a cada enregistrament.

Una segona tasca important a fer en aquesta etapa de descobriment és reduir la quantitat de dades per a una posterior anàlisi. Les primeres lectures de les transcripcions ens han de servir per identificar els diferents continguts i la seva posició en el text. Cada analista té una manera diferent de portar a terme aquesta tasca. Alguns escriuen notes als marges, altres empen codis per identificar temàtiques i informants, subratllat amb diferents colors... Aquesta tasca prèvia ens ha de servir per identificar els diferents continguts que emergeixen de les entrevistes o corpus de documents. Actualment, hi ha a disposició dels analistes bastants programes informàtics que permeten marcar textos, assignar textos i delimitar cites literals. Aquestes tasques solen comportar nombroses i repetides lectures de les transcripcions. En repetides lectures, es redueix també el corpus de dades ja que algunes transcripcions seran més valuoses en termes de continguts potencials per respondre les preguntes inicials d'avaluació. L'objectiu d'aquesta etapa és bàsicament classificar i descriure. Es tracta d'identificar «què és el que es diu» i poder localitzar els diferents continguts en les transcripcions. La segmentació dels textos se sol portar a terme pels diferents temes d'interès o per tipologies d'informants establertes en la mostra del disseny. La taula següent mostra alguns exemples genèrics de tipologies que ens poden servir per iniciar la segmentació del volum de dades transcrites:

**Taula 15. Exemples genèrics de tipologies de temes en anàlisi qualitativa**

|   |  |
|---|--|
| Aspectes econòmics d'una política pública | Aspectes polítics                            |
| Beneficiaris                              | Funcionament i gestió de la política pública |
| Rellevància social                        |  |

En l'etapa de codificació, un cop s'han llegit les dades i s'han identificat diferents tipologies de temes, aquests s'analitzen mitjançant la creació de categories. Després de les primeres lectures de les transcripcions, s'intenta trobar patrons i dades que es relacionin entre ells i que corresponguin a un tema en concret o una categoria. Les categories són aquells temes que emergeixen en les entrevistes o documents i que, parcialment, provenen del guió de temes previ a una observació, entrevista o dinàmica grupal. Les categories també poden emergir a partir d'aspectes no previstos inicialment, fet que contribueix a enriquir els resultats finals de l'anàlisi. En el quadre següent, s'exemplifiquen algunes categories genèriques aplicables a l'avaluació de polítiques públiques:

**Taula 16. Exemples genèrics de tipologies de categories en anàlisi qualitativa**

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| Mesures contenció de costos | Indicadors de gestió  |
| Objectius estratègics       | Indicadors d'impacte  |
| Diagnosi de necessitats     | Impactes de la política pública percebuts pels beneficiaris |
| Beneficiaris directes       | Problemes de gestió   |
| Beneficiaris indirectes     | Problemes d'implementació                                   |
| Bases de dades              |   |

El procés de creació de categories és un procés d'anada i tornada, entre les categories proposades i les dades. Les categories que es generin han de ser exhaustives ja que han de permetre la classificació del major volum de dades possible. Així, han de recollir cites literals d'un mateix nucli temàtic. Per exemple, una categoria que anomenem «mesures econòmiques» no és compatible amb una categoria del mateix nivell que sigui «incentius econòmics». L'etiqueta «incentius econòmics» seria una subcategoria de la categoria «mesures econòmiques».

Un cop creades les categories, buscarem en el corpus de dades textuals informació relativa a cadascuna de les categories. Això suposa una relectura i classificació de dades textuals, primer de cada entrevista o dinàmica grupal i després de la resta d'informació. Quan separem la informació del seu context individual, s'empra un codi identificatiu que ens permetrà en qualsevol moment tornar a la seva procedència. Malgrat pugui semblar un procés llarg i pesat, les successives lectures del corpus de dades textuals i comparacions ajuden a l'analista que desenvolupi un coneixement exhaustiu de les seves dades i pugui anar generant idees per a la interpretació. En la següent il·lustració, trobem un exemple pràctic sobre com es creen cites a partir de la seva classificació en categories conceptuais:

### Il·lustració 7. Exemple d'assignació de categories a dades textuals

023 [00:00:23.10] [JS]: Si si, en el marc del pla...

024

025 [00:00:26.01] [LS]: A veure, el pla és fase molt embrionària encara de la política de PC. Aleshores, se li ha dit pla per donar-li la formalitat i aprovar-ho per acord de govern però a la pràctica és una programació de les actuacions de PC dels diferents departaments amb la nostra col.laboració o sense. Aleshores, no des de la DGPC no s'estableix quines polítiques són prioritàries sobre PC sinó que s'ha formalitzat la previsió dels diferents departaments per donar-los una força més gran. El fet de formalitzar-les a través d'un acord de govern, compromet més als departaments a endegar aquestes polítiques de forma participativa.

026

027 [00:01:43.19] [JS]: Si o sigui que és un instrument una mica per impulsar .

028

029 [00:01:46.27] [LS]: Exacte ! però no és que hi hagi una sèrie d'indicacions per part de la DGPC sobre quan. Sí sobre com però ja després quan es decideix fer un procés participatiu aleshores si que ... o un espai estable de participació aleshores si que els departaments col.laboren amb nosaltres. Els criteris han estat aquests. Aleshores el que també té molt de bo el pla és que també estableix molt bé què és PC i que no. Si fas un cop d'ull per la web del gencat, a qualsevol cosa li diuen PC.

criteris comuns~  
Programar~

criteris comuns~  
Programar~

Beneficis~  
Resultats pla~  
Roi DGPC~

En agrupar la informació en diferents categories, s'analitzarà establint comparacions

constants entre dades, que ens permetrà identificar diferents aspectes relatius a cada categoria. Seran el que anomenarem *subcategories* i ens serviran per dotar de major coherència interna a la informació que conté cada categoria. Un cop s'han establert subcategories i s'han assignat cites literals al conjunt de les categories, es procedeix a una fase de reducció de les dades. S'elaboren resums que descriguin la informació relativa a cada categoria o en les seves relacions per tal de donar sentit a les dades de manera global. En aquesta fase, és important seleccionar aquelles cites textuais que esdevinguin exemples clars i que mostrin les percepcions dels informants de la política pública.

Un cop acabada la classificació i recerca d'exemples, es procedeix a la descripció dels mateixos buscant tant aspectes semblants com aspectes diferents, contradiccions significatives en les dades. La fase final, per tant, és la interpretació. En aquesta fase es tracta d'establir relacions i desenvolupar explicacions o hipòtesis que constitueixin un marc que ens permeti dotar de sentit les percepcions dels diferents informants. En aquesta fase final es tracta de donar coherència a les dades amb relació a les preguntes inicials d'avaluació. Per tant, es tracta de desenvolupar explicacions globals que donin compte de perquè les percepcions dels informants són de la manera que són. La interpretació de les dades, altament subjectiva, es pot fer des de diferents perspectives: individual, segons estudis de cas, temàtiques... Per tant, és recomanable en qualsevol anàlisi interpretatiu incloure més d'un investigador per assegurar el rigor dels resultats i la validesa de les interpretacions que sorgeixen. En termes ideals, també haurien de validar aquestes interpretacions els mateixos informants. Una manera interessant d'aproximar-se a la participació dels informants és la presentació preliminar als informants i la incorporació de discussió en l'anàlisi final.

No hi ha una única manera d'entendre el concepte d'interpretació de resultats en la l'anàlisi qualitativa. Però un dels consells que se sol donar entre analistes qualitatius és que una anàlisi ha de tenir un mínim de tres parts<sup>6</sup>:

| PARTS  | EXEMPLE  |
|--|--|
| Descripció de la percepció dels informants.  | En el procés d'hemocaptació, els professionals no donen prou informació al donant de sang.   |
| Cites literals que exemplifiquin aquestes descripcions.                                  | «Hay falta de feed-back por parte de la ATS y el personal médico... ambas miraban cómo iba llenándose la bolsa pero apenas hubo interacción verbal con los profesores» OU/:7:                      |
| Interpretació de l'analista que doni compte de les conseqüències d'aquestes percepcions. | La poca informació que es facilita als donants genera desconfiança amb el sistema de donació de sang. Desconfiar, en termes pràctics, afavoreix actituds poc favorables a reincidir en la donació. |

**Font:** elaboració pròpia a partir d'Íñiguez et al. (1999).

Aquestes tres components han d'estar ben diferenciades en la redacció de resultats. És molt rellevant que la interpretació de l'analista i la percepció dels informants es distingeixin clarament en l'exposició de resultats. Aquesta premissa esdevé cabdal ja que les cites literals són l'única forma que tenen els informants de donar a conèixer les seves percepcions.

Un cop hem anat elaborant fragments de text que contenen aquestes tres parts (descripció, cita literal i interpretació), cal definir quin tipus d'anàlisi es vol portar a terme. Dins de les ciències socials, hi ha una gran varietat d'aproximacions analítiques. No obstant això, en aquesta guia, només tractarem aquelles que esdevenen més rellevants per a l'anàlisi d'una política pública<sup>7</sup>. En concret, resumirem de forma breu l'anàlisi de continguts i l'anàlisi de marcs cognitius.

### 3.1. L'ANÀLISI DE CONTINGUTS

Una forma per començar a estructurar grans quantitats de text per tal que pugui ser analitzat és resumir i llistar els principals temes que conté. A partir d'aquí, l'existència de diferents temes pot ser comptada o analitzada. L'anàlisi de continguts es defineix com a una sèrie de processos per recollir i organitzar informació de manera estandarditzada que permet als analistes fer inferències sobre les característiques i significats dels textos escrits. En el següent quadre presentem una síntesi dels avantatges i desavantatges que comporta emprar l'anàlisi de contingut:

**Taula 17. Quadre d'avantatges i desavantatges de l'ús de l'anàlisi de contingut**

| AVANTATGES   | DESAVANTATGES   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Analitza produccions escrites que donen compte de les percepcions d'actors socials i també d'institucions.</li><li>• Permet anàlisis quantitatives i qualitatives.</li><li>• Pot ser emprada per interpretar la finalitat per la que s'ha escrit un text i com s'empra el llenguatge en el mateix.</li><li>• És un mètode poc intrusiu ja que analitza produccions textuals.</li><li>• Quan es realitza de manera sistemàtica, es considera un mètode relativament objectiu en basar-se en un recompte de freqüències.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Pot comportar una gran inversió de temps.</li><li>• Pot esdevenir una forma de produir reduccions esbiaixades, que no recullin els aspectes centrals dels textos analitzats.</li><li>• Normalment es realitzen anàlisis de continguts que es limiten a un recompte de paraules.</li><li>• No contempla el context en què els textos analitzats s'han produït.</li><li>• En textos complexos, pot esdevenir difícil la seva automatització en programes informàtics.</li></ul> |

**Font:** elaboració pròpia a partir de Patton (2002), «Qualitative analysis and interpretation».

Els analistes quantifiquen i analitzen la presència de certs significats i paraules relacionades en textos clau i després en fan inferències sobre els missatges escrits dins el text, l'autor,



l'audiència o la pertinença grupal on s'ubica l'escriptura del text. Com a textos s'empren sovint qualsevol mena de producció escrita o que pugui ser transcrita. Per portar a terme una anàlisi de contingut, el text es codifica en categories taxonòmiques a partir de diferents nivells: paraula, el sentit de la paraula, frases o temes. A partir d'aquí, s'analiza el resultat a partir de dues formes d'anàlisi: la conceptual o la relacional.

Per anàlisi de continguts conceptual, s'entén l'anàlisi de la presència/absència i la freqüència de certs conceptes representat per paraules en un text. Per exemple, si el terme «exclusió social» és un terme recurrent en una línia editorial d'un diari. Amb una anàlisi conceptual es pot determinar quantes vegades el diari empra paraules com «inclusió», «incloure», «assimilar», «incorporar»... en un volum determinat d'exemplars. Com a molts dels mètodes, l'anàlisi quantitativa de continguts s'inicia amb la identificació de les preguntes a respondre i amb els criteris de creació de la mostra de textos a analitzar. Una vegada s'han escollit, el text es codifica en categories que 1) han de ser excloents les unes amb les altres i 2) han de recollir fragments de text homogenis entre ells. Les categories solen ser paraules (per exemple, integració) o grups de menys de tres paraules (integració social). D'aquesta manera, s'arriba a construir una base de dades de les categories més rellevants per la pregunta d'avaluació. Si el llenguatge binari (0,1) indica la presència i l'absència de certes categories, la freqüència de les mateixes n'indica el grau d'importància dins del corpus de dades textuals. La següent taula mostra de forma simplificada l'operacionalització quantitativa prèvia a l'anàlisi:

**Taula 18. Exemple d'operacionalització de categories per una anàlisi quantitativa de continguts**

| CATEGORIES | PRESENCIA | FREQÜÈNCIA |
|------------|-----------|------------|
| A          | 0         | -          |
| B          | 1         | 2          |
| C          | 1         | 7          |

A partir d'aquesta preanàlisi es pot procedir a fer una anàlisi estadística bàsica per extreure grans conclusions sobre quins termes s'empren més sovint en el corpus textual, quins no s'hi han emprat i quins altres s'hi han emprat de forma més intensiva. Reprenent l'exemple de la integració social, algunes conclusions prenen aquesta forma: «el terme *inclusió social* s'empra un total de 1.200 vegades, mentre que *assimilació* ho fa unes 200 vegades; el terme *estranger* no s'empra en el text, mentre que *immigrant* hi apareix 500 vegades».

Per contrast, l'anàlisi de continguts relacionals va un pas més enllà i examina les relacions entre diferents conceptes. Per tant, l'objectiu d'aquesta anàlisi no és només fer un recompte de paraules sinó investigar quines són les relacions entre categories o paraules més freqüents. L'objectiu és extreure les relacions més freqüents entre paraules fins a poder

elaborar-ne un mapa conceptual. Retornant a l'exemple de la *integració social*, amb una anàlisi relacional es pot detectar si el terme *integració social* es relaciona sovint amb el terme *immigrant/immigració* i determinar quina mena de significats emergeixen com a resultat d'aquest agrupament. Un cop s'ha portat a terme una anàlisi conceptual de continguts, s'inicia l'estudi de freqüència de les relacions entre les diferents categories (per exemple, *integració social* amb termes com *immigrant* o *estranger*). Els aspectes de les relacions que s'analitzen són els següents:

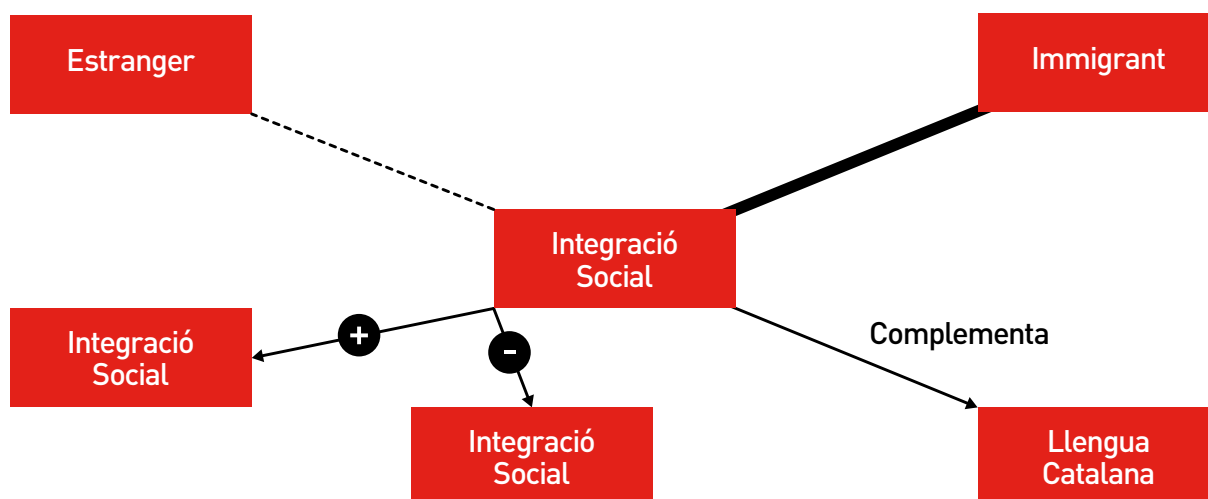
**A) Intensitat de la relació.** Es refereix al nombre de vegades que es relacionen dos o més conceptes. Per exemple, que el terme *integració social* es relacioni moltes vegades amb el terme *immigrant* i poques amb el terme *estranger*.

**B) Signe de la relació.** Es refereix a la relació, positiva o negativa establerta entre els conceptes. L'ús dels signes + i - ajuden a il·lustrar les relacions. Per exemple, de manera fictícia, el terme *integració social* s'associa positivament al terme *uropeu* mentre que negativament al terme *africà*.

**C) Direccionalitat de la relació.** Es refereix a la tipologia de relacions entre dos conceptes. Alguns exemples de direccionalitat són X inclou Y; X s'esdevé abans que Y; si X, aleshores Y; X complementa Y, o altres aspectes condicionals. Com a exemple fictici, el terme *llengua catalana* complementa el terme *integració social*.

La següent il·lustració mostra una representació fictícia d'aquests tres aspectes: la intensitat, el signe i la direccionalitat.

### Il·lustració 8. Exemple de representació en una anàlisi de contingut



Les representacions gràfiques poden arribar a ser força complexes ja que per a cada relació es poden il·lustrar els tres aspectes. No obstant això, si poden esdevenir útils com a forma de resumir les relacions que són més significatives pels objectius d'una avaluació.

L'anàlisi de continguts permet analitzar de manera sistematitzada gran volum de produccions textuais. Permet analitzar de forma quantitativa i qualitativa hipòtesis prèvies sobre les relacions conceptuals que organitzen les produccions escrites d'una política pública, una institució o els grups socials que s'hi relacionen.

#### LECTURES RECOMANADES

BARDIN, L. *El análisis de contenido*. Madrid: Ediciones AKAL, 1996.

NEUENDORF, K. *The content analysis guidebook*. London: Sage, 2002.

### 3.2. L'ANÀLISI DE MARCS COGNITIUS

El terme marc cognitiu o de referència és un concepte emprat en ciències socials per descriure els esquemes cognitius en què els actors socials es basen per entendre i reaccionar davant informació nova que reben. De forma molt simple, els actors socials durant la seva vida construeixen una sèrie de filtres cognitius que els ajuda a donar sentit a les noves experiències que viuen. Per exemple, si en una conferència veiem algú que fa un badall podem pensar que està cansat (marc físic) o que no li interessa el que s'està dient (marc social). Mentre que el primer cas denota una reacció física d'un estat corporal, el segon s'explica com a reacció voluntària a un estat emocional d'avorrimet. No tothom percebrà de la mateixa manera el badall, o fins i tot una mateixa persona pot percebre en un primer moment que la persona manifesta desinterès i tot seguit ratificar que la persona està cansada perquè es va adormint durant la conferència.

D'aquesta manera, els marcs són dispositius cognitius i mentals que ens ajuden a atribuir significat a la informació que ens arriba, ja sigui en forma escrita o visual. D'aquesta manera, els marcs cognitius seleccionen el repertori d'interpretacions que determinats actors socials poden fer d'un mateix esdeveniment, afavorint certes percepcions i descartant-ne d'altres. Els marcs cognitius ens proporcionen formes simplificades però ràpides per processar informació emergent. Per tant, ajuden a determinar formes de veure el món, objectius i formes de procedir (Lakoff, 2007). La funció d'un marc cognitiu és dirigir la percepció dels actors socials envers una identificació correcta d'una percepció antiga i ja viscuda: trobar algun element familiar en la nova informació fa que etiquetem aquests nova informació a través d'elements que ja ens són familiars com si la nova informació fos un exemple d'informació que ja coneixem i hem manejat

En clau d'avaluació de polítiques públiques, estudiar els marcs cognitius ens permet descobrir quines són les formes mentals predominants que simplifiquen la informació, la processen i generen tant objectius futurs com accions a emprendre. En últim terme, tota política pública és gestionada i implementada per un complex i ric ventall de persones. Per tant, els marcs cognitius ens poden ajudar a entendre com, davant un esdeveniment

que afecti la política pública que avaluem, quin repertori de percepcions es presenta com a possible i quin repertori com a impossible. Ens permet saber quins mecanismes perceptius i com certes associacions semàntiques operen per fixar prioritats, agendes, accions a emprendre i objectius a mig i llarg termini. Per exemple, introduir una ecotaxa per raons turístiques pot ser emmarcat des d'un marc ecologista ('la ecotaxa protegirà el medi ambient') o des d'un marc econòmic-turístic ('la ecotaxa farà que menys persones vinguin a fer turisme'). Ambdues interpretacions són vàlides i responen a col·lectius diferents vinculats a una mateixa acció política. Per tant, ambdós marcs cognitius podran afectar com finalment una hipotètica ecotaxa s'implementi en un territori a partir d'unes necessitats que es legitimen des de dos esquemes perceptius diferents (ecologista o turístic).

Després d'elaborar una bona pregunta d'avaluació, cal obtenir els textos clau sobre els quals treballar. Aquests textos poden incloure documents oficials, anuncis en premsa o transcripcions d'entrevistes individuals o grupals... Cal incloure qualsevol document escrit que l'analista pensi que representa la forma de pensar dels diferents actors socials implicats directament o indirectament en una política pública. Després de fixar el corpus textual per l'anàlisi, una anàlisi de contingut quantitativa ens pots ajudar a simplificar la informació en aquelles paraules clau emprades més freqüentment. A partir d'aquí, es tracta d'anar ampliant aquest nombre de paraules clau de forma jeràrquica en un arbre conceptual, de tal manera que tinguem diferents arbres semàntics excloents entre ells.

A partir d'aquest moment, la tasca de l'analista consisteix en veure com s'estableixen les relacions jeràrquiques entre les diferents paraules clau dels diferents arbres semàntics. Així, es concep que la comunicació d'informació consisteix en narrar de forma estructurada i coherent una història amb certs elements que la fan 'comprensible': uns emissors (qui l'explica), una audiència (a qui es dirigeix), formes d'evidència (elements que fan creure en la veracitat d'aquesta història, per exemple xifres o estadístiques), causalitats (elements precedents que expliquen la present història) i un missatge (contingut o lliçó que una història transmet). A partir de la identificació progressiva d'aquests elements, es poden construir narracions o històries que ajuden a certs actors socials a seleccionar i destriar la informació que els hi arriba de l'exterior. Resta, per tant, analitzar quins són els emissors, les audiències, les formes d'evidència, causalitats i missatges que no es tenen en compte en la narració de la història i es deixen fora del fil argumental del corpus textual analitzat. Aquests aspectes que no contempla la narració simplifiquen la comprensió de la nova i constant informació que els actors socials reben sobre una fenomen social concret.

Per a exemples concrets d'aquesta tipologia d'anàlisi, el Frame Works Institute<sup>8</sup>, és un institut de recerca, que assessora a entitats del tercer sector sobre com elaborar estratègies de comunicació efectives en aspectes socials pels quals treballen. Ofereix tant recursos teòrics com recerca aplicada sobre com els marcs cognitius operen sobre polítiques públiques de joventut, educació, salut, immigració o medi ambient.

### LECTURES RECOMANADES

LAKOFF, G. *No pienses en un elefante*. Madrid: Editorial Complutense, 2007

BALES, S. N. *Framing public issues*. Washington DC: FrameWorks Institute, 2002.

### 3.3. ÚS D'EINES INFORMÀTIQUES EN L'ANÀLISI DE TEXTOS

L'auge de les tècniques qualitatives en ciències socials ha comportat també l'aparició de tot un seguit d'aplicacions informàtiques que ajuden a l'analista durant el procés de tractament de les dades. Mentre que la vessant més quantitativa de la recerca social porta ja temps beneficiant-se del processament informàtic de dades numèriques, l'analista de dades qualitatives només emprava els ordinadors com a processador de text. Fou en la dècada dels vuitanta que aparegueren els primers programes informàtics pel processament de dades qualitatives.

Fins aleshores, la tasca d'anàlisi es feia de forma manual emprant còpies en paper i fitxers per organitzar els textos segons diferents criteris. Aquest procediment requeria tallar i enganxar trossos d'interès, pel que es requerien diverses còpies d'una mateixa transcripció. A més a més, es feien servir llapis de colors amb els quals se subratllaven els diferents trossos de textos segons els codis que s'havien creat. Per tant, el fet d'establir relacions entre conceptes i connexions entre temes era una tasca que requeria un volum considerable de temps.

Actualment aquests procediments han trobat un suport molt valuós en els programes informàtics que reben el nom genèric de CAQDAS (Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software). L'oferta de programari és àmplia<sup>9</sup> i la majoria comparteixen funcions suficients com per prestar suport satisfactori en el tractament de dades qualitatives. Per tant, pel que fa a l'elecció del programari, no serà tant la potencialitat dels programes com una qüestió de preferències personals de l'analista. En el següent quadre resumim les funcions bàsiques que la majoria de programes ofereixen a l'analista:

#### Taula 19. Funcions bàsiques del software auxiliar en l'anàlisi de dades qualitatives

- Organitzar segments de text
- Codificar a partir de categories
- Assignar textos a les categories establertes
- Relacionar textos entre categories
- Generar de forma automàtica la codificació de cites literals
- Realitzar cerques textuais segons criteris establerts com categories, característiques dels textos...
- Fer cerques amb operadors booleans
- Crear informes de resultats a partir de categories i fragments de text
- Realitzar diagrames conceptuals o xarxes semàntiques

El software auxiliar a l'anàlisi qualitativa té molts avantatges: automatitza el procés de codificació i creació de cites; permet modificar la codificació a mesura que es va analitzant; reforça la consistència i la comprensió dels textos; o permet la triangulació entre analistes. No obstant això, el software no permet fer interpretacions de les dades que són inherents a l'anàlisi qualitativa. Aquesta és una responsabilitat que queda a mans dels analistes. Per tant, cal que el procés automatitzat d'anàlisi amb software es realitzi amb una base teòrica prèvia, amb unes preguntes sòlides i susceptibles d'ésser abordades des de l'anàlisi que s'està realitzant.

### 3.4. CARACTERÍSTIQUES DE L'ESCRITURA QUALITATIVA

L'escriptura qualitativa pot ser una experiència relativament diferent a l'escriptura d'un informe de resultats quantitius. Això és degut a que, per molts analistes, aquesta tasca és part de l'anàlisi. El procés d'escriptura (decidir què incloure, en quin ordre i com construir cada paràgraf) fa reflexionar a l'analista sobre les dades recollides, sobre possibles connexions i aportacions que no emergeixen fins a fases finals de l'avaluació. Per tant, és important iniciar el procés d'escriptura en el mateix moment que s'inicia la recollida de dades amb notes memorístiques o reflexions provisionals sobre l'anàlisi. Això fa que no hi hagi una única manera de narrar resultats d'una avaluació qualitativa. Tot seguit, s'ha cregut oportú resumir algunes característiques generals que ajudin en el procés d'escriptura:

**A) Sensibilitat amb el context.** Una avaluació amb mètodes qualitius se situa en un context determinat i aquest context ha de quedar reflectit en l'informe d'alguna manera. La necessitat d'avaluar una política pública i conèixer la percepció dels seus actors socials neix d'un context cultural, polític i temporal determinat. Un informe que inclou informació rellevant sobre el context ajuda al lector a situar la demanda de l'avaluació, els resultats i les recomanacions de l'informe.

**B) Audiències no especialitzades.** Un dels punts clau alhora d'escriure, no només en el cas de resultats qualitius, és el fet de recordar l'audiència potencial mentre es va elaborant l'informe. Oblidar l'audiència sovint implica assumir que el lector comparteix el mateix nivell d'especialització que l'analista. En el procés d'avaluació molt sovint es realitza una devolució de resultats a un nombre variat de persones interessades en l'avaluació: els informants del projecte, persones que potencialment podem emprar els resultats de l'avaluació (decisors polítics, per exemple) o potser audiències més generals amb l'ajut dels mitjans de comunicació de masses. Els incentius per fer aquesta devolució és intentar influir en la presa de decisions d'una política pública. Moltes vegades errar en aquesta pràctica de devolució es limita a una qüestió estilística: produir informes llargs i plens de tecnicismes no és la millor manera d'informar a aquelles persones que han d'emprar els resultats d'una avaluació. Per tant, preparar versions de l'informe final més curtes i accessibles (llenguatge directe i poc tecnificat) per a aquestes audiències no especialitzades esdevé una forma de difusió molt efectiva.

**C) Reflexivitat.** Incloure la reflexivitat en un informe d'avaluació implica donar compte de la interacció de l'analista amb el procés d'avaluació i amb els informants clau del projecte. Implica descriure i justificar aquelles contingències esdevingudes durant el procés d'avaluació i que n'han alterat el seu disseny inicial. La reflexivitat també inclou donar compte sobre quina i com ha estat la relació de l'analista amb els informants del projecte. D'aquesta manera, es posa de manifest com ha estat aquesta relació, si distant o participativa. Així, serà important detectar i posar de manifest com els informants de l'avaluació reaccionen a l'avaluació mateixa, si l'acullen com a necessària o la veuen com un exercici de control i supervisió.

**D) Percepció dels participants.** Les tècniques qualitatives recullen informació sobre les percepcions dels informants. Per tant, l'analista en els seus escrits es converteix en el portaveu de les percepcions dels informants sobre aspectes, que d'altra manera no prendrien la importància que se'ls hi pot donar en un informe d'avaluació. Per tant, es consideren igualment rellevants tant les aportacions d'un alt càrrec com d'un administratiu o tècnic especialista.

**E) Selecció de cites literals.** Les cites literals són l'evidència de les interpretacions i argumentari de l'analista. Representen les percepcions dels informants i com aquestes ajuden i donen coherència a l'argument de l'analista. El lector d'un informe d'avaluació no tindrà accés tan complet a les percepcions dels informants com l'analista, per la qual cosa serà important escollir aquelles cites literals que millor representen les percepcions dels informants. El nombre de cites literals dependrà de la quantitat de dades analitzades, però en principi un informe hauria d'incloure totes aquelles cites que permeten al lector jutjar la credibilitat de les interpretacions de l'analista. La selecció de cites literals proporciona un context al lector i explica que no s'ha escollit qualsevol cita, sinó aquelles més representatives de la percepció dels informants. Una selecció excessiva de cites literals sense una interpretació coherent farà que el lector no pugui copsar l'argument de l'analista sobre la percepció dels informants.

Un aspecte important a tenir en compte és la confidencialitat dels participants a l'hora de seleccionar les cites literals. Pseudònims i anonimització de les dades susceptibles d'identificar un informant són aspectes clau que s'han de repassar a consciència abans de divulgar obertament un informe d'avaluació. En casos on l'especificitat de la política analitzada (només hi ha un servei de característiques similars, per exemple) pot ser complex anonimitzar les cites literals. En aquests casos, cal que els participants afectats donin la seva conformitat abans de difondre qualsevol versió d'un informe.

### 3.5. MODELS D'ESCRITURA DE RESULTATS QUALITATIUS

Hi ha una gran varietat de formats i estils en la presentació de resultats qualitatius, des dels que segueixen l'estructura estàndard de qualsevol investigació fins els que ho fan en

forma de narració. Fonamentalment, depèn dels objectius de transferència i difusió que es vulguin aconseguir. No obstant això, considerem apropiat oferir en aquesta guia dos models genèrics<sup>10</sup>:

**El model convencional.** Malgrat que hi ha uns continguts mínims que haurien d'abordar-se en tot informe d'avaluació amb mètodes mixtos, la forma i l'extensió podran variar. Aquests continguts s'aconsella que siguin els següents:

- **Breu descripció del context.** Cal descriure de forma comprensible l'origen de la demanda d'avaluació per tal de poder copsar perquè és important avaluar tal política emprant mètodes qualitius
- **Problema o tema d'estudi.** Es descriurà el problema o tipus d'avaluació, el coneixement existent i es farà èmfasi en allò que no es coneix i queda pendent per indagar. Es podrà fer menció sobre com els mètodes qualitius contribueixen a pal·liar aquestes llacunes de coneixement.
- **Objectius o preguntes d'avaluació.** Es recolliran els objectius de manera clara i sintètica, distingint entre objectius primaris i secundaris.
- **Mètode.** Es descriurà el disseny de l'estudi a partir d'una descripció detallada del procés d'investigació, especificant les diferències entre el disseny inicial i la forma final. Es faran explícits els canvis així com els motius pels quals s'han emprats canvis en el disseny inicial. Es descriurà el disseny mostral i la composició final de la mostra. Es proporcionarà informació detallada sobre les tècniques de recollida d'informació emprades, amb els objectius que persegueixen i els informants que han participat en les diferents tècniques. Així mateix, es descriurà quina mena d'anàlisi s'ha portat a terme i els diferents passos realitzats. És important esmentar si s'ha emprat qualsevol mena de triangulació de resultats i quants investigadors han format part del procés.
- **Resultats.** Els resultats es presenten de forma estructurada en funció dels diferents objectius que, prèviament, s'han ordenat jeràrquicament. Els resultats amb dades qualitatives prenen una forma narrativa, s'empen cites literals dels informants, es distingeix entre la interpretació de l'analista i la opinió dels informants, s'especificarà qui són els informants inclosos en les cites i s'especificarà la procedència de les cites mitjançant la seva codificació.
- **Conclusions i recomanacions.** Les conclusions són les implicacions que es deriven de l'anàlisi. Aquestes s'han d'ordenar de manera lògica d'acord amb els objectius de l'avaluació. Les conclusions hauran d'acabar amb recomanacions per accions futures que permetin millorar la política pública avaluada.

**Estructuració a partir de nuclis temàtics.** Un model complementari de presentació de resultats és aquell que organitza les aportacions de l'estudi a partir de nuclis temàtics. Per tant, determinats temes o conceptes de l'anàlisi esdevenen apartats o subapartats que estructurin els resultats. Per posar un exemple, conceptes com els beneficiaris



del programa o la implementació de les actuacions esdevenen títols que estructurin el conjunt de missatges que transmet l'avaluació. L'avantatge d'aquest model de presentació de resultats és que permet prioritzar a conveniència els conceptes i missatges de major a menor importància. Els encapçalaments proporcionen informació substantiva sobre l'avaluació, assenyalant l'ordre en la presentació de resultats. Aquest model de presentació no implica oblidar-se de l'estructura convencional. Més aviat, es pot aconseguir una major riquesa i difusió dels resultats i recomanacions si es generen models mixtos entre ambdós models. Per exemple, es pot crear un apartat titulat «Anàlisi» amb un compendi de subapartats temàtics (beneficiaris, la implementació de les actuacions, problemes percebuts...).

En ambdós models d'informe és important incloure un resum executiu. Aquests resums consisteixen a sintetitzar les principals aportacions d'un informe en un format estructurat de forma coherent, amb llenguatge entenedor i que permeti una lectura àgil de les aportacions de l'informe. La principal finalitat d'aquesta mena de resums és l'estalvi de temps. És a dir, fer accessible els resultats de l'estudi a audiències que, per se, no disposen de gaire temps per llegir l'informe complet de l'avaluació. En aquest sentit, disposar d'un informe executiu esdevé un recurs estratègic molt valuós per arribar a certs informants sistèmics o actors rellevants de la política avaluada.

Per concloure aquest apartat, cal recordar que hi ha recursos visuals per donar suport a la difusió de resultats d'una avaluació. Les pàgines web i el llenguatge de l'hipertext són avui en dia una eina molt freqüent emprada per fer accessible el coneixement a audiències no expertes. Hi ha un gran ventall de recursos accessibles per tal de crear formats virtuals pels resultats d'una anàlisi qualitativa. Un bon exemple n'és el projecte DIPEX (Database of Individual Patients' Experience)<sup>11</sup>. Aquest projecte liderat per una entitat sense ànim de lucre empra dades i testimonis d'una sèrie d'estudis qualitius amb pacients amb malalties greus per difondre informació sobre com es poden afrontar els símptomes, com van trobar suport i van decidir entre diferents tractaments. Les principals conclusions de cada estudi qualitatiu es resumeixen sota un encapçalament per a cada malaltia (autisme, depressió...) i es combinen amb extractes literals dels entrevistats en format de text o vídeo. La web ofereix la possibilitat de fer cerques per paraules clau i ofereix informació addicional sobre atenció sanitària específica i associacions de pacients. D'aquesta manera, aquest format fa accessible un cúmul de resultats d'estudis acadèmics a persones que busquen altres pacients amb les mateixes problemàtiques.

## EXEMPLE D'ESTRUCTURACIÓ D'UN INFORME DE RESULTATS A PARTIR DE NUCLIS TEMÀTICS: L'AVALUACIÓ DELS PLANS EDUCATIUS D'ENTORN

El capítol de l'anàlisi de dades qualitatives de l'avaluació dels Plans Educatius d'Entorn agrupa les percepcions dels informants clau a partir de quatre nuclis temàtics: el disseny i la racionalitat del pla, les actuacions, aspectes d'organització i funcionament i, finalment, percepcions d'impactes i millores atribuïbles al programa.

En cada apartat, el capítol s'inicia amb un encapçalament que resumeix la percepció general dels actors. Tot seguit, es desenvolupa aquest enunciat i s'exemplifica amb frases literals dels informants entrevistats. A continuació, trobem un exemple de l'informe on es descriu la percepció dels entrevistats sobre com els objectius estratègics del programa es tradueixen a la pràctica:

**Els dos objectius estratègics formals del programa (cohesió social del municipi i èxit educatiu per tot l'alumnat) es tradueixen a la pràctica en nocions poc operatives de cohesió social i èxit educatiu dins un discurs de caire compensatori amb la població immigrant**

En general, les persones entrevistades donen una definició genèrica i poc operativa tant de cohesió social com d'èxit educatiu. La noció de *cohesió social* es relaciona de manera automàtica amb la necessitat que qualsevol persona del municipi se'n pugui sentir part. Per tant, s'apela a un sentiment de pertinença local que se sustenta en la participació de tota la ciutadania en les activitats del poble. Dins d'aquesta lògica narrativa, es percep que els agents educatius municipals haurien de tenir un paper rellevant en el foment de la participació de col·lectius immigrants en activitats educatives extraescolar, uns col·lectius que requereixen d'un tractament compensatori en la seva integració social en la cultura catalana del municipi. Per exemple, un coordinador LIC esmentava: «Abans que nens marroquins o gambians siguin al carrer, millor que s'estiguin al pati de l'escola jugant a futbol. No els deixarem pas fora del municipi, oi?» [A2]. Així mateix, una tècnica municipal ens argumentava que amb referència a l'alumnat immigrant «la complexitat de fons és molt forta. Es conté perquè no exploti més que no pas per millorar» [A3].

Per a més exemples, es recomana consultar el capítol qualitatiu de l'informe d'avaluació disponible a la pàgina web d'l'avalua.

### 3.6. SÍNTESI DE CONTINGUTS

La finalitat d'una anàlisi de dades qualitatives és explicar el perquè certs actors perceben d'una determinada manera un fenomen o institució social. La tasca principal de l'analista serà seleccionar aquells fragments que millor representin aquestes percepcions, com a evidència per il·lustrar les seves interpretacions i argumentari sobre tals percepcions.

En aquest capítol hem presentat dues formes d'analitzar dades qualitatives: l'anàlisi de continguts i l'anàlisi de marcs cognitius. Ambdues segmenten les dades textuais amb codis que agrupen fragments de text que pertanyen a una mateixa categoria temàtica. Serà a partir d'aquí i de forma inductiva que l'analista anirà construint la seva explicació sobre com els

informants perceben d'una determinada manera una política pública. D'aquesta manera, com hem dit, l'anàlisi qualitativa s'inicia quan comença la recollida de dades, amb notes memorístiques sobre aspectes que poden ser rellevants en una posterior anàlisi.

Un aspecte final que cal recalcar és que l'anàlisi qualitativa es veu reforçada si s'empren mètodes de triangulació tant d'analistes (diferents analistes mirant les mateixes dades) i de tècniques (diferents tècniques condueixen a resultats similars). Serà important, en el decurs de l'anàlisi, tenir en compte aspectes de rigor i qualitat en estudis qualitatius que ja hem especificat en aquesta guia.

Els dissenys qualitatius es caracteritzen per ser iteratius i circulars, per tornar diverses vegades a les mateixes etapes d'investigació. D'aquesta manera, és important incloure en la planificació de l'avaluació una fase addicional de difusió i transferència dels resultats de l'anàlisi qualitativa. D'aquesta manera, podem des de ben iniciada l'avaluació pensar en el format, audiències i continguts que formaran part de l'estratègia de comunicació de resultats.

#### LECTURES RECOMANADES

AMEZCÚA, M.; GÁLVEZ TORO, A. «Los modos de análisis en investigación cualitativa en salud: perspectiva crítica y reflexiones en voz alta». *Revista Española de Salud Pública*, vol. 76 (2002), p. 423-436.

TAYLOR, S. J.; R. BOGDAN. «El trabajo con los datos. Análisis de los datos en la investigación cualitativa». A: *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*. Madrid: Paidós Ibérica Ediciones S.A., 1987, p. 152-178.

MILES, M. B.; HUBERMAN, M.A. *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. London: Sage Publications, 1994.

PATTON, M. Q. «Qualitative analysis and interpretation». A: *Qualitative research and evaluation methods*. London: Sage, 2002, p. 431-541.

RILEY, J. *Getting the most from your data: a handbook of practical ideas on how to analyse qualitative data*. London: Technical and Educational Services, 1990.

WOLCOTT, H. F. *Writing up qualitative research*. London: Sage, 2009.

## Notes:

**8** Per a més informació, es pot consultar la pàgina web <<http://www.frameworksinstitute.org/>>

**9** Entre els programes per a l'anàlisi qualitativa hi ha AtlasTi, The Nudist, the Ethnograph, NVivo o Transana.

**10** Com a exemple d'informe que emprà mètodes qualitius es recomana consultar l'informe d'avaluació dels Plans d'Ocupació (2009) disponible al portal d'Ivalua ([www.ivalua.cat](http://www.ivalua.cat)).

**11** Aquest projecte es troba disponible a <<http://www.healthtalkonline.org>>

## 4. LA QUALITAT DE LA METODOLOGIA QUALITATIVA: ASPECTES RELATIUS AL SEU RIGOR CIENTÍFIC

### IDEES CLAU

- En recerca qualitativa, el desenvolupament sistemàtic del mètode és una de les formes per les quals es garanteix la qualitat dels resultats i del coneixement que es genera.
- Metodologia qualitativa i metodologia quantitativa són dues estratègies específiques per aproximar-se a un fenomen social i, per tant, apliquen també criteris de qualitat i rigor que els hi són específics.
- El gran nombre d'aplicacions de la metodologia qualitativa fa que hi hagi un gran nombre de criteris considerats com a vàlids per inferir-ne la seva qualitat. No obstant això, els més emprats pels investigadors qualitius són la correspondència teoricometodològica, la credibilitat, la transferibilitat, la consistència, la reflexivitat i la rellevància social.
- El procés de verificació de la qualitat de la recerca qualitativa no afecta només als resultats de la mateixa. S'aconsella aplicar-lo de forma reiterada des de bons inicis de la recerca en aspectes com: la coherència entre la pregunta d'investigació i el mètode d'investigació, la selecció de la mostra d'informants, les tècniques de recollida d'informació en relació als objectius de la recerca, les estratègies d'anàlisi de les dades i la presentació de resultats de forma ordenada i comprensible.
- Per tal de garantir la qualitat de la recerca qualitativa, s'empren estratègies com la triangulació i la verificació de les dades. Així mateix, hi ha una sèrie de preguntes sistematitzades i d'errors freqüents que cada analista pot prendre com a referència com a forma d'autoavaluació.

L'avaluació de polítiques públiques demana a la recerca social un caràcter molt aplicat perquè els seus resultats siguin útils per la presa de decisions polítiques. Això fa que, per tal de donar compte de la complexitat de qualsevol política pública, sigui necessari poder comptar amb unes garanties de qualitat metodològica. Aquestes garanties s'aconsegueixen mitjançant processos de revisió, confirmació i verificació que els resultats a què s'ha arribat s'acosten a la realitat del fenomen estudiat.

L'interès per la qualitat en la recerca qualitativa s'emmarca en un debat que s'inicià fa uns 25 anys i que encara resta obert. El debat gira al voltant de qüestions d'epistemologia, mètodes vàlids per a la generació del coneixement o els objectius de la investigació social. En aquest debat s'observa una heterogeneïtat de posicions i propostes que fa que els criteris de qualitat siguin amplis i variats. No entrarem en aquesta guia a veure en detall quines són els diferents posicionaments del debat, però sí que recomanem la lectura de Ruiz Olabuénaga (1999) per conèixer la seva evolució dins les ciències socials.

### 4.1. ELS CRITERIS DE QUALITAT

Les posicions sobre si cal avaluar la qualitat de la recerca qualitativa han anat des de negar la necessitat de fer-ho fins a intentar construir criteris específics diferents als de les metodologies quantitatives. Aquesta pluralitat de posicionaments no ha impedit que diversos

autors (Guba i Lincoln, 1994; Popay i Williams, 1998; Merrick, 1999; Seale, 1999; Mays i Pope, 2000; Lincoln, 2002) hagin fet propostes pràctiques que la majoria dels investigadors socials podrien compartir. Per tant, hi ha uns criteris generals que es caracteritzen per la seva aplicació pràctica, com a instruments que ens permeten reconèixer si les investigacions/avaluacions amb tècniques qualitatives assoleixen uns mínims de qualitat metodològica.

La majoria dels investigadors qualitius estarien d'acord en què calen uns criteris que siguin específics a la investigació qualitativa però que no impliquin una discrepància absoluta amb els que s'empren en metodologia quantitativa. Ambdues propostes metodològiques formaran a la pràctica part d'una mateixa recerca/avaluació i, en conseqüència, haurien de compartir una certa equivalència per tal de poder avaluar-ne els resultats de forma integral. D'aquesta manera, la taula següent ens mostra de forma comparativa les equivalències d'aquests criteris de qualitat així com els interessos comuns d'ambdues metodologies:

**Taula 20. Equivalència entre criteris de qualitat dels mètodes qualitius i quantitius.**

| METODOLOGIA QUANTITATIVA            | METODOLOGIA QUALITATIVA             | INTERESSOS COMUNS                               |
|-------------------------------------|-------------------------------------|---|
| Correspondència teoricometodològica | Correspondència teoricometodològica | Importància de la dada empírica.                |
| Validesa interna                    | Credibilitat                        | Producció del coneixement.                      |
| Validesa externa                    | Transferibilitat                    | Variacions internes i inconsistències lògiques. |
| Fiabilitat                          | Consistència                        | Transferència i aplicació del coneixement.      |
| Objectivitat                        | Reflexivitat                        |   |
| Rellevància social                  | Rellevància social                  |   |

**Font:** adaptació pròpia a partir de Guba i Lincoln (1994) i Mays i Pope (2000).

Aquests criteris que exposarem esdevenen útils en qualsevol moment d'una investigació social. En el cas d'una avaluació, la seva qualitat es veurà beneficiada si es repliquen aquests criteris de forma reiterada en les diferents fases del procés d'avaluació (des de la construcció de les preguntes d'avaluació fins a la redacció de recomanacions).

**A) Correspondència teoricometodològica.** Esdevé un criteri fonamental en els moments inicials del disseny de la recerca. Aquest criteri contempla fins a quin grau hi ha una adequació entre el problema d'investigació i el marc conceptual que s'ha escollit per emmarcar la recerca. El marc teòric aporta conceptes que ajuden a explicar els processos estudiats, ordena el procés d'investigació, n'enfoca l'anàlisi i la recollida de dades. Per tant, es tracta d'analitzar la coherència entre què es vol investigar, com es vol investigar, els recursos disponibles i els resultats esperats.

**B) Credibilitat.** La credibilitat com a criteri de qualitat pretén determinar fins a quin punt els resultats de la investigació esdevenen creïbles des de la perspectiva pròpia dels actors

del fenomen social estudiat. Tenint en compte que la recerca qualitativa intenta comprendre esdeveniments des del punt de vista dels actors socials, els mateixos actors esdevenen una font de legitimació i de contrast dels resultats de la investigació. Tècniques específiques de participació i d'implicació dels informants en l'avaluació esdevenen claus per contrastar fins a quin punt els resultats obtinguts donen compte de la implementació pràctica d'una política pública.

**C) Transferibilitat.** Aquest criteri consisteix a determinar fins a quin punt els resultats d'una recerca qualitativa es poden generalitzar o aplicar a altres contextos. Si una investigació proporciona una descripció detallada del context social estudiat i el seu desenvolupament metodològic, quedaran més clars els límits de la recerca i quins aspectes poden ser extrapolats a altres contextos socials. L'exercici de transferència dependrà també en gran mesura de la selecció dels informants claus i/o participants en la recerca. Per tant, l'exercici de transferibilitat no va en funció del nombre d'individus estudiats, sinó de la tipologia dels informants inclosos en la investigació.

**D) Consistència.** La consistència en metodologia qualitativa es basa en el fet que l'analista doni compte dels successius canvis en el disseny inicial de la investigació qualitativa i de les raons que els justifiquen. Pel seu caràcter inductiu, cada canvi en la investigació pel que fa al disseny inicial esdevé una nova oportunitat per recollir informació que s'ajusti a les preguntes d'avaluació. La consistència no es busca en la repetició de l'estudi, sinó en la coherència de les dades obtingudes i dels resultats que possibiliten amb relació als objectius de la investigació.

**E) Reflexivitat.** Cada investigació qualitativa esdevé peculiar i això en dificulta la seva comparació. No obstant això, un dels criteris de qualitat a tenir sempre en compte és veure com el procés d'investigació i l'analista han influït en els resultats obtinguts. Es tracta d'explicitar des de quins supòsits i perspectiva teòrica es posiciona l'equip investigador que la realitza. De la mateixa manera, cal posar de manifest les contingències no previstes en el desenvolupament del disseny inicial de la recollida de dades i l'anàlisi de les mateixes. Per tant, l'esforç no es dirigeix a eliminar qualsevol mena de posicionament inicial sobre l'objecte d'estudi. Més aviat, aquests es posen de manifest perquè els resultats i conclusions de la recerca es puguin traçar a posteriori per analistes externs.

**F) Rellevància social.** Aquest criteri de qualitat fa referència al fet que el coneixement generat per la recerca qualitativa millora la situació social que ha estudiat. S'interroga sobre la justificació social de la recerca i les conseqüències socials derivades dels seus resultats. Aspectes pràctics a què es presta consideració són si s'ha aportat un coneixement innovador, si hi ha hagut alguna mena de canvi social atribuïble a la recerca o si els participants de la recerca han experimentat alguna millora derivada del coneixement generat per la seva participació.

## 4.2. ASSEGURAR EL RIGOR I LA COHERÈNCIA TEORICOMETODOLÒGICA: ASPECTES A TENIR EN COMPTE

El procés de verificació per part dels investigadors d'una recerca qualitativa no és un procés lineal ni segmentat. Per aconseguir una major qualitat dels seus resultats, s'aconsella portar a terme controls de qualitat de forma reiterada i en totes les fases de la investigació. Aquesta revisió circular permet identificar errors de forma immediata en el moment que es produeixen, i això permet introduir mesures correctores per tal d'assolir de la millor forma possible els objectius de l'avaluació. Aspectes que assegurin la qualitat i el rigor en una avaluació qualitativa inclouen detectar preguntes d'avaluació massa ambicioses o mal formulades, dissenyar una mostra prou heterogènia, escollir les tècniques per generar informació adequades, formes d'anàlisi de les dades obtingudes o com presentar els resultats de la recerca són aspectes que assegurin el rigor i que n'augmenten la seva qualitat. A continuació llistem alguns dels aspectes que es poden tenir en compte a partir de l'esforç de síntesi que fan Vázquez et al. (2006):

**A) Revisió de la relació entre preguntes d'avaluació, mètode i disseny.** Aquesta tasca consisteix en revisar la coherència interna entre el motiu de l'avaluació, la metodologia proposada i el seu disseny. Un dels errors més freqüents en estudis qualitatius –i segurament en la investigació social– és una mala formulació de la pregunta d'investigació i els objectius principals generals/específics que se'n deriven. Delimitar bé la pregunta, passar del problema social (allò que es diu i es pensa en general sobre una política pública) a la pregunta d'investigació (allò fonamentat en una revisió bibliogràfica) i fer un disseny robust i contrastat per diversos investigadors són tres consells pràctics per tal d'assegurar un bon enfocament de l'avaluació.

**B) Contrast del disseny de la mostra per a la recollida de dades.** Es tracta de definir i seleccionar els informants amb el perfil més adequat per generar les dades que donaran resposta a la pregunta d'investigació. Aquestes característiques dependran de la especificitat de la política pública avaluada, així com les condicions d'accessibilitat als informants. No obstant això, un primer consell general que es pot donar és que els informants han de tenir experiència directa amb la política pública que s'avalua. Com més participants allunyats de la política pública participin en l'avaluació, les dades recollides reiteraran tòpics i informació general ja coneguda abans d'iniciar l'avaluació. Un segon consell s'encara a incorporar quants més informants diferents millor (gestors, professionals, proveïdors de serveis, beneficiaris...). Es prima l'heterogeneïtat interna per tal de recollir el major nombre de visions i perspectives sobre la mateixa política pública avaluada. D'aquesta manera s'incrementarà la qualitat de les dades i, al mateix temps, la traçabilitat i credibilitat de l'avaluació.

**C) Desenvolupament sistemàtic i descripció detallada del procés d'investigació.** La forma de treballar esdevé una garantia per la qualitat de l'avaluació. Aquesta presenta dues característiques principals: ser sistemàtic i enregistrar curosament com es desenvolupa



l'avaluació. D'aquesta manera es crea robustesa interna (cada pas o canvi en la investigació té un perquè fonamentat) i se n'assegura la seva traçabilitat (un analista extern pot entendre com s'ha portat a terme tot el procés d'avaluació).

**En la recollida d'informació es recomana:**

- Establir un marc de confiança i acostament amb els participants de la recerca abans de recollir les dades. D'aquesta manera es minimitza la desconfiança que podria portar a amagar aquella informació descrita com a delicada.
- Minimitzar les conseqüències de la recollida de dades sobre els participants (no ser intrusiu).
- Registrar de forma sistemàtica tots els detalls de com esdevé la recollida d'informació.
- Emprar guies d'observació o registre així com l'ús de formes d'enregistrament audiovisual i transcriptors posteriors.
- Crear fitxes tècniques per a cada unitat de dada (entrevista, grup de discussió o dia d'observació participant) amb aspectes com ara quins informants hi participen, dades situacionals o de context i incidències en el procés.
- Anotar tant les situacions i reaccions emergents dels participants que ens cridin l'atenció com les reflexions personals de l'analista mentre recull les dades.

**En l'anàlisi de dades es recomana:**

- Fer una descripció del procés de forma clara i seqüencial perquè pugui ser revisat per altres investigadors: unitats mínimes d'anàlisi, codis d'anàlisi, famílies semàntiques...
- Permetre que altres investigadors construeixin el sentit de les dades seguint el procés d'anàlisi realitzat per veure si s'arriben a resultats similars.
- Atès que l'anàlisi esdevé un procés altament subjectiu, es recomana que en el procés hi participi més d'un analista i que es produeixin rotacions d'aquests analistes sobre els mateixos corpus de dades.

**En la descripció del procés d'investigació es recomana:**

- Estructurar la descripció del procés d'investigació en les seves fases: marc teòric i justificació, preguntes d'investigació, disseny de l'estudi, mostra, estratègia de recollida de dades, tècniques, formes d'anàlisi i resultats de l'estudi.
- Registrar els canvis que es produeixen respecte al disseny inicial en el decurs de la investigació, així com els motius i les seves repercussions en el procés de recerca.

**D) Contrastar dels resultats a ulls dels participants en la recerca.** La devolució dels resultats i recomanacions de l'avaluació als informants és una estratègia metodològica que ens permet saber fins a quin punt l'avaluació inclou les percepcions dels principals actors socials implicats en la política pública avaluada. Actualment, es disposen de tècniques qualitatives que fan possible la implicació/participació dels informants en la recerca en les diferents fases de l'avaluació.

**TÈCNiques PER FER UNA DEVOLUCIÓ DE DADES I RESULTATS ALS PARTICIPANTS EN LA RECERCA**

- Lectura de les transcripcions de les entrevistes perquè en donin la seva opinió sobre quins són els aspectes amb els que s'identifiquen, quins no i quins altres manquen per recollir.
- Creació de narratives conjuntes entre investigadors i participants de tal manera que esdevingui un text comú i consensuat. Aquests textos esdevenen dades primàries per l'anàlisi posterior.
- Reunions presencials en què es faci una presentació de les dades, com evoluciona l'anàlisi i cap a on es deriven els primers resultats per tal d'escoltar les seves opinions i incloure-les en l'informe final.

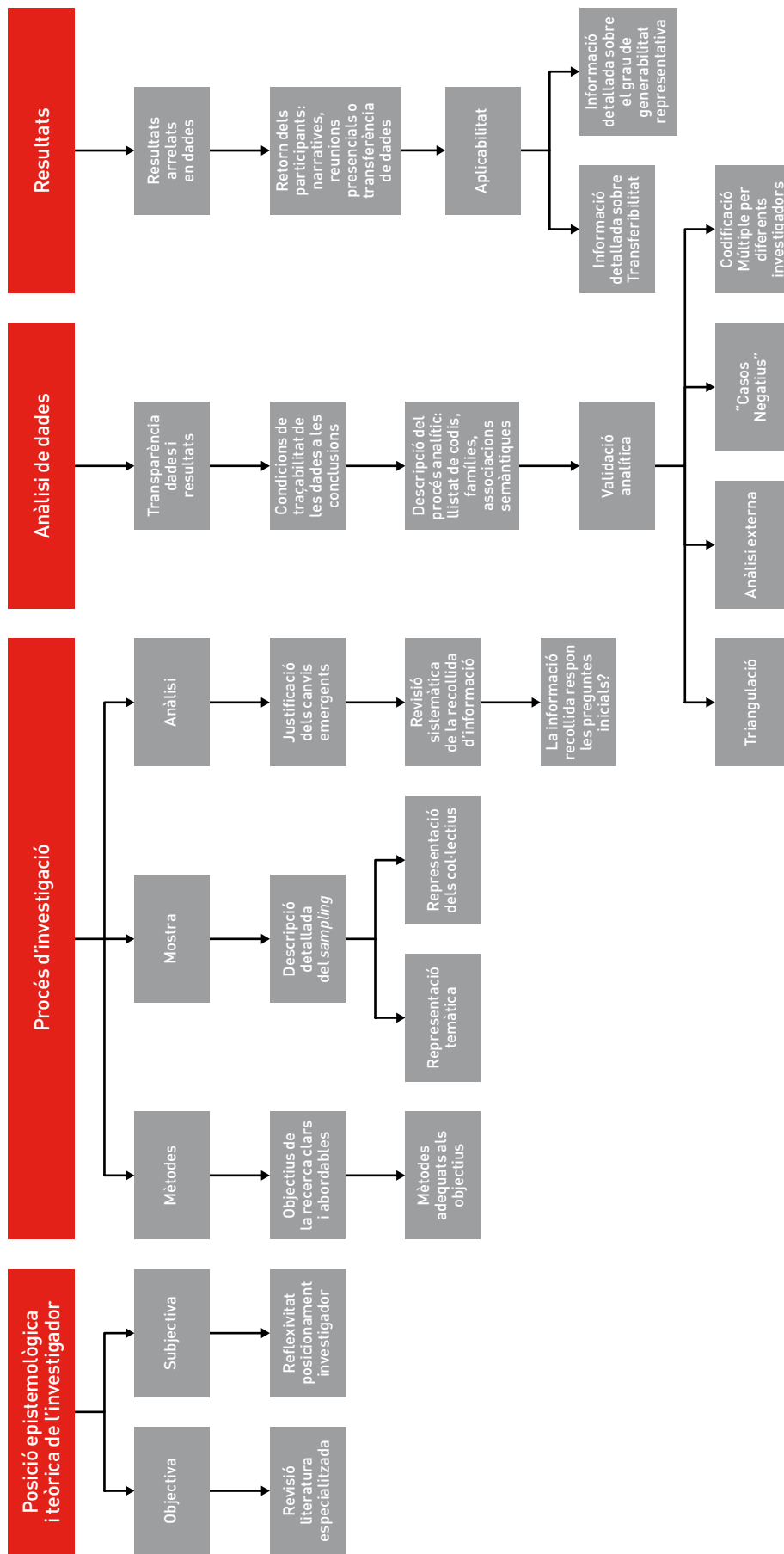
**E) Avaluació externa.** Aquest mecanisme esdevé molt útil per controlar el ventall de possibles interpretacions que es puguin fer a partir de les dades primàries. La figura de l'expert extern esdevé clau per tal de poder descartar aquelles interpretacions menys versemblants i generar consensos en l'equip d'analistes d'una avaluació. L'expertesa s'escull a partir del coneixement avançant de la política pública avaluada, de la metodologia qualitativa o per la seva experiència en avaluacions amb dissenys similars.

**F) Triangulació.** La triangulació consisteix en contrastar i verificar els resultats a partir de diferents perspectives i fonts. Aquest mecanisme es pot portar a terme en diferents etapes del procés i ens permet saber fins a quin punt si adoptem diferents aproximacions arribem a resultats similars. Els diferents tipus de triangulació es poden portar a terme a partir d'investigadors, fonts d'informació i informants, de tècniques de recollida d'informació, de diferents perspectives o moments, de teories o metodologies quantitatives/qualitatives.

**G) Explicacions alternatives i casos negatius.** Complementària a la triangulació, una tècnica per reduir els errors en els resultats és la recerca de dades que contradiguin les explicacions a les que la nostra investigació arriba. Aquesta recerca es porta a terme a través de la revisió comparada d'estudis sobre la mateixa temàtica tant a nivell nacional com internacional.

A partir d'aquests aspectes generals ja es pot realitzar un bon diagnòstic sobre la qualitat de qualsevol recerca o avaluació que empri mètodes qualitius. No obstant això, esdevindria útil l'existència d'un model senzill i pràctic que articulés les diferents accions i criteris en una estructura lineal en forma d'arbre lògic. A partir de Meyrick (2006), en la il·lustració següent hem adaptat un arbre que descriu els diferents aspectes a tenir en compte per a les diferents etapes d'una investigació: la posició epistemològica de l'analista, el desenvolupament d'investigació, l'anàlisi de dades i l'elaboració de resultats. Per tal d'aconseguir una comprensió més aplicada del model seqüencial, recomanem de forma paral·lela la lectura de Davidson et al. (2007), on s'apliquen mètodes qualitius per millorar les condicions de vida de persones amb càncer i afectades d'insomni com a efecte col·lateral dels tractaments convencionals contra aquesta patologia.

**Il·lustració 9. Model seqüencial d'avaluació de la qualitat en la metodologia qualitativa**



## 4.3. ERRORS FREQUENTS EN LA INVESTIGACIÓ QUALITATIVA QUE REPERCUTEIXEN EN LA SEVA QUALITAT

### AMB RELACIÓ A L'INVESTIGADOR

- No s'expliciten els valors del grup investigador sobre l'objecte d'estudi previs a la recerca.
- S'assumeix com a vàlid el coneixement que socialment es considera natural o obvi sobre l'objecte d'estudi.

### AMB RELACIÓ AL DISSENY I PREGUNTES D'INVESTIGACIÓ

- Les preguntes d'investigació són massa generals o ambicioses.
- No hi ha una justificació de les preguntes d'investigació amb coneixement previ, literatura de suport ni comparatives d'estudis similars.
- Les preguntes d'investigació repliquen altres ja realitzades en d'altres estudis similars.
- Les preguntes d'investigació potencialment no afegeixen coneixement innovador al ja existent.
- Les preguntes d'investigació reforcen conclusions ja fonamentades en metodologies quantitatives.

### EN LA RECOLLIDA D'INFORMACIÓ

- Iniciar la recollida d'informació sense haver establert una relació mínima de confiança amb els participants en la recerca, fet que pot provocar una deficient qualitat en la informació recollida.
- Relacions massa estretes o massa distants entre investigadors i informants distorsionen la comunicació entre ambdós.
- Els participants en la recerca no reconeixen com a pròpies les dades recollides.
- Les transcripcions són incomplertes o de qualitat tant escassa que no en permeten una anàlisi posterior.
- La informació recollida no dona detalls de la vida quotidiana dels participants ni en recull les seves percepcions/vivències.
- S'estableix un cronograma de treball massa ajustat que impedeix l'adequat desenvolupament del treball de camp.

### EN L'ANÀLISI DE LES DADES

- L'anàlisi de dades no esdevé sistemàtica i detallada.
- Es realitzen generalitzacions d'esdeveniments quan aquests tenen una naturalesa específica i particular.
- Es té en compte per l'anàlisi tan sols aquella informació provinent d'informants més ben posicionats en alguna jerarquia social com poden ser l'estatus o la categoria sociolaboral en una organització.
- Manquen informants que donin compte de la vida quotidiana dels individus implicats en la política pública avaluada.
- Es dona validesa a la informació donada pels participants de la recerca sense tenir en compte el context més immediat on sorgeix la informació; no ens podem creure de forma acrítica la informació que ens proporcionen els participants.
- No s'expliciten en el procés d'anàlisi el repertori de codis, així com els criteris per elaborar les unitats mínimes d'anàlisi o d'agrupació semàntica.

## 4.4. SÍNTESI DE CONTINGUTS

El debat entre investigadors socials sobre si la recerca qualitativa i la quantitativa han de compartir criteris per avaluar-ne la seva qualitat té com a conseqüència la manca de

consens sobre com avaluar recerques qualitatives. Molts esforços s'han perdut al respecte en detriment d'una alternativa més pragmàtica per elaborar criteris aplicats que permetin a cada analista orientar-se en la seva pròpia recerca/avaluació. Malgrat que la metodologia qualitativa tingui un caràcter específic, això no implica que no s'hagi d'avaluar la seva qualitat. Tampoc ha d'implicar que en cada recerca/avaluació s'hagin de crear criteris de qualitat ex novo.

Aquest capítol mostra com recentment alguns investigadors qualitius han produït guies i criteris de qualitat d'estudis en metodologia qualitativa. Hem repassat quins són els criteris de qualitat establerts per consens en la literatura especialitzada, els aspectes pràctics a tenir en compte i quins poden ser alguns dels errors més freqüents. Però hem argumentat que, com en una investigació quantitativa, l'estratègia bàsica per assegurar el rigor i qualitat en metodologia qualitativa és un procés sistemàtic i conscient de treball en l'elaboració del disseny de la recerca, la recollida de dades, la seva interpretació i la comunicació dels resultats.

## 5. CONCLUSIONS

Els mètodes qualitius són una part essencial del ventall d'instruments que tenen a disposició els analistes en la seva pràctica d'avaluació de programes de política pública. Des que foren introduïts al principi dels anys setanta, han esdevingut un complement factible al conjunt de tècniques quantitatives experimentals i estadístiques. Els debats entorn de la seva legitimitat encara continuen avui, emfatitzant els mèrits de cada receptor metodològic quantitatiu i qualitatiu. No obstant això, cada vegada més avaluadors prefereixen abordar aquesta disjuntiva de forma pragmàtica, dissenyant avaluacions mixtes a partir del diàleg proper amb el programa a avaluar i les seves condicions d'avaluabilitat (Tashakkori i Teddlie, 2003; Johnson i Onwuegbuzie, 2004; Mertens, 2009). Ambdues aproximacions metodològiques tenen punts forts i febles que són complementaris, possibilitant que els punts febles d'una aproximació puguin ser compensats amb els punts forts de l'altra.

Les aplicacions dels mètodes qualitius són en si mateixes diverses. No obstant això, si que es pot definir un denominador comú en la seva aplicació i usabilitat en l'avaluació de les polítiques públiques. En la següent il·lustració, podem veure quines són les seves característiques generals, les seves implicacions en el procés de recerca i quins usos es fa de la informació que genera.

### Il·lustració 10. Els mètodes qualitius en l'àmbit de l'avaluació de les polítiques públiques

|                          |                                    |   |
|--------------------------|------------------------------------|---|
| <b>Mètodes qualitius</b> | <b>Característiques principals</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interès pels significats subjectius dels informants</li> <li>2. Descripció del fenomen des de la visió dels informants</li> <li>3. Reflexivitat sobre el rol de l'investigador en el procés</li> <li>4. Immersió en la pràctica del programa</li> <li>5. Interès pels processos micro-socials i casos concrets</li> <li>6. Anàlisi inductiu de les dades empíriques</li> <li>7. Interès per l'estudi de casos concrets i estratègics</li> </ol> |
|                          | <b>Procés de recerca</b>           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Immersió o contacte prolongat amb els informants</li> <li>2. Heterodòxia metodològica</li> <li>3. Ús d'un disseny emergent i flexible</li> <li>4. Ús de mètodes de recollida de dades semi o poc estructurats</li> <li>5. Predomini de dades en forma de text o imatges</li> </ol>  |
|                          | <b>Usos de la informació</b>       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il·lustra les dades en el seu context</li> <li>2. Capacitat de retenir la complexitat i diversitat en l'anàlisi</li> <li>3. Respecte per l'especificat de cada cas i els patrons comuns amb altres casos</li> <li>4. Recull les categories emergents de les pròpies dades empíriques</li> <li>5. Emptra explicacions basades en significats subjectius i atribucions causals locals i específiques</li> </ol>                                   |

Aquesta guia ha anat desenvolupant capítol darrera capítol la seqüència dels principals passos per tal d'aplicar mètodes qualitius a l'avaluació de polítiques públiques, des dels aspectes teòrics i ètics, passant pels possibles usos en l'avaluació, el disseny, les tècniques de recollida de dades, l'anàlisi i la difusió de resultats.

## 6. BIBLIOGRAFIA

AMERICAN SOCIOLOGICAL ASSOCIATION. *Code of ethics and policies and procedures of the ASA Committee on Professional Ethics*. [En línia] 1999.

< <http://www.asanet.org/about/ethics.cfm> > [Consulta: 15 d'abril de 2010].

ARGYRIS, C.; PUTNAM, R.; SMITH, D. M. *Action science: concepts, methods, and skills for research and intervention*. San Francisco: Jossey-Bass, 1985.

BAKER, R.; HINTON, R. «Do focus groups facilitate meaningful participation in social research». A: BARBOUR, R. S.; KITZINGER, J., eds. *Developing focus group research: politics, theory and practice*. Thousand Oaks: Sage, 1999, p. 79-98.

BERICAT, E. *La Integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social: significado y medida*. Barcelona: Ariel, 1998.

BRITISH SOCIOLOGICAL ASSOCIATION. *Statement of ethical practice for the British Sociological Association*. [En línia]. Març de 2002.

< <http://www.britisoc.co.uk/equality/Statement+Ethical+Practice.htm> > [Consulta: 15 abril 2010].

BRITTEN, N. «Qualitative research: qualitative interviews in medical research». *British Medical Journal*. Vol. 311 (1995), núm. 6999, p. 251.

CARRASCO, C. «El treball domèstic i la reproducció social». *Documents d'Anàlisi Geogràfica*. (1995), gener, núm. 26, p. 73-81.

COREIL, J. «Group interview methods in community health research». *Medical Anthropology*. Vol. 16 (1994), núm. 1, p. 193-210.

CRABTREE, B. F.; MILLER, W. L. *Doing qualitative research*. London: Sage, 1999.

CURRY, L. A.; NEMHARD, I. M.; BRADLEY, E. H. «Qualitative and mixed methods research provide unique contributions to outcomes research». *Circulation: journal of the American Heart Association*. Vol. 119 (2009), p. 1442-1452.

DAVIDSON, J. R. et al. «How to provide insomnia interventions to people with cancer: insights from patients». *Psycho oncology*. Vol. 16 (2007), núm. 11, p. 1028-1038.

DOMÍNGUEZ, M.; COCO, A. «El pluralisme metodològic com a posicionament de partida: una primera valoració del seu ús a la recerca social». *Revista Catalana de Sociologia*. (2000), núm 11, p. 105-132.



GUBA, E. G.; LINCOLN, Y. S. «Competing paradigms in qualitative research». A: *Handbook of qualitative research*. A: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S., eds. (1994), p. 163-194.

HAMMERSLEY, M.; ATKINSON, P. *Ethnography: principles in practice*. London: Taylor & Francis, 2007.

IÑIGUEZ, L. [et al.]. *La Donació de sang a Catalunya. avaluació del procés de recaptació de sang*. [En línia]. Bellaterra: Departament de Psicologia Social. Universitat Autònoma de Barcelona, 1999. < <http://psicologiasocial.uab.es/gimc/ca/node/104> > [Consulta: 27 d'agost de 2010].

JEFFERSON, G. «On the organization of laughter in talk about troubles». A: *Structures of social action: studies in conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, 1984, p. 346-369.

JOHNSON, R.B; ONWUEGBUZIE, A. J. «Mixed methods research: a research paradigm whose time has come». *Educational Researcher*. Vol. 33 (2004), núm. 7, p. 14-26.

KVALE, S. *Interviews: an introduction to qualitative research interviewing*. London: Sage, 1996.

LAKOFF, G. *No pienses en un elefante*. Madrid: Editorial Complutense, 2007.

LANDETA, J. *El Método Delphi. Una técnica de previsión para la incertidumbre*. Barcelona: Ariel, 1999.

LAWTON, J. «Gaining and maintaining consent: ethical concerns raised in a study of dying patients». *Qualitative health research*. Vol. 11 (2001), núm. 5, p. 693.

LINCOLN, Y. S. «Emerging criteria for quality in qualitative and interpretive research». A: DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Y. S., eds. *The Qualitative inquiry reader*. London: Sage, 2002, p. 327-345.

MAYS, N.; POPE, C. «Quality in qualitative health research». A: *Qualitative research in health care*. Oxford: Blackwell Publishing, 2000, p. 89-101.

MCDAVID, J.; HAWTHORN, L. R.; HUSE, I. «Applying qualitative evaluation methods». A: *Program Evaluation and Performance Measurement*. Thousand Oaks, CA: Sage, 2005, p. 165-200.

MERRICK, E. «An exploration of quality in qualitative research». A: KOPALA, M.; SUZUKI, L.A., ed. *Using qualitative methods in psychology*. London: Sage, 1999, p. 25-36.

MERTENS, D. M. *Research and evaluation in education and psychology: integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods*. London: Sage, 2009.

MEYRICK, J. «What is good qualitative research?: a first step towards a comprehensive approach to judging rigour/quality». *Journal of health psychology*. Vol. 11 (2006), núm. 5, p. 799.

MILES, M. B.; HUBERMAN, A.M. *Qualitative data analysis: an expanded sourcebook*. London: Sage, 1994.

PATTON, M. Q. *How to use qualitative methods in evaluation*. London: Sage Publications, 1987.

PATTON, M. Q. «Qualitative evaluation checklist». *Evaluation checklists. The Evaluation Center at the Western University of Michigan 2003*. [En línia]  
< [www.wmich.edu/evalctr/archive\\_checklists/qec.pdf](http://www.wmich.edu/evalctr/archive_checklists/qec.pdf) > [Consulta: 26 d'abril de 2010].

PATTON, M. Q. *Qualitative research and evaluation methods*. London: Sage Publications, 2002.

PATTON, M. Q. *Utilization-focused evaluation*. 4th ed. London: Sage Publications, 2008.

PATTON, M. Q. «Utilization-focused evaluation in Africa». A: *Evaluation training lectures delivered to the Inaugural Conference of the African Evaluation Association*. Nairobi: Prudence Nkinda Chaiban and Mahesh Patel, 1999, p. 13-17.

PATTON, M. Q. «Qualitative analysis and interpretation». A: *Qualitative research and evaluation methods*. London: Sage, 2002, p. 431-541.

POPAY, J.; WILLIAMS, G. «Qualitative research and evidence-based healthcare». *Journal of the Royal Society of Medicine*. Vol. 91 (1998), suppl 35, p. 32.

PUNCH, M. «Politics and ethics in qualitative research». A: DENZIN, N.K.; LINCOLN, Y., eds. *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks: Sage, 1994, p. 83-97.

RODRÍGUEZ, J. G.; GARCÍA, E. G. *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Aljibe, 1999.

RUIZ OLABUÉNAGA, J. I. *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto, 1999.

SÁNCHEZ CANDAMIO, M.; DEL VALLE, A. *Estudi de necessitats dels professionals de la medicina relacionades amb el moment de la jubilació*. Barcelona: Fundació Galatea, 2005.

SEALE, C. «Quality in qualitative research». *Qualitative inquiry*. Vol. 5 (1999), núm. 4, p. 465.

SEOANE PASCUAL, L. «Evaluación cualitativa de una campaña de promoción del uso del preservativo en la población adolescente y juvenil de la comunidad de Madrid». *Revista Española de Salud Pública*. Vol. 76 (2002), núm. 5, p. 509-516.

SHAW, I. F. *La Evaluación cualitativa: introducción a los métodos cualitativos*. Barcelona: Paidós, 2003.

SOFAER, S. «Qualitative methods: what are they and why use them?» *Health Services Research*. Vol. 34 (1999), núm. 5, Pt 2, p. 1101.

STAKE, R. E. *The art of case study research*. London: Sage, 1995.

TASHAKKORI, A.; TEDDLIE, C. *Handbook of mixed methods in social and behavioral research*. London: Sage, 2003.

TAYLOR, S. J.; BOGDAN, R. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*. Madrid: Paidós Ibérica, 1987.

VÁZQUEZ, M. L. [et al.] *Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas en salud*. Bellaterra: Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona, 2006.

YIN, R. K. «Case study research: design and methods». *Applied social research methods series*. Vol. 5 (1994), núm. 1.2, p. 3.

