

# L'entrevista

David Rodríguez-Gómez

PID\_00178032



# Índex

<b>Introducció.....</b>	<b>5</b>
<b>Objectius.....</b>	<b>7</b>
<b>1. L'entrevista com a tècnica d'investigació qualitativa.....</b>	<b>9</b>
1.1. Definició i usos de l'entrevista .....	10
1.2. Comparació amb altres tècniques d'investigació .....	16
<b>2. El disseny i desenvolupament d'una entrevista.....</b>	<b>20</b>
2.1. El guió de l'entrevista .....	20
2.2. El mostreig en l'entrevista .....	24
2.3. La conducció de l'entrevista .....	26
<b>3. Transcripció i anàlisi de l'entrevista.....</b>	<b>32</b>
<b>4. Algunes notes sobre la fiabilitat i validesa de les entrevistes</b>	<b>37</b>
<b>5. Problemes habituals.....</b>	<b>38</b>
<b>6. Competències de l'entrevistador i la seva formació.....</b>	<b>41</b>
<b>7. Aspectes ètics que cal considerar.....</b>	<b>47</b>
<b>Bibliografia.....</b>	<b>49</b>



## Introducció

"Don't be misled. The interview is not a simple tool with which to mine information. It is a place where views may clash, deceive, seduce, enchant. It is the interview. It is as much about seeing a world – mine, yours, ours, theirs – as about hearing accounts, opinions, arguments, reasons, declarations: words with views into different worlds." (Schostak, 2006, p. 1)

Encara que l'orientació d'aquests materials és eminentment pragmàtica, entenem que és necessària una contextualització històrica breu que ens situï enfront d'una de les principals eines d'investigació social com és l'entrevista.

La conversa és una de les formes més antigues d'obtenció de coneixement; recordem, per exemple, la dialèctica socràtica o la confessió en la tradició cristiana.

Encara que l'inici de la llarga història de l'entrevista com a mètode de camp en la investigació social se sol situar en l'estudi de Mayhew (1851), *London Labour and the London Poor*, en què s'empra una entrevista "no estructurada o informal", no és fins als anys vint, trenta i quaranta quan es fan les contribucions més importants a la formalització de les entrevistes qualitatives d'investigació, des de la sociologia, l'antropologia, la psicologia i el periodisme, amb noms propis com Elton Mayo, Robert K. Merton o Carl R. Rogers (Vallés, 2002).

Rogers va ser, des de la psicoanàlisi, un dels pioners en l'ús d'entrevistes terapèutiques no dirigides i en l'ús del magnetòfon per a enregistrar les entrevistes, i transcriure-les posteriorment, i va constituir un referent bàsic per a l'elaboració d'entrevistes qualitatives d'investigació, com les que proposen Merton i Kendall (1946).

Tal com ens comenta Vallés (2002), l'expressió *entrevista focalitzada* o *focused interview* s'atribueix a Robert K. Merton i Patricia L. Kendall, pel seu article publicat el 1946 en *The American Journal of Sociology*, que la diferencien de l'entrevista en profunditat, ja que l'entrevista focalitzada requereix una anàlisi prèvia de la situació objecte d'estudi, per part dels investigadors o entrevistadors (Merton i Kendall, 1946).

### Lectures recomanades

Algunes publicacions clau en la configuració de les entrevistes qualitatives són les següents:

Atkinson, R. (1998). *The life story interview*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Holstein, J. A. i Gubrium, J. F. (1995). *The active interview*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Kvale, S. (1996). *Interviews. An introduction to qualitative research interviewing*. Londres: Sage.

### Lectures recomanades

Per a una síntesi històrica de l'ús de l'entrevista consulteu les referències següents:

Platt, J. R. (2002). The history of the interview. A J. F. Gubrium i J. A. Holstein (Eds.), *Handbook of Interview Research* (pp. 33-54). Londres: Sage.

Vallés, M. S. (2002). Entrevistes Cualitativas. *Cuadernos Metodológicos*, 32. Madrid: CIS.

Rubin, H. J. i Rubin, I. S. (1995). *Qualitative interviewing. The art of hearing data*. Londres: Sage.

Weiss, R. S. (1994). *Learning from strangers. The art and method of qualitative interview studies*. Nova York: The Free Press.

En els anys cinquanta i seixanta apareixen diverses obres que aprofundeixen i descriuen les entrevistes com a mètode d'investigació, entre les quals hi ha l'article *Dimensions of the Depth Interview* publicat per Raymond L. Gorden el 1956, en el volum 62 de *The American Journal of Sociology*, i en què defineix l'"entrevista en profunditat".

Durant els últims quaranta anys han sorgit diversos enfocaments i posicions sobre les entrevistes qualitatives, moltes de les quals accentuen la seva oposició i el seu distanciament d'enfocaments típicament quantitius.

Per a Platt (2002), la història de l'entrevista qualitativa és circular, ja que tendim a tornar als plantejaments inicials que tenia, amb un alt grau de llibertat i d'iniciativa de l'entrevistador.

Després d'aquesta succinta revisió històrica sobre l'origen i desenvolupament de les entrevistes, al llarg de les línies següents ens acostem a l'entrevista com a tècnica de recollida de dades típicament qualitativa, diferenciant-la d'altres tècniques pròximes com l'entrevista grupal o els qüestionaris, en delimitem els principals usos i funcions, fem algunes consideracions per a fer-ne el disseny i desenvolupament, especifiquem algunes qüestions clau sobre la transcripció i anàlisi de la informació recollida, esbossem un debat obert sobre la validesa i fiabilitat de l'entrevista, comentem alguns dels problemes habituals, les competències d'un "bon" entrevistador i, finalment, abordem, breument, les principals qüestions ètiques que cal considerar quan utilitzem l'entrevista d'investigació.

Esperem respondre així a qüestions típiques que s'ha de plantejar qualsevol investigador quan emprèn el disseny de la seva investigació:

Per què he d'utilitzar l'entrevista? En quina mesura les dades obtingudes mitjançant l'entrevista i la interacció amb els participants contribueixen a aconseguir els objectius de la meua investigació? L'entrevista qualitativa, és la millor opció per al meu propòsit? Com construeixo l'entrevista i selecciono els informants? Com he de procedir i comportar-me en el desenvolupament de l'entrevista? Quins són els problemes principals a què m'hauré d'enfrontar?

## **Objectius**

La lectura d'aquest primer apartat del mòdul us permetrà:

- 1.** Acostar-vos a les característiques bàsiques de les entrevistes.
- 2.** Identificar diferències i similituds entre l'entrevista i altres tècniques similars.
- 3.** Valorar la pertinència de considerar l'entrevista com a tècnica de recollida de dades en una investigació.
- 4.** Dissenyar una entrevista.
- 5.** Elaborar o conduir una entrevista.
- 6.** Organitzar i analitzar la informació recollida.





# 1. L'entrevista com a tècnica d'investigació qualitativa

L'entrevista és, segurament, al costat de l'observació i el grup de discussió o *focus group*, un dels principals instruments de la investigació qualitativa.

La comprensió, conceptualització i pràctica de les entrevistes exigeix la revisió de les perspectives paradigmàtiques de la investigació qualitativa.

La fenomenologia i, concretament, l'interaccionisme simbòlic i l'etnometodologia constitueixen un dels marcs més importants per a comprendre i elaborar l'entrevista, ja que es basen en el *verstehen*, en la comprensió i interpretació del que uns altres han dit i sentit.

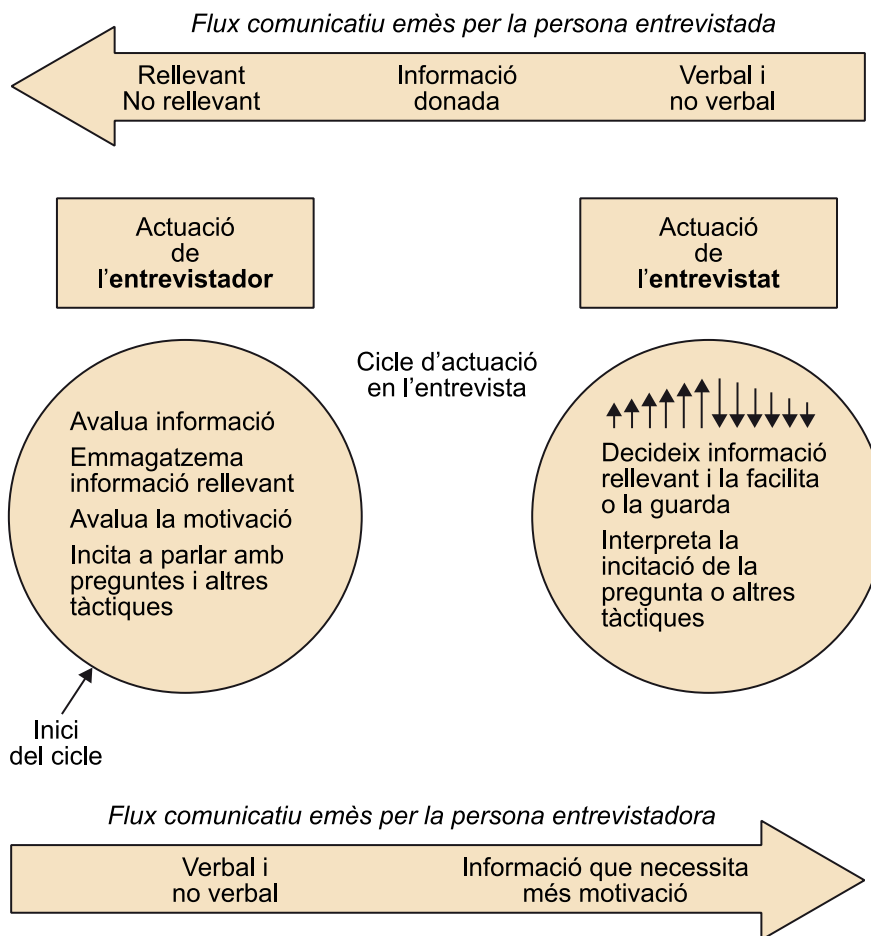
Així mateix, el model contextual de comunicació proposat per Gorden (1969), en el qual planteja una relació comunicativa triàdica entre entrevistat, entrevistador i informació, resulta excel·lent per a comprendre el desenvolupament de l'entrevista (vegeu la figura 1).

**Per saber-ne més**

Gadamer, H.-G. (2001). *Verdad y método I*. Salamanca: Sígueme.

Rodríguez, D. i Valldeoriola, J. (2009). *Metodología de la investigación*. Barcelona: UOC.

Figura 1. Model teòric de comunicació i interacció social en la situació d'entrevista qualitativa



Font: Vallés (2002, p. 48)

## 1.1. Definició i usos de l'entrevista

Hi ha moltes definicions, i molt diverses, de l'"entrevista" (per exemple: Albert, 2007; Massot, Dorio i Sabariego, 2004; Rubin i Rubin, 1995; Ruiz-Olabuénaga, 2007; Taylor i Bogdan, 1986), fruit de la història i diversitat d'enfocaments que ja hem comentat, però totes consideren, a grans trets, que l'entrevista, en el marc de la investigació social, consisteix en un intercanvi oral entre dues persones o més amb el propòsit d'aconseguir una comprensió més gran de l'objecte d'estudi, des de la perspectiva de l'entrevistat o els entrevistats.

Així, per exemple, Rodríguez, Gil i García (1999) consideren que "la entrevista es una técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información de otra o de un grupo (entrevistados, informantes), para obtener datos sobre un problema determinado" (p. 165).

Ruiz-Olabuénaga, Aristegui i Melgosa (2002), per la seva banda, entenen l'entrevista com "una técnica de obtener información, mediante una conversación profesional con una o varias personas para un estudio analítico d'investigación o para contribuir en los diagnósticos o tratamientos sociales" (p. 76).

Des de l'ampli àmbit de la investigació social, Corbetta (2003) ens proposa una definició analítica de l'entrevista, com una conversa: "a) provocada por el entrevistador; b) dirigida a sujetos elegidos sobre la base de un plan de investigación; c) en número considerable; d) que tiene una finalidad de tipo cognoscitivo; e) guiada por el entrevistador, y f) sobre la base de un esquema flexible y no estandarizado de interrogación" (p. 368).

McMillan i Schumacher (2005), des del seu manual sobre investigació educativa, es refereixen a les entrevistes com a "preguntas con respuesta abierta para obtener datos sobre los significados del participante: cómo conciben su mundos los individuos y cómo explican o dan sentido a los acontecimientos importantes de sus vidas" (p. 458).

Finalment, Brenner (2006) defineix l'entrevista com un procediment mitjançant el qual "se intenta comprender a los informantes en sus propios términos y cómo interpretan sus propias vidas, experiencias y procesos cognitivos" (p. 357).

En termes generals, hem de considerar que una entrevista s'utilitza per a complir funcions com les següents (Rodríguez, Gil i García, 1999): (1) obtenir informació d'individus; (2) influenciar la conducta, les opinions o els sentiments de les persones; o (3) exercir un efecte terapèutic.

No obstant això, en el camp específic de la investigació social, el propòsit de qualsevol entrevista és recollir informació d'un participant sobre un determinat objecte d'estudi, a partir de la seva interpretació de la realitat.

Pel que fa a les característiques d'una "bona" entrevista, varien segons l'enfocament o perspectiva en què se situï l'investigador o l'entrevistador. Així mateix, el disseny i desenvolupament de l'entrevista varia segons si les seves influències provenen de l'antropologia cultural, l'antropologia cognitiva, les ciències cognitives o la psicologia del desenvolupament.

Completem les definicions anteriors amb una llista de les característiques principals atribuïdes a les entrevistes (Gillham, 2005; Mason, 2002; Riba, 2009):

- És un procediment destinat a obtenir informació verbal.
- Implica una dinàmica interactiva en què, bàsicament, l'entrevistador pregunta i l'entrevistat respon, de manera que es possibilita cert grau de "reajustament" (clarificació i exploració) en les preguntes i respostes, sia cara a cara, telefònicament o en línia (*online*).
- Segueixen un estil relativament informal, que es pot definir com una "conversa amb propòsit explícit".
- Les preguntes o els temes tractats en l'entrevista són oberts, de manera que l'entrevistat pugui oferir una resposta pròpia.
- L'objectiu no és contrastar idees, creences o supòsits, sinó acostar-se a les idees, creences i hipòtesis de l'entrevistat i comprendre-les.
- Moltes entrevistes qualitatives es basen en el fet que el coneixement és situat i contextual i que, per tant, la tasca de l'entrevistador és procurar generar el context adequat perquè aquest coneixement s'evidenciï.
- L'entrevistador emprà tàctiques de persuasió per a motivar l'entrevistat a respondre de manera adequada.
- L'entrevistador enregistra en diversos suports la informació obtinguda durant l'entrevista.

Malgrat els aspectes comuns a qualsevol entrevista, hi ha una gran diversitat d'entrevistes que generen dades diferents, per a diferents tipus d'investigacions i diferents classes d'investigadors (Russell, 2006). En la taula 1 resumim alguns dels diferents tipus d'entrevistes existents, segons el criteri utilitzat per a fer-ne classificació.

#### **Vegeu també**

En el mòdul 3 de l'assignatura de Mètodes d'investigació qualitativa, dedicat a l'entrevista com a tècnica nuclear de l'observació participant, hi trobareu classificacions complementàries a la que us oferim aquí.

És fonamental assenyalar que les tipologies d'entrevistes corresponents als diferents criteris no són excloents. Així, per exemple, parlem d'una *entrevista estructurada i inicial* o d'una *entrevista exploratòria, inicial i en profunditat*.

Així mateix, hem de tenir en compte que, com ocorre amb els mètodes d'investigació i altres tècniques de recollida de dades, en termes absoluts, un tipus d'entrevista no és més bo que un altre, ja que l'elecció depèn del propòsit de la nostra investigació.

Taula 1. Tipus d'entrevistes

<b>Criteri</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Característiques</b>
<b>Estructura i disseny</b>	<b>Estructurada</b>	L'entrevistador organitza prèviament les preguntes, normalment tancades, sobre la base d'un guió preestablert, seqüenciat i guiat, deixant marge perquè l'entrevistat pugui sortir del guió marcat.
	<b>Semiestructurada</b>	Parteix d'un guió que predetermina la informació que es requereix. En aquest cas les preguntes són obertes, la qual cosa possibilita més flexibilitat i matisos en les respostes.
	<b>No estructurada</b>	A diferència de les anteriors, es fa sense cap guió previ, amb l'únic referent de les temàtiques o els àmbits d'interès per a la investigació. Aquest tipus d'entrevista requereix una gran preparació de l'entrevistador per a conduir entrevistes i un coneixement elevat sobre la temàtica abordada.
<b>Moment</b>	<b>Inicial o exploratòria</b>	Mira d'identificar aspectes rellevants d'una determinada situació o objecte d'estudi, per proporcionar a l'entrevistador una primera impressió o un primer acostament sobre el fenomen estudiat.
	<b>Desenvolupament o seguiment</b>	L'objectiu d'aquest tipus d'entrevistes és doble. D'una banda, mira de descriure l'evolució o procés d'un determinat aspecte o fenomen i, d'altra banda, s'utilitza per a aprofundir en la comprensió de l'objecte d'estudi.
	<b>Final</b>	Se sol utilitzar per a contrastar informació al final del procés d'investigació o informar l'entrevistat sobre determinats assumptes.
<b>Nombre de subjectes</b>	<b>Individual</b>	Únicament hi ha un entrevistat.
	<b>Grup</b>	És una entrevista que es fa a dos individus o més de manera simultània.
<b>Extensió de l'objecte d'estudi</b>	<b>Focalitzada o monotemàtica</b>	Se centra en un aspecte concret vinculat a la investigació. Implica una preparació prèvia de l'entrevistador sobre el fet de referència i no busca informació objectiva, sinó la percepció de l'entrevistat sobre l'objecte d'estudi.
	<b>No focalitzada</b>	És una entrevista que abraça un ampli espectre de temes i que, amb freqüència, sol ser preparatòria, exhaustiva i de llarga durada.
<b>Profunditat</b>	<b>Superficial</b>	Busca valors objectius útils per a la investigació i no requereix una relació consolidada entre l'entrevistador o l'entrevistat. Es tracta simplement d'un diàleg.

Font: a partir de Corbetta (2003); Massot, Dorio i Sabariego (2004); Riba (2009); Ruiz-Olabuénaga (2007); i Russel (2006).

### Lectures recomanades

Per a aprofundir en les característiques dels principals tipus d'entrevistes, cara a cara i a distància, reviseu les obres següents:

Corbetta, P. (2003). *Metodologías y técnicas de investigación social*. Madrid: McGraw-Hill.

Gillham, B. (2005). *Research Interviewing. The range of techniques*. Berkshire: Open University Press.

<b>Criteri</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Característiques</b>
	<b>En profunditat</b>	Requereix que al començament de l'entrevista es creï un vincle consolidat entre entrevistat i entrevistador, de manera que a mesura que s'avança en l'entrevista, l'entrevistat evidenciï aspectes més íntims sobre la seva comprensió del fenomen estudiat.
<b>Rol de l'entrevistador</b>	<b>Directiva</b>	L'entrevistador adopta un rol actiu que no propicia l'asimetria ni la reciprocitat entre entrevistat i entrevistador. Té un alt grau d'estructuració.
	<b>No directiva</b>	L'entrevistador adopta un rol més passiu, però interessat i atent que li permet avançar en profunditat, traient a la llum la percepció que té el subjecte sobre un determinat fenomen.

Font: a partir de Corbetta (2003); Massot, Dorio i Sabariego (2004); Riba (2009); Ruiz-Olabuénaga (2007); i Russel (2006).

Al marge de les tipologies d'entrevistes comentades en la taula 1, el desenvolupament tecnològic està impulsant l'ús, cada vegada més comú, de les entrevistes en línia, desenvolupades tant des del correu electrònic individual com en llistes de distribució, sales de xat, missatgeria instantània o videoconferències.

Encara que es podrien considerar les restriccions en la interacció interpersonal (per exemple, en algunes modalitats perdem l'accés al llenguatge no verbal), el propòsit d'aquestes entrevistes en línia és el mateix que el de qualsevol altra entrevista: obtenir informació d'un o de diversos participants sobre un determinat objecte d'estudi.

Els arguments principals que justifiquen l'ús d'entrevista en línia són, en primer lloc, que el cost resulta molt inferior al d'una entrevista presencial i, en segon lloc, que no hi ha una altra manera d'accedir a l'entrevistat.

Per descomptat, el desenvolupament d'entrevistes en línia implica la consideració necessària de tot un seguit d'aspectes tecnològics (Lichtman, 2006): (1) velocitat i qualitat de la connexió a Internet; (2) fallades en el sistema informàtic i pèrdua de dades; (3) competència tecnològica de l'entrevistador i l'entrevistat; (4) absència del llenguatge no verbal.

Tal com ja hem comentat, l'entrevista qualitativa és un dels mètodes més utilitzats en investigació qualitativa, moltes vegades de manera acrítica o poc reflexiva, sense valorar l'adequació real d'aquesta tècnica de recollida de dades a les característiques de la investigació que es vol dur a terme.

L'elecció de qualsevol instrument o tècnica per a la recollida de dades en el nostre disseny d'investigació s'ha de fer necessàriament en relació amb el propòsit de la investigació i en coherència amb la fonamentació epistemològica i ontològica d'aquesta investigació.

Alguns dels arguments generalment utilitzats per a justificar l'ús de les entrevistes qualitatives en investigació són els següents (Mason, 2002, i Vallés, 1999):

- La fonamentació metodològica de la investigació suggereix que el coneixement, les perspectives, les experiències i les interaccions de les persones són aspectes significatius de la realitat social que s'està investigant.
- L'enfocament metodològic utilitzat permet justificar o legitimar les dades procedents de les converses amb els participants en la investigació.
- Si es considera que el coneixement és contextual, situacional i interactiu, hem d'utilitzar les entrevistes per a evocar situacions socials en què aflori aquest coneixement.
- És convenient utilitzar les entrevistes si es considera que la manera en què estan construïdes les explicacions i argumentacions socials depèn de la profunditat, dels matisos i de la complexitat de les dades.
- Quan optem per l'entrevista hem d'assumir que l'investigador és actiu i reflexiu en el procés de generació de dades, més que un element neutral.
- Des d'una perspectiva molt més pragmàtica, hem d'optar per l'entrevista quan les dades que ens interessin no es poden recollir de cap altra manera.
- La utilització de l'entrevista pot resultar adequada per a la construcció d'un bon instrument de mesurament, a l'estil d'un qüestionari, o per a la preparació d'entrevistes en profunditat (ús exploratori preparatori).
- Les entrevistes també resulten una bona opció per a la triangulació de dades (combinant-la amb altres instruments), ja que ens proporcionen un acostament diferent al mateix objecte d'estudi (ús de contrast, il·lustració o aprofundiment).
- Finalment, s'opta per l'entrevista quan el posicionament ètic de la investigació defensa que els participants han de tenir més llibertat i control sobre l'"interrogatori" que el que els permeten, per exemple, els qüestionaris altament estandarditzats.

Completem aquest acostament a la definició i concreció de l'entrevista, com a tècnica per a la recollida de dades, amb una revisió dels principals avantatges i inconvenients que té.

Encara que succintament podem considerar que el principal avantatge de les entrevistes és la riquesa de la informació que ens proporcionen i que la limitació essencial és la dificultat d'extrapolar les dades a altres casos, en la taula 2 concretem amb una mica més de detall alguns dels avantatges i limitacions

que tenen. Així, per exemple, un altre dels inconvenients més destacables en l'ús de les entrevistes és el consum de temps que implica en totes les etapes, des del disseny fins a l'anàlisi de la informació.

Seguint l'exemple proposat per Gillham (2005), imaginem-nos que tenim previst fer quinze entrevistes presencials d'una hora, que han de ser gravades per a transcriure-les i analitzar-les posteriorment. Si seguim les fases habituals en el desenvolupament d'una entrevista, i que presentarem amb detall en els apartats següents, veiem el següent:

1) Preparació del guió o esquema inicial de l'entrevista: encara que es tracta d'una tasca que podem compartir amb altres investigadors de l'equip, la construcció d'una bona entrevista pot durar, com a mínim, unes seixanta hores.

2) Desenvolupament o conducció de l'entrevista: a les quinze hores d'entrevistes (1 hora d'entrevista × 15 persones), hi hem de sumar el temps de desplaçament, ja que habitualment és l'entrevistador qui es desplaça fins al lloc de l'entrevista. L'anada i tornada de l'entrevista ens pot comportar entorn de dues hores més per entrevistes, la qual cosa implica un mínim de quaranta-cinc hores en total.

3) Transcripció de les entrevistes: aquesta és, sens dubte, l'etapa que consumeix més temps. Segons la nostra experiència i agilitat, la transcripció d'una hora d'entrevista comporta una dedicació mitjana de vuit hores aproximadament, cosa que en total, per les quinze entrevistes d'aquest exemple, implica dedicar cent vint hores a les transcripcions.

4) Anàlisi de la informació: l'anàlisi de contingut d'una entrevista és un procediment complex que implica tantes hores o més que les dedicades a la transcripció. Si som experts en aquest tipus d'anàlisi, dedicarem, com a mínim, sis hores per entrevista, cosa que comporta noranta hores més.

5) Redacció de l'informe: finalment, una vegada hem fet les anàlisis, la redacció de l'informe és l'última etapa analítica, en la qual hem de seleccionar les citacions que evidencin millor el que estem explicant. Si dediquem unes tres hores per entrevista, hem de sumar quaranta-cinc hores més al total.

Si fem la suma del temps dedicada a cadascuna de les fases anteriors, veiem que la realització de quinze entrevistes d'una hora cadascuna comporta un temps total de tres-centes seixanta hores. És a dir, vint-i-quatre hores per entrevista.

Taula 2. Principals avantatges i inconvenients de les entrevistes

Avantatges	Limitacions
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permet l'obtenció d'informació rica i contextualitzada, des de la perspectiva de l'entrevistat.</li> <li>• La interactivitat i flexibilitat que té permet reajustar i aclarir preguntes i respostes.</li> <li>• Proporciona, en els moments inicials d'una investigació, orientacions que permeten concretar el disseny o preparar altres instruments.</li> <li>• Afavoreix la transmissió d'informació no superficial.</li> <li>• Sol ser un complement o contrapunt eficaç a les dades i informacions obtingudes mitjançant instruments quantitius.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A diferència d'altres tècniques, l'entrevista implica un gran consum de temps, tant en el desenvolupament com en el tractament posterior de les dades.</li> <li>• Proporciona informació indirecta, filtrada des de la perspectiva dels entrevistats.</li> <li>• Proporciona informació en un lloc designat i no en el context natural.</li> <li>• La presència de l'investigador pot esbiaixar les respostes.</li> <li>• No totes les persones s'expressen de la mateixa manera i són igual de perceptives.</li> <li>• En comparació dels grups de discussió, l'entrevista no produeix la informació fruit de les sinergies i l'efecte <i>bola de neu</i> propi del grup.</li> </ul>

## 1.2. Comparació amb altres tècniques d'investigació

La conversa i la interrogació són estratègies habituals per a la recopilació de dades i informació i constitueixen la base d'algunes de les tècniques principals utilitzades en la investigació social com ara els qüestionaris, els tests, el grup de discussió o *focus group* i les entrevistes.

Encara que al llarg d'aquests materials s'aborden amb més detall les característiques dels qüestionaris i els grups de discussió, no és sobrer establir aquí les diferències principals que hi ha abans d'abordar el disseny i desenvolupament de les entrevistes.

Els grups de discussió són un tipus específic d'entrevista grupal, el propòsit de les quals és proporcionar l'oportunitat als membres d'un grup d'interaccionar amb la resta, i estimular així la seva reflexió sobre l'objecte d'estudi, sense voler arribar a un consens. Tant en les entrevistes com en els grups de discussió, és convenient presentar adequadament els objectius de la investigació i, en el cas específic de les entrevistes grupals, indicar qui són la resta de participants i, si cal, fer indicacions sobre la dinàmica que seguirà durant l'entrevista. En la taula 3 oferim, a manera d'exemple, dos extractes sobre el protocol d'entrevista grupal que s'enviava als participants en un estudi sobre l'avaluació del sistema de formació ocupacional dut a terme durant el 2001 per l'Equip de Desenvolupament Organitzatiu de la Universitat Autònoma de Barcelona.

### Vegeu també

Podeu consultar les característiques dels qüestionaris en el mòdul 1 i els grups de discussió en el mòdul 3 d'aquest material.



Taula 3. Extracte d'un guió per al desenvolupament d'entrevistes grupals o grups de discussió

<b>Avaluació externa del sistema de formació ocupacional a Catalunya</b>																									
<b>Instrument 3: taula rodona</b>																									
<b>A l'atenció del senyor o la senyora .....</b>																									
<b>Emmarcat en el procés d'avaluació externa del sistema de formació ocupacional a Catalunya, encarregat pel Departament de Treball en compliment de la Resolució 344/VI, del Parlament de Catalunya, publicada en el <i>Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya</i> amb data 27 de novembre del 2000, sobre la gestió i el model de la formació ocupacional a Catalunya, us demanem la vostra participació en l'activitat següent.</b>																									
Activitat:	<i>Taula rodona amb persones implicades en el sistema de formació ocupacional</i>																								
Temàtica:	<i>El sistema de formació ocupacional a Catalunya i el funcionament dels centres</i>																								
Localitat:																									
Dia:																									
Lloc:																									
Hora:																									
Participants:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;"><i>Sr./Sra.</i></td> <td style="width: 30%; text-align: center;"><i>, càrrec</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"><i>Sr./Sra.</i></td> <td style="text-align: center;"><i>, càrrec</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"><i>Sr./Sra.</i></td> <td style="text-align: center;"><i>, càrrec</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"><i>Sr./Sra.</i></td> <td style="text-align: center;"><i>, càrrec</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"><i>Sr./Sra.</i></td> <td style="text-align: center;"><i>, càrrec</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"><i>Sr./Sra.</i></td> <td style="text-align: center;"><i>, càrrec</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"><i>Sr./Sra.</i></td> <td style="text-align: center;"><i>, càrrec</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"><i>Sr./Sra.</i></td> <td style="text-align: center;"><i>, càrrec</i></td> </tr> </table>		<i>Sr./Sra.</i>	<i>, càrrec</i>		<i>Sr./Sra.</i>	<i>, càrrec</i>		<i>Sr./Sra.</i>	<i>, càrrec</i>		<i>Sr./Sra.</i>	<i>, càrrec</i>		<i>Sr./Sra.</i>	<i>, càrrec</i>		<i>Sr./Sra.</i>	<i>, càrrec</i>		<i>Sr./Sra.</i>	<i>, càrrec</i>		<i>Sr./Sra.</i>	<i>, càrrec</i>
	<i>Sr./Sra.</i>	<i>, càrrec</i>																							
	<i>Sr./Sra.</i>	<i>, càrrec</i>																							
	<i>Sr./Sra.</i>	<i>, càrrec</i>																							
	<i>Sr./Sra.</i>	<i>, càrrec</i>																							
	<i>Sr./Sra.</i>	<i>, càrrec</i>																							
	<i>Sr./Sra.</i>	<i>, càrrec</i>																							
	<i>Sr./Sra.</i>	<i>, càrrec</i>																							
	<i>Sr./Sra.</i>	<i>, càrrec</i>																							
<b>En relació amb el desenvolupament de la sessió:</b>																									
a) La sessió requereix una persona coordinadora o moderadora i un secretari o una secretària.																									
b) L'ordre de les intervencions s'ha de determinar abans de començar la sessió, de comú acord. La segona ronda ha de seguir l'ordre invers de la primera.																									
c) El caràcter de les intervencions i la distribució del temps que es proposen estan recollits en el quadre següent:																									
Intervencions	Temps																								
La persona coordinadora, després de les presentacions oportunes, comença les intervencions amb una breu reflexió mirant d'emmarcar el tema, explicant la metodologia que se seguirà durant la sessió i formulant la primera qüestió.	3-5 minuts																								
Cadascuna de les persones participants intervé durant un temps, que no pot excedir els 5 minuts, responent a la primera qüestió.	$7 \times 4 = 28$ minuts																								
La persona moderadora dóna la paraula als participants perquè formulin preguntes als altres membres de la taula o bé perquè tinguin l'oportunitat d'opinar, de suggerir, d'argumentar sobre el que s'ha dit respecte de la primera qüestió.	15 minuts																								
La persona moderadora formula la segona qüestió. Cadascuna de les persones participants intervé durant un temps, que no pot excedir els 5 minuts, responent a la segona pregunta.	$7 \times 4 = 28$ minuts																								
La persona moderadora dóna la paraula als participants perquè formulin preguntes als altres membres de la taula o bé perquè tinguin l'oportunitat d'opinar, de suggerir, d'argumentar sobre el que s'ha dit respecte de la segona qüestió.	15 minuts																								
Darrera intervenció dels membres de la taula com a resum de les seves aportacions (4 minuts per persona).	28 minuts																								
Intervenció final de la persona coordinadora, agraïments i comiat.	3 minuts																								
Temps total (màxim previst)	122 minuts																								

Pel que fa als tests i qüestionaris, encara que es poden administrar oralment, com les entrevistes, es tracta d'instruments altament estructurats, tant en el contingut com en la metodologia. Els qüestionaris se solen utilitzar per a recollir informació molt concreta o determinar la freqüència d'aparició de determinades respostes sobre la base d'unes categories preestablertes. Els tests, per la seva banda, es poden dissenyar per a determinar el coneixement dels individus, que integren la mostra de la investigació, sobre un determinat fenomen. En definitiva, si volem arribar a una mostra gran o fer un estudi preliminar, els qüestionaris han de ser la nostra opció principal, però si, en canvi, volem aconseguir una comprensió més profunda del fenomen objecte d'estudi, la nostra opció ha de ser l'entrevista. No obstant això, hem de considerar que, encara que hi ha moltes maneres de desenvolupar una entrevista, en general, totes resulten més costoses (temps i recursos) que els qüestionaris. Així mateix, és molt complicat fer bé un qüestionari i molt fàcil equivocar-se, com hem vist en el mòdul 1 d'aquests materials.

El qüestionari i l'entrevista responen a dos paradigmes d'investigació clarament oposats, cosa que no impedeix que tant un instrument com l'altre es puguin utilitzar conjuntament en dissenys d'investigació mixtos.

A continuació detallem, a partir de Corbetta (2003), algunes de les diferències principals entre els qüestionaris i les entrevistes com a tècniques o instruments per a la recollida de dades, i que ens poden resultar útils per a justificar la utilització de l'un o l'altre en les nostres investigacions:

- Estandardització: segurament, és la diferència més important i clara entre qüestionari i entrevista. Mentre que les entrevistes possibiliten comprendre en més profunditat, sense idees, ni categories predeterminades, l'objecte d'estudi a partir de la reflexió i perspectiva de l'entrevistat, els qüestionaris condicionen les respostes a uns esquemes preestablerts.
- Comprensió enfront de documentació: el qüestionari és utilitzat com a instrument per a recollir informació sobre les opinions, les característiques o els comportaments de les persones. En canvi, l'entrevista, com a instrument d'investigació, s'utilitza per a comprendre la realitat des de les persones.
- Mostreig: quan s'utilitza l'entrevista, fins i tot sistematitzant la selecció de subjectes que s'han d'entrevistar, no es vol fer un mostreig representatiu de la població, cosa que és bastant més habitual en la utilització del qüestionari.
- Criteri centrat en el subjecte enfront de criteri centrat en les variables: en l'anàlisi de les dades procedents de les entrevistes, l'objectiu principal no sol ser aïllar variables per a estudiar les relacions que s'estableixen entre

aquestes variables, sinó reconstruir històries per a una comprensió més bona de la realitat des de la individualitat.

## 2. El disseny i desenvolupament d'una entrevista

Després de la delimitació conceptual de l'entrevista, la concreció dels principals usos i funcions que té, i la revisió d'alguns dels avantatges i inconvenients que ens permeten prendre una decisió fonamentada sobre la bondat que té per al nostre disseny d'investigació, estem en disposició d'emprendre el disseny i desenvolupament d'una entrevista.

El disseny i desenvolupament d'una entrevista pot resultar una tasca molt més complexa que, per exemple, la construcció i aplicació d'un qüestionari altament estructurat. Una bona entrevista qualitativa és una feina dura, creativa i activa.

En el disseny i desenvolupament de l'entrevista no hem de passar mai per alt que el nostre propòsit és escoltar el que ens ha de dir l'entrevistat, utilitzant el seu propi llenguatge.

Encara que organitzem aquest epígraf final en tres seccions (guió d'entrevista, mostreig i conducció), a la pràctica, totes tres estan íntimament relacionades. Així, per exemple, si bé partim del disseny del guió d'entrevista, és necessari iniciar el treball de camp per a perfeccionar aquest guió.

### 2.1. El guió de l'entrevista

El disseny d'una entrevista està irremeiablement condicionat pel disseny d'investigació en què s'emmarca, i del qual forma part, i també per la utilització, o no, d'altres tècniques i instruments quantitius o qualitius.

Els aspectes que abordem sobre el disseny tenen a veure amb el títol que dona nom a aquest apartat: el guió d'entrevista.

"[...] el guió de las entrevistas en profundidad contiene los temas y subtemas que deben cubrirse, de acuerdo con los objetivos informativos de la investigación, pero no proporciona las formulaciones textuales de preguntas ni sugiere las opciones de respuestas. Más bien se trata de un esquema con los puntos a tratar, pero no se considera cerrado y cuyo orden no tiene que seguirse necesariamente." (Vallés, 1999, p. 204)

En la taula 4 mostrem un fragment d'un guió d'entrevista semiestructurada.

Taula 4. Guió d'entrevista sobre abandonament universitari

**a) Quines informacions i activitats vinculades a l'elecció de la universitat i la titulació vas rebre abans de matricular-te? Com les valores?**

(L'institut, la família, la universitat, els amics, etc.)

**b) Quines accions d'orientació i tutoria et van fer més servei en el moment d'incorporar-te a la universitat? Per què?**

(Jornades de portes obertes, visites de la universitat a l'institut, dia de la família, visites al campus, saló de l'ensenyament, lloc web, sessions individualitzades, tutories amb les famílies, fullets informatius, xerrades i sessions informatives, jornades d'acolliment, jornades d'orientació, estudiants-assessors, tutoria individual, assignatures propedèutiques, etc.)

**c) Per què vas triar la titulació que vas estudiar i la universitat on la vas començar?**

(Proximitat geogràfica, bona reputació, referència d'amistats i familiars, pels serveis, per les sortides professionals, per l'ambient, per les qualificacions acadèmiques, per vocació, etc.)

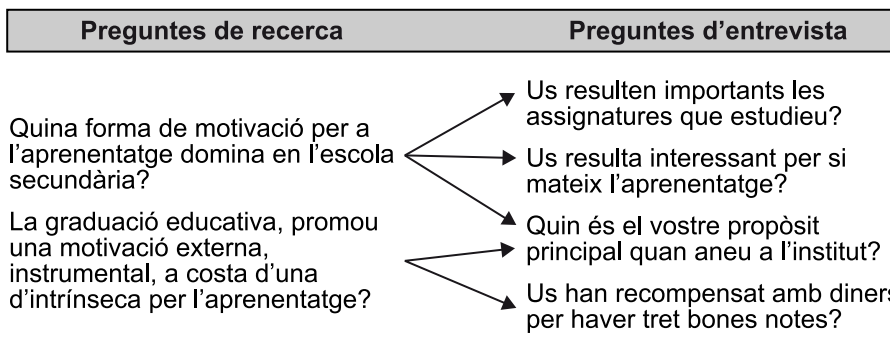
Font: Gairín et al. (2010)

Tal com ocorre amb qualsevol altre instrument per a la recollida de dades, l'entrevista deriva de les preguntes d'investigació, objectius i hipòtesis del nostre estudi.

Així, per exemple, Wengraf (2001) diferencia entre les preguntes d'investigació o "preguntes de teoria", formulades en un llenguatge tècnic i propi dels investigadors, i les "preguntes d'entrevista", derivades de les anteriors i formulades en un llenguatge molt més pròxim als entrevistats.

En aquesta mateixa línia, Kvale (1996) diferencia entre "preguntes temàtiques d'investigació", equivalents a les preguntes de teoria, i "preguntes dinàmiques", utilitzades directament en l'entrevista i formulades en un llenguatge més col·loquial (vegeu la taula 5).

Taula 5. Preguntes d'investigació i preguntes d'entrevista



Font: Kvale (1996, p. 131)

La majoria de propostes per a la construcció del "guió d'entrevista" a partir de les preguntes d'investigació són molt similars (Kvale, 1996; Vallés, 2002; Wengraf, 2001). El procediment que detallem a continuació s'ha generat a partir del proposat per Gillham (2005).

## Identificació de tòpics o temàtiques

D'entrada, hem de concretar les grans temàtiques que volem abordar en la nostra entrevista, per descomptat, en coherència amb els plantejaments previs del nostre disseny d'investigació.

Una bona estratègia sol ser una "pluja d'idees" sobre totes les qüestions que se'ns ocorrin, i que després hem de reorganitzar:

- Unificar qüestions que tracten bàsicament sobre el mateix aspecte.
- Agrupar les qüestions per categories o temes.
- Identificar una seqüència narrativa.
- Ordenar les preguntes consegüentment.

Aquesta reorganització ens ha de permetre decidir si hem de continuar buscant preguntes i temes nous o, per contra, n'hem d'eliminar alguns.

## Altres fonts temàtiques

Segons la fonamentació epistemològica de la nostra investigació, pot resultar oportú (i habitual) completar l'anterior pluja d'idees, amb temàtiques obtingudes a partir de (1) la revisió de la literatura i (2) suggeriments d'experts en l'àrea de coneixement que s'està abordant, mitjançant, per exemple, l'aplicació de la tècnica *Delphi*.

## Depuració i revisió de les possibles preguntes

En aquesta tercera fase, s'han de revisar totes les preguntes per a mirar de reduir-les als aspectes essencials. Gillham (2006) suggereix dues fases per a fer aquesta tasca: (1) agrupar les preguntes en categories temàtiques; i (2) organitzar les preguntes diferents seguint algun tipus de lògica "narrativa" i situar en paral·lel aquelles que resulten més o menys equivalents (vegeu la taula 6).

Taula 6. Depuració i revisió de preguntes

Preguntes tipus	Preguntes equivalents
Et resulta complicat arreglar-te-les econòmicament?	
En quina mesura han afectat als teus estudis les dificultats econòmiques?	Com afecten a la teva habilitat per a estudiar els problemes econòmics?
Quin paper té el treball remunerat en la teva situació econòmica?	En quina mesura et resulta necessari guanyar diners per a mantenir-te?
Quin tipus d'ajuda econòmica reps?	
Com veus les teves dificultats en comparació d'altres estudiants?	

Font: Gillham (2006, pp. 20-21)

### Lectures recomanades

Per aprofundir en els diferents tipus de preguntes que es poden utilitzar en una entrevista, us recomanem la lectura de l'apartat dedicat a les "entrevistes en profunditat", del capítol 11 de l'obra següent:

McMillan, J. H. i Schumacher, S. (2005). *Investigación Educativa* (5a. ed.). Madrid: Pearson Educación.

També us recomanem la lectura del capítol 9 de l'obra col·lectiva següent:

Rodríguez, G., Gil, J., i García, E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Màlaga: Aljibe.

A partir d'aquí, ens hem de plantejar quines preguntes resulten fonamentals, quines podem eliminar i si les preguntes paral·leles es poden fusionar i millorar. Resulta fonamental que, en aquest procés de depuració, tinguem molt clar el tipus d'entrevista que desenvoluparem. Així, per exemple, si desenvolupem una entrevista en profunditat, semiestructurada, intentarem reduir el nombre de categories temàtiques i qüestions que hi estan vinculades, de manera que l'entrevistat disposi de més llibertat en les seves respostes.

L'efectivitat de l'entrevista depèn, en gran manera, de la seqüència en què es presentin les preguntes. Encara que l'ordre de les preguntes varia segons l'estil i experiència de l'entrevistador, i de l'entrevistat, hi ha alguns criteris que cal considerar. Les preguntes demogràfiques poden aparèixer al llarg de tota l'entrevista o concentrar-se en la part final. Les preguntes més complexes o delicades se solen reservar per al punt àlgid i central de l'entrevista, quan l'interès del participant és més gran. Conseqüentment, val més començar l'entrevista per qüestions descriptives que, de mica en mica, condueixin cap a qüestions més complexes.

Així mateix, hem de prestar molta atenció a la manera en què estan formulades les preguntes, evitant que resultin tendencioses i que condicionin la resposta de l'entrevistat. La formulació de preguntes neutres, lliures de judicis, opinions o preconcepcions evita que l'entrevistat ofereixi respostes que considera que poden ser del grat de l'entrevistador (en l'apartat sobre problemàtiques habituals abordem amb més detalls situacions similars). En la taula 7 oferim alguns exemples de preguntes tendencioses i la possible reformulació en preguntes neutres.

Taula 7. Preguntes tendencioses enfront de preguntes neutres

Preguntes tendencioses	Preguntes neutres
La majoria de persones d'aquest barri amb un nivell socioeducatiu elevat no permeten que els seus fills mirin això que es coneix com a "teleporqueria", oi?	He sentit que alguns veïns del barri consideren que els fills de persones amb un nivell socioeducatiu elevat no consumeixen "teleporqueria"; en canvi, altres veïns em diuen que coneixen gent que sí que permeten que els seus fills mirin aquest tipus de programes televisius. Què n'opina?
No deixa que els seus fills no mirin aquest tipus de programació perquè intenta no exposar-los a un vocabulari i unes imatges gens apropiades per a la seva edat?	Per què no deixa que els seus fills mirin aquest tipus de programació? (Una possible pregunta complementària és si intenta protegir-los d'alguna cosa.)
Considera que la gent amb un nivell socioeducatiu elevat no reconeix que mira "teleporqueria" per mantenir un suposat estatus sociocultural?	Què impedeix que les persones amb un nivell socioeducatiu elevat parlin sobre "teleporqueria" o reconeguin que en consumeixen?

Tot el procediment de depuració i revisió de preguntes requereix un alt grau de rigor i sistematicitat que permeti aportar evidències i justificar a cada moment el procediment seguit en la construcció del nostre "guió d'entrevista".

## Millora de la redacció i el format de les preguntes

Arribats a aquest punt, hem de tornar a revisar totes les preguntes, per a assegurar-ne la claredat en la formulació: (1) aportant més descriptors i sinònims, si cal; i (2) evitant les preguntes compostes.

### Provar les preguntes

Una vegada seleccionades i refinades les preguntes de la nostra entrevista, les hem de provar amb alguna persona de característiques similars a les persones que conformaran la mostra de la nostra investigació.

No obstant això, abans d'arribar a aquest punt, sol ser recomanable que algun col·lega o expert independent faci una nova revisió de les preguntes, per a assegurar-ne la importància, pertinència i claredat.

En aquesta primera prova de l'entrevista, hem de valorar tant les respostes de l'entrevistat, comprovant fins a quin punt l'entrevista compleix els objectius, com les dificultats de comprensió o qualsevol altra deficiència que ens evidencii aquesta persona.

Concretament, durant aquesta primera prova hem de poder respondre a qüestions com les següents:

- Què fa que les preguntes funcionin o no?
- Hi ha preguntes redundants que hem d'eliminar?
- Sorgeixen qüestions clau que no havíem considerat?
- L'ordre de les preguntes, és el més adequat?
- Les categories temàtiques, són correctes?

### Prova pilot

A diferència de la fase anterior, durant la prova pilot ja utilitzem un prototip avançat, pràcticament final, de la nostra entrevista en una "situació real", amb dues o tres persones. En aquesta ocasió, no se sol·licita cap tipus de retroacció o *feedback* sobre el funcionament de l'entrevista, sinó que ens hem de limitar a comprovar directament com funciona i, fins i tot, transcriure i analitzar les dades per veure si compleix el propòsit.

Fruit d'aquesta prova pilot, podem introduir petits canvis o reajustaments en l'entrevista.

## 2.2. El mostreig en l'entrevista

La selecció de participants en l'entrevista és part intrínseca del disseny de l'entrevista i, per associació, del disseny general de la investigació.



En la selecció dels entrevistats hem de considerar tant el propòsit de l'estudi com la fiabilitat dels subjectes.

Encara que no és la nostra intenció fer una revisió exhaustiva dels tipus de mostreig existents, ni de tots els criteris que podem utilitzar, ja que per a això hi ha multitud de manuals sobre investigació (Denzin i Lincoln, 2005; Latorre, Arnal i Del Rincón, 2004; Rodríguez Osuna, 1993; Taylor i Bogdan, 1987; Vallés, 1999), enumerem breument els *criteris mestre de mostreig qualitatiu* proposats per Vallés (1999):

**a)** Acostament a l'univers d'entrevistats: en un primer moment, hem d'utilitzar totes les fonts disponibles i al nostre abast (estudis previs, censos, experiències anteriors, etc.) per a obtenir coneixement sobre la grandària, les característiques sociodemogràfiques o qualsevol altra variable de segmentació rellevant per a construir una primera tipologia.

**b)** Criteris de marginalitat, normalitat o excel·lència: són criteris utilitzats quan s'opta per entrevistar únicament alguns perfils sociològics. La utilització d'aquests perfils és habitual en les *històries de vida*, en què la casualitat també té un paper important en la selecció d'entrevistats (Ruiz-Olabuénaga i Ispizua, 1989).

**c)** Casos clau, especials i representatius: són tres criteris que podem utilitzar en la selecció d'entrevistats. Els "informants clau" pot ser que no aportin informació directament vinculada als objectius de l'entrevista, però sí que proporcionen informació sobre l'escenari i ens faciliten l'accés. L'entrevistat clau sí que respon directament als objectius de la nostra entrevista, i és seleccionat per la posició única que ocupa en el seu grup, comunitat o organització estudiat. Finalment, en relació amb els entrevistats representatius, fins i tot aportant informació vinculada als nostres objectius, es tracta d'informació menys específica i rellevant.

**d)** Mostreig seqüencial conceptualment conduït: s'identifica amb el mostreig teòric propi de plantejaments qualitatius. El mostreig qualitatiu és flexible, iteratiu i emergent. És un procés seqüencial, provisional i en contínua revisió, que no busca la representació estadística. Es basa en els criteris d'heterogeneïtat i economia.

La grandària de la mostra se sol determinar pel principi de "saturació". És a dir, quan els entrevistats deixen d'aportar-nos informació addicional i diferenciada sobre les diferents categories que estem estudiant, hem de deixar de fer entrevistes.

**e)** Criteris mostrals de naturalesa pràctica: a més dels criteris que ja hem comentat, hi ha unes qüestions pràctiques que hem de considerar en la selecció dels entrevistats: (1) qui té la informació rellevant?; (2) entre els informats, qui

és més accessible físicament i socialment?; (3) entre els informats i accessibles, qui està disposat a informar?; (4) entre els informats, accessibles i disposats a informar, qui és més capaç d'informar amb precisió?

f) Sobre la durada i repetició de les entrevistes: en les investigacions de caràcter biogràfic és habitual fer "entrevistes repetides", és a dir, més d'una entrevista de llarga durada (entre una hora i hora i mitja) a la mateixa persona. Les entrevistes que donen lloc a històries de vida i autobiografies assistides solen tenir una durada molt superior a aquesta hora i mitja que acabem de comentar.

### 2.3. La conducció de l'entrevista

Les entrevistes qualitatives són més un procés que no pas una simple llista de preguntes. Per això és una tècnica tan complexa. La dificultat principal resideix a obtenir un relat fluid, profund, sincer i fins i tot emocional de l'entrevistat.

Aquest apartat se centra precisament en aquest procés de l'entrevista, que podem fragmentar en diversos moments clau i en el qual hem de conèixer algunes tècniques o estratègies essencials i aplicar-les-hi.

"[...] la entrevista se concibe como una interacción social entre personas gracias a la que va a generarse una comunicación de significados: una persona va a intentar explicar su particular visión de un problema, la otra va a tratar de comprender o interpretar esa explicación." (Rodríguez, Gil i García, 1999, p. 171)

Encara que no resulta senzill ni convenient oferir regles generals d'actuació per al desenvolupament d'una entrevista, ja que depèn sempre de l'objectiu i contingut de cada entrevista, de les característiques de les persones que interaccionen i del context en què té lloc, oferim alguns suggeriments per als quatre moments clau del desenvolupament d'una entrevista, a partir de les propostes de Corbetta (2003) i Lichtman (2006), entre d'altres.

#### Preliminars de l'entrevista

Els primers moments de la relació entre l'entrevistador i l'entrevistat solen resultar determinants, ja que és aquí quan s'exploren mútuament les reaccions i s'estableix el grau de confiança entre l'un i l'altre.

Durant aquesta fase és convenient explicar (1) per què som aquí, (2) quin propòsit tenim, (3) què farem amb la informació obtinguda de l'entrevista, (4) quant temps durarà l'entrevista i (5) si és necessari, en quina mesura assegurem la confidencialitat de l'entrevista i com ho farem.

#### Lectures recomanades

Trobareu més informació sobre el desenvolupament de l'entrevista en el capítol 9 de la referència següent:

Russel, B. H. (2006). *Research Methods in anthropology*. Oxford: Rowman & Littlefield Pub.

I també en el capítol 4 d'aquesta altra:

Vallés, M. (2002). *Entrevistas Cualitativas. Cuadernos Metodológicos*, 32. Madrid: CIS.

Encara que el tractament pràctic d'aquests aspectes pot variar molt depenent de la situació real a què ens enfrontem, en general, solen ser similars a l'exemple següent, en el qual l'entrevistador explica que és necessari saber com ha estat l'experiència de l'entrevistat en comunitats de pràctica de la seva organització per a introduir possibles millores en un futur pròxim:


"Entrevistador: Suposo que la persona que et va trucar per telèfon i la teva companya Joana ja et van explicar una mica de què anava aquesta entrevista, oi?"

I: Sí, sí... Alguna cosa de les comunitats de pràctica que tenim aquí, però no em va quedar gaire clar què buscàveu..."


Entrevistador: Sí, és així. Nosaltres ja fa un temps que treballem amb temes de gestió del coneixement i comunitats de pràctica amb el suport dels plans d'investigació del Ministeri. En aquesta ocasió, en col·laboració amb els responsables de l'APS i del CEJFE, l'objectiu és analitzar la vostra experiència com a participants en les comunitats i derivar-ne possibles millores."

Un bon complement de l'explicació oral sol ser la presentació o l'enviament previ d'un document en què es presenti la investigació i el propòsit de l'entrevista que es farà (vegeu la taula 8).

Taula 8. Exemple de document introductori del propòsit de l'entrevista



Universitat Autònoma de Barcelona



Equipo de Diagnóstico Organizacional

***“Anàlisi de procediments per a la creació i gestió del coneixement mitjançant comunitats de pràctica a l'Administració pública”\****

**Entrevista participants**

Aquesta entrevista forma part de la recerca *“Anàlisi de procediments per a la creació i gestió del coneixement mitjançant comunitats de pràctica a l'Administració pública”*, dirigida per Joaquín Gairín, de la Universitat Autònoma de Barcelona, i finançada per l'Escola d'Administració Pública de Catalunya (GAP/2944/2010). Col·laboren en la recerca els responsables dels programes de gestió de coneixement del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (CEJFE) i de l'Agència de Protecció de la Salut (APS), de la Generalitat de Catalunya.

Els objectius de la recerca són els següents:

- Delimitar i analitzar els factors d'èxit de les comunitats de pràctica que ja hi ha en alguns departaments de la Generalitat de Catalunya, cosa que ens permetrà crear un mapa de bones pràctiques.
- Concretar protocols d'actuació per a generar models d'intervenció.
- Delimitar estàndards de qualitat que orientin la proposta de processos d'autoavaluació per a la millora.

Així mateix, si la situació ho requereix, hem de sol·licitar un permís formal i per escrit per a dur a terme l'entrevista, sobretot quan es tracta de menors. En aquesta mateixa línia, si volem enregistrar l'entrevista en àudio i fins i tot en vídeo, abans d'iniciar aquest enregistrament també hem de sol·licitar l'autorització corresponent dels entrevistats o dels seus representants legals.

Durant aquesta situació preliminar, l'entrevistador ha de deixar clar el paper que exerceix, explicant a l'entrevistat que no és un dels protagonistes, responsables o implicats en la situació discutida durant l'entrevista, sinó que simplement vol aprendre a partir de les explicacions i percepcions de l'entrevistat (per exemple, no és un membre del departament de formació ocupacional, no és un directiu de l'Agència Catalana de Protecció de la Salut o un dels familiars afectats pel succés abordat). Aquesta explicació ha de servir per a animar l'entrevistat a ser crític amb les respostes ofertes.

### **Inici de l'entrevista**

L'inici d'una entrevista és similar a l'inici de qualsevol conversa o situació d'interacció entre dues persones o més. Com esmentem, durant aquests primers moments ens hem de guanyar la confiança de l'entrevistat i establir la relació comunicativa adequada (*rapport*) que faciliti la creació d'un clima interpersonal productiu que contribueixi a l'èxit de l'entrevista. L'establiment d'una bona relació comunicativa permet que tant l'entrevistat com l'entrevistador tinguin la sensació d'estar col·laborant amb una persona pròxima i predisposada a intercanviar informacions.

Encara que sembla clar que constituir una bona relació comunicativa va més enllà de ser agradable i amistós, no s'han aconseguit concretar amb exactitud els elements que garanteixen aquest clima d'harmonia, simpatia i empatia envers l'altra persona. No obstant això, sol ser més senzill establir una bona relació comunicativa amb persones amb un context, una història, una professió o uns interessos, entre altres aspectes, similars. Addicionalment, hem d'utilitzar un llenguatge pròxim a l'entrevistat, iniciar una xerrada distesa sobre algun aspecte vinculat a l'estudi, però no nuclear, repetir les explicacions de l'informant usant les seves pròpies paraules, fer costat al que diu, preguntar sobre algun aspecte superficial, etc., de manera que es vagi generant un clima de confiança, confortable i l'entrevistat percebi que l'entrevista serà senzilla i que en cap moment no contrastarem els seus coneixements, el jutjarem o el posarem en una situació compromesa. Somriure, assentir, mostrar una actitud d'escolta activa o explicar alguna història o anècdota personal, entre altres coses, sol contribuir significativament a generar el clima adequat per a l'entrevista. En definitiva, es tracta d'establir una conversa informal i lliure amb l'entrevistador preguntant, responent i escoltant de manera activa i interessada, que comporti una predisposició i voluntat de col·laboració per part de l'entrevistat.

### **Cos de l'entrevista**

Una vegada superat el moment inicial i establerta l'oportuna relació comunicativa, estem en disposició d'entrar en el nucli principal de l'entrevista, allò que segurament ens proporcionarà la informació més valuosa per al nostre estudi.

Durant el desenvolupament de l'entrevista podem disposar físicament del guió elaborat prèviament per a fer que aquesta entrevista resulti més fluida. No obstant això, alguns entrevistadors opten per memoritzar les principals línies del guió d'entrevista, cosa que, d'una banda, els proporciona certa independència per a improvisar i, de l'altra, genera una situació molt més natural.

En aquesta mateixa línia, hem d'evitar prendre notes exhaustives sobre tot el que s'esdevé durant l'entrevista, ja que, a més de ser molt complex, pot anar en detriment del clima favorable que hem generat. No obstant això, sí que podem prendre notes sobre els aspectes que ens suggereix el desenvolupament de l'entrevista mateixa i en els quals volem aprofundir. Aquestes notes ens poden servir com a suport, si el sistema de registre o enregistrament de l'entrevista falla, i per a registrar aspectes vinculats al llenguatge no verbal. En la taula 9 oferim alguns consells per a la presa de notes durant el desenvolupament de l'entrevista.

Taula 9. Consells per a prendre anotacions durant una entrevista

1	Iniciu la presa d'anotacions amb un registre de la data, l'hora, el lloc i el nom de l'entrevistador o els entrevistadors.
2	Deixeu espai en el text per a ampliar les anotacions o preveieu la utilització d'una altra pàgina per a aquesta ampliació.
3	Preneu les anotacions estratègicament. Durant el desenvolupament de l'entrevista s'han de prendre anotacions breus que no la interrompin. No intenteu captar tot el que diu l'entrevistat de manera textual. Anoteu paraules clau o frases que us permetin recordar la situació quan hàgiu d'ampliar les notes.
4	Utilitzeu abreujaments. No té importància que ningú més no pugui entendre aquests abreujaments, ja que després els heu d'ampliar i explicar.
5	Feu les anotacions directament sobre el guió de l'entrevista. D'aquesta manera, estalviareu temps i podreu vincular ràpidament cada nota a una pregunta concreta.
6	Diferencieu clarament entre els comentaris de l'entrevistat i les vostres pròpies observacions. Podeu utilitzar marques com, per exemple, MO ("les meves observacions"), I ("jo") o O ("observacions"), entre d'altres.
7	Anoteu un ampli ventall d'observacions sobre el llenguatge corporal, l'actitud, l'humor, el caràcter, l'entorn o qualsevol altra dada que pugui resultar interessant i ajudi a contextualitzar l'entrevista.

Font: a partir de Mack et al. (2005)

És important tenir en compte que, encara que no és convenient interrompre l'entrevistat mentre ens explica alguna cosa, tampoc no hem de permetre que sigui ell qui condueixi l'entrevista o qui s'estigui massa estona parlant sobre un mateix tema.

Finalment, durant el desenvolupament de l'entrevista es poden produir diversos problemes que hem de preveure o saber solucionar de seguida, per a evitar una interrupció excessiva de l'entrevista, que trenqui el clima creat:

- A vegades, l'entrevistat interromp l'entrevista per atendre altres qüestions (el telèfon, una visita, etc.). Davant aquesta situació l'entrevistador ha de

ser pacient, comprendre la situació, parar la gravadora i anotar la situació en les notes de camp. S'ha d'aprofitar la interrupció per a repassar les notes, fer observacions i pensar en les altres qüestions que volem plantejar. Una vegada reiniciada l'entrevista, és convenient fer un petit resum del que s'ha comentat fins llavors, ressituant l'entrevistat i recuperant el clima previ a la interrupció. No obstant això, si les interrupcions es repeteixen constantment, l'entrevistador ha de plantejar la conveniència d'ajornar l'entrevista i buscar un moment i lloc més adequats.

- Sovint, aquestes interrupcions poden derivar en entrevistes incompletes. Si es produeix aquesta situació i l'entrevistador vol utilitzar la informació recollida, ha d'informar el participant sobre la seva intenció d'utilitzar la informació que ha proporcionat, assegurant-ne sempre la confidencialitat.
- Durant el transcurs de l'entrevista, pot ser que l'entrevistador s'adoni que el participant té poc coneixement sobre l'objecte d'estudi. En aquests casos, és convenient acabar l'entrevista tan aviat com es pugui, ja que es corre el risc d'obtenir informació inventada per l'entrevistat, en un intent de no defraudar l'entrevistador o evitar reconèixer aquesta mancança.
- L'últim dels problemes que habitualment ens podem trobar durant el desenvolupament de l'entrevista és la fallada de l'apartat de registre que portem. Aquest tipus d'inconvenients obliga l'entrevistador a intensificar els esforços en la recollida de notes i a completar-les *a posteriori*, sense deixar passar més de vint-i-quatre hores des que es va fer l'entrevista, i evitar així l'oblit d'algunes informacions rellevants.

### Tancament de l'entrevista

El tancament d'una entrevista és tan important com els preliminars i l'inici, ja que hem d'assegurar la bona predisposició de l'entrevistat a tornar-nos a atendre si és necessari per a la nostra investigació.

Una bona manera d'acabar les entrevistes, sempre que estiguem dins del temps previst, és oferir a l'entrevistat l'oportunitat d'explicar-nos qualsevol cosa que consideri pertinent i que no s'hagi abordat durant l'entrevista.

Després d'acomiarar-nos de l'entrevistat i agrair-li la col·laboració, ens hem de prendre temps per a ordenar els materials (enregistraments, notes, etc.) i prendre nota sobre les idees, els pensaments o les reaccions que ens hagi suggerit l'entrevista.

Al marge de tot el que hem exposat en relació amb els quatre moments del desenvolupament de l'entrevista, hi ha tot un seguit de tàctiques o estratègies d'interrogació que ens poden ajudar a fer que l'entrevistat ens reveli la seva opinió, els seus pensaments o les seves creences sobre l'objecte d'estudi:

- 1) **Aclariment o exploració:** aquesta estratègia proporciona a l'entrevistador l'oportunitat de comprendre realment el que explica l'entrevistat. Per a aplicar aquesta estratègia disposem d'opcions que van des de mostrar una cara de confusió fins a repetir o reformular les paraules de l'entrevistat o sol·licitar directament que ens aclareixi algun aspecte (em pot explicar alguna cosa més sobre...?, què vol dir amb...?, per què va pensar...?, etc.).
- 2) **Animació i elaboració:** es tracta de proporcionar una oportunitat a l'entrevistat perquè ens expliqui alguna cosa més o aclareixi les seves pròpies respostes, de manera que també s'hi puguin afegir altres idees sobre les quals ha estat pensant l'entrevistat. Aquesta tàctica inclou qualsevol tipus de missatge verbal i no verbal que indiqui a l'interlocutor que entenem el que explica i que volem que continuï. Assentir amb el cap, expressions com "ahà", "ja, ja" o "és clar", i interpel·lacions més directes com "continuí, continuï", "i llavors?" o "hi vol afegir alguna cosa més?", entre d'altres, solen complir aquesta funció.
- 3) **Canvi de tema:** a vegades, pot ser oportú que l'entrevistador introdueixi "bruscament" un nou tema de conversa, sia perquè s'ha d'abordar i el temps de l'entrevista s'acaba o perquè és l'única manera de sortir d'una situació no volguda.
- 4) **Neutralitat:** les preguntes formulades per l'entrevistador no han de ser tendencioses, l'han de deixar en una posició neutral i han d'obligar l'entrevistat a prendre-hi partit.
- 5) **Recapitulació:** consisteix a convidar l'entrevistat a tornar a relatar-nos alguna cosa que ja va explicar. Hi ha una tendència a ser més precisos i exhaustius en el segon relat, cosa que permet que l'entrevistador eviti la utilització d'altres tàctiques més repetitives per a sol·licitar aclariments.
- 6) **Silenci:** la utilització del silenci oportunament pot resultar molt beneficiosa, sempre que no n'abusem o ho confonguem amb el "silenci incòmode". Així, per exemple, és convenient que després de formular una pregunta no hi afegim res més, i esperem que l'entrevistat respongui. En cas contrari, segurament, l'estarem condicionant.
- 7) **Postentrevista:** després de l'entrevista "formal" o "oficial", se sol produir una relaxació de tots dos interlocutors, que es pot utilitzar per a deixar una sensació positiva en l'entrevistat o, fins i tot, per a detectar alguna informació que l'entrevistador no havia comentat durant l'entrevista.

### 3. Transcripció i anàlisi de l'entrevista

Després del tancament de l'entrevista, arriba el moment de tornar al nostre escriptori i començar una de les fases més tedioses i que, com ja hem comentat, consumeix més temps en l'ús de l'entrevista com a estratègia o tècnica d'investigació: la transcripció.

És convenient no deixar passar gaire temps entre l'enregistrament de l'entrevista i la transcripció i, fins i tot, fer la transcripció abans de començar una altra entrevista. D'aquesta manera facilitem i accelerem la tasca, ja que tindrem molt present l'entrevista que transcrivim. En canvi, si decidim fer les transcripcions una vegada acabades totes les entrevistes, la tasca pot resultar descoratjadora, onerosa i esgotadora, de manera que es pot incórrer fàcilment en errors de transcripció, a causa del temps transcorregut entre la transcripció i l'entrevista, i l'acumulació d'hores dedicades exclusivament a la transcripció.

Actualment hi ha molts instruments i molta tecnologia que alleugen les transcripcions d'entrevistes, des dels processadors de text fins als típics "pedals" que ens permeten gestionar la reproducció de l'àudio amb els peus i deixar doncs les mans lliures per a l'escriptura, passant per les gravadores digitals que incorporen programari que transforma la veu en text automàticament.

Sigui com vulgui, hem de considerar algunes qüestions d'estil que facilitaran la posterior lectura i anàlisi de l'entrevista (Gillham, 2000):

1) Hem d'utilitzar una mida de lletra acceptable, que no contribueixi innecessàriament al nostre esgotament (*Times New Roman*, 12 punts, o *Arial*, 11 punts) i formatar la pàgina amb espai doble i marges amples que ens permetin fer anotacions entre les línies i en els marges de la pàgina. En general, això implica que cada pàgina de la transcripció conté unes tres-cents cinquanta paraules.

2) Hem d'utilitzar diferents estils de font per a les nostres preguntes i interjeccions, de manera que no confonguem el que diu l'entrevistador amb les nostres apreciacions. Així mateix, podem destacar en negreta les preguntes principals de l'entrevista i en cursiva les preguntes secundàries que aprofundeixen en aspectes concrets.

3) De la mateixa manera que en la presa de notes, durant el desenvolupament de l'entrevista cada transcripció ha d'estar identificada adequadament, amb un nom, un codi o qualsevol altra identificació que es vulgui.

Una alternativa a la transcripció literal de les entrevistes és simplement anotar les qüestions que considerem substantives. Si optem per aquesta alternativa, és convenient escoltar l'enregistrament més d'una vegada, per a evitar la pèrdua



d'informació, i demanar a un altre membre d'investigació que faci el mateix exercici, amb l'objectiu de comprovar si les dues anotacions coincideixen. Si hi ha desacords o diferències en les anotacions, hem de decidir com hem d'obrar. En tot cas, si optem per aquest procediment, n'hem de deixar constància en el nostre informe d'investigació.

Una altra alternativa o complement de la transcripció de les entrevistes pot ser l'ampliació de les notes preses durant el desenvolupament de l'entrevista. L'ampliació de les anotacions preses implica la reelaboració i transformació d'aquestes anotacions a un format més narratiu que incorpori, fins i tot, altres observacions fetes durant l'entrevista. L'ampliació d'aquestes notes comporta (Mack et al., 2005):

- Fer l'ampliació immediatament després d'acabar l'entrevista i, si no és possible, abans de vint-i-quatre hores. Com més aviat es faci l'ampliació, menys riscos hi ha de passar per alt determinades anotacions o abreuja-ments fets, i més possibilitats de recordar altres qüestions importants que no van ser anotades al seu moment.
- Transformar els abreuja-ments o frases curtes en frases completes que pugui entendre qualsevol que no hagi estat present durant l'entrevista.
- Compondre una narració a partir del que s'ha anotat. Explicar i descriure a manera de narració tot el que ha succeït i s'ha après durant l'entrevista és l'estratègia principal per a ampliar les anotacions. Encara que, a vegades, pot ser complicat, hem d'assenyalar clarament quina part d'aquesta narració correspon a observacions objectives i quina a interpretacions o comentaris personals.
- Identificar aspectes sobre els quals hem de continuar insistint o indagant. Aquest tipus d'accions són típiques en plantejaments qualitius en què hi ha un reajustament constant de la investigació.
- Revisar les anotacions ampliades i incorporar comentaris finals.

Una vegada transcrites les entrevistes, arriba el moment d'analitzar-les mitjançant un procediment conegut com a anàlisi de contingut que consisteix, bàsicament, a identificar el contingut important de l'entrevista i organitzar-lo en categories. Concretament, entenem l'anàlisi de contingut com:

"[U]na técnica para leer e interpretar el contenido de toda clase de documentos y, más concretamente (aunque no exclusivamente), de los documentos escritos." (Ruiz-Olabuénaga, 2007, p. 192)

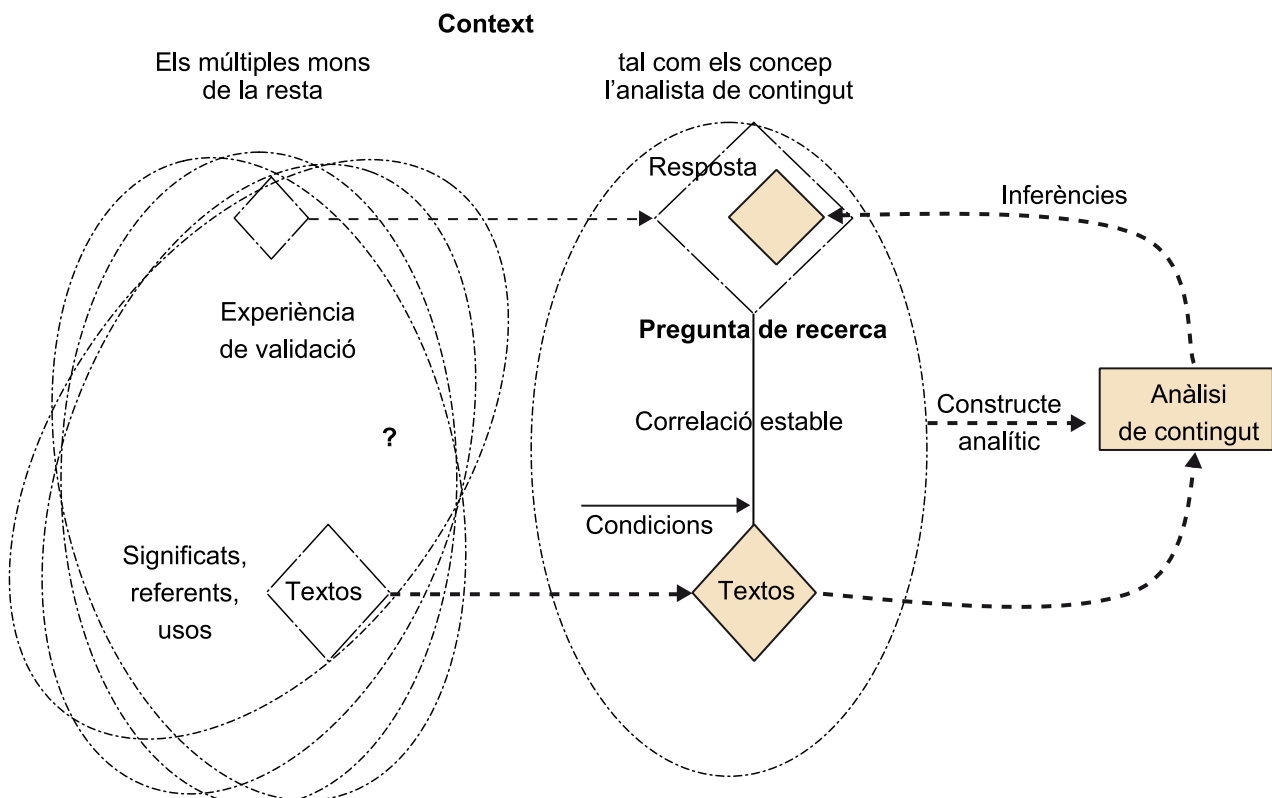
"[U]na técnica de investigación para realizar inferencias replicables y válidas de textos (u otros documentos significativos) en su contexto. [...] Como técnica de investigación, el análisis de contenido proporciona nuevos elementos de comprensión, incrementa el conocimiento del investigador sobre un determinado fenómeno, o informa de acciones prácticas. El análisis de contenido es una herramienta científica." (Krippendorff, 2004, p. 18)

Encara que els procediments com aquest, d'anàlisi qualitativa, es treballen amb més deteniment en altres matèries del pla d'estudis de Psicologia, ara hi farem una referència breu.

Krippendorff (2004) ens ofereix un marc conceptual per a l'anàlisi de contingut que ens ajuda a comprendre'l i aplicar-lo. Aquest marc conceptual parteix d'una sèrie d'elements bàsics (vegeu la figura 2):

- El text objecte d'anàlisi.
- La pregunta d'investigació a la qual volem donar resposta mitjançant l'anàlisi del text.
- El context determinat per l'analista en el qual el text adquireix sentit.
- Constructe analític que operativitza allò que sap l'analista sobre el context.
- Inferències que intenten respondre a la pregunta d'investigació.
- Evidències de validació, que constitueixen la justificació última de l'anàlisi de contingut.

Figura 2. Marc conceptual per a l'anàlisi de contingut



Font: Krippendorff (2004, p. 30)

Els usos i funcions que s'atribueixen a l'anàlisi de contingut com a tècnica d'investigació són múltiples (vegeu la taula 10).

Taula 10. Usos i funcions de l'anàlisi de continguts

Janis (1965)	Leites i Pool (1942)	Berelson (1952)	Holsti (1969)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Classificar signes d'acord amb les possibles causes o els possibles efectes (anàlisi de contingut pragmàtic).</li> <li>• Classificar signes segons els significats (anàlisi de contingut semàntic).</li> <li>• Classificar contingut d'acord amb les propietats psicofísiques dels signes (<i>sign-vehicle analysis</i>).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmar creences.</li> <li>• Corregir les "il·lusions òptiques" dels especialistes.</li> <li>• Solucionar desacords entre especialistes.</li> <li>• Formular i provar hipòtesis sobre símbols.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar les diferències en el contingut de la comunicació.</li> <li>• Comparar mitjanes o nivells de comunicació.</li> <li>• Acabar el contingut d'una comunicació amb els objectius prefixats.</li> <li>• Categoritzar les respostes obertes d'un qüestionari.</li> <li>• Identificar intencions o altres característiques de l'emissor.</li> <li>• Determinar l'estat psicològic de persones o grups.</li> <li>• Destriar la informació de la "propaganda".</li> <li>• Reflectir patrons culturals de persones, grups, institucions.</li> <li>• Captar i seguir les tendències i els canvis en el contingut de la comunicació.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriure característiques manifestes de la comunicació (què es diu, com es diu i a qui es diu).</li> <li>• Fer inferències sobre els antecedents de la comunicació (per què es diu alguna cosa).</li> <li>• Fer inferències sobre les conseqüències de la comunicació (quins efectes té el que s'ha dit).</li> </ul>

Font: a partir de Krippendorff (2004) i Ruiz-Olabuénaga (2007)

No obstant això, la utilitat de l'anàlisi de contingut queda entenebrida per la falta d'investigacions rigoroses i de qualitat. Continua essent una metodologia relativament immadura, confusa, poc familiar entre els investigadors i controvertida, a causa de la falta de sistematicitat i objectivitat, cosa que explica la gran varietat d'enfocaments i problemes que apareixen en relació amb la fiabilitat que té, els dissenys d'investigació en què s'emmarca, els tipus de continguts analitzats i les unitats d'anàlisi i programari utilitzades, entre d'altres. Aclarem aquests aspectes al llarg de les pàgines següents.

Resumim en la taula següent les modalitats principals per a l'anàlisi de contingut:

Taula 11. Modalitats d'anàlisi de contingut

<b>Quantitativa enfront de qualitativa</b>	L'anàlisi de contingut (AC, a partir d'ara) quantitativa consisteix, bàsicament, en una codificació del text i l'extracció de freqüències i percentatges que permeten dur a terme comparacions i proves estadístiques que ens ajuden a confirmar o rebutjar hipòtesis. L'AC quantitativa pot ser descriptiva, inferencial, psicomètrica o predictiva. La perspectiva qualitativa reconeix l'ambigüitat i polisèmia dels textos analitzats i hi fa un acostament molt més flexible i comprensiu. Les possibles AC qualitatives són retòrica, narrativa, del discurs, semiòtica o estructuralista, interpretativa, conversacional, crítica i normativa).
<b>Descriptiva enfront d'experimental</b>	Com amb qualsevol altra tècnica, podem voler simplement reconèixer o examinar unes dades (AC descriptiva) o verificar una determinada hipòtesi (AC experimental).

Font: a partir de Krippendorff (2004); Neuendorf (2002); Ruiz-Olabuénaga (2007); Strijbos et al. (2006)

**Directa enfront d'indirecta**

Diferenciem entre dos tipus de continguts: el manifest (contingut explícit i literal) i el latent (sentit del que es diu en el text). Si ens limitem a l'anàlisi del contingut manifest, som davant una AC directa, i si, en canvi, optem per interpretar els missatges que es desprenen del text, durem a terme una AC indirecta.

Font: a partir de Krippendorff (2004); Neuendorf (2002); Ruiz-Olabuénaga (2007); Strijbos et al. (2006)

Tal com hem vist, l'anàlisi de contingut es pot plantejar de maneres diverses segons els objectius i enfocaments metodològics que circumscriuen el contingut. A grans trets, el procés d'anàlisi de contingut preveu tres grans etapes (Bardin, 1986): preanàlisi, explotació del material i tractament dels resultats.

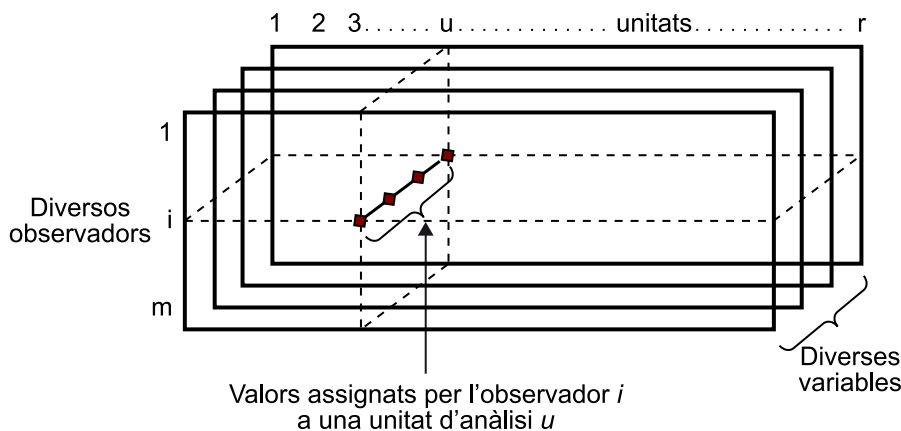
Durant la fase de **preanàlisi** duem a terme l'operacionalització i la sistematització de les idees de partida que ens permetran fer l'anàlisi posterior del contingut. Aquesta fase preveu la lectura superficial del text, la formulació d'objectius, hipòtesis i preguntes d'investigació, la definició de les unitats d'anàlisi, mostreig i desenvolupament, validació i fiabilització del sistema de categories.

Una vegada acabades totes les tasques de la preanàlisi, la fase següent, l'**explotació del material**, no és més que l'aplicació del sistema de categories desenvolupat. Aquesta fase es pot executar de manera manual o amb l'ajuda d'un programari informàtic com ara AQUAD, Atlas.ti, MaxQDA, NVivo o N6 (anomenat abans NUD\*IST).

La figura 3 ens mostra gràficament el desenvolupament d'aquesta segona fase de l'anàlisi de contingut.

La tercera i última de les fases, el **tractament dels resultats**, consisteix a tractar els resultats de manera que resultin significatius, permetin formular interpretacions i, si és el cas, fer inferències.

Figura 3. Procés de codificació



Font: a partir de Krippendorff (2004)

## 4. Algunes notes sobre la fiabilitat i validesa de les entrevistes

Els conceptes de fiabilitat i validesa són més propis de metodologies quantitatives que no pas de l'acostament qualitatiu que hem dut a terme en l'entrevista, en què, tret que fem una anàlisi superficial de les dades (per exemple, recompte de l'aparició de determinades frases o paraules), és inevitable fer una reconstrucció subjectiva o intersubjectiva, en cas que participi més d'un investigador, d'allò que ens ha dit l'entrevistat. Tal com ens indica Gillham (2005), el fet que el procediment d'anàlisi de les entrevistes sigui sistemàtic, rigorós, reflexiu i acurat amb la selecció d'aspectes representatius de l'entrevista no evita que continuem fent aquesta reconstrucció subjectiva o intersubjectiva a què hem fet referència.

No obstant això, és inevitable que ens formulem interrogants directament vinculats a la validesa i fiabilitat de la informació: com sabem que el participant és sincer?, i si ho és, el que és cert per a aquesta persona ho serà per a d'altres?, si una altra persona fa l'entrevista, s'aconseguiran conclusions diferents?, si fem l'entrevista en un altre moment, el participant ens descriurà la seva experiència o ens explicarà la seva opinió de la mateixa manera?

Com es desprèn d'aquests interrogants, l'entrevistador i l'entrevistat, com a protagonistes principals d'una investigació basada en entrevistes, són determinants en la validesa i fiabilitat de la informació. L'estructuració correcta de l'entrevista, el procés i la pràctica fent entrevistes contribueixen directament a disminuir, però mai a eliminar, la influència de l'entrevistador i la situació d'interacció sobre les respostes de l'entrevistat.

Així mateix, si entrevistem diverses persones sobre una mateixa qüestió, tenim la possibilitat de comparar les seves respostes i comprovar la coherència i concordança entre si.

En tot cas, no hem de passar per alt que l'entrevista és una situació d'interacció entre persones i que el propòsit d'aquest tipus d'estratègies és precisament accedir a la manera en què els entrevistats entenen un determinat fet o experiència i assumeixen, per tant, que hi ha maneres diferents i legítimes d'entendre i interpretar un mateix objecte.

## 5. Problemes habituals

Malgrat les moltes bondats que presenta l'entrevista com a instrument o estratègia d'investigació, i encara que ja hem presentat alguns dels inconvenients que té, abans d'acabar volem tornar a insistir en alguns dels problemes principals que hem de tenir presents quan decidim utilitzar-la en una investigació. Amb l'ànim de no repetir les qüestions que ja hem exposat quan hem abordat la conducció de l'entrevista, incidirem únicament en dos aspectes: (1) el control de l'expressió dels sentiments de l'entrevistador; i (2) el tractament de les preguntes dels entrevistats.

Durant el desenvolupament de l'entrevista, l'entrevistador ha de ser capaç de mostrar interès i empatia envers el que explica l'entrevistat, sense perdre la seva imparcialitat, ni involucrar-se afectivament en allò que li explica.

No obstant això, no és sempre senzill mantenir aquesta actitud mesurada entre interès i imparcialitat o distanciament i, a vegades, quan es fan entrevistes llargues en profunditat tenim la temptació d'oferir la nostra opinió sobre allò que ens explica l'entrevistat, de manera que convertim l'entrevista en un debat. L'entrevistador que ofereix la seva opinió en el transcurs d'una entrevista promou informes falsos, comentaris defensius o inhibeix determinades discussions (Merton, Fiske i Kendall, 1990).

Quan l'entrevistador tendeix a mostrar el seu acord o desacord amb el que li explica l'entrevistat, aquest, de mica en mica, tendeix a explicar només allò que considera apropiat o correcte per a l'entrevistador i no el que realment hauria pogut explicar en altres circumstàncies, de manera que invalida la informació recollida.

Altres vegades, l'entrevistador, amb l'objectiu de provocar l'entrevistat i obtenir més informació, ofereix la seva opinió o els seus sentiments, sense ser-ne totalment conscient. El resultat més habitual d'aquest tipus d'accions és que l'entrevistat comenci a percebre que es qüestiona la seva intel·ligència o els seus coneixements sobre la temàtica abordada i, consegüentment, adopta comportaments defensius que trenquen el ritme i orientació de l'entrevista.

"Entrevistador: Dius que hauríem de promoure la democràcia a Alemanya. En democràcia, la gent té el dret a triar els seus propis líders. [...] Imagina que establíssim una democràcia i llavors ells triessin Hitler com a president.

I: Espera un moment. No és comparable el que va fer Hitler amb el que faríem nosaltres, mobilitzar un grup de persones, mostrar-los què és la democràcia i tenir una constitució com la dels Estats Units i democratitzar-los a tots.

Entrevistador: I ells no voldrien triar un líder com Hitler?

I: No!"

En l'exemple anterior, adaptat de Merton, Fiske i Kendall (1990), intervén l'entrevistador, proporcionant el que en aquest moment considera una implicació lògica d'un punt de vista expressat per l'individu entrevistat ("I"), i li pregunta si estaria disposat a assumir aquestes implicacions.

Tal com veiem, l'entrevistador emfatitza la posició insostenible de l'argument expressat per "I", mentre que "I" manté la seva autoestima en una reiteració defensiva de la seva idea original, abandonant l'entrevista i iniciant un debat, evidenciat per frases com a "espera un moment" o el seu últim monosíl·lab, després de la insistència de l'entrevistador.

Sovint, ens podem trobar en situacions en què l'entrevistat canvia els rols habituals i és ella la que planteja preguntes a l'entrevistador. En principi, si aquestes preguntes estan vinculades a la investigació, i l'entrevistador és capaç d'oferir respostes directes, sense caure, com ja hem comentat, a expressar la seva opinió o els seus sentiments, no comporta cap problema. No obstant això, aquest tipus de situacions no solen ser tan senzilles i les preguntes formulades per l'entrevistat solen anar encaminades a esbrinar precisament els sentiments, opinions o percepcions de l'entrevistador ("Com ho veu vostè...?", "Suposo que vostè ho veu com jo, oi?", "Vostè que treballa més en aquest àmbit, considera que...?"), de manera que es cometien els errors que ja hem comentat.

Habitualment, aquests intents d'inversió de rols per part de l'entrevistat solen formar part d'estratègies defensives d'aquesta persona, que, enfront d'una situació incerta, de tensió o en un bloqueig emocional intenta desviar l'atenció cap a l'entrevistador i, si és possible, trobar en les respostes d'aquesta persona algunes idees que l'orientin en les respostes que "ha de donar".

L'entrevistador ha de ser capaç de reconèixer aquest tipus de situacions i utilitzar-les a favor seu mitjançant una reformulació de la pregunta, redirigint-la cap a l'entrevistat.

En l'extracte següent tenim un exemple del que comentem, en el qual l'entrevistador reformula la pregunta d'"I", la utilitza a favor seu i evita així respondre-la, cosa que hauria implicat un biaix important en l'entrevista:

"I: Els directius, realment, fan costat a les comunitats de pràctica perquè entenen que ens aporten beneficis?

Entrevistador: Vol dir que no és clar que l'objectiu dels directius sigui el vostre desenvolupament professional?

I: Sí. Penso que..."

En tot cas, no sempre és senzill reconèixer aquest tipus de situacions i, a vegades, podem confondre les preguntes dels entrevistats amb simples sol·licituds d'aclariment sobre la investigació en la qual estan participant. En l'exemple següent, veiem que l'entrevistador respon a una pregunta que aparentment és

sobre el disseny de la investigació però que, en realitat, permet a l'entrevistat situar-se i respondre sobre la base del que suposa que espera l'entrevistador en aquest tipus de circumstàncies:

"I: I en el marc d'aquesta investigació que m'ha comentat, estan entrevistant tots els participants en les CoP durant l'últim any?"

Entrevistador: No... Em semblava que ja li ho havia comentat per correu electrònic. La selecció de les CoP es va fer diferenciant aquelles que, segons uns criteris predeterminats, eren d'èxit i les que no ho eren..."

A manera de conclusió, com apreciem, en el desenvolupament d'una entrevista hi ha una regla bàsica que no ens hem de saltar mai: no mostrar mai la nostra opinió o els nostres sentiments envers el tòpic que és objecte de l'entrevista.

Merton, Fiske i Kendall (1990) ens resumeixen les pràctiques principals que condueixen l'entrevistador a saltar-se aquesta regla d'or:

- L'entrevistador pensa que només proporciona la informació necessària a l'entrevistat, quan, en realitat, indica implícitament l'adequació de les respostes.
- L'entrevistador considera que només ajuda l'entrevistat a entendre les implicacions del que es comenta, però qüestiona els seus coneixements o la seva intel·ligència.
- L'entrevistador entén que només ajuda a destacar els detalls de l'entrevista, però acusa l'entrevistat de no reconèixer les inconsistències del que diu.
- L'entrevistador intenta promoure que l'entrevistat proporcioni dades que permetin vincular el que diu amb les hipòtesis de l'estudi, però, de fet, l'acusa de no explicar bé l'experiència sobre la qual és entrevistada.



## 6. Competències de l'entrevistador i la seva formació

El disseny i conducció efectiva de l'entrevista, i també la superació dels problemes principals exposats en l'apartat anterior, requereixen el desenvolupament d'unes determinades competències per part de l'entrevistador que, entre altres qüestions, li permetin controlar els comportaments i verbalitzacions, i afavoreixin el ritme i direcció de l'entrevista, de manera que reforcin la producció i obtenció d'informació. No en va, en les entrevistes d'investigació presentades en aquest mòdul l'entrevistador és un dels principals instruments del procés d'investigació.

Totes les entrevistes tenen moltes coses en comú, de manera que hi ha tot un seguit de competències bàsiques que són transferibles a qualsevol situació. En els apartats anteriors sobre la "conducció de l'entrevista" i els "problemes habituals" ja hem exposat algunes de les competències i estratègies necessàries per al desenvolupament correcte d'una entrevista: ser pròxims a l'entrevistat, però sense adoptar un rol de consellers; promoure que l'entrevistat elabori les seves pròpies respostes, sense expressar cap tipus de judici que les pugui esbiaixar; permetre un desenvolupament natural de l'entrevista, sense deixar de fer un seguiment d'allò que interessa per a l'objecte de la investigació; etc.

En la taula següent (vegeu la taula 12) presentem tres de les competències bàsiques que ha de tenir tot entrevistador per a aconseguir la màxima eficàcia en les seves entrevistes.

Taula 12. Competències clau de l'entrevistador

Competència	Indicadors	Suggeriments
Construir la relació comunicativa. Els participants o entrevistats només han de parlar obertament i sincerament sobre l'objecte de la investigació si es troben bé amb la presència de l'entrevistador, si hi confien, si consideren que està interessada en la seva història, si no se senten jutjats.	Habilitat per a crear ràpidament una relació dinàmica entre entrevistador i entrevistat que sigui positiva, relaxada i de respecte mutu.	Aprendre tècniques i estils culturals per a la construcció de la relació comunicativa: ser amigable, somriure, utilitzar un to de veu suau, un llenguatge corporal relaxat, incorporar l'humor, ser humil, no tractar els entrevistats amb condescendència, no renyar, coaccionar o afalagar, tenir paciència.
Emfatitzar la perspectiva dels participants. La perspectiva de l'entrevistador sobre l'objecte d'investigació ha de ser invisible, de manera que eviti que els participants modifiquin les seves respostes per complaure l'entrevistador, sense explicar la seva pròpia perspectiva.	Tractar l'entrevistat com l'experta; no permetre un intercanvi de rols; controlar l'entrevista, mantenint la deferència envers l'entrevistat; escoltar activament; demostrar una actitud neutral.	Cal recordar que el propòsit de l'entrevista és obtenir la perspectiva del participant (l'entrevistador s'ha de considerar a si mateix com un estudiant); si un participant pregunta o sol·licita alguna informació durant l'entrevista, l'apuntem i la responem al final; si l'entrevistat pregunta per la nostra opinió, la desviem, com ja hem explicat prèviament; no s'ha de compensar la diferència d'estatus percebuda donant més control a l'entrevistat sobre l'entrevista; cal estar atents al que comenta el participant i insistir amb més preguntes i exploracions; s'ha de parar esment en el comportament verbal i no verbal de l'entrevistador, mostrant neutralitat i acceptació.

Competència	Indicadors	Suggeriments
Adaptar-se a diferents personalitats i estats emocionals. Cada participant té un caràcter i comportament únic. Si l'entrevistador adopta el comportament adequat per a cada individu, facilita que l'entrevistat se senti més còmode i, per tant, parli més lliurement sobre l'objecte d'investigació.	Ajustar o modificar ràpidament l'estil (comportament i caràcter) propi per a adequar-se a cadascuna dels entrevistats.	Es requereixen diferents tipus d'entrevistes per a diferents tipus de participants (per exemple, ser capaç de mantenir el control de l'entrevista amb participants dominadors o animar els que són més tímids); s'ha de saber atenuar una reacció emocional intensa (per exemple, plors o bel·ligerància); s'ha de suavitzar la manera en què els entrevistadors aborden determinades qüestions sensibles, ajustant el to de veu per a ser més sobris o animats, o mostrar distanciament o calidesa.

Font: a partir de Mack et al. (2005)

Treballar en el desenvolupament d'aquestes competències implica, d'entrada, que l'entrevistador tingui un autoconeixement profund i comprensiu que li permeti, entre altres aspectes, desenvolupar les seves pròpies potencialitats i el seu estil. A continuació, presentem algunes anotacions que contribueixen a aquest autoconeixement i al desenvolupament de les competències d'un bon entrevistador.

Una estratègia bastant habitual i recomanable per a la formació d'entrevistadors és l'enregistrament en vídeo d'una pràctica o situació d'entrevista, i l'anàlisi posterior. Aquest tipus de pràctiques, a més, ens permeten fer un diagnòstic sobre la base del qual puguem sustentar un pla de millora de les competències de l'entrevistador.

La situació d'interacció o entrevista que enregistrem ha d'abordar algun tema senzill o conegut per l'entrevistador, que eviti concentrar tots els esforços en el contingut de l'entrevista, i n'oblidi així l'objectiu.

L'enregistrament en vídeo ens permet una cosa que no sol ser habitual, això és, veure'ns en una situació d'entrevista o interacció amb una altra persona. Encara que en un primer moment pot ser una experiència, en cert sentit, emocionalment traumàtica, després de veure'ns unes quantes vegades, adoptem una posició molt més objectiva i analítica que ens ajuda a conèixer-nos i millorar. Aquest tipus d'anàlisi el podem fer nosaltres mateixos, en grup o al costat d'un expert.

Algunes de les qüestions addicionals que hem de considerar quan planifiquem aquest tipus d'estratègies són les següents:

1) **Fixar els objectius** sobre els quals recollirem informació durant l'exercici i els aspectes prioritaris que volem abordar. Tal com ja hem comentat, s'ha de plantejar una temàtica pròxima i coneguda per l'entrevistador. En la taula 13 oferim un esquema bàsic d'entrevista que es podria utilitzar i que permet abordar les principals fases de l'entrevista.

Taula 13. Exemple de guió d'entrevista per a la formació d'entrevistadors

<b>Explica que el propòsit de la investigació és aconseguir un millor ajust del curs a les necessitats, demandes i característiques de l'estudiant.</b>	
<b>Preguntes clau</b>	<b>Anotacions (si són necessàries)</b>
1) Per què vas decidir matricular-te en aquesta assignatura metodològica?	Motivació, informació, orientació a la investigació.
2) Quines eren les teves expectatives?	Nivell, caràcter acadèmic, dedicació.
3) Has tingut cap mena de dificultat?	Càrrega de tasques, organització del temps, desconeixement del contingut.
4) Què t'està aportant l'assignatura?	Personalment, conceptualment, professionalment.
5) Quin tipus d'ús et sembla que donaràs als continguts i competències treballats en l'assignatura?	Orientació a la investigació, desenvolupament professional, canvi de percepcions.
<b>Explica com faràs l'anàlisi de dades (per exemple, anàlisi de contingut).</b>	

2) Fixar un **temps límit** per a l'entrevista, que es pot situar entre trenta i quaranta-cinc minuts, i el temps d'habitució a la situació (aquests minuts d'habitució, uns deu, no es tenen en compte en les anàlisis posteriors, ja que sol ser un temps en què tenim molt present que som observats i, per tant, variem els nostres comportaments).

3) Establir **què s'observarà**. En un primer moment, és senzill fixar-se en qüestions superficials, com l'ús excessiu de determinades expressions (les famoses falques): "d'acord", "eh". Aquest tipus d'expressions i comportaments solen desaparèixer de manera ràpida i senzilla quan en som conscients. L'important, per tant, és ser més incisius i analítics i fixar-nos en qüestions vinculades a les nostres verbalitzacions (per exemple, longitud de les nostres intervencions); les interrupcions que fem; les expressions verbals i no verbals d'aprovació, comprensió, identificació, recriminació, incredulitat, sorpresa, etc.; el contacte ocular amb l'entrevistat; la quantitat d'informació recollida i el compliment de l'objectiu de l'entrevista.

Taula 14. Esquema d'observació

<b>Organització</b>	<b>Competències/procés</b>
Fase d'entrada (preliminar i d'inici)	Comportament no verbal
Fase de desenvolupament - cos de l'entrevista	Escoltar/promoure Preguntar/qüestionar/sondejar
Fase de tancament	Reflexionar

A més dels aspectes comentats i que apareixen en els exemples mostrats, hem de considerar altres qüestions en l'anàlisi de l'enregistrament de la nostra entrevista, que requereixen més atenció.

Escolta activa: els entrevistats són els que tenen la informació i, per tant, l'entrevistador ha de reduir al màxim les seves intervencions, sense adoptar una posició passiva, promovent que l'entrevistat respongui en relació amb l'objectiu de l'entrevista. Aquesta escolta activa implica dominar les dimensions verbals (to i volum de la veu, silencis, etc.) i no verbals (expressió facial, contacte ocular, assentiments, gesticulació, proximitat física, postures, etc.) que hem comentat al llarg d'aquest mòdul.

Taula 15. Qüestions clau que cal considerar durant l'anàlisi d'una entrevista

Fase d'entrada	
	Ofereixes l'atenció necessària per a la "instal·lació" de l'entrevistat? Explicues el propòsit de l'entrevista? Explicues com es va organitzar o desenvolupar l'entrevista? Fas l'efecte de ser una persona que està organitzada i calmada?
Fase de desenvolupament	
	"Emmarques" les preguntes? (per exemple, fent una pausa abans de fer-les i deixant temps perquè l'entrevistat reflexioni sobre la resposta?). Sembles una persona pacient i atenta? Si no és així, com mostres les qualitats oposades o negatives? T'apresses plantejant preguntes complementàries o suggerint respostes? Ofereixes prou temps abans d'interpel·lar l'entrevistat? Mostres interès en el que explica l'entrevistat? Com ho fas? Trobes a faltar senyals o indicadors per a sondejar o explorar? Si és així, de quin tipus i quan? Disposes d'un ventall de preguntes complementàries que et permetin explorar en més profunditat el que t'explica l'entrevistat? Si no és així, quines utilitzes o deixes d'utilitzar? Proporciones prou temps abans de canviar de pregunta clau?
Fase de tancament	
	Dónes senyals que l'entrevista està arribant a la fi? Si és així, com ho fas? Fas l'efecte d'haver aconseguit alguna cosa? Ho verbalitzes? Constates que l'entrevistat no tingui res més a afegir o preguntar? Una vegada s'ha aconseguit l'objectiu de l'entrevista, dediques un temps al "tancament social" de l'entrevista, expressant agraïment per la col·laboració?

4) **Seleccionar l'instrument** o protocol en què recollirem les observacions fetes sobre la situació d'entrevista. Podem utilitzar un petit esquema que ens permet registrar aspectes sobre les diferents fases de l'entrevista i les competències principals implicades en aquestes fases (vegeu la taula 14); una llista de comportaments habituals en cadascuna de les fases de l'entrevista (vegeu la taula 15); o una llista de comportaments o catàleg de conductes bàsiques (vegeu la taula 16).

Taula 16. Registre de comportaments durant l'entrevista

Fase d'entrada	Registres observador 1
Durada de les verbalitzacions	7 min - 5 min - 1 min - 40 s - 2 min - 50 s - 1 min 20 s - 2 min
Interrupcions	
Contacte ocular	

Reforços verbals	
Reforços no verbals	
<b>Fase de desenvolupament</b>	
Durada de les verbalitzacions	4 min - 2 min - 1 min - 3 min - 5 min -22 s - 50 s - 1 min - 5 min - 4 min
Interrupcions	
Contacte ocular	
Reforços verbals	
Reforços no verbals	
<b>Fase de tancament</b>	
Durada de les verbalitzacions	2 min - 3 min - 2 min - 1 min - 3 min - 5 min - 20 s - 1 min - 55 s - 2 min 15 s
Interrupcions	
Contacte ocular	
Reforços verbals	
Reforços no verbals	

5) Planificar la millora de les competències a partir de l'anàlisi feta. El desenvolupament de determinades competències o la reducció d'alguns comportaments poc adequats o improductius en situacions d'entrevistes són molt variats. En aquesta ocasió, presentem tres possibles tècniques (Márquez, 2006) per a la modificació de la durada de les verbalitzacions, l'extinció de les interrupcions i l'increment de reforços no verbals.

a) Modificació de la reducció de les verbalitzacions: després d'un nou visionament de l'entrevista, focalitzat en aquest aspecte, i l'explicació dels comportaments que s'han de modificar (verbalitzacions molt extenses per part de l'entrevistat) i les conseqüències que tenen, se suggereix a l'entrevistador en formació que redueixi el temps dedicat a les seves intervencions a menys de la meitat del temps que ocupa l'entrevistat. Per a aconseguir això, es planteja a l'entrevistador que revisi la seva llista de preguntes i intenti replantejar-les tenint en compte dos criteris bàsics: reduir el temps de les verbalitzacions o el nombre de preguntes, i conservar la mateixa quantitat d'informació recollida prèviament. Una vegada acordada l'alternativa, s'inicia el procés d'assaig de l'entrevista, enregistrament i anàlisi.

b) Extinció d'interrupcions: fem el visionament i explicació, tal com hem indicat en l'exercici anterior, per proposar a l'entrevistador que incrementi el temps de latència entre les verbalitzacions. El procediment més senzill per a aconseguir aquest increment i, per tant, contribuir a l'extinció o reducció significativa de les interrupcions sol ser comptar fins a 5 o 7 després de la intervenció de l'entrevistat. Si durant aquest interval l'entrevistat torna a intervenir,

**Lectures recomanades**

Per familiaritzar-vos més amb els comportaments de l'entrevistador durant una situació d'interacció, consulteu les referències següents:

Kanfer, F. H. i Grimm, L. G. (1977). Behavioral Analysis: Selecting Target Behaviors in the Interview. *Behavior Modification*, 1 (1), 7-28.

Márquez, M. O. (2006). *¿Qué es la entrevista?* Madrid: Biblioteca Nueva.

Matarazzo, J. D., Saslow, G., Wiens, A. N., Weitman, M., i Allen, B. V. (1964). Interviewer head nodding and interviewee speech durations. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 1 (2), 54-63.

Matarazzo, J. D., Wiens, A. N., Jackson, R. H., i Maughan, T. S. (1970). Interviewee speech behavior under different content conditions. *Journal of Applied Psychology*, 54 (1), 15-26.

tornem a iniciar el còmput quan aquesta torna a acabar la intervenció. Es tracta, en definitiva, de deixar espais, respectant el silenci i donant l'oportunitat a l'entrevistat que ens aportí més informació.

c) Increment de reforços no verbals: iniciem la tècnica o l'exercici com ho hem fet les dues altres vegades (visionament, anàlisi i explicació bàsica). Aquesta vegada, es demana a l'entrevistador que incorpori el llenguatge no verbal a la seva interacció (per exemple, gestos d'aprovació, proximitat, comprensió i contacte ocular) o que substitueixi els reforços verbals que ja utilitza per uns altres de no verbals. L'assaig d'aquest tipus de conductes requereixen un observador que vagi assenyalant la incorporació, o no, d'aquest llenguatge no verbal.

## 7. Aspectes ètics que cal considerar

Tanquem aquest capítol, sobre l'entrevista com a tècnica d'investigació, amb una inexcusable referència als aspectes ètics que hem de considerar en qualsevol etapa del procés d'investigació.

Molts dels aspectes que comentem a continuació ja els hem suggerit al llarg de tot el capítol:

- D'entrada, no hem de confondre una entrevista d'investigació amb una entrevista terapèutica i, per tant, hem d'evitar ser excessivament intrusius i no hem de generar situacions en què l'entrevistat es descobreixi totalment davant nostre.
- Ens hem d'identificar clarament com a investigadors. Evidentment, aquesta identificació afecta, per bé o per mal, la informació que puguem recollir durant l'entrevista, però és important ser honestos.
- Tal com ja hem comentat alguna vegada, és fonamental explicitar el propòsit de la nostra investigació i què esperem de l'entrevistat. A vegades, pot ser necessari formalitzar aquesta informació en un document de consentiment signat per les dues parts (entrevistat i entrevistador).
- Així mateix, en aquest document de consentiment, s'ha d'explicitar com s'emmagatzemarà i tractarà la informació, i se n'ha d'assegurar, si és oportú, la confidencialitat, anonimat, seguretat, difusió i qualsevol altre ús excepcional que se'n pugui fer.
- Els entrevistats han de tenir la possibilitat de revisar la transcripció que fem de la seva entrevista i comprovar que realment diem el que van voler expressar.
- En el disseny i desenvolupament de l'entrevista s'han de tenir molt en compte aspectes vinculats al gènere, la raça, la religió o la classe social, entre d'altres, de manera que assegurem el respecte absolut envers l'entrevistat. Així, per exemple, en determinades religions pot ser inacceptable que una dona sigui entrevistada per un home o viceversa.
- Quan entrevistem persones de grups vulnerables o dependents (infants, gent gran, discapacitats psíquics, etc.) hem d'obtenir la corresponent autorització dels seus responsables legals.





## Bibliografia

- Albert, M. J. (2007). *La investigación educativa. Claves teóricas*. Madrid: McGraw-Hill.
- Atkinson, R. (1998). *The life story interview*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Bardin, L. (1986). *El análisis de contenidos*. Madrid: Akal.
- Berelson, B. (1952). *Content analysis in communications research*. Nova York: Free Press.
- Brenner, M. E. (2006). *Handbook of Complementary Methods in Education Research*. Interviewing in Educational Research. A. J. L. Green, G. Camilli i P. B. Elmore (Eds.) (pp. 357-369). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Corbetta, P. (2003). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: McGraw-Hill.
- Creswell, J. W. (2009). *Research design. Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks: Sage.
- Denzin, N. K. i Lincoln, Y. S. (Eds.) (2005). *The Sage Handbook of Qualitative Research* (3a. ed.). Londres: Sage Publications.
- Gadamer, H.-G. (2001). *Verdad y método I*. Salamanca: Sígueme.
- Gairín, J., Figuera, P., i Triadó, X. (Coord.) (2010). *L'abandonament dels estudiants a les universitats catalanes*. Barcelona: Agència de Qualitat Universitària.
- Gillham, B. (2000). *The research interview*. Londres: Continuum.
- Gillham, B. (2005). *Research Interviewing. The range of techniques*. Berkshire: Open University Press.
- Gorden, R. (1969). *Interviewing. Strategy, techniques and tactics*. Homewood: Dorsey Press.
- Holstein, J. A. i Gubrium, J. F. (1995). *The active interview*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Holsti, O. R. (1969). *Content analysis for the social sciences and humanities*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Janis, I. L. (1965). *Language of politics: Studies in quantitative semantics*. The problem of validating content analysis. A. H. D. Lasswell, N. Leites i associats (Eds.) (pp. 55-82). Cambridge: MIT Press.
- Krippendorff, K. (2004). *Content analysis. An introduction to its methodology* (2a. ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Kvale, S. (1996). *Interviews. An introduction to qualitative research interviewing*. Londres: Sage.
- Latorre, A., Rincón, D. del, i Arnal, J. (2003). *Bases metodològiques de la investigació educativa*. Barcelona: Ediciones Experiencia.
- Leites, N. i Pool, I. (1942). *Communist propaganda in reaction to frustration* (document núm. 27). Washington, DC: Library of Congress, Experimental Division for Study of Wartime Communications.
- Lichtman, M. (2006). *Qualitative research in education. A user's guide*. Thousand Oaks: Sage.
- Mack, N., Woodson, C., MacQueen, K. M., Guest, G., i Namey, E. (2005). *Qualitative research methods: a data collector's field guide*. Carolina del Nord: Family Health International.
- Márquez, M. O. (2006). *¿Qué es la entrevista?* Madrid: Biblioteca Nueva.
- Mason, J. (2002). *Qualitative Researching* (2a. ed.). Londres: Sage.
- Massot, I., Dorio, I., i Sabariego, M. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Estrategias de recogida y análisis de la información. A. R. Bisquerra (Ed.) (pp. 329-366). Madrid: La Muralla.
- Mayhew, H. (1851). *London labour and the London poor*. Londres: Griffin Bohn.

- McMillan, J. H. i Schumacher, S. (2005). *Investigación educativa. Una introducción conceptual* (5a. ed.). Madrid: Pearson.
- Merton, R. K. i Kendall, P. (1946). *American Journal of Sociology*. The focused interview., 51, 541-547.
- Merton, R. K., Fiske, M., i Kendall, P. (1990). *The focused interview: a manual of problems and procedures*. Nova York: Free Press.
- Neuendorf, K. A. (2002). *The Content Analysis Guidebook*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Platt, J. R. (2002). *Handbook of Interview Research*. The history of the interview. A J. F. Gumbrium i J. A. Holstein (Eds.) (pp. 33-54). Londres: Sage.
- Riba, C. (2009). *Métodos de investigación cualitativa*. Barcelona: UOC - Eureka Media.
- Rodríguez, D. i Valldeoriola, J. (2009). *Metodología de la investigación*. Barcelona: UOC.
- Rodríguez, G., Gil, J., i García, E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Màlaga: Aljibe.
- Rodríguez Osuna, J. (1993). *Cuadernos Metodológicos*. Métodos de Muestreo. Casos Prácticos, 6. Madrid: CIS.
- Rubin, H. J. i Rubin, I. S. (1995). *Qualitative interviewing. The art of hearing data*. Londres: Sage.
- Ruiz-Olabuénaga, J. L. (2007). *Metodología de investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Ruiz-Olabuénaga, J. L., Aristegui, I., i Melgosa, L. (2002). *Cuadernos monográficos del ICE*. Cómo elaborar un proyecto de investigación social, 7. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Ruiz Olabuénaga, J. L. i Ispizua, M. A. (1989). *La descodificación de la vida cotidiana*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Russell, B. H. (2006). *Research methods in anthropology*. Oxford: Rowman & Littlefield Pub.
- Strijbos, J. W., Martens, R. L., Prins, F. J., i Jochems, W. M. G. (2006). *Computers & Education*. Content analysis: what are they talking about?, 46, 29-48.
- Taylor, S. J. i Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Vallés, M. S. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.
- Vallés, M. S. (2002). *Cuadernos Metodológicos*. Entrevistas Cualitativas., 32. Madrid: CIS.
- Weiss, R. S. (1994). *Learning from strangers. The art and method of qualitative interview studies*. Nova York: The Free Press.
- Wengraf, T. (2001). *Qualitative research interviewing. Biographic, narrative and semistructured methods*. Londres: Sage.