

Introducció a l'avaluació qualitativa

Andrés Cernadas Ramos

PID_00205316



Els textos i imatges publicats en aquesta obra estan subjectes –llevat que s'indiqui el contrari– a una llicència de Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada (BY-NC-ND) v.3.0 Espanya de Creative Commons. Podeu copiar-los, distribuir-los i transmetre'ls públicament sempre que en citeu l'autor i la font (FUOC. Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya), no en feu un ús comercial i no en feu obra derivada. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.ca>

Índex

1. L'avaluació de polítiques públiques i la seva evolució recent	5
2. L'evolució dels enfocaments metodològics en la investigació social i l'avaluació de les polítiques públiques...	7
3. Les limitacions dels enfocaments quantitius i la consolidació de la metodologia i l'avaluació qualitativa com a alternativa o complement als enfocaments tradicionals.....	10
4. Tipus d'avaluació més habituals i utilitat de la metodologia qualitativa.....	14
5. Les tècniques més habitualment utilitzades en l'avaluació qualitativa i les maneres d'agrupar-les.....	17
6. Fases d'una avaluació qualitativa.....	22

1. L'avaluació de polítiques públiques i la seva evolució recent

Els inicis del que avui coneixem com a **avaluació de polítiques públiques** caldria situar-los als EUA al començament del segle passat, amb els estudis avaluatius en l'àmbit educatiu. Tot i que al llarg de la història recent es van dur a terme moltes accions i estudis que avui podríem catalogar com a precursors del que entenem actualment per *avaluació*, i que alguns autors assumeixen que des del moment en què hi ha algun tipus d'organització o planificació de treball i tasques, és necessari comprovar (avaluar) si aquesta planificació està donant bons resultats o no, hauríem d'esperar al final del segle XIX per a veure realitzats estudis avaluatius importants com el de Joseph Rice el 1898, orientat a estudiar els coneixements d'ortografia de 33.000 estudiants, o a l'inici del segle XX per al treball d'Alfred Binet a Europa el 1904, en dissenyar, juntament amb Théodore Simon, el test de predicció del rendiment escolar¹, amb l'objectiu d'identificar escolars que requeririen un reforç o una atenció especial. Estudis que es tendeixen a assenyalar com els inicis de l'avaluació educativa i que són uns estudis seminals per al desenvolupament posterior de la disciplina (Stufflebeam i Shinkfield, 1993, pp. 33 i seg.). A continuació, també als EUA, s'anirien succeint estudis que avaluaven els programes de formació de professors, els currículums escolars, les acreditacions de centres de formació i, posteriorment, l'aplicació dels tests estandarditzats.

⁽¹⁾Test que seria la base del que actualment coneixem com a *test d'intel·ligència*.

Però no sols en el camp de l'educació es realitzaven avaluacions, perquè molt aviat es van iniciar les primeres avaluacions en l'àmbit sanitari, on s'avaluaven els efectes dels medicaments, els protocols d'atenció o la qualitat i també els programes psicoterapèutics o programes psicofarmacològics. Posteriorment, els programes del *New Deal* posats en marxa per a fer front a la Gran Depressió als EUA van incrementar de manera significativa les intervencions de les administracions públiques i, per consegüent, també es va incrementar la despesa pública, cosa que va fer que els ciutadans exigissin cada vegada més informació sobre els èxits dels programes que s'estaven finançant amb el seus diners. Així, al final dels cinquanta ja era comú avaluar programes de prevenció de la delinqüència, de rehabilitació de presos, d'habitatge públic, de nutrició, de desenvolupament rural, de planificació familiar, etc.; i aquesta pràctica avaluativa ja no tindria marxa enrere o tornada enrere, sinó que aniria en augment tant als EUA com a Europa.

En aquestes primeres etapes, l'avaluació estava dominada pels enfocaments quantitativs proposats per Tyler, Suchman o Campbell; però els desenvolupaments metodològics posteriors dels anys seixanta proposats per Stake, Guba i Lincoln, Scriven o Stufflebeam van obrir l'avaluació a altres camps i també a l'ús d'altres tècniques, i així va sorgir la metodologia qualitativa que avui

en dia ja ens permet parlar de l'**avaluació qualitativa** com una manera més d'estudiar els efectes de les polítiques públiques i dels programes d'intervenció social posats en marxa per les diferents administracions.

2. L'evolució dels enfocaments metodològics en la investigació social i l'avaluació de les polítiques públiques

Tradicionalment, s'utilitzava una metodologia basada en el mesurament dels efectes, centrada bàsicament en tècniques quantitatives, però veiem que actualment els enfocaments qualitius han anat guanyant terreny i ja són molt comuns en els dissenys d'investigació. Mentre que els mètodes quantitius parteixen d'estratègies experimentals, amb l'observador allunyat de l'objecte a investigar o del programa a avaluar, i s'orienten al mesurament matemàtic dels resultats amb l'objectiu d'assegurar una certa validesa interna que permeti establir relacions causals, els mètodes qualitius situen l'observador molt a prop de l'objecte, programa o política a avaluar, busquen una validesa ecològica i donen prioritat a les relacions globals enfront de les relacions causals; no es preocupen tant per mesurar i sí per explicar.

Aquests enfocaments qualitius, o enfocaments oberts, han estat utilitzats àmpliament en els estudis de psicologia a l'inici del segle XX, i a partir dels anys trenta s'han anat introduint en el camp dels estudis de mercat per a verificar els comportaments del consumidor davant de determinats productes, serveis o pràctiques comercials. No obstant això, a partir dels anys quaranta es va produir un cert retrocés en l'ús d'aquestes tècniques en no presentar resultats plenament satisfactoris i es va tornar als enfocaments més tradicionals, experimentals o quasiexperimentals, estandarditzats i quantitius, per la qual cosa s'hauria d'esperar la dècada dels anys setanta i vuitanta perquè els enfocaments qualitius, més oberts i plurals, fossin àmpliament acceptats, tal com assenyalen Cicourel, Vallés i Flick.

Tradicionalment, la psicologia i les ciències socials han recorregut al model de les ciències naturals amb l'objectiu de dotar de més exactitud els seus descobriments, recorrent a mètodes quantitius i estandarditzats, en què els principis rectoris de la investigació intentaven:

“aïllar clarament les causes i els efectes, operacionalitzar adequadament les relacions teòriques, mesurar i quantificar els fenòmens, crear dissenys d'investigació que permetin la generalització de les troballes i formular lleis generals.”

Flick, 2004 (p.16)

Es procurava treballar amb mostres estadísticament representatives triades de manera aleatòria, amb un investigador allunyat de l'objecte a investigar i controlant les condicions en què es produïen els fenòmens i les seves relacions fins on fos possible.

Vegeu també

Els principals aspectes diferencials entre tots dos enfocaments estan recollits en el mòdul “Generalitats sobre els mètodes i les tècniques aplicades a l'avaluació qualitativa”.

Lectures recomanades

A. V. Cicourel (1982). *El método y la medida en sociología* (versió original: *Method and Measurement in Sociology*, Nova York, Free Press). Madrid: Editora Nacional.

M. S. Vallés (2002). *Entrevistas cualitativas*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.

U. Flick (2004). *Introducción a la investigación cualitativa* (versió original: *Qualitative sozialforschung*. Hamburg, R.T.V.H. 2002). Madrid: Morata.

Aquest enfocament metodològic, i les diferents precaucions preses en els dissenys i els processos de les investigacions haurien de garantir l'objectivitat dels estudis i permetre a l'investigador formular lleis generals que poguessin ser tingudes en compte per les persones que necessitessin fer ús dels descobriments les seves conclusions. Però, ben aviat es va manifestar un cert desencant amb els resultats obtinguts a partir d'aquests dissenys metodològics, la qual cosa portaria Weber a proclamar el "desencant del món" com a tasca de la ciència, mentre que Bonß i Hartman parlaven del "desencant creixent de les ciències, els seus mètodes i les seves troballes", en no facilitar un coneixement objectiu ni permetre establir lleis d'interpretació comuna. Perquè s'observa que els descobriments científics no són tinguts en compte en la presa de decisions polítiques i institucionals, i quan ho són, s'incorporen de manera que aquestes troballes són prèviament desarticulades i reinterpretades en funció de determinades variables socials que no s'havien incorporat als dissenys de les investigacions, ja que, amb massa freqüència, les troballes i les respostes de les investigacions estan molt allunyades dels problemes quotidians i de les preguntes rellevants per als responsables polítics i els gestors. Sovint es generen molts resultats absolutament inútils i en certs casos el mètode acaba convertint-se en un fi en si mateix. Tal com diuen Beck i Bonß:

"La ciència no produeix ja veritats absolutes, que es puguin adoptar sense crítica."

Fick, 2004 (p. 18)

Així, tot i els diferents controls metodològics introduïts en els dissenys avaluatius, els ideals d'objectivitat continuen sense aconseguir-se, ja que els interessos dels investigadors, la seva cultura, o determinats aspectes socials relacionats amb ells influeixen tant en la formulació de les preguntes i el plantejament de les hipòtesis, com en la interpretació de les dades i les relacions observades. Perquè, tal com assenyala Beltrán citant Horkheimer, sembla que una ciència social positivista i *value-free* és impossible donat que:

"els fins ja no es determinen a la llum de la raó [...] les nostres metes, siguin quines siguin, depenen de predileccions i aversions que de *per se* no tenen sentit".

Beltrán, 1988 (p. 38)

Com ens recorda Ortí:

"Tota investigació sociològica de caràcter general no és més que una forma d'aproximació empírica a aspectes d'una realitat social que la desborda per totes les bandes."

Ortí, 1988 (p. 192)

Veiem doncs, que els enfocaments i dissenys en la investigació social han passat per diferents etapes, partint d'enfocaments més historicistes i comparatius inicials (Beltrán, 1988) a altres de més racionals i sofisticats com els que ens trobem actualment. Dins d'aquestes diferents etapes, la investigació qualitativa ha tingut un paper més o menys rellevant segons el moment històric

Lectura recomanada

M. Weber (1949). *The Methodology of the Social Sciences*.
Nova York: Free Press.

de què es tracti, però d'una manera general, la seva presència en els dissenys d'investigació ha anat creixent, especialment a partir de l'últim terç del segle XIX.

Cinc mètodes per a abordar i investigar la realitat social

En el seu conegut treball, *Cinco vías de acceso a la realidad social*, Beltrán presenta cinc mètodes o formes d'abordar i investigar la realitat social:

- 1) El **mètode històric**, en què la sociologia ha d'interrogar la realitat social sobre el decurs d'allò que s'estudia, sobre com ha arribat a ser, com és, i fins i tot per què ha arribat a ser-ho.
- 2) El **mètode comparatiu**, que basa la seva anàlisi en la comparació de situacions i realitats semblants o diferents, amb l'objectiu de descriure-les i donar compte i raó dels fets produïts.
- 3) El **mètode crític-racional**, que tindria com a objectiu principal trobar mitjans per a aconseguir els fins proposats en cada cas, buscant l'adequació dels mitjans i els procediments més adequats per a assolir els objectius.
- 4) El **mètode quantitatiu**, que se centra en la recollida i generació de dades mitjançant la tècnica quantitativa d'enquestar mostres estadísticament representatives de l'univers a estudiar, i en la contrastació de la seva hipòtesi basant-se en procediments matemàtics i les lleis de l'atzar.
- 5) El **mètode qualitatiu**, que se centra principalment en l'anàlisi del discurs com a manera d'aprehendre les diferents maneres de manifestar-se la realitat social.

3. Les limitacions dels enfocaments quantitius i la consolidació de la metodologia i l'avaluació qualitativa com a alternativa o complement als enfocaments tradicionals

El mètode quantitatiu parteix d'expressar les relacions entre fenòmens de manera matemàtica i quantitativa, i la prova o contrast de les hipòtesis es presenta en termes de probabilitat enfront de les lleis de l'atzar. Aquesta és la manera d'operar de les ciències naturals per a contrastar una hipòtesi o l'explicació d'un fenomen. Tal com assenyala Beltrán:

"[...] El mètode quantitatiu [...] versa sobre dades «ad hoc» produïdes pel propi investigador; on la forma més característica d'aquesta producció és l'enquesta, en la qual s'acostuma a interrogar una mostra d'individus estadísticament representativa de la població que interessa estudiar, demanant-los resposta, generalment d'entre un repertori tancat, a una sèrie de preguntes sobre les seves actituds i opinions sobre determinades qüestions, així com sobre certs atributs, variables, i coneixements i actuacions que els corresponen, concerneixen, o han dut a terme prèviament".

Beltrán, 1988 (p. 39)

Però, aquests enfocaments estarien mostrant una fe absoluta en el procediment i en el seu grau de **sofisticació estadística**, indistintament de l'aplicabilitat dels resultats a la resolució dels problemes socials. Així, Íñiguez referint-se a aquest enfocament metodològic diu que:

"Una mirada ja no crítica, sinó únicament serena, mostra que molt sovint aconseguix resultats de la més sorprenent inutilitat."

Íñiguez, 1999 (p. 498)

Si bé tot el quantitatiu és empíric, no tot l'empíric és quantitatiu, sinó que hi ha certes realitats –o certes parts de la realitat– que requereixen ser estudiades amb enfocaments metodològics més plurals per a obtenir un nivell cognitiu adequat dels seus aspectes més rellevants.

Per a Beltrán no hi ha un sol mètode científic ni un mètode és més científic que un altre, tal com aquest autor assenyala:

"[...] em sembla summament problemàtic que existeixi quelcom que pugui ser anomenat sense equivocitat el mètode científic; no només perquè la filosofia de la ciència no ha aconseguit un suficient grau d'acord respecte d'això, sinó perquè la pràctica de la ciència dista de ser unànime".

Beltrán, 1988 (p.17)

Per això, les limitacions del mètode quantitatiu tradicional i la complexitat dels fets objecte d'estudi aconsellen preferiblement l'ús d'una pluralitat de mètodes.

Exemple

S'addueix que no sempre els problemes relacionats amb quantitats tenen una explicació quantitativa, com seria el cas de la demografia –un aspecte clarament quantitatiu– i les causes per les quals les dones decideixen tenir fills o no tenir-ne, aspecte, aquest últim, clarament qualitatiu i que requereix una explicació sociològica més complexa i, per tant, menys abastable pels enfocaments quantitius tradicionals.

Lectura recomanada

M. Brodbeck (1968). *Readings in the Philosophy of the Social Sciences*. Londres: Macmillan.

Sobre aquesta pretesa antinòmia quantitat-qualitat ha pogut escriure Brodbeck:

“la quantificació s’ha pres en símbol de prestigi per a molts científics socials [...]. Per a altres, al contrari, la quantificació és anatema”.

Brodbeck, 1968, citat a Beltrán, 1988 (p. 40).

Però, l'enfocament tradicional de les ciències físiconaturals nega l'objecte d'anàlisi de la sociologia, de manera que el problema no és entre dues cultures o dos enfocaments diferents, sinó el reconeixement de la necessitat d'una pluralitat d'enfocaments. Perquè segons Beltrán:

“no ha de negar-se l'objecte, sinó afirmar-se en la seva excepcional especificitat, això implica afirmar també una epistemologia pluralista que respongui a la seva complexitat, a la varietat de les seves facetes”, per això, “[...] al pluralisme cognitiu propi de les ciències socials, [...] correspon un pluralisme metodològic que diversifica les formes d'aproximació, descobriment i justificació en atenció a la faceta o dimensió de la realitat social que s'estudia”.

Beltrán, 1988 (p. 18)

Així doncs, no sols hi ha una important interacció entre les tècniques quantitatives i les qualitatives, entre el llenguatge i els nombres, sinó que, com assenyala Ibáñez, el llenguatge precedeix sempre els nombres, perquè les dades primàries són abans que res una enunciació lingüística (l'enquesta no registra com a dades altres fenòmens que els que ella produeix), i fins i tot les dades secundaries, produïdes en tot cas per mitjans tècnics que impliquen determinacions verbals. En aquest sentit, caldria assenyalar, segons Mayntz *et al.*, que:

“els atributs o propietats qualitatives permeten, no obstant això, la seva quantificació [...]. Amb suficient freqüència la propietat qualitativa pot representar-se com un atribut quantitatiu pluridimensional per mitjà de la seva divisió analítica en dimensions parcials aïllades [...]. La diferenciació entre propietats quantitatives i qualitatives és, doncs, provisional i inexacta”.

Simplificant la situació, podríem convenir amb Ortí, que els mètodes bàsics per a l'estudi de la realitat social són els següents: l'enquesta estadística, destinada a la quantificació dels fets, l'entrevista oberta i la discussió en grup, nascudes per a la producció i interpretació dels discursos. Dins d'aquests, els mètodes quantitativs es mostren útils quan es tracta d'establir lleis i regles generals, treballant amb un volum important de dades sobre aspectes susceptibles de ser mesurables mentre que els mètodes qualitativs presenten una major adequació i versatilitat en els casos en què “els processos a estudiar impliquen els significats creats i compartits per persones, grups i comunitats” (Íñiguez, 1999, p. 499), perquè tal com ens diu Ortí, hi ha un llenguatge que diu coses, que oculta coses, que revela o traeix significats, però no sols el llenguatge diu coses, sinó que també els silencis són significatius tal com ens recorda Castillo, perquè els silencis, que són obviats i descartats en les enquestes són un element important en les entrevistes i els grups focals per a interpretar les reaccions –o l'absència de reacció– del participant davant de determinats temes proposats per l'investigador o la resta de participants.

Lectures recomanades

J. Ibáñez (1979). *Más allá de la sociología. El grupo de discusión, técnica y crítica*. Madrid: Siglo XXI.

R. Mayntz, K. Holm, i P. Hübner (1975). *Introducción a los métodos de la sociología empírica*. Madrid: Alianza Editorial.

Lectura recomanada

J. Castillo (1972). *Teoría e indicadores sociales*. A. S. del Campo (Ed.). *Los indicadores sociales a debate*. Madrid: Euramérica.

En els estudis quantitativs per mitjà d'enquestes, segons Castro,

“es dona per assentat que l'entrevistat racionalitza el que vol i sent de la mateixa manera que l'investigador [...] el que per a aquests tipus d'estudis és el supòsit fonamental, per a nosaltres és el problema a investigar.”

El que en aquests casos anteriors és una premissa, en els enfocaments qualitativs és una cosa a demostrar. De manera que, la relació subjecte-objecte en aquests enfocaments es replanteja perquè:

“Aquesta relació pot variar dins d'un «contínuum» que va del ple domini del subjecte sobre l'objecte, i en aquest cas parlem de coneixement, fins a una relació de no-domini, d'inseguretat en relació amb el mateix objecte, i en aquest cas parlem de creences. Naturalment, tractant-se d'un «contínuum» no és possible identificar un punt específic a partir del qual els coneixements es converteixen en creences i viceversa.”

Castro i Bronfman, 1995 (p. 64)

La metodologia qualitativa és més oberta i comprèn diferents aspectes que entre tots contribueixen a fer més comprensible allò que es vol estudiar, tal com va expressar Whyte en el seu estudi *Street corner society*, un dels estudis sobre observació participant més conegut i citat:

“el que la gent em va dir em va ajudar a explicar el que havia succeït, i el que jo vaig observar em va ajudar a explicar el que la gent em va dir.”

D'aquesta manera les categories analítiques es reelaboren durant l'estudi i es produeix una construcció social i intersubjectiva dels significats. S'obre així una perspectiva d'epistemologia pluralista configurada per la pròpia complexitat i heterogeneïtat dels fenòmens socials, de manera que, tal com assenyalen Ortí i Beltrán:

“al pluralisme cognitiu correspon com a correlat un pluralisme metodològic.”

Per tant, es podria dir que en l'àmbit de les ciències socials hi ha un cert consens en el fet que ha de ser l'objecte d'estudi el que determini el tipus d'enfocament metodològic i el disseny de la investigació a utilitzar.

Així, sota aquests enfocaments qualitativs més oberts, l'objecte d'estudi és el factor determinant per a escollir el mètode a aplicar, en què els objectes a investigar no es redueixen a un conjunt limitat de variables individuals determinades com passa en els laboratoris, sinó que s'estudien en la totalitat i incorporant la complexitat dels contextos quotidians en què els fenòmens tenen lloc. La diferència radical entre els fets i els discursos determinen una diferenciació dels seus enfocaments epistemològics i de les seves aproximacions metodològiques, i donen lloc a una metodologia pluralista configurada per la pròpia complexitat i heterogeneïtat dels fenòmens socials.

Lectures recomanades

R. Castro i M. N. Bronfman. (1995). Investigación reproductiva en salud y reproducción. El caso de Ocuítuco. A G. Nigenda i A. Langer (Ed.). *Métodos cualitativos para la Investigación en Salud Pública*. Mèxic: Instituto Nacional de Salud Pública.

W. Whyte (1955). *Street corner society: the social structure of an Italian slum*. Chicago: Chicago University Press.

Els mètodes poden estar **orientats a l'objecte** (es desenvolupen o modifiquen en funció de l'objecte) i **orientats al procés** (es reorienten en funció del procés per a comprendre més bé l'objecte d'investigació). Tal com assenyala Íñiguez, no s'ha de ser esclau d'un mètode, sinó que la metodologia a utilitzar s'ha de fer dependre d'una fonamentació teòrica, deixant que sigui l'objecte d'anàlisi i els objectius perseguits els que acabin orientant i determinant el mètode a aplicar.

4. Tipus d'avaluació més habituals i utilitat de la metodologia qualitativa

A l'hora d'enumerar els diferents tipus d'avaluacions, ens trobem amb alguns entrebancs que dificulten enormement la nostra tasca. Perquè, d'una banda, a base d'afegir adjectius al terme *avaluació*, són molts els tipus d'avaluació que trobem en els manuals de metodologia avaluativa, i, d'altra banda, l'altra dificultat que també suposa una barrera a l'hora d'enumerar els distints tipus d'avaluació és que el mateix procés avaluatiu o la mateixa avaluació es poden denominar de maneres diferents, i rebre noms diferents, en funció de les preferències de cada autor.

Això fa que, a vegades, en funció de la política o programa d'intervenció pública de què es tracti, en anar afegint adjectius al concepte d'avaluació en funció del tipus de fenomen, variable o element que es vol mesurar i del qual es vol observar l'evolució, ens anem trobant amb múltiples tipus d'avaluació.

Així, si per exemple l'administració posa en marxa un programa orientat a l'atenció sanitària als immigrants, després, en funció dels objectius establerts inicialment, i sense ànim de ser exhaustius, ens podem trobar amb avaluacions com l'avaluació de l'accés, l'avaluació de l'equitat, l'avaluació de l'atenció, l'avaluació de la cobertura, l'avaluació de la satisfacció, l'avaluació de la qualitat d'atenció, l'avaluació de la competència cultural – dels usuaris i dels professionals de la salut– l'avaluació del seguiment de les prescripcions, l'avaluació de la freqüentació i ús del sistema, o l'avaluació de la continuïtat assistencial. I, després, també tindriem les avaluacions de caràcter econòmic (anàlisi cost-benefici, cost-eficàcia i cost-utilitat) i les de caràcter temporal en funció del procés d'implementació del programa (avaluació de disseny, d'implementació, de resultats, d'impacte), i algunes altres que se'ns puguin ocórrer si reflexionem una mica.

Però això ens pot passar amb cadascun dels programes sectorials que els poders públics posin en marxa, ja que si es tracta d'un programa educatiu, un programa de foment de l'ocupació, un programa de protecció mediambiental o un programa cultural; ens trobarem de nou amb tot un ventall d'avaluacions que poden ser més o menys diverses i específiques del sector en què s'implementi el programa.

Pel que fa a l'altra dificultat a què al·ludíem més amunt, el fet de denominar de manera diferent una cosa que ve a ser bàsicament el mateix, potser és un problema menor però no per això deixa de ser un problema. Així, ens trobem que en les avaluacions que es fan durant la implementació del programa, una vegada que aquest ja s'ha posat en marxa i ha transcorregut un temps prudencial per a poder obtenir alguna informació rellevant, podem veure que se solen denominar indistintament **avaluació intermèdia**, **avaluació *in itinere***, **avaluació de procés**, **avaluació d'implementació**, etc., fet que tampoc no contribueix a aclarir els tipus d'avaluació amb què ens trobem habitualment o que podem dur a terme en un determinat moment i sobre un determinat programa, política o servei.

Així les coses, potser el més pràctic és centrar-nos en els tipus d'avaluació més comuns en l'àmbit de les polítiques públiques i veure les aportacions que la metodologia qualitativa pot fer a aquestes avaluacions. En aquest sentit, podríem dir, sense gaire risc d'equivocar-nos, que els tipus d'avaluacions més comuns, i per aquest ordre, serien els següents:

- **Avaluació de resultats**, centrada a verificar l'èxit de la consecució dels objectius establerts inicialment.
- **Avaluació de la implementació**, orientada a posar de manifest els aspectes principals de la posada en pràctica *–mise en oeuvre–* del programa dissenyat.
- **Avaluació d'impacte**, que cerca valorar els efectes globals del programa, més enllà dels objectius prefixats.
- **Avaluació prèvia**, en la qual es busca disposar de dades sobre la situació de partida i establir els processos per a mesurar els efectes posteriors.
- **Avaluació de necessitats**, que en molts casos es du a terme per a determinar si es requereix o no (o si és pertinent) una determinada intervenció pública.
- **Avaluació de l'avaluabilitat**, amb la qual es tracta de respondre bàsicament a una pregunta: aquest programa, política o intervenció, és avaluable?, i, lògicament, la resposta no ha de ser sempre necessàriament afirmativa.
- **Avaluació de disseny o de conceptualització**, en què es tracta de veure la coherència interna de la política, veure si de les actuacions previstes es pot deduir que s'aconseguiran els objectius fixats, o quins d'aquests i en quina mesura.

En la majoria d'aquestes avaluacions, la metodologia qualitativa hauria de tenir un paper rellevant, perquè excepte en l'avaluació prèvia i l'avaluació de resultats –les quals parteixen d'una mateixa concepció de les intervencions públiques i en les quals la metodologia qualitativa pot ser més una eina complementària segons l'enfocament triat–, en la resta de les avaluacions aquí esmentades, no serà suficient disposar d'una sèrie de dades quantitatives recollides per mitjà d'enquestes, qüestionaris, registres, etc.; perquè no en tenim prou de saber que un determinat nombre de persones ha canviat la seva actitud enfront del consum de tabac, les curses de braus, la corrupció política, etc.; sinó que necessitem saber per què i basant-se en què s'han produït aquests canvis, per a saber si podem atribuir els fets al programa en qüestió o no. I po-

dríem dir exactament el mateix de l'avaluació de l'avaluabilitat, perquè sense dur a terme alguna entrevista serà impossible saber si un determinat programa és avaluable o no i per quin motiu.

Però, aquestes limitacions dels enfocaments qualitatius encara poden resultar més patents en tractar-se de l'avaluació de necessitats, de disseny, o d'implementació, perquè si volem saber si els nivells actuals de drogodependències entre la població espanyola són excessius o no, si l'establiment d'un tribut o l'increment del tipus de gravamen d'un impost incrementarà la recaptació fiscal o bé originarà la substitució del bé gravat, o si els responsables d'un determinat programa l'apliquen seguint estrictament el seu disseny inicial, necessitem acudir a les tècniques qualitatives, perquè no en tindrem prou amb els resultats dels mesuraments quantitius que ens proporcionaran una xifra acrítica que no aportarà cap informació útil per a la presa de decisions.

En tots aquests casos necessitem acudir a la metodologia qualitativa, en especial als grups focals, que ens aportaran una informació ja en gran manera contextualitzada i contrastada, que es pot utilitzar directament en la presa de decisions i que ens dirà si, al marge del percentatge de drogodependents, una intervenció pot ser recomanable o no. Ens dirà si, després dels estrictes càlculs fiscals inicials, la pujada d'un impost incrementarà la recaptació o no, o ens dirà si, després d'establir les normes legals aplicables a un determinat programa, els responsables han anat fent modificacions per adaptar-lo a les demandes dels usuaris i a la consecució dels objectius. Però, per a obtenir aquesta informació sempre necessitem acudir a les tècniques qualitatives, que ens permetran saber no sols el que passa, sinó per què passa justament això i no una altra cosa.

5. Les tècniques més habitualment utilitzades en l'avaluació qualitativa i les maneres d'agrupar-les

Les tècniques qualitatives utilitzades en la investigació social i l'avaluació de polítiques públiques són molt àmplies i variades, perquè si bé hi ha un conjunt de tècniques més habituals i comunament acceptades, cada una d'aquestes tècniques pot ser a la vegada subdividida en funció de les variants en la seva aplicació, i donar lloc a una sèrie de subtècniques en funció dels requeriments de la investigació i de les preferències de l'investigador. Així, una tècnica àmpliament utilitzada com seria l'entrevista en profunditat pot adoptar diferents formats, i al mateix temps els autors de les investigacions poden denominar aquests mateixos formats de manera diferent.

No obstant això, encara que les denominacions i tècniques de què es disposa són àmplies, no totes s'utilitzen amb la mateixa freqüència ni mostren el mateix grau d'adequació per a investigar les distintes realitats socials o els efectes de les polítiques i programes d'intervenció pública, de manera que ens trobem amb un conjunt de tècniques que s'utilitzen amb més freqüència que altres.

A l'hora de classificar o agrupar aquestes tècniques, seguint a Muntaner i Gómez, i Amezcua i Jiménez, diríem que els dos criteris més comuns que ens trobem són el criteri que fa referència al fet que les tècniques s'apliquen de manera individual o en grup i el criteri que es refereix a l'ús que aquestes tècniques facin d'elements quantitius i de consens o els exclouin de manera expressa.

Així, seguint el primer criteri tindríem les tècniques aplicades en grup com la tècnica Delphi, el grup focal o grup de discussió, el grup nominal, la pluja d'idees (*brainstorming*), la tècnica del Metaplán, el grup Phillips 6/6 o les conferències de consens.

1) Delphi

La tècnica Delphi és molt utilitzada en diferents àmbits de les ciències socials, ja que permet conèixer l'opinió d'experts sobre un determinat tema sense que aquests entrin en contacte directe.

Pàgines web

Per a ampliar els coneixements teòrics sobre aquesta tècnica i aspectes de la seva aplicació, es poden consultar els webs següents:

<http://www.uax.es/publicacion/aplicacion-del-metodo-delphi--para-identificar-los-factores-clave-de-fidelizacion.pdf>

<http://www.doredin.mec.es/documentos/007200430177.pdf>

http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532008000100002&script=sci_arttext

Lectures recomanades

C. Amezcua i A. Jiménez (1996). *Evaluación de programas sociales*. Madrid: Díaz de Santos.

C. Muntaner i M. B. Gómez (2003). Qualitative and quantitative research in social epidemiology: is complementarity the only issue? *Gaceta Sanitaria*, 17 (supl. 3), 53-57.

2) Grup focal o grup de discussió

3) Grup nominal

És una tècnica força utilitzada en l'àmbit de la salut pública, i que permet obtenir informació de manera estructurada basant-se en la reflexió personal i que està orientada a la prioritització d'un cert grau de consens entre els participants.

Pàgines web

Per a més informació, es poden consultar els webs següents:

http://academic.uprm.edu/jhuerta/HTMLobj-95/Grupo_Nominal.pdf

http://academic.uprm.edu/jhuerta/HTMLobj-279/Grupo_Focal_VS_Grupo_Nominal.pdf

4) Pluja d'idees

És una tècnica d'aplicació en grup que permet generar moltes idees en un espai de temps curt. En l'avaluació se sol utilitzar en els processos d'implementació i la presa de decisions.

Pàgines web

Per a més informació, es poden consultar els webs següents:

http://www.innovaforum.com/tecnica/brain_e.htm

<http://www.train4creativity.eu/dat/97AF10EE/file.pdf?634216277961388750>

5) Metaplán

És una tècnica útil per a detectar necessitats per a la planificació i desenvolupament de programes socials.

Pàgines web

Per a més informació, es poden consultar els webs següents:

<http://elmetaplan.blogspot.com.es/2010/09/el-metaplan.html>

http://www.marn.gob.gt/documentos/guias/Guia_Microcuenca/anexos/anexo_08_metodologia_metaplan.pdf

6) Grup Phillips 6/6

Aquesta tècnica permet subdividir un grup determinat en altres de més petits (habitualment, sis grups de sis persones) per a aprofitar millor el temps i obtenir del grup la informació rellevant.

Pàgines web

Per a més informació, es poden consultar els webs següents:

http://metodosytecnicasdocentes.blogspot.com.es/p/phillips-6-6_25.html

<http://www.pymesyautonomos.com/management/como-aplicar-la-tecnica-66-para-realizar-reuniones-eficaces>

7) Conferències de consens

Tècnica molt utilitzada en l'àmbit científic, especialment en medicina.

Pàgines web

Les seves aportacions bàsiques es poden consultar en webs com els següents: <http://medicinadeurgencias.tripod.com/sitebuildercontent/sitebuilderfiles/pancreatitisactualizacion7congresoenuci.pdf>

<http://www.fisterra.com/ayuda-en-consulta/vacunas/pdf/ConsensoGripeAEV.pdf>

I, al mateix temps, les tècniques d'aplicació individual serien, bàsicament, l'**entrevista individual** –en les seves diferents modalitats: estandarditzada, estructurada, semiestructurada, focalitzada, semidirigida, semidirectiva, etc.–, l'**estudi de cas**, la **història de vida**, els **diaris personals**, o bé un altre tipus d'**informació documental** que permeti fer algun tipus d'anàlisi de discurs i contingut.

Mentre que, si posem l'èmfasi en l'ús d'elements quantitius i de consens o en l'exclusió d'aquest recurs, podríem dir que les tècniques qualitatives que busquen el consens i introdueixen aspectes quantitius serien la tècnica Delphi, els grups nominals, la pluja d'idees o *brainstorming*, la tècnica del Metaplán, el grup Philips 6/6 i les conferències de consens. I les tècniques que no busquen generar consens serien el grup focal o grup de discussió i les tècniques d'aplicació individual.

Taula 1. Agrupació de les tècniques qualitatives més utilitzades

	Aplicació individual	Aplicació en grup
Busca de consens i ús d'elements quantitius		La tècnica Delphi El grup nominal La pluja d'idees La tècnica del Metaplán El grup Philips 6/6 La conferència de consens
Sense buscar el consens ni ús d'elements quantitius	L'entrevista individual L'estudi de casos Les històries de vida Els diaris, cartes, etc. Una altra observació documental	El grup focal

Font: elaboració pròpia.

D'aquest conjunt de tècniques, les entrevistes en profunditat i els grups focals són, sens dubte, les tècniques qualitatives més utilitzades en l'avaluació qualitativa, seguides a distància per l'anàlisi de contingut, anàlisi de discurs, la tècnica Delphi, el grup nominal i altres de similars.

Però aquesta no és l'única classificació possible, ja que, en funció de la seva aplicació o de les característiques particulars, es poden establir, des de la teoria o des de la pràctica, determinats criteris d'agrupació o delimitació que donen lloc a altres classificacions. En aquest sentit, es fa una classificació de les tècniques qualitatives en funció de dos criteris:

- El tipus d'observació que es dugui a terme, i
- el tipus de materials en què es basi l'observació.

Pel que fa al tipus d'observació, l'element discriminador és si l'observació és participant (directa o indirecta) o no participant, mentre que pel que fa als materials utilitzats en les observacions esmentades, el criteri que s'utilitza per a les agrupacions és si les observacions són de caràcter verbal o no verbal. L'aplicació d'aquests criteris genera en uns casos uns tipus o perfils metodològics molt comuns i molt propis de la metodologia qualitativa, mentre que en altres casos els tipus o perfils resultants són molt menys habituals en els enfocaments qualitius i per tant són menys útils i el seu ús és molt menys freqüent.

Ara bé, aquestes classificacions no ens aporten res més que un cert aclariment de conceptes i d'enfocaments típics, perquè el més habitual a la pràctica quotidiana serà que en l'avaluació no s'utilitzi una determinada tècnica qualitativa –cosa que algunes vegades sí que pot passar–, sinó que s'utilitzi una combinació determinada i adequada d'aquestes tècniques, que es poden aplicar de manera seqüencial –fent primer entrevistes individuals i després en grup o al revés– o bé de manera simultània, i també pot passar que unes siguin més adequades en cada fase de l'avaluació que altres.

En última instància, utilitzar una determinada tècnica o una combinació de tècniques i fer-ho en un determinat moment o en certes fases del programa o política a avaluar dependrà bàsicament de les decisions de l'avaluador i del fet o programa a avaluar. Perquè, com no podria ser d'una altra manera, cada investigador, en funció de la seva experiència i dels mitjans de què disposi, tindrà les seves pròpies preferències. I, al mateix temps, la temàtica a avaluar també pot condicionar l'ús d'una determinada tècnica o una altra.

No és el mateix dur a terme indagacions sobre els motius i les causes del consum de tabac, que indagar sobre el comportament sexual o la xenofòbia; perquè la predisposició a la col·laboració i el grau de sinceritat presumible de les respostes pot ser molt superior en el primer cas i inferior en els altres. Així doncs, en el primer cas podem fer entrevistes focalitzades i estructurades, mentre que en els altres casos pot ser més pertinent dur a terme entrevistes sense estructurar, més obertes i en profunditat.

Tot i així, a vegades l'avaluador també pot veure's condicionat pel tipus d'avaluació que s'hagi proposat dur a terme o, més ben dit, es pot veure condicionat per les preguntes a què l'avaluació qualitativa hagi de donar resposta i les audiències a les quals vagi dirigit l'informe avaluatiu final. Perquè, com és sabut, els interessos del públic objecte de la intervenció poden no coincidir amb els interessos dels implementadors del programa, i els interes-

Vegeu també

En el mòdul "Generalitats sobre els mètodes i les tècniques aplicades a l'avaluació qualitativa" es fa una classificació de les tècniques qualitatives en funció d'aquests dos criteris.

sos d'aquests últims poden també no coincidir amb els dels finançadors del programa. Però l'avaluació pot veure's obligada a donar respostes útils per als diferents col·lectius implicats, fet que pot requerir l'ús de diferents tècniques qualitatives.

6. Fases d'una avaluació qualitativa

És habitual i lògic que, en l'avaluació qualitativa, com en qualsevol altre enfocament avaluatiu, l'avaluador sigui el que acabi prenent les decisions referents a l'estructura i la seqüència que hagi de seguir el procés avaluatiu. Decisions, que a vegades poden veure's en certa manera condicionades per les preguntes formulades en l'avaluació o, el que és el mateix, per les preguntes a què l'avaluació qualitativa s'espera que pugui respondre, i també pels requeriments del client o dels promotors de l'avaluació. No obstant això, podríem dir que hi ha una sèrie de fases que són comunes a la major part dels enfocaments avaluatius. Fases que poden tractar-se de manera seqüencial o de manera simultània algunes, però cada una constitueix un pas, una etapa, que en algun moment l'avaluador haurà de recórrer.

Així, seguint Alvira i Stufflebeam i Skinfield, podríem dir que les fases més habituals d'una avaluació qualitativa serien:

- La familiarització amb el programa
- L'avaluació de l'avaluabilitat
- La determinació del tipus d'avaluació a dur a terme
- El disseny de l'avaluació
- La recollida i el tractament de la informació
- L'anàlisi de la informació, obtenció dels resultats i la seva interpretació
- La redacció (i presentació) de l'informe final

1) La familiarització amb el programa

La possible avaluació d'una política pública o d'un programa hauria de començar sempre per una aproximació adequada a aquests, per a conèixer-ne les característiques bàsiques, perquè difícilment podem plantejar-nos avaluar un programa que desconeixem. Per a saber quins són els objectius, els fins, les fites, la situació de partida que es vol canviar o els aspectes politicoideològics que van motivar la intervenció pública, necessitem dur a terme un procés de familiarització amb el programa o política pública en qüestió; i aquesta aproximació, quan es produeixi, de manera general haurà de ser necessàriament de caràcter qualitatiu, ja que les dades de què l'avaluador pugui disposar no li aportaran la informació que en aquest moment necessita. Aquestes dades no donaran resposta a les preguntes que en aquest moment són rellevants per a l'avaluador.

Aquesta primera presa de contacte amb el programa es pot fer principalment per dues vies. Una consistiria en entrevistes als responsables principals del programa –tant en la fase de presa de decisions i disseny de la intervenció com en la fase d'implementació–, i l'altra via se centraria en la lectura i anàlisi dels do-

Lectures recomanades

F. Alvira (1996). *Metodología de la evaluación de programas*. Madrid: CIS.

D. Stufflebeam i A. Shinkfield (1993). *Evaluación sistemática. Guía teórica y práctica*. Barcelona: Paidós.

cuments referents al programa, documents que al seu torn podrien agrupar-se en dos blocs: **documents legals** (lleis, decrets, reglaments, ordres, instruccions, etc.) i **documents doctrinals** (memòries, informes, memoràndums, projectes, etc.). En qualsevol dels sentits, tal com ja hem comentat més amunt, fariem servir tècniques qualitatives.

Aquesta fase ens hauria de permetre conèixer els aspectes clau pel que fa a la creació del programa en qüestió, ens hauria de permetre fer una primera delimitació del problema que els responsables del programa consideren clau i també delimitar-ne la temàtica, l'espai i el temps.

Podria ser, per exemple: avaluar el fracàs escolar de la població immigrada durant els últims vint anys en el conjunt de l'Estat espanyol.

L'anàlisi de la documentació legal ens permetrà saber quins són els objectius i el seu grau de concreció (quantificació, jerarquia, temporització, explicitació, etc.); la documentació doctrinal ens proporcionarà informació sobre els elements subjacents a la intervenció esmentada (les causes de la intervenció, si aquesta és reactiva o proactiva, en quins termes es defineix el problema que es vol resoldre, etc.), i les entrevistes ens podran informar sobre les preferències i predileccions dels responsables del programa pel que fa als objectius o als processos d'implementació. Aspectes, tots, que serà necessari conèixer per a desenvolupar amb èxit les fases següents de l'avaluació.

2) L'avaluació de l'avaluabilitat

Segons Wholey, es pot pensar que l'avaluació de l'avaluabilitat està lligada a un determinat model o perspectiva d'avaluació (avaluació qualitativa, avaluació lliure d'objectius o avaluació participativa) i que no tindria sentit fora d'aquesta perspectiva, però nosaltres partim de la idea que avaluar fins a quin punt un programa o servei és avaluable implica una familiarització més profunda amb el programa i sempre resulta interessant per al desenvolupament de les etapes següents de l'avaluació.

Aquesta segona fase, en què s'estudiaria la **viabilitat de l'avaluació**, consisteix en un doble procés que té com a producte final la decisió sobre la viabilitat o la possibilitat de dur a terme l'avaluació del programa.

En aquest doble procés es persegueix:

- 1) Arribar a algunes conclusions preliminars sobre les persones que encarreguen l'avaluació.
- 2) Adoptar algunes decisions sobre la viabilitat d'avaluar el programa d'intervenció.

Lectures recomanades

M. T. Anguera (2008). Evaluación de programas desde la metodología cualitativa. *Acción psicológica*, vol. 5, 2, 87-101.

J. S. Wholey, H. P. Hartry, i K. E. Newcomer (1994). *Handbook of Practical Program Evaluation*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

En el primer procés s'intentarà donar resposta a una sèrie de qüestions prèvies i necessàries per a conèixer les intencions de l'avaluació i fer un bon disseny avaluatiu. En aquest sentit, preguntes com les següents poden ser-nos molt útils per a conèixer els veritables motius pels quals es vol dur a terme una avaluació:

- Quines són les parts interessades en el programa?
- Quines són les parts interessades en l'avaluació?
- Qui busca realment l'avaluació?
- Quins són els motius per a dur a terme l'avaluació?
- Quan es vol que es faci l'avaluació i per què?
- Quins són els recursos disponibles per a fer l'avaluació?
- Quines respostes es vol que proporcioni l'avaluació?

Aquest primer procés no sols cerca ajudar les persones que sol·liciten l'avaluació a formular els seus interrogants i els seus objectius, sinó també assegurar-se que els objectius de l'avaluació no són ocults, que els resultats de l'avaluació s'utilitzaran en certa mesura, i poder determinar aspectes essencials del disseny avaluatiu, com pot ser el temps, els recursos de què es disposa o l'accés a les fonts rellevants d'informació.

Mentre que, pel que fa al programa, intentariem respondre a la pregunta "aquest programa és avaluable?". I, per a donar resposta a aquesta pregunta, primer hauríem de respondre afirmativament a preguntes com:

- Està ben definit el programa?
- S'ha implementat adequadament?
- Estan ben definits els objectius i els efectes que s'esperen?

En fer-nos aquestes preguntes i respondre-les objectivament, també obtindrem informació útil per a les fases següents com després veurem.

Però aquí no acabarien els obstacles per a avaluar un programa, perquè tot i que aquest estigui definit i implementat adequadament, encara podem trobar-nos amb altres dificultats, en uns casos imputables als responsables del programa (com per exemple: no tenir accés a dades rellevants per a l'avaluació, que el pressupost per a l'avaluació sigui clarament insuficient, que el *timing* per a fer l'avaluació no sigui l'adequat, etc.) i, en altres casos, amb dificultats imputables al propi avaluador (que no disposi del personal o dels coneixements adequats, que tingui indicis que els resultats no seran creïbles o no s'utilitzaran, que cregui que no obtindrà el suport adequat dels responsables últims del programa, o, que hi hagi raons de caràcter eticoprofessional que li impedeixen o aconsellin no responsabilitzar-se d'aquesta avaluació). I, en tots aquests casos, el resultat hauria de ser el mateix: s'hauria de renunciar a avaluar el programa.

Així doncs, s'han de donar un conjunt de circumstàncies favorables perquè les avaluacions siguin viables i, en cas contrari, és preferible abstenir-se d'avaluar que fer avaluacions que no tinguin un mínim contingut fidedigne i útil per als destinataris.

3) La determinació del tipus d'avaluació que s'ha de dur a terme

En aquesta etapa, s'hauria de determinar el tipus exacte d'avaluació que es durà a terme, com també la utilitat que se li pensa donar. De manera que, el tipus d'avaluació a fer no ha de ser imposat ni pel demandant (o client) ni per l'executor (o avaluador), sinó que hauria de sorgir de la interacció entre les dues parts, ja que no seria el mateix una avaluació fixada per via legal que una altra per a donar certes respostes a l'equip (*staff*) directiu o una altra que s'ocupés d'ampliar els coneixements sobre el programa.

En primer lloc, hem d'interrogar-nos sobre els objectius de l'avaluació, essent conscients que els objectius poden tenir dues dimensions. Una dimensió es refereix a la utilització dels resultats de l'avaluació (auditoria interna, control de gestió, presa de decisions sobre la continuïtat o correcció del programa, etc.), i una altra es refereix a l'especificitat de l'avaluació, al tipus de preguntes que ha de respondre (la cobertura és la prevista o l'adequada?, s'ofereixen els mateixos serveis al conjunt del públic objectiu?, la distribució de recursos en el temps i l'espai és l'adequada?, quins són els resultats o els impactes del programa?, etc.); i aquests objectius ens hauran d'orientar sobre el tipus d'avaluació que s'hagi de dur a terme.

Però a vegades també pot ocórrer que el client sol·liciti un tipus de respostes per a les quals no es disposa d'informació suficient, com podria passar en pretendre tenir resultats concloents sobre els efectes del programa abans de la seva finalització. Perquè no hem d'oblidar que el temps de vida o la fase en què es trobi el programa també condicionaran en gran mesura la mena o menes d'avaluacions que es poden dur a terme en un determinat espai temporal. Així, no podem fer una avaluació d'impacte o de resultats abans d'acabar el programa o d'un temps suficient d'implementació, ni tindria gaire lògica que es fes una avaluació prèvia o una avaluació de necessitats quan el programa ja s'està implementant.

En aquests casos, l'avaluador pot informar el client de la dificultat d'avaluar els resultats sense abans fer una avaluació de la implementació, o de la dificultat de fer una anàlisi cost-benefici sense abans avaluar els resultats. Així doncs, com dèiem més amunt, el tipus d'avaluació a fer –quan aquesta no sigui imposada d'alguna manera– s'hauria de consensuar entre l'avaluador i el demandant de l'avaluació.

4) El disseny de l'avaluació

En aquesta quarta fase, s'ha de perfilar adequadament el projecte avaluatiu. S'ha de dissenyar l'avaluació que es vol dur a terme i amb el detall suficient. Almenys, s'espera que aquesta fase aportí informació sobre aspectes com:

- els objectius i l'abast de l'avaluació,
- el pressupost i el temps d'execució,
- el marc teóricoconceptual o enfocament avaluatiu que es preveu aplicar,
- la delimitació del rol de l'avaluador i del client i la relació entre tots dos,
- quantes vegades i de quins grups s'ha de recollir la informació,
- el tipus de mostatge que es preveu dur a terme i selecció de les unitats integrants de l'estudi,
- les tècniques que es preveuen utilitzar per a la recollida de dades,
- les tècniques a utilitzar en l'anàlisi de dades.

El disseny de l'avaluació intentarà donar resposta al com i al quan, i a quin tipus d'anàlisi s'ha de fer de la informació relacionada amb el programa per aconseguir els objectius de l'avaluació.

Tal com assenyalava Anguera, el disseny seria un full de ruta o

“una guia que ha d'establir-se una vegada està delimitat el problema d'estudi, i que ens conduirà al llarg del procés empíric, especialment en l'obtenció, gestió i anàlisi de dades.”

Anguera, 2008 (Oport. Cit. p. 94)

Però en la metodologia qualitativa és habitual plantejar els dissenys amb caràcter flexible, i el mostatge i la selecció dels materials a analitzar es pot dur a terme en funció d'algun dels diversos criteris de triangulació referit a les dades –encara que pot haver-n'hi d'altres–, perseguint la saturació de la informació.

Per a aconseguir un bon disseny, és habitual acudir als criteris de validesa desenvolupats per Campbell i Stanley, Campbell i Reichardt i Campbell i Cook, criteris que bàsicament serien els següents:

- **Validesa interna**, que es refereix a la possibilitat d'establir relacions causals certes entre el programa implementat i els resultats obtinguts.
- **Validesa externa**, que estaria orientada a la possibilitat de generalitzar els resultats (o de traslladar comportaments).
- **Validesa de constructe**, orientada a buscar la coherència i l'adequació entre els indicadors i les unitats de mesura, en relació amb les activitats del programa.
- **Validesa de la conclusió estadística**, que perseguiria la fiabilitat, la consistència i la capacitat de predicció del model avaluatiu proposat.

Lectura recomanada

Sobre la importància del client en el procés avaluatiu podeu consultar:

A. Cernadas i Y. Ricoy (2006). Diseño, ejecución y utilidad de las evaluaciones: el rol del cliente. *Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas (RIPS)* vol. 5., 2, 41-50.

Vegeu també

Per a ampliar la informació sobre aquests criteris podeu veure el mòdul “La qualitat de les dades en la investigació qualitativa”.

Críteris tots molt útils per a elaborar dissenys avaluatius de qualitat. Així, el millor disseny dependrà tant dels objectius de l'avaluació com del tipus d'avaluació a efectuar, però cada vegada és més freqüent el recurs a **dissenys qualitius i quantitius** o **dissenys quantitius i qualitius**, que permeten un abordatge múltiple de la realitat social i dels efectes dels programes i les polítiques públiques.

5) La recollida i el tractament de la informació

En aquesta fase s'hauran de posar en pràctica les tècniques de mostreig i registre de la informació. Serà molt important que les dades estiguin completes, que tinguin la qualitat adequada i que estiguin en un format que en faciliti l'organització i anàlisi posterior.

El tipus d'informació a obtenir podria sistematitzar-se en quatre categories bàsiques:

1) Antecedents sobre l'entorn o context i la situació de partida, el públic objecte de la invenció (públic diana, públic destinatari o públic objectiu), els usuaris, etc.

2) Informació sobre el programa i els seus components, com les activitats proposades, la seva seqüència temporal, la sincronització interna, etc.

3) Informació sobre els fins, objectius, fites, efectes, resultats i impactes del programa.

4) Informació sobre les variables intervinents, variables relacionades que sorgeixen en el context durant el funcionament del programa, i que poden afectar tant els processos d'implementació com els resultats generats pel programa. Poden ser variables relacionades amb el personal adscrit al programa, variables relacionades amb altres programes competidors (per exemple: programes d'un altre nivell administratiu, superior o inferior), variables conjunturals de gran incidència, etc.

Una vegada fixada la informació que cal obtenir, s'haurà de determinar el següent: com es recull aquesta informació?, de qui?, quantes vegades?, en quin moment?, quina tècnica s'usarà?, com es registrarà?, es codificarà?

Les tècniques de mostratge han d'estar ben definides i aplicades, perquè com comentem més avall, això serà condició necessària perquè es puguin obtenir unes dades consistents i amb un grau elevat de validesa.

El mostreig s'ocuparà de determinar i seleccionar les unitats mostrals que seran sotmeses a l'anàlisi avaluativa, tant pel que fa al nombre, a la representativitat, com al procés de selecció. En els enfocaments qualitius, la grandària de la mostra i la seva representativitat sempre constitueixen, en certa manera, un

problema; perquè quan volem avaluar el comportament d'un cert grup social enfront d'una intervenció pública i dur a terme algunes indagacions més o menys rellevants, podem trobar-nos amb certes dificultats, ja que el programa pot implementar-se en àmbits geogràfics amb marcs jurídics diferents (seria el cas de les distintes comunitats autònomes a Espanya), hi poden intervenir diferents nivells d'administració (local, autonòmica, estatal, etc.) i el grup social que es vol investigar i avaluar pot presentar algunes característiques comportamentals diferents en funció del territori. Per això, hem de disposar d'un nombre d'informadors suficient i amb la diversitat adequada.

Així les coses, en la fase de mostratge sempre s'ha de tenir present que l'enfocament o abordatge qualitatiu té una lògica clarament diferent de la perspectiva quantitativa, perquè els abordatges qualitatius no pretenen generalitzar els seus resultats dins d'uns marges d'error definits prèviament. Lògicament, això fa que els resultats o conclusions obtingudes per la via qualitativa presentin més dificultats de generalització, però, com ja hem exposat anteriorment, aquest tampoc no és l'objectiu de l'avaluació qualitativa, perquè aquesta el que cerca és aportar coneixement sobre els comportaments i les relacions causals, sense pretendre ni mesurar-les ni quantificar-les.

Tot i així, en el mostreig qualitatiu també es poden i es deuen introduir certes dosis de racionalitat, i per a fer-ho disposem bàsicament de tres mecanismes que poden aportar-nos informació més fidedigna i de més qualitat.

1) Es pot acudir al criteri de **saturació** de la informació, criteri molt útil i molt utilitzat en els enfocaments qualitatius. Ens permet combinar informació obtinguda de diferents fonts, per diferents mètodes o investigadors, per a després contrastar-la i incrementar-ne així la consistència.

2) Una altra tècnica seria l'**elaboració de perfils previs**, subdividint les unitats d'anàlisi en un conjunt de perfils o tipologies que resultin significatius per als nostres objectius, i després triar un nombre adequat d'unitats dins de cada perfil. Una vegada delimitats els perfils i el nombre d'unitats mostrals de cada perfil, si és possible, s'haurien de seleccionar de manera més o menys aleatòria i sense acudir a procediments com la "bola de neu" o altres de similars.

3) La tercera via és triar **informadors clau**, triar persones que pels seus coneixements, per la seva activitat, per la interacció amb els membres del grup social a investigar o avaluar poden aportar-nos una sèrie d'informacions que puguin ser el compendi d'allò que ens aportaria un mostratge més ampli o aleatori dins del mateix grup social.

Pel que fa a les tècniques emprades per a recollir les dades, diríem que per a cada tipus d'avaluació s'hauran d'utilitzar les més adequades al cas concret, encara que en la majoria de les avaluacions se solen utilitzar diferents tècniques que actuen de manera complementària.

Vegeu també

El criteri de saturació es tracta de manera més àmplia en el mòdul "Les tècniques qualitatives en la selecció i tractament de la informació".

També podríem preguntar-nos quines són les tècniques més utilitzades o més recomanables per a cada tipus d'avaluació, i encara que la resposta només pot ser aproximativa, sembla lògic suposar que certes tècniques estan més vinculades a un determinat tipus d'avaluacions que altres, supòsit que ens permetria establir algunes relacions com les següents:

- Avaluació de necessitats: indicadors socials, enquestes, grups focals, opinió d'experts (tècnica Delphi).
- Avaluació de l'avaluabilitat: documents, entrevistes focalitzades en profunditat, verificacions *in situ*.
- Avaluació d'implementació: dades proporcionades pel personal responsable de la implementació del programa, observació sistemàtica, registres administratius, registres d'usuaris, entrevistes.
- Avaluació de resultats: dades i informació sobre la consecució d'objectius, dades i informació sobre la causalitat, i, en la mesura que sigui possible, experiments o quasiexperiments.
- Avaluació de l'impacte: grups focals, indicadors socials, variables de tendència, sèries temporals.

Però, en tot cas, com ja hem dit, les tècniques a utilitzar en cada cas dependran molt del mateix avaluador, de l'enfocament avaluatiu que hagi triat o de les preguntes formulades en l'avaluació.

Pel que fa al tractament de la informació que després constituirà un *input* per a analitzar-la i l'obtenir resultats, s'han de seguir procediments que estiguin contrastats i estandarditzats adequadament, perquè el tractament pugui ser revisat per altres avaluadors o comparat amb altres investigacions. Les dades s'han de tractar adequadament però no s'han de *maltractar* perquè confessen allò que ens agradaria sentir, sinó que s'ha de ser respectuós amb el que s'ha trobat i presentar-ho de la manera més neutra possible per al seu anàlisi posterior.

6) Anàlisi de la informació, obtenció de resultats i la seva interpretació

Si bé en alguns casos la metodologia qualitativa pot mostrar certes carències per a obtenir resultats, d'altra banda, es mostra molt consistent per a interpretar-los, perquè tant l'anàlisi de contingut com l'anàlisi de discurs ens aporten les bases metodològiques per a interpretar la informació recollida i, per tant, els resultats obtinguts d'aquesta.

Vegeu també

Per a més informació podeu veure l'annex 2, sobre el tractament informàtic de la informació qualitativa.

Vegeu també

Per a més informació podeu veure els mòduls "L'anàlisi de contingut en perspectiva qualitativa" i "L'anàlisi del discurs".

La informació s'ha d'analitzar tenint en compte els objectius de l'avaluació, i els resultats hauran de comentar-se atenent al problema plantejat inicialment o basant-se en el marc teòric que s'hagi pres com a referència. S'haurà d'aportar informació sobre el grau de fiabilitat i consistència dels resultats que s'hagin obtingut i quin és el grau de validesa, tant interna com externa, que podem esperar de la informació i dels resultats obtinguts.

Vegeu també

Per a més informació podeu veure el mòdul "La qualitat de les dades en la investigació qualitativa".

7) La redacció (i presentació) de l'informe final

Amb la redacció de l'informe final –que en alguns casos també portarà implícita una presentació d'aquest davant del sol·licitant de l'avaluació o davant de les audiències prefixades–, conclouria el procés avaluatiu.

En la redacció de l'informe s'hauran de tenir en compte els objectius de l'avaluació i, lluny de pretendre una estandardització d'aquests informes, la nostra proposta és que s'han d'adaptar el màxim possible a les audiències a les quals vagin dirigits. Aquesta adaptació s'hauria de dur a terme tant a l'hora d'utilitzar el registre lingüístic adequat com en la concreció i ordenació de les respostes, essent conscient que l'impacte i la utilitat de l'informe estaran molt condicionats per l'oportunitat temporal de la seva emissió, oportunitat que habitualment no depèn de l'avaluador, però entenent que un informe emès en el moment oportú pot tenir un gran impacte, mentre que aquest mateix informe en un altre moment pot passar perfectament desapercbut.

Vegeu també

Per a més informació sobre la redacció de l'informe, podeu veure l'annex 1.