

# Tècniques qualitatives aplicades a l'anàlisi de polítiques i organitzacions

Andrés Cernadas Ramos  
Carles-Enric Riba Campos

PID\_00205315

Material docent de la UOC


**Andrés Cernadas Ramos**

Llicenciat en Econòmiques (UB), doctor en Ciències Polítiques i de l'Administració (UAB). Actualment és professor del Departament de Ciència Política i de l'Administració de la Universitat de Santiago de Compostel·la, on imparteix diverses matèries relacionades amb la gestió pública, el control de gestió o l'avaluació de programes i polítiques públiques. També col·labora com a professor en diversos màsters relacionats amb la gestió pública. Ha dut a terme diferents investigacions i ha publicat diversos articles sobre participació ciutadana, política sanitària, avaluació de polítiques i gestió pública. L'any 2010 li va ser concedit el Primer Premi d'Investigació Social de Caja Madrid, per un estudi qualitatiu sobre l'equitat d'accés als serveis sanitaris públics a Barcelona.


**Carles-Enric Riba Campos**

Doctor en Filosofia i Ciències de l'Educació per la UB (1986), professor titular de Metodologia de les ciències del comportament a la Facultat de Psicologia de la UB i professor consultor de la UOC. Actualment dirigeix l'*Anuario de Psicología*, revista de psicologia general publicada per la UB. La seva activitat docent i investigadora ha estat vinculada a la sistematització i aplicació de la metodologia psicològica en l'àmbit del treball de camp i l'observació, amb especial èmfasi en la significació social del comportament i en la comunicació. Amb aquesta perspectiva, ha relacionat l'enfocament semiòtic amb la metodologia pròpia de les ciències socials i, dins d'aquesta cruïlla d'interessos, ha nascut la seva particular dedicació a la metodologia qualitativa, entesa com un conjunt d'estratègies i recursos adreçats a la comprensió en profunditat i en clau intersubjectiva del comportament humà. Ha publicat diversos llibres i articles sobre les temàtiques indicades.

L'encàrrec i la creació d'aquest material docent han estat coordinats pel professor: Albert Padró-Solanet (2013)

Primera edició: setembre 2013

© Andrés Cernadas Ramos, Carles-Enric Riba Campos

Tots els drets reservats

© d'aquesta edició, FUOC, 2013

Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona

Disseny: Manel Andreu

Realització editorial: Eureka Media, SL



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>

## Introducció

Tal com diu el títol de l'assignatura, els mòduls fan una presentació aprofundida de les tècniques d'investigació qualitatives aplicades a l'anàlisi de les polítiques públiques i les organitzacions. Els mòduls didàctics que formen el cos central de l'assignatura tracten dels mètodes i les tècniques nuclears o genèriques de qualsevol aproximació qualitativa a les ciències socials. Per la seva banda, tant el mòdul introductori com el recull de lectures que complementa l'assignatura centren la matèria en la utilització dels mètodes i les tècniques qualitatives aplicats a l'avaluació de les polítiques i de les organitzacions públiques. L'objectiu és familiaritzar els estudiants amb les eines de recerca que hauran de resultar més útils en futures tasques professionals en contacte amb els processos d'innovació de l'administració producte de la implantació de l'administració electrònica.

### Estructura

L'assignatura s'estructura en els quatre blocs temàtics següents:

#### **Bloc 1: Introducció a la metodologia qualitativa (mòduls 1 al 4)**

En aquest primer bloc es fa una introducció als mètodes i les tècniques qualitatives. Per entendre la seva lògica, es contraposen amb les tècniques quantitatives i s'explica de manera detallada quina és la seva singularitat. S'aporta també una classificació de les diferents tècniques qualitatives i es donen orientacions per a la seva aplicació.

El mòdul inicial, "Introducció a l'avaluació qualitativa", planteja la necessitat d'avaluar les polítiques públiques i els efectes de les intervencions socials per tal de conèixer-ne els impactes i resultats, i la insuficiència dels enfocaments quantitius per a assolir els principals objectius d'aquestes avaluacions. També es fa referència a la metodologia qualitativa que habitualment s'utilitza en els processos avaluatius més comuns i les diferents etapes o fases que s'han de dur a terme a l'hora de fer aquestes avaluacions.

A continuació, el segon mòdul, "Generalitats sobre els mètodes i les tècniques aplicades a l'avaluació qualitativa", ens presenta les principals característiques i generalitats de la metodologia aplicable a l'avaluació qualitativa. Al començament, el mòdul estableix una sèrie de diferències entre els mètodes qualitius i els quantitius i també entre els diferents objectius que persegueien cadascun d'aquests mètodes. A continuació es fa una classificació de les tècniques qualitatives en funció d'uns criteris establerts per l'autor, i es comenten els elements distintius d'aquestes tècniques respecte les tècniques quantitatives. Finalment s'analitzen els àmbits d'aplicació principals d'aquests enfoca-

ments en l'avaluació qualitativa, en especial, en el mostratge, el registre de les dades i la seva anàlisi; aspectes que es desenvoluparan de manera més àmplia en mòduls posteriors.

El mòdul tercer, “Les tècniques qualitatives en la selecció i tractament de la informació”, ens introdueix ja de ple en la metodologia de l'avaluació qualitativa, en la qual aspectes com el mostratge o la manera de recollir i interpretar la informació són determinants per a dotar d'una major *cientificitat* aquest enfocament avaluatiu. A l'inici del mòdul s'estudia el mostratge assignatiu –en contraposició al mostratge aleatori dels enfocaments quantitius– comentant-ne les particularitats i promovent les bones pràctiques. A continuació, s'ocupa de les diferents maneres de registrar la informació obtinguda i la manera de transcriure-la correctament, entenent que en aquests processos seqüencials – mostreig, recollida de dades i transcripció– cada etapa és un *input* i condiciona la qualitat de les posteriors, perquè si el mostratge no és adequat, ens deixarem informació rellevant per recollir i aquesta deficiència s'arrossegarà fins a l'informe final. I el mateix podria passar amb deficiències o errors que es puguin cometre en les etapes seqüencials següents. Al final de mòdul, s'explica la interpretació de les fonts documentals i les tècniques de codificació (i categorització) de la informació recollida; encara que entenem que aquesta codificació pot ser molt útil, i a vegades fins i tot necessària, quan es disposa de moltes dades, és menys útil i rellevant quan es treballa amb poques dades, com pot passar amb certa freqüència en l'avaluació qualitativa.

El quart mòdul, denominat “L'observació participant i no participant en perspectiva qualitativa”, ens introdueix en la problemàtica de la proximitat entre l'avaluador (o investigador) i l'avaluat (o investigat) i els efectes de la reactivitat, ja que l'entrevistat pot reaccionar a les preguntes de l'entrevistador amb voluntat d'enganyar-lo, i a la vegada, l'investigador pot interpretar de manera inadequada certes reaccions del subjecte. Aquest problema serà més rellevant com més gran sigui el grau d'implicació de l'observació participant, i es reduirà considerablement quan en l'observació no participant allunyem l'observador de l'objecte/subjecte observat. Al final del mòdul, se'ns donen una sèrie de pautes útils per a interpretar adequadament les observacions, al mateix temps que es fa una anàlisi del concepte d'informador i del seu valor metodològic en el procés de la investigació.

## **Bloc 2: Les tècniques més utilitzades (mòduls 5 al 9)**

- L'entrevista en les seves diferents aplicacions i modalitats
- El grup focal, o entrevista en grup, i les seves potencialitats
- Anàlisi de discurs dels subjectes observats
- Anàlisi de contingut dels discursos i les narracions
- Anàlisi de la imatge com una via més d'abordatge social

Dins de l'avaluació qualitativa, l'entrevista ocupa un lloc primordial, tant per la seva versatilitat com per l'àmplia tradició de la seva utilització al llarg de l'últim mig segle. En el cinquè mòdul, que s'anomena "L'entrevista com a tècnica nuclear de l'observació participant", s'analitza àmpliament la tècnica de l'entrevista. Després de comentar el significat del terme, es fa una classificació dicotòmica detallada, i sorgeixen així els tipus més comuns d'entrevistes, com serien les següents:

- centrades o no centrades
- superficials o en profunditat
- individuals o col·lectives
- estructurades o no estructurades
- de resposta tancada o oberta
- de pregunta directa o indirecta
- directives o no directives

Posteriorment, se'ns donen pautes per a l'aplicació correcta de la tècnica de l'entrevista, des dels protocols inicials que fan referència a la preparació i l'elaboració del guió, com la part més pràctica de l'entrevista en si mateixa, i que podríem dir que constitueix el ritual de l'entrevista. I per acabar, ens parla del valor metodològic de l'entrevista, com també d'alguns dels avantatges i inconvenients de l'ús d'aquesta tècnica.

En el sisè mòdul, que porta per títol "L'estudi qualitatiu de la interacció social i els grups", ens trobem l'altra tècnica qualitativa per excel·lència: els grups focals o *focus groups* (també denominats habitualment *grups de discussió*, *grups focalitzats* o *entrevistes en grup*), tècnica que té també una àmplia acceptació entre els investigadors qualitius i sobre la qual ja hi ha una àmplia literatura, tant sobre la seva aplicació com sobre la utilitat metodològica de la tècnica. Al començament del mòdul, se'ns descriuen els aspectes més generals que caracteritzen el grup i la seva composició, entenent que la composició del grup influirà de manera important en la utilitat que aquesta tècnica ens pugui reportar. A continuació, es tracta el paper de l'entrevistador, el qual juga una part molt important en aquesta tècnica, ja que de la seva formació, del seu coneixement del tema a tractar i de la seva habilitat per a la gestió del grup dependrà molt que la informació obtinguda per aquesta via sigui rellevant, fidedigna i útil per als objectius de la investigació avaluativa. Al final del mòdul, se'ns presenta la manera de registrar aquest tipus d'entrevista col·lectiva i se'ns aporta informació sobre les possibilitats sociomètriques d'aquesta tècnica i la utilitat que ens pot reportar l'explotació sociomètrica.

El setè mòdul, "L'anàlisi de contingut en perspectiva qualitativa", i el següent, que tractarà de l'anàlisi del discurs, són els mòduls centrals que estudien l'anàlisi de les dades en perspectiva qualitativa. Així, l'anàlisi de contingut és una part fonamental per la qual hem d'extraure els aspectes més rellevants de la informació recollida i registrada prèviament. Per a aconseguir-ho, es parteix d'unes bases metodològiques que fixen els criteris de mostratge i segmentació

de les unitats d'anàlisi i s'estableixen les categoritzacions, mesures i índexs més adequats per a obtenir informació rellevant i de qualitat. Un cop exposades aquestes bases metodològiques, es proposen alguns exemples –encara que siguin exemples de l'àmbit de la psicologia, es poden extrapolar i adaptar perfectament a l'àmbit de les polítiques públiques– d'aplicació d'aquestes teories i després es tracta de la qualitat i fiabilitat de la informació i de les dades obtingudes.

Com dèiem més amunt, el vuitè mòdul, "L'anàlisi del discurs", és l'altra branca de l'anàlisi de dades en l'avaluació qualitativa, per la qual cosa alguns dels comentaris referits al mòdul anterior també es podrien aplicar aquí. En aquest cas, el mòdul comença fixant, delimitant i categoritzant el concepte de discurs, i després es fa una cosa semblant amb l'anàlisi, establint les línies d'anàlisi que s'utilitzen més habitualment dins de les diferents tradicions analítiques. Posteriorment, s'estudien els diferents protocols i eines que l'investigador o avaluador té a la seva disposició per a dur a terme una anàlisi amb èxit, i es conclou amb alguns exemples d'aplicació de les teories exposades prèviament.

El novè mòdul, "L'anàlisi de la imatge", potser no és el més rellevant per a l'avaluació qualitativa, ja que l'estudi d'imatges és menys freqüent dins dels enfocaments avaluatius, encara que això no significa que no es pugui utilitzar en certs moments o en certs enfocaments. Ja que, si volem avaluar l'ús del color en la moda femenina al llarg de l'última dècada, si ens proposem avaluar certs aspectes de la publicitat al llarg del temps i l'espai, o avaluar certs aspectes del periodisme gràfic, per esmentar alguns exemples, ens serà molt útil l'estudi i anàlisi de les imatges. Aquest mòdul se centra inicialment en l'estudi del canal visual i els signes no lingüístics, per a després continuar amb la comunicació no verbal i els diferents enfocaments i escoles predominants. A continuació, s'aborda l'estudi de les icones de la cultura i els diversos elements que els envolten, tant des del periodisme com des de l'art o la semiòtica icònica. Finalment, com en els mòduls anteriors, es conclou amb uns exemples que resulten de gran utilitat per a acabar de comprendre les teories exposades al llarg del mòdul.

### **Bloc 3: Les eines d'anàlisi (mòdul 10)**

- L'estudi dels documents, de les transcripcions i del material visuals.

Un cop vistes les diferents tècniques utilitzades en l'avaluació qualitativa, en aquest desè mòdul, "L'estudi de transcripcions i documents", s'explica quines són les formes més adequades per a fer unes transcripcions el més fidedignes possible de les dades obtingudes verbalment i també es parla de l'anàlisi de documents. En les transcripcions, l'observador trasllada al paper el que l'informador li ha dit verbalment, i per a això utilitzarà principalment l'escriptura tradicional, però també pot servir-se d'altres notacions específiques compostes per signes diversos, que faciliten la feina del transcriptor i la interpretació per part d'altres investigadors, en tant que els signes utilitzats

obeeixen a convencions prèviament establertes i adequadament difoses. Els documents s'agrupen en **microtextuals** (relats, narracions, històries de vida, autoinformes, cartes i material epistolar) i **macrotextuals** (diaris, autobiografies i memòries). A continuació es fa una anàlisi individualitzada de cada un d'aquests documents, per a acabar el mòdul amb una introducció a l'anàlisi de contingut, tema que es desenvolupa més àmpliament en el mòdul "L'anàlisi de contingut en perspectiva qualitativa", vist anteriorment.

#### **Bloc 4: El tractament de dades i l'informe final (mòdul 11 i 12 –annexos 1 i 2–)**

- Tractament manual de les dades, programari informàtic i redacció de l'informe qualitatiu final.

L'onzè mòdul, que s'ha denominat "La qualitat de les dades en la investigació qualitativa", tracta de la problemàtica de la qualitat de les investigacions qualitatives i, per tant, de les avaluacions qualitatives. Al començament del mòdul, es veuen els errors que es produeixen amb més assiduitat, el paper que té l'observador en aquests errors i com es poden minimitzar. A continuació, el mòdul s'endinsa en un dels punts clau de la investigació avaluativa, com és el tema de la validesa (en aquest cas, la validesa interna) relacionant-la amb la rellevància i pertinència dels materials obtinguts durant el procés de recollida de la informació. Per a concloure, el mòdul s'endinsa en l'altre punt – també clau i tant o més rellevant que la validesa –, que és la generalització dels resultats de la investigació qualitativa (que, com hem vist més amunt, estarien relacionats molt directament amb la validesa externa). Aquesta generalització, tot i ser complexa i limitada, es pot veure reforçada per mitjà de l'anàlisi ordenada d'un nombre determinat de casos que es consideri suficient per a l'investigador, o bé acudint als processos de triangulació aplicats a diferents aspectes de la investigació avaluativa. Tant una via com l'altra poden reforçar de manera significativa els resultats obtinguts i dotar-los d'una major capacitat de generalització.

Com a complement dels mòduls anteriors, hi ha dos annexos que conformen el dotzè mòdul: "L'informe qualitatiu", en què es fixen certs criteris i es fan una sèrie de recomanacions per a elaborar l'informe final d'avaluació, i "Tractament informàtic de les dades qualitatives", dedicat a analitzar, comentar i recomanar els programes informàtics d'ús més freqüent per al tractament de les dades qualitatives.

## Objectius

L'objectiu principal d'aquesta assignatura és dotar l'estudiantat dels recursos necessaris per a comprendre les exigències metodològiques bàsiques per a dissenyar i dur a terme una avaluació qualitativa que mesuri els efectes per als destinataris d'un programa o política pública.

Com a objectius més específics, es pretén:

1. Analitzar les similituds i les diferències entre la metodologia quantitativa i qualitativa i veure les potencialitats de totes dues i la seva utilitat.
2. Exposar les diferents tècniques qualitatives per a la l'avaluació de programes i polítiques públiques.
3. Introduir i endinsar l'estudiant en l'ús d'aquesta metodologia i dotar-lo dels coneixements bàsics per a aplicar-la.
4. Exposar quins són els requisits principals per a fer avaluacions qualitatives de qualitat, perquè l'alumnat pugui valorar i dissenyar estudis avaluatius consistents.

## Competències

Després d'haver cursat aquesta assignatura, l'estudiant hauria de:

1. Conèixer les similituds entre les diferents tècniques d'investigació social.
2. Saber en quin cas és més adequada una tècnica o una altra i la seva complementarietat.
3. Conèixer els enfocaments i els mètodes d'anàlisi qualitativa.
4. Saber quines són les fonts principals d'informació –bases de dades, indicadors, etc.– i com utilitzar-les.
5. Saber com es busca, enregistra i analitza la informació.
6. Conèixer les diferents tècniques d'anàlisi qualitativa i els requisits per a fer estudis de qualitat.
7. Conèixer el programari informàtic aplicat a les dades qualitatives.



I ser capaç del següent:

1. Dissenyar estudis avaluatius fent servir els enfocaments i les tècniques qualitatives.
2. Triar la tècnica o tècniques més adequades per a cada estudi avaluatiu.
3. Produir, generar i enregistrar adequadament les dades rellevants per als estudis que s'hagin de dur a terme.
4. Analitzar, interpretar i comparar informació obtinguda per mètodes qualitatiu.
5. Discriminar entre diferents enfocaments en funció de la qualitat dels seus possibles *outputs*.
6. Aplicar les diferents eines –informàtiques o manuals– per a obtenir informació i resultats consistents.
7. Treballar de manera autònoma i en equip i traslladar a les audiències interessades els resultats dels estudis.

Per a assolir els objectius establerts més amunt, l'estudiant disposa d'un conjunt de materials didàctics elaborats per Carles Riba Campos, professor de la UB (mòduls 2 a l'11 i annexos), i Andrés Cernadas Ramos, professor de la USC (mòdul 1), que, en conjunt, constitueixen una eina idònia per a entendre les tècniques qualitatives i saber com aplicar-les en l'avaluació de les polítiques i les intervencions públiques.

Aquests materials consten d'un conjunt de mòduls en què es van desenvolupant els diferents aspectes de l'assignatura. Aquests mòduls s'estructuren en els blocs temàtics descrits més amunt. Comencen amb una introducció a l'avaluació qualitativa i després recullen i aborden les tècniques qualitatives més importants. L'assignatura es complementa amb un conjunt de lectures en què es recullen diferents exemples d'avaluació en què s'ha fet servir metodologia i tècniques qualitatives.

Així mateix, al llarg dels mòduls s'esmenten les fonts bibliogràfiques bàsiques i s'hi fan referències perquè l'estudiant que ho vulgui pugui aprofundir en l'estudi de les tècniques i la metodologia qualitativa aplicada a l'avaluació.

## Continguts

### Mòdul didàctic 1

#### **Introducció a l'avaluació qualitativa**

Andrés Cernadas Ramos

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

### Mòdul didàctic 2

#### **Generalitats sobre els mètodes i les tècniques aplicades a l'avaluació qualitativa**

Carles-Enric Riba Campos

1. Trets bàsics, variants i camps d'aplicació
2. Trets distintius de les tècniques qualitatives
3. Àmbits d'aplicació de les tècniques qualitatives

### Mòdul didàctic 3

#### **Les tècniques qualitatives en la selecció i tractament de la informació**

Carles-Enric Riba Campos

1. El mostratge de subjectes en la investigació qualitativa
2. Panorama de les tècniques de registre i transcripció
3. Tècniques de codificació en investigació qualitativa

### Mòdul didàctic 4

#### **L'observació participant i no participant en perspectiva qualitativa**

Carles-Enric Riba Campos

1. L'observació participant en perspectiva qualitativa
2. L'observació no participant en perspectiva qualitativa
3. Exemples de protocols d'observació interpretativa
4. Els informants

### Mòdul didàctic 5

#### **L'entrevista com a tècnica nuclear de l'observació participant**

Carles-Enric Riba Campos

1. Perfil metodològic i tipus d'entrevista
2. Preparació, realització i valor metodològic de les entrevistes

#### Mòdul didàctic 6

##### **L'estudi qualitatiu de la interacció social i els grups**

Carles-Enric Riba Campos

1. Introducció a l'estudi qualitatiu dels grups
2. El registre de la paraula interactiva i grupal

#### Mòdul didàctic 7

##### **L'anàlisi de contingut en perspectiva qualitativa**

Carles-Enric Riba Campos

1. Bases metodològiques
2. Exemples desenvolupats d'anàlisi de contingut
3. La qualitat de les dades en l'anàlisi de contingut
4. Síntesi de l'anàlisi de contingut

#### Mòdul didàctic 8

##### **L'anàlisi del discurs**

Carles-Enric Riba Campos

1. Què és el discurs
2. Què és l'anàlisi del discurs
3. Protocols, graelles i eines de l'anàlisi del discurs
4. Tres exemples abreujats d'anàlisi del discurs

#### Mòdul didàctic 9

##### **L'anàlisi de la imatge**

Carles-Enric Riba Campos

1. El canal visual i el signe no lingüístic
2. La comunicació no verbal i les seves produccions principals
3. L'estudi dels productes icònics de la cultura

#### Mòdul didàctic 10

##### **L'estudi de transcripcions i documents**

Carles-Enric Riba Campos

1. Transcripcions i documents
2. Documents microtextuals
3. Documents macrotextuals
4. L'anàlisi de contingut

#### Mòdul didàctic 11

##### **La qualitat de les dades en la investigació qualitativa**

Carles-Enric Riba Campos

1. La fiabilitat en la investigació qualitativa
2. La validesa en la investigació qualitativa
3. La generalització en la investigació qualitativa

#### Mòdul didàctic 12

##### **Annexos**

Carles-Enric Riba Campos

1. Annex 1: L'informe qualitatiu

## 2. Annex 2: Tractament informàtic de dades qualitatives

## **Bibliografia**

Cook, T. i Reichardt, C. (1986). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*. Madrid: Morata.

Patton, W. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. Beverly Hills, Califòrnia: Sage.

Denzin, N. i Lincoln, Y. (2005). *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks: Sage.

Guba, E. i Lincoln, Y. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, Califòrnia: Sage.

Martínez, M. (1999). *Evaluación cualitativa de programas*. Caracas: Avespo/Psicoprisma.

Shaw, I. F. (2003). *La evaluación cualitativa*. Barcelona: Paidós.

