



Eina pràctica 3.3. Com puc recollir percepcions i experiències en avaluació?

El recull de les percepcions i experiències dels diferents participants en una política constitueix una font d'informació important per a l'anàlisi de la intervenció, ja que aporta punts de vista valuosos per entendre com ha funcionat el seu desplegament, per tal de poder prendre millors decisions.

“El que és propi del saber no és ni veure ni demostrar, sinó interpretar.”

Michel Foucault

Què és?

Conèixer i tenir en compte les percepcions i experiències dels participants a una política pública és molt útil. D'una banda, pot aportar informació sobre la problemàtica concreta de la població diana, permetent identificar diferents estratègies d'intervenció. Així mateix, pot servir per conèixer com ha funcionat el desplegament de la política des de diferents punts de vista i interpretar les contribucions i impactes que aquesta hagi pogut tenir sobre la problemàtica

i necessitats de la població diana. L'objectiu d'aquesta eina és comprendre la diversitat de significats compresos en l'experiència de les persones implicades en una política concreta, la qual pot contribuir a la generació d'explicacions sobre el desplegament i conseqüències del programa. Es reconeix, d'aquesta manera, que una intervenció es dota de significat segons la mirada dels actors implicats.

Toolkit

Fitxa de situació



Qui

Equip de planificació, implementació i/o avaluació del programa



Quan

Durant tot el cicle del programa



Com

A través de mètodes qualitius

Eines pràctiques per a iniciar-se pas a pas en el disseny, planificació i avaluació de polítiques públiques

Què és?

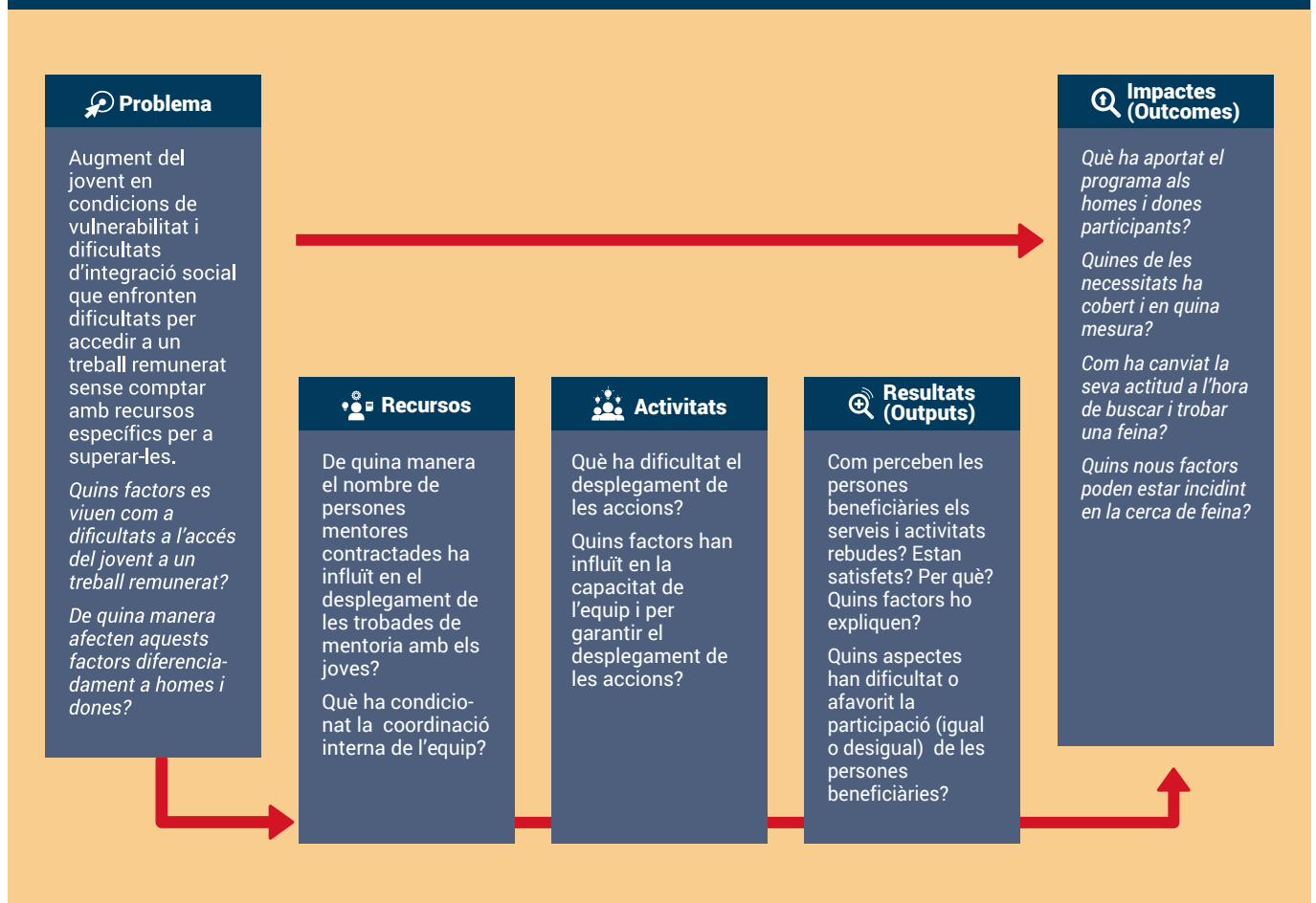
“Res no existeix si no és a través de la llengua.”
Hans-Georg Gadamer

La recollida d'aquestes percepcions es pot fer mitjançant diferents tècniques o combinacions de tècniques (observació directa, entrevistes, grups de discussió o anàlisi documental) en funció dels objectius

plantejats. L'ús de mètodes qualitius en l'anàlisi d'aquestes percepcions, vivències i significats permet aprofundir en la comprensió dels factors determinants.

Exemple:

Aspectes subjectius d'interès en el desplegament d'un programa d'orientació i cerca de feina pel jovent en risc d'exclusió social a la ciutat de Barcelona



Font: Elaboració pròpia

Per a què serveix?

Revisar aspectes i assumpcions que es donen per descomptat, formular noves hipòtesis, conèixer el posicionament d'altres implicats i identificar nous factors o variables en el funcionament de la política són algunes de les utilitats rellevants.

Utilitat de la recollida de percepcions i experiències dels actors del programa

- Explorar o repensar aspectes que es donen per descomptat en la teoria de la política.
- Formular noves hipòtesis i millorar la Teoria del Canvi del programa (veure Eina 1.1.).
- Entendre les opinions de diferents professionals i persones participants en el desplegament de la política.
- Comprendre la cultura organitzativa de l'equip implementador de la política i com aquesta determina el desplegament i els resultats assolits.
- Identificar nous factors i variables a tenir en compte en la recollida de dades periòdica (p.ex. per a l'elaboració de qüestionaris) i en el mostreig d'aquesta per a assegurar una major representativitat dels diferents col·lectius.

No hi ha una única manera de recollir les percepcions i experiències dels actors de la política. Aquestes poden nodrir qualsevol tipologia d'avaluació (necessitats, disseny, implementació o impacte) i qualsevol tipus de disseny metodològic (experimental, comparatiu, longitudinal, etc.).

Utilitat segons les diferents tipologies d'avaluació			
Necessitats	Disseny	Implementació	Impacte
Caracteritzar i millorar la comprensió de les necessitats dels destinataris, explorant les especificitats d'aquestes necessitats en funció de diferents condicionants rellevants (p.ex. sexe, condicions socio-econòmiques, edat). També ajuda a identificar els factors que contribueixen a la problemàtica.	Concretar i revisar críticament la Teoria del Canvi del programa mitjançant la consulta als actors implicats en el programa.	Analitzar el desplegament del programa per entendre què ha provocat, com s'ha desenvolupat, què han experimentat els agents del programa i quin ús n'han fet els beneficiaris, entre d'altres. Es tracta d'entendre com s'ha desplegat el programa a la pràctica, i com i per què el programa s'ha pogut desviar de les previsions inicials, complementant els indicadors de procés.	Complementar l'ús d'indicadors estadístics amb evidències sobre les percepcions dels impactes, previstos i imprevistos, així com dels efectes secundaris, explorant impactes de vegades difícils de quantificar. Aquesta informació ajuda a entendre el funcionament del programa i permet formular propostes de millora. En el cas de programes públics que implementen serveis específics a grups diferents de beneficiaris, ajuda a generar evidències sobre els impactes específics generats en cada grup de beneficiaris.

Font: Elaboració pròpia

Quins passos s'han de seguir?

Recollir percepcions i experiències per a l'avaluació d'una política requereix establir el focus de l'anàlisi, dissenyar una mostra d'informants, escollir les tècniques de recollida de dades, recollir-les i interpretar-les.



Pas 1

Establir els aspectes de la política que cal analitzar

Les preguntes de l'avaluació determinen els aspectes de la política que es volen analitzar i, consegüentment, la informació que cal recollir.

És necessari decidir sobre quins aspectes de la política es vol recollir informació d'acord amb la pregunta d'avaluació que s'hagi establert (veure Eina 2.1.). Es pot posar el focus sobre la selecció i vinculació de participants, sobre la participació en les activitats, sobre els resultats d'aquestes o bé sobre els possibles impactes, entre d'altres aspectes. Havent determinat el focus d'interès, cal definir aquells aspectes que s'exploraran explicitant així els límits de l'anàlisi.



Pas 2

Dissenyar la mostra d'informants

Coherentment amb el pas anterior, cal dissenyar la mostra de persones sobre les quals es recollirà informació.

En el cas d'una anàlisi qualitativa, la mostra no es dissenya amb criteris probabilístics ni de representativitat estadística, sinó de representativitat teòrica, assegurant que totes les perspectives i veus rellevants per respondre la pregunta d'avaluació hi són presents. Cal considerar en quina mesura les unitats de la mostra aporten informació rica, completa i responen a les preguntes d'anàlisi.

Tanmateix, cal deixar oberta la possibilitat de poder introduir canvis en la mida de la mostra a mesura que es desplega el procés i



Pas 3

Decidir com es recullen les dades

Les tècniques de recollida de dades s'han d'escollir en funció de la mostra i els focus de l'anàlisi.

Així mateix, cal tenir en compte factors de viabilitat de la recollida de dades, com ara el temps, el pressupost o l'accessibilitat als diferents informants. Algunes de les tècniques que es poden utilitzar són entrevistes, grups de discussió i observació directa. Les entrevistes i grups de discussió permeten saber com les persones perceben i narren els fenòmens. L'observació és decisòria per veure si aquestes narracions es corresponen amb la pràctica. S'aconsella emprar una combinació de diferents instruments com, per exemple, un qüestionari per recollir informació sobre la diversitat d'actors i persones beneficiàries del programa i, posteriorment, realitzar entrevistes per aprofundir en certes categories de resposta o perfils d'enquestats. Una altra possibilitat és portar a terme estudis de cas, els quals busquen explorar, a través de la combinació de diferents instruments, casos il·lustratius (veure Guia pràctica 8 sobre mètodes qualitius d'ivàlua).

Tècnica	Objectius principals
Entrevista individual	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre percepcions individuals dels diferents actors socials d'una política pública. • Abordar la justificació d'actors socials a determinades accions d'implementació d'una política pública.
Grup de discussió	<ul style="list-style-type: none"> • Explorar un conjunt de temes o nuclis d'interès rellevants per una política pública fent ús de dinàmiques grupals de col·lectius socials claus en el funcionament quotidià d'una política pública. • Alguns exemples: reacció dels beneficiaris d'una política pública envers els professionals que en fan la provisió, queixes comunes dels beneficiaris, condicions laborals dels professionals...
Observació directa	<ul style="list-style-type: none"> • Recollir informació de manera directa sobre com s'implementa una política a la pràctica, més enllà del discurs dels actors socials. • Prestar atenció al funcionament quotidià d'una política pública.
Estudi de casos	<ul style="list-style-type: none"> • Reflectir les experiències dels actors socials i el funcionament d'una política pública mitjançant l'anàlisi comparativa d'exemples concrets (casos clau).

Font: Sanz, J. (2011) *La metodologia qualitativa en l'avaluació de polítiques públiques*. Barcelona: Ivàlua. (Guies pràctiques sobre avaluació de polítiques públiques; 8) (a partir de Patton, 2002).



Recollir dades sobre les percepcions i experiències

Pas 4 El recull de les dades s'inicia d'acord amb el mostreig inicialment plantejat, però aquest està subjecte a canvis.

El nombre d'entrevistes i dinàmiques grupals respondrà al disseny de mostra realitzat, però pot ampliar-se fins a obtenir la informació suficient per respondre les preguntes. Així mateix, l'observació directa i els estudis de cas

es poden ampliar respecte les previsions seguint el mateix criteri. La saturació o redundància de la informació obtinguda determinarà el moment en el què es deixa de recollir informació addicional.



Interpretar les dades

Pas 5 L'anàlisi de les dades requereix el registre previ i la transcripció i codificació d'aquestes.

L'anàlisi de les dades requereix el seu registre previ. En el cas d'entrevistes i dinàmiques grupals, aquest consisteix en la seva transcripció literal a partir dels enregistraments de so, assignant un codi a cada enregistrament. Posteriorment cal reduir la quantitat de dades per a una posterior anàlisi identificant i categoritzant tipologies de temes que han sorgit. Això permet, buscar en el cos de la transcripció, informació relativa a cadascuna de les categories. Quan es separa la informació del seu context, s'empra un codi identificador que permet en qualsevol moment tornar a la seva procedència. L'ús de pedals electrònics o assistents de transcripció (p.ex. Sounscriber) facilita aquesta tasca.

En segon lloc, per a l'anàlisi de les valoracions recollides hi ha diferents tipologies d'anàlisi qualitativa que compten amb eines informàtiques per a dur-les a terme. Algunes són l'anàlisi

de contingut, l'anàlisi semàntica i de marcs d'experiència i, finalment, l'anàlisi de narrativa i de discurs. La identificació i categorització dels temes permet analitzar la recurrència i les condicions amb la que apareixen determinades valoracions i interpretar-les desenvolupant explicacions de perquè les percepcions dels informants són de la manera que són. L'ús de programari informàtic pot facilitar aquesta tasca (p.ex. AtlasTi o NVivo). És molt recomanable realitzar una devolució de les interpretacions a les persones informants i incorporar les reflexions que sorgeixen a l'anàlisi final.

L'informe que resulti d'aquest procés ha d'incloure tant un recull de les valoracions com l'anàlisi que se n'ha fet, exemplificat amb narracions literals dels informants. La persona lectora ha de poder distingir les aportacions pròpies dels informants de la reflexió realitzada per l'analista.



“Totes les investigacions tenen, en última instància, un arrelament qualitatiu.”

Donald Campbell

Què cal tenir en compte per aplicar-ho?

Recomanacions



Reconèixer el paper de l'analista

En el procés de recollida de les percepcions i experiències dels actors, cal que l'analista es reconegui com a part del procés. Cal reconèixer que es pot influir en el procés de reflexió i anàlisi, establint mesures per a disminuir els efectes tant en la recollida de dades com en l'anàlisi. Una de les mesures més emprades és la d'incloure més d'una persona en l'equip per evitar biaixos i assegurar el rigor dels resultats i la validesa de les interpretacions.



Explorar les implicacions dels resultats

Més enllà d'interpretar les dades, pot ser molt útil que l'analista o investigador formuli recomanacions. La formulació de recomanacions facilita que els resultats de l'avaluació puguin tenir efectes sobre la política en qüestió. Tanmateix, és important que el lector extern pugui diferenciar clarament entre la informació recollida i la interpretació realitzada per part de l'analista o investigador d'una banda, i les recomanacions i implicacions que aquest formula de l'altra.



Respectar regles de joc ètiques

Cal garantir aspectes ètics en la conducció de les activitats de recollida de les valoracions la seva anàlisi, preservant la confidencialitat, l'anonimat o el consentiment informat de les persones participants. Plasmar aquests compromisos en algun tipus de document que es comparteix amb les persones participants reforça la confiança i determina els resultats que s'obtenen d'aquest tipus d'instruments. Així mateix, la devolució dels resultats de l'avaluació als informants és fonamental per donar veu als actors clau d'una intervenció.



Més recursos

Webs de recursos

[Better Evaluation](#).

Casos d'aplicació

Sánchez, M.. Del Valle, A. (2005). [Estudi de necessitats dels professionals de la medicina relacionades amb el moment de la jubilació](#). Barcelona: Fundació Galatea.

Guies i manuals

Ivàlua. 2011. [La metodologia qualitativa en l'avaluació de polítiques públiques](#). Guia pràctica 8.

Gener 2021

© Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques (Ivàlua), 2020.

Aquesta obra està subjecta a la llicència Creative Commons de Reconeixement-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Es permet a tercers distribuir, retocar i crear a partir de l'obra llicenciada de manera no comercial, la distribució de les quals cal fer-la amb una llicència igual a la que regula aquesta l'obra original.

Coordinació de contingut

Marçal Farré

Coordinació de l'edició i direcció d'art

Jordi Miras Llopart

Redacció

Marçal Farré, Neus Martí, Jordi Miras Llopart i Jordi Sanz

Revisió d'estil

Mireia Climent

Disseny gràfic identitat visual corporativa

fmil.es

Maquetació

CoolStudio

Ivàlua

Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques

C/ Pau Claris 108, 4t 1a
Barcelona 08009

Tel. +34 935 545 300

info@ivalua.cat

Més recursos en avaluació

ivalua.cat

Toolkit

Fase 1. Disseny de la política pública

Eina pràctica 1.1.

Com puc elaborar una Teoria del Canvi?

Eina pràctica 1.2.

Com puc dissenyar polítiques basades en evidències?

Fase 2. Plantejament de l'avaluació

Eina pràctica 2.1.

Com puc formular bones preguntes d'avaluació?

Eina pràctica 2.2.

Com puc incorporar la perspectiva de gènere a l'avaluació?

Eina pràctica 2.3.

Com puc elaborar un pla d'avaluacions?

Fase 3. Encàrrec o realització de l'avaluació

Eina pràctica 3.1.

Com puc encarregar una avaluació?

Eina pràctica 3.2.

Com puc construir indicadors per a una avaluació?

Eina pràctica 3.3.

Com puc recollir percepcions i experiències per a una avaluació?

Eina pràctica 3.4.

Com puc avaluar emprant mètodes participatius?

Fase 4. Incorporació del coneixement i l'evidència

Eina pràctica 4.1.

Com puc incorporar els resultats d'una avaluació a la presa de decisions?

Eina pràctica 4.2.

Com puc comunicar eficaçment una avaluació?

Eines pràctiques per a iniciar-se pas a pas en el disseny, planificació i avaluació de polítiques públiques

ivàlua ✓
Institut Català d'Avaluació
de Polítiques Públiques

Avaluar per millorar

A Ivàlua promovem la cultura de l'avaluació de polítiques públiques a Catalunya. Avaluem polítiques públiques, difonem evidències, oferim formació i elaborem recursos.

Institucions membres d'Ivàlua



Generalitat
de Catalunya
Departament
de la Vicepresidència
i d'Economia
i Hisenda



Diputació
Barcelona



upf.
Universitat
Pompeu Fabra
Barcelona



Consell de Treball,
Economia i Social
de Catalunya



Generalitat
de Catalunya
Consell
Interuniversitari
de Catalunya