

O uso da metodoloxía cualitativa como técnica de investigación social e como ferramenta de avaliación da acción dos gobernantes e a satisfacción dos cidadáns



& *Resumo/Abstract: O presente artigo analiza e defende a utilidade da metodoloxía cualitativa na investigación social como vía para avaliar os resultados das accións de goberno e a maneira en que estas son percibidas polos cidadáns. Trátase de demostrar que os enfoques cuantitativos tradicionais e maioritarios mostran importantes carencias que cómpre corrixir se queremos obter un coñecemento do obxecto de estudo máis completo e diverso que nos permita xerar coñecemento para a acción. A metodoloxía cualitativa móstrase como unha ferramenta moi útil para a xestión pública e para a análise das diferentes etapas das políticas públicas, en especial no que respecta ás fases de definición de problema, implementación e avaliación, polo que se defende unha utilización adecuada e máis frecuente de devandita metodoloxía.&*

& *Palabras clave: metodoloxía, metodoloxía cualitativa, técnicas cualitativas, políticas públicas, avaliación*

1. INTRODUCCIÓN

A metodoloxía cualitativa como paradigma de investigación goza na actualidade dunha ampla tradición e recoñecemento, sendo as ciencias sociais o eido no que o uso desta metodoloxía se manifesta máis frutífero e gratificante para o investigador e, en moitos casos, tamén para o público participante, xa que estes enfoques metodolóxicos implican unha maior interacción investigador-investigado e non resultan tan «fríos» como os métodos cuantitativos baseados principalmente en enquisas. Os enfoques cualitativos permiten ter acceso a esferas e espazos de información que antes permanecían ocultos e, ademais, facilitan a obtención de resultados útiles para a acción.

As técnicas cualitativas que configuran a metodoloxía cualitativa —e que algúns autores, como sería o caso de Ortí¹ e Beltrán², prefiren denominar *técnicas de análises de discurso* ou *metodoloxía estrutural*— proveñen principalmente do campo da psicanálise e a psicoloxía clínica e dos estudos de mercado. Estas técnicas atoparon nas ciencias sociais un campo fértil para a súa aplicación e expansión, dado que é nesta área onde este tipo de enfoques de investigación atopa un maior acomodo, posto que se adaptan mellor á complexidade das relacións sociais que se pretende estudar, fronte aos enfoques cuantitativos provenientes do paradigma *empirista* ou *físico-natural* tradicional, que teñen maiores dificultades para interpretar e explicar determinadas realidades sociais.

O modelo empirista tradicional, baseado nas ciencias naturais, como a física ou a química, encontra limitacións de aplicación nas ciencias sociais ao non poder aplicar a súa metodoloxía nas condicións óptimas de laboratorio para as que fora deseñado. A complexidade das relacións sociais con múltiples variables que cómpre controlar, a necesidade de captar e recoller información sobre crenzas, sensacións, cultura, prexuízos, pautas de comportamento... a imposibilidade de repetir unha investigación en circunstancias semellantes, a dificultade de establecer grupos de control ou os problemas éticos ou legais nos que podemos incorrer para establecer os devanditos grupos cando tal tarefa é posible, fai que sexa moi difícil traballar con deseños *experimentais* ou *case-experimentais* en certos eidos da ciencias sociais, tal como sinalan Alvira³, Stufflebeam e Shinkfield⁴ ou Patton⁵.

Segundo Flick⁶, estas dificultades motivaron que se fixese patente ben axiña que o enfoque racionalista —tamén chamado *empirista*, *positivista*, *cuantitativo*— imperante a partir da Ilustración non era suficiente para entender, explicar e predicir os complexos problemas das novas sociedades que se ían conformando. Como se pode observar na táboa adxunta⁷, os dous paradigmas presentaban diferenzas importantes, e os enfoques empíricos centrados nun modelo de relacións causa-efecto non servían para as situacións complexas nas que se requiría valorar non só feitos, senón as súas causas e consecuencias, o que supoñía un incremento da complexidade ao producirse un número suficientemente amplo de variables que facía moi difícil ou imposible introducir todas esas variables contextuais dentro destes modelos de análises.

Así mesmo, e dada esa complexidade, requiríase un alto grao de abstracción metodolóxica para reintroducir os achados nos procesos cotiáns da toma de decisións e, asemade, abordar a dificultade que supoñía proverse de *inputs informativos* adecuados e abondos que fosen compatibles coas dificultades que entrañaba o procesamento estatístico de toda esa información. Ante esas dificultades, os deseños de investigación cualitativos abertos —denominados tamén *modelos interaccionistas* ou *fenomenolóxicos*— pareceron ser a mellor alterna-

tiva á situación de insuficiencia dos enfoques empiristas tradicionais para dar cabida e abranger a complexidade dos obxectos de estudo.

Deste modo, as características do obxecto de estudo e dos obxectivos da investigación foron condicionando e determinando o método de investigación que cumpría utilizar, e isto fixo que, en múltiples casos, o investigador se vise abocado a acudir á metodoloxía cualitativa co obxectivo de lograr uns niveis cognitivos adecuados da realidade social que pretendía investigar.

Baixo estes enfoques cualitativos máis abertos, o obxecto de estudo é o factor determinante para a elección do método que se debe aplicar, onde os obxectos que se investigarán non se reducen a un conxunto limitado de variables individuais determinadas, como ocorre nos laboratorios, senón que se estudan na súa totalidade, incorporando a complexidade dos contextos cotiáns nos que os fenómenos teñen lugar.

2. A EVOLUCIÓN DOS ENFOQUES METODOLÓXICOS NA INVESTIGACIÓN SOCIAL

Estes enfoques cualitativos —ou enfoques abertos— foron amplamente utilizados nos estudos de psicoloxía a principios do século XX e, a partir dos anos 30, introdúcese no campo dos estudos de mercado para verificar os comportamentos do consumidor ante determinados produtos, servizos ou prácticas comerciais. No entanto, a partir dos anos 40, ao non presentaren resultados plenamente satisfactorios, produciuse un certo retroceso no uso destas técnicas e volveuse aos enfoques máis tradicionais, experimentais ou case-experimentais, estandarizados e cuantitativos, de forma que houbo que agardar ata a década dos anos 70 e 80 para que os enfoques cualitativos, máis abertos e plurais, fosen amplamente aceptados, tal como sinalan Cicourel⁸, Vallés⁹ e Flick.

Tradicionalmente, a psicoloxía e as ciencias sociais recorreron ao modelo das ciencias naturais co obxectivo de dotar dunha maior exactitude os seus achados, recorrendo a métodos cuantitativos e estandarizados, onde os principios reitores da investigación trataban de «aislar claramente las causas y los efectos, operacionalizar adecuadamente las relaciones teóricas, medir y cuantificar los fenómenos, crear diseños de investigación que permitan la generalización de los hallazgos y formular leyes generales» (Flick, 2004: 16). Procurábase traballar con mostras estatisticamente representativas elixidas de forma aleatoria, cun investigador afastado do obxecto que se investigaba e controlando as condicións nas que se producen os fenómenos e as súas relacións ata onde fose posible.

Este enfoque metodolóxico e as diferentes precaucións tomadas nos deseños e os procesos das investigacións deberían garantir a obxectividade dos estudos e permitirlle ao investigador formular leis xerais que puidesen ser tidas en conta por aquelas persoas que precisasen facer uso deses achados e as súas conclusións. Pero axiña se manifestou un certo desencanto cos resultados obtidos a partir destes deseños metodolóxicos, o que levaría a Weber¹⁰ a proclamar o «desencanto do mundo» como tarefa da ciencia e a Bon e Hartman¹¹ a falaren do «desencanto crecente das ciencias, os seus métodos e as súas descubertas», ao non facilitaren un coñecemento obxectivo nin permitiren o establecemento de leis de interpretación común. Pois obsérvase que na toma de decisións políticas e institucionais non se teñen en conta os achados científicos e, cando si se fai, incorpóranse de xeito que os devanditos achados son previamente esmiuzados e reinterpretados en función de determinadas variables sociais que non foran incorporadas aos deseños das investigacións, xa que, con demasiada frecuencia, os achados e as respostas das investigacións están moi afastados dos problemas

cotiáns e das preguntas relevantes para os responsables políticos e os xestores. Obtéñense moitos resultados absolutamente inútiles e, en certos casos, o método acaba converténdose nun fin en si mesmo. Tal e como din Beck e Bonß¹²: «La ciencia no produce ya verdades absolutas que se puedan adoptar sin crítica. Proporciona ofertas limitadas para la interpretación, que llegan más allá de las teorías cotidianas, pero se pueden utilizar en la práctica de modo comparativamente flexible» (Citados por Flick, 2004: 18).

Así, malia os diferentes controis metodolóxicos introducidos nos deseños avaliativos, os ideais de obxectividade seguen sen alcanzarse, xa que os intereses dos investigadores, a súa cultura, ou determinados aspectos sociais relacionados con eles inflúen tanto na formulación das preguntas e enunciado das hipóteses como na interpretación dos datos e as relacións observadas. Pois tal como sinala Beltrán citando a Horkheimer, parece que unha ciencia social positivista e *value-free* é imposible, posto que «los fines ya no se determinan a la luz de la razón [...] nuestras metas, sean cuales fueren, dependen de predilecciones y aversiones que de por sí carecen de sentido», (Beltrán, 1988: 38). Como nos recorda Ortí, «toda investigación sociológica de carácter general no es más que una forma de aproximación empírica — más o menos pertinente y controlada— a aspectos de una realidad social que la desborda por todas partes» (Ortí, 1988: 192).

Vemos, xa que logo, que os enfoques e deseños na investigación social pasaron por diferentes etapas, partindo de enfoques máis historicistas e comparativos iniciais (Beltrán, 1988)¹³ a outros máis racionais e sofisticados, coma os que atopamos actualmente. Dentro destas diferentes etapas, a investigación cualitativa xogou un papel máis ou menos relevante segundo o momento histórico de que se trate, pero, de forma xeral, a súa presenza nos deseños de investigación foi en aumento, especialmente nos últimos 25 anos.

2.1. As principais etapas da investigación cualitativa nas ciencias sociais

Uwe Flick, a partir de Denzin e Lincoln¹⁴, caracterizou as principais etapas históricas da metodoloxía cualitativa no ámbito da investigación social. Así, seguindo a Flick, poderíase falar de: a) un *primeiro período* «tradicional», que iría desde os inicios do século XX ata a segunda guerra mundial, baseado nos estudos sociolóxicos da Escola de Chicago e na investigación en etnografía de Malinowsky. Neste período, o obxecto de estudo era xeralmente o *outro*, o *estraño* ou *estranxeiro*; b) un *segundo período* «modernista», que abarcaría desde a segunda guerra mundial ata 1970, caracterizado por un intento de formalización destas técnicas de investigación, o que daría lugar a moitas publicacións e manuais centrados na súa aplicación; c) o *terceiro período*, denominado de confusión «*de xéneros*», que abarcaría ata mediados dos anos 80 e durante o cal o investigador se atopa ante si cunha diversidade de modelos teóricos (o interaccionismo simbólico, a etnometodoloxía, a fenomenoloxía, a semiótica...) entre os que debe escoller, ou que debe combinar ou comparar; d) a *cuarta etapa* iniciárase a mediados dos anos 80, época na que xorde un enfoque máis discursivo, no que se expoñen as formas de presentar o coñecemento como coñecemento en si mesmo. Afírmase que *o investigador que interpreta e presenta unha entrevista como parte dos seus achados produce unha versión do todo*, posto que a versión que alguén presenta dunha entrevista nun momento determinado non se corresponde coa que presentaría nun espazo temporal distinto, de forma que a investigación cualitativa se converte así nun *proceso continuo de construción de versións da realidade*; e) un *quinto momento* sería aquel no que, segundo Denzin e Lincoln, as narracións substituíron as teorías ou as teorías se len como narracións, onde as

narracións encaixan en determinados ámbitos culturais ou históricos, locais e delimitados; f) a situación actual —*sexto momento*— estaría caracterizada pola escritura postexperimental, que vincula os problemas e enfoques da investigación cualitativa cos procesos democráticos de toma de decisións e coas principais preocupacións cotiás. Trataríase de non tomar os fins como dados, a semellanza das formulacións positivistas-rationais, e de «recuperar los fines para el ámbito de la racionalidad y de la ciencia» (Beltrán, 1988: 28). E g) o *sétimo momento* sería o futuro da investigación cualitativa, o que está por vir, o que Beltrán chama a *terceira cultura* ou o recurso á *complementariedade por deficiencia*, tal como propón Ortí. A partir das etapas delimitadas por Flick, vemos como, aínda sendo preponderante sempre o enfoque cuantitativista, en cada unha delas foi reafirmándose cada vez máis este tipo de enfoques metodolóxicos cualitativos máis abertos, ata chegar a unha situación actual de ampla aceptación por unha boa parte da comunidade científica e investigadora.

A superación do momento actual e o paso ao que Beltrán denomina a *terceira cultura* seica dependerá tanto de que se faga un uso adecuado da metodoloxía cualitativa para dotala de maior credibilidade e validez como da permeabilidade da comunidade científica máis tradicional e cuantitativista para aceptar outros enfoques e outras perspectivas metodolóxicas, como sería o caso da metodoloxía cualitativa.

3. O PREDOMINIO HISTÓRICO DOS ENFOQUES CUANTITATIVOS NOS DESEÑOS DE INVESTIGACIÓN

Baixo a perspectiva cuantitativa tradicional, a metodoloxía cualitativa tende a ser minusvalorada e a non ser considerada como científica. Dise que o cualitativo pertence ao universo do «opinático» ou opinable e, polo tanto, carece da capacidade predictiva necesaria. Rice¹⁵ dinos que «[...] os datos obtidos dunha entrevista representan con tanta probabilidade as ideas preconcebidas do entrevistador coma as actitudes do suxeito entrevistado» (Rice, 1931: 661). O predominio dos enfoques cuantitativos foi e segue a ser manifesto. En xeral, vemos como aos estudos e investigacións desenvolvidos baixo enfoques cuantitativos se lles tende a dar unha aparencia de certeza e de cientifismo dos que non gozan os enfoques cualitativos. Algúns autores entenden que hai unha soa forma de facer ciencia, un só método de adquirir coñecemento, e para eses autores ese método non pode ser outro que o método científico tradicional.

Así, estes enfoques cuantitativos parecen non precisar de ningún tipo de xustificación metodolóxica, xa que a veracidade estaría implícita no método utilizado, concedéndolle, de forma implícita, unha importancia excesiva ao método fronte aos achados e á utilidade dos mesmos, e esquecendo ás veces os contextos nos que é recollida e xerada a información que se obtén e coa que se traballa para extraer eses resultados. De tal forma que a maior parte dos investigadores que utilizan estes enfoques cuantitativos non se deteñen a xustificar a metodoloxía utilizada, nin a expoñer algúns dos problemas tradicionais e de difícil resolución dos estudos cuantitativos, como podería ser o caso da *falacia ecolóxica*, senón que simplemente se limitan a enumerar as técnicas utilizadas e a facilitar algunha información técnica sobre a recollida e procesamento da información obtida. Tal como sinala Íñiguez¹⁶, parece que todos os datos producidos de forma cuantitativa tivesen que ser certos polo simple feito de que foron xerados mediante ese método: «Toda producción cuantitativa de datos tiene un valor de verdad solo por haber sido obtenidos mediante formas o procedimientos muy elaborados y analizados con las más sofisticadas y complejas técnicas de análisis» (Íñiguez, 1999: 498); e, na mesma liña, Beltrán di que «Parece como si, una vez ordenados los datos

en una matriz, sufrieran un dobre proceso de abstracción y purificación que los convirtiera, sin más, en científicos, o como si una vez formalizadas las relaciones entre variables en un grafo se convirtieran en relaciones indiscutibles» (Beltrán, 1988: 18). Esta supremacía está presente nos diversos ámbitos científicos e foi verificada a través de informes bibliométricos, que nos indican un claro predominio de publicacións en revistas científicas de traballos nos que foron utilizados deseños de investigación cuantitativos fronte a aquelas investigacións baseadas nos deseños cualitativos e que é máis difícil que cheguen a publicarse.

Malia o exposto anteriormente, parece que esa drástica separación dicotómica e o descoñecemento mutuo entre ambos os métodos tenden a reducirse. Tal como sinala Íñiguez: «El uso de métodos y técnicas cualitativas ha recibido muchas críticas, centradas fundamentalmente en su falta de objetividad, la imposibilidad de reproducción de sus resultados y su escasa validez. [...] El cambio visible se podría decir que se ha producido en las últimas dos décadas, haciendo que cada día la apuesta cualitativa sea más relevante, pero los métodos cuantitativos siguen siendo los dominantes y los que se transmiten en las universidades a los futuros investigadores» (Íñiguez, 1999: 496).

Poderíase dicir, daquela, que a partir dos anos 80 se produce un cambio importante e a convivencia e complementariedade de ambos os enfoques se adiviña como a vía máis axeitada para abranguer a complexidade dos obxectos de estudo. Este cambio por parte dos investigadores e da comunidade científica fronte á metodoloxía cuantitativa —que parece ser máis ben un cambio de actitude que de tendencia, pois, tal como expuxemos anteriormente, a supremacía dos enfoques cuantitativos segue a ser importante e indiscutible en certos ámbitos de estudo— estivo propiciado por diferentes aspectos que empuxan na mesma dirección, como serían: a crecente complexidade dos obxectos de estudo; a evolución e o perfeccionamento da propia metodoloxía cualitativa; as crecentes críticas aos enfoques cuantitativos, que tentan demostrar ata que punto é frecuente a obtención de resultados completamente inútiles para a acción e a toma de decisións, xa que están apartados da realidade e do contexto no que cómpre interpretalos e aplicalos. Doutra banda, téndese a salientar o feito de que os datos, antes de seren números, foron linguaxe; é dicir, o cuantitativo xorde a partir do cualitativo, pero a linguaxe non é neutra e as cargas *connotativas* da linguaxe incorpóranse ou «cóanse» indefectiblemente nos estudos cuantitativos. Se a isto engadimos que algunhas das técnicas cualitativas máis utilizadas incorporan tamén elementos cuantitativos e de consenso, parecería logo que actualmente as diferenzas entre os dous enfoques non son tan drásticas nin reais como se supoñía outrora, que a complementariedade de ambos os métodos resulta cada día máis evidente e necesaria e que a separación dicotómica comeza a esvaecerse.

4. ALGUNHAS DAS LIMITACIÓNS DOS ENFOQUES CUANTITATIVOS Á HORA DE INVESTIGAR A REALIDADE SOCIAL

O método cuantitativo parte de expresar as relacións entre fenómenos de forma matemática e cuantitativa e a proba ou contraste das hipóteses preséntase en termos de probabilidade fronte ás leis do azar. Esta é a forma de operar das ciencias naturais para a contrastación dunha hipótese ou a explicación dun fenómeno. Tal como sinala Beltrán: «[...] el método cuantitativo [...] versa sobre datos *ad hoc* producidos por el propio investigador; la forma más característica de tal producción es la encuesta, en la que se acostumbra a interrogar a una muestra de individuos estadísticamente representativa de la población que interesa estudiar, pidiéndoles respuesta, por lo general de entre un repertorio cerrado, a una serie de preguntas

acerca de sus actitudes y opiniones sobre determinadas cuestiones, así como acerca de ciertos atributos, variables, y conocimientos y actuaciones que les corresponden, conciernen, o han llevado a cabo previamente». (Beltrán, 1988: 39). Mais estes enfoques estarían mostrando unha fe absoluta no procedemento e no seu grao de *sofisticación estatística*, indistintamente da aplicabilidade dos seus resultados á solución dos problemas sociais; así, Íñiguez, referíndose a este enfoque metodolóxico, di que: «Una mirada no ya crítica, sino únicamente serena, muestra que muy frecuentemente alcanza resultados de la más asombrosa inutilidad». (Íñiguez, 1999: 498). Adúcese que non sempre os problemas relacionados con cantidades teñen unha explicación cuantitativa, como sería o caso da demografía —un aspecto claramente cuantitativo— e as causas polas cales as mulleres deciden ter ou non ter fillos, aspecto este claramente cualitativo e que require unha explicación sociolóxica máis complexa e, por conseguinte, menos abarcable polos enfoques cuantitativos tradicionais, pois aínda que todo o cuantitativo é empírico, non todo o empírico é cuantitativo, senón que hai certas realidades —ou certas partes da realidade— que precisan ser abordadas por enfoques metodolóxicos máis plurais para obter un adecuado nivel cognitivo dos seus aspectos máis relevantes.

Para Beltrán non existe un só método científico, nin un método é máis científico que outro, tal como sinala este autor: «[...] me parece sumamente problemático que exista algo que pueda ser llamado sin equivocidad el método científico; no sólo porque la filosofía de la ciencia no ha alcanzado un suficiente grado de acuerdo al respecto, sino porque la práctica de la ciencia dista de ser unánime» (Beltrán, 1988: 17); polo que as limitacións do método cuantitativo tradicional e a complexidade dos feitos obxecto de estudo aconsellan máis ben o uso dunha pluralidade de métodos.

5. O AFIANZAMENTO E CONSOLIDACIÓN DA METODOLOXÍA CUALITATIVA COMO ALTERNATIVA OU COMPLEMENTO AO ENFOQUE CANTITATIVO TRADICIONAL

Acerca da antinomia cantidade-calidade, Brodbeck¹⁷ puido escribir: «la cuantificación se ha tomado en símbolo de prestigio para muchos científicos sociales [...] Para otros, por el contrario, la cuantificación es anatema [...] Tanto el sueño ilusionado como la pesadilla son reacciones desproporcionadas. La lógica de la situación no justifica ni el exceso de celo ni la repudiación total [...], pues la dicotomía cantidad-cualidad es espuria. La ciencia se refiere al mundo, esto es, a las propiedades y a las relaciones entre las cosas. Una cantidad es “una cantidad de algo”. En concreto, es una cantidad de una “cualidad” [...] Una propiedad cuantitativa es una cualidad a la que se le ha asignado un número» (Brodbeck, 1968, citado en Beltrán, 1988: 40).

Pero o enfoque tradicional das ciencias fisiconaturais nega o obxecto de análise da socioloxía, de forma que o problema non é entre dúas culturas ou dous enfoques distintos, senón o recoñecemento da necesidade dunha pluralidade de enfoques. Pois segundo Beltrán: «no ha de negarse el objeto, sino afirmarse en su excepcional especificidad, ello implica afirmar también una epistemología pluralista que responda a su complejidad, a la variedad de sus facetas», polo que «[...] al pluralismo cognitivo propio de las ciencias sociales [...] corresponde un pluralismo metodológico que diversifica los modos de aproximación, descubrimiento y justificación en atención a la faceta o dimensión de la realidad social que se estudia» (Beltrán, 1988: 18). De xeito que non só hai unha importante interacción entre as técnicas cuantitativas e as cualitativas, entre a linguaxe e os números, senón que, como sinala

Ibáñez¹⁸, a linguaxe precede sempre aos números, pois ademais, os datos primarios son ante todo unha enunciación lingüística (a enquisa non rexistra como datos outros fenómenos que os que ela produce), e incluso os secundarios, producidos en todo caso por medios técnicos que implican determinacións verbais. Nese sentido, cumpriría sinalar, segundo Mayntz *et al.*¹⁹, que «los atributos o propiedades cualitativas permiten, no obstante, su cuantificación [...] Con suficiente frecuencia la propiedad cualitativa puede representarse como un atributo cuantitativo pluridimensional mediante su división analítica en dimensiones parciales aisladas [...] La diferenciación entre propiedades cuantitativas y cualitativas es, pues, provisional e inexacta». Simplificando a situación, poderíamos convir con Ortí en que os métodos básicos para o estudo da realidade social son: a enquisa estatística, destinada á cuantificación dos feitos, a entrevista aberta e a discusión en grupo, nacidas para a produción e interpretación dos discursos. Dentro deles, os métodos cuantitativos móstranse útiles cando se trata de establecer leis e regras xerais, traballando cun volume importante de datos sobre aspectos susceptibles de seren medibles; namentres que os métodos cualitativos presentan unha maior adecuación e versatilidade naqueles casos en que «los procesos a estudiar implican los significados creados y compartidos por personas, grupos y comunidades» (Íñiguez, 1999: 499), pois tal como di Ortí, hai unha linguaxe que *di cousas*, que *oculta cousas*, que *revela* ou *traizo*a significados, pero non só a linguaxe di cousas, senón que tamén os silencios son significativos, como nos recorda Castelo²⁰, pois os silencios, que son obviados e desbotados nas enquisas, son un elemento importante nas entrevistas e os grupos focais para interpretar as reaccións —ou a ausencia de reacción— do participante ante determinados temas propostos polo investigador ou o resto de participantes.

Nos estudos cuantitativos mediante enquisa, segundo Castro²¹, «se da por sentado que el entrevistado racionaliza lo que quiere y siente en la misma forma que el investigador [...] lo que para estos estudios es el supuesto fundamental, para nosotros es el problema a investigar». O que nestes casos anteriores é unha premisa, nos enfoques cualitativos é algo que hai que demostrar. De maneira que a relación suxeito-objecto nestes enfoques se reformula, pois «esta relación puede variar dentro de un *continuum* que va del pleno dominio del sujeto sobre el objeto, en cuyo caso hablamos de conocimiento, hasta una relación de no-dominio, de inseguridad en relación con el mismo objeto, en cuyo caso hablamos de creencias. Naturalmente, tratándose de un *continuum*, no es posible identificar un punto específico a partir del cual los conocimientos se convierten en creencias y viceversa» (Castro e Bronfman, 1995: 64).

A metodoloxía cualitativa é máis aberta e abrangue diferentes aspectos, todos os cales contribúen a facer máis comprensible aquilo que se pretende estudar, tal como expresou Whyte²² no seu estudo *Street Corner Society*, un dos traballos sobre observación participante máis coñecido e citado: «o que a xente me dixo axudoume a explicar o que sucedera, e o que eu observei axudoume a explicar o que a xente me dixo». Desta forma, durante o estudo reelabóranse as categorías analíticas e prodúcese unha construción social e intersubxectiva dos significados. Ábrese así unha perspectiva de epistemoloxía pluralista configurada pola propia complexidade e heteroxeneidade dos fenómenos sociais, de forma que, tal e como sinalan Ortí e Beltrán, ao pluralismo cognitivo correspóndelle como correlato un pluralismo metodolóxico.

5.1. O obxecto de estudo como elemento discriminador que debe guiar o método de investigación aplicable

Poderíase dicir, daquela, que no ámbito das ciencias sociais hai un certo consenso en que debe ser o obxecto de estudo o que determine o tipo de enfoque metodolóxico e o deseño da investigación que cómpre utilizar. Así, baixo estes enfoques cualitativos máis abertos, o obxecto de estudo é o factor determinante para a elección do método aplicable, onde os obxectos que se investigan non se reducen a un conxunto limitado de variables individuais determinadas, como ocorre nos laboratorios, senón que se estudan na súa totalidade e incorporando a complexidade dos contextos cotiáns nos que os fenómenos teñen lugar. A diferenza radical entre os feitos e os discursos determina unha completa diferenciación dos seus enfoques epistemolóxicos e das súas aproximacións metodolóxicas, dando lugar a unha metodoloxía pluralista configurada pola propia complexidade e heteroxeneidade dos fenómenos sociais. Os métodos poden estar *orientados ao obxecto* (desenvólvense ou modifícanse en función do obxecto) e *orientados ao proceso* (reoriéntanse en función do proceso para comprender mellor o obxecto de investigación). Tal como sinala Íñiguez, non convén ser escravo dun método, senón que a metodoloxía que se utilice debe facerse depender dunha fundamentación teórica, deixando que sexa o obxecto de análise e os obxectivos perseguidos os que o acaben orientando/determinando.

6. AS TÉCNICAS CUALITATIVAS MÁIS COMUNMENTE UTILIZADAS E AS FORMAS DE AGRUPALAS

As técnicas cualitativas utilizadas na investigación social son moi amplas e variadas, pois aínda que existe un conxunto de técnicas comunmente aceptadas, cada unha delas pode ser subdivida, pola súa banda, en función das variantes na súa aplicación, dando lugar a unha serie de subtécnicas segundo os requisitos da investigación e as preferencias do investigador; o que nos leva a que unha técnica amplamente utilizada —como sería o caso da entrevista en profundidade— poida adoptar diferentes formatos e, asemade, eses mesmos formatos poidan ser denominados de forma diferente polos distintos autores das investigacións. Porén, aínda que as denominacións e técnicas das que se dispón son amplas, non todas se utilizan coa mesma frecuencia nin mostran o mesmo grao de adecuación para investigar as distintas realidades sociais, de forma que hai un conxunto de técnicas que se usan con maior frecuencia que outras.

Á hora de clasificar ou agrupar estas técnicas, seguindo a Muntaner e Gómez²³, Cerda e Ortí, diríamos que os dous criterios máis comúns que atopamos son o criterio que fai referencia a que as técnicas se apliquen de forma individual ou en grupo e o criterio que se refire ao uso que estas técnicas fagan de elementos cuantitativos e de consenso ou a exclusión de forma expresa dos mesmos. Así, seguindo o primeiro criterio, teríamos as técnicas aplicadas en grupo, como son: a *técnica Delphi*, o *grupo focal* ou *grupo de discusión*, o *grupo nominal*, a técnica de *brainstorming* e a técnica do *metaplán*. E, á vez, as técnicas de aplicación individual serían, basicamente: a *entrevista individual* —nas súas diferentes modalidades: estandarizada, estruturada, semiestructurada, focalizada, semidirixida, semidirectiva, etc.—, o *estudo de caso*, a *historia de vida*, a *observación directa* e a *observación participante*.

Namentres que, se pomos a énfase no uso de elementos cuantitativos e de consenso por parte das técnicas utilizadas ou a exclusión deste recurso, resulta que as técnicas cualitativas

que buscan o consenso e introducen aspectos cuantitativos serían: a técnica Delphi, os grupos nominais, a tormenta de ideas ou brainstorming, a técnica do metaplán, o grupo Philips 6/6 e as conferencias de consenso; as técnicas de aplicación individual e o grupo focal ou grupo de discusión serían aquelas técnicas que non buscan a xeración de consenso.

AGRUPACIÓN DAS TÉCNICAS CUALITATIVAS MÁIS UTILIZADAS		
	Aplicación individual	Aplicación en grupo
Procura de consenso e uso de elementos cuantitativos		<ul style="list-style-type: none"> - a técnica Delphi - o grupo nominal - o <i>brainstorming</i> - a técnica do metaplán - o grupo Philips 6/6 - a conferencia de consenso
Sen busca de consenso nin uso de elementos cuantitativos	<ul style="list-style-type: none"> - a entrevista individual - o estudo de caso - a historia de vida - a observación directa - a observación participante 	<ul style="list-style-type: none"> - o grupo focal ou grupo de discusión

Fonte: Elaboración propia

Deste conxunto de técnicas, as entrevistas en profundidade e os grupos focais son, sen ningunha dúbida, as técnicas cualitativas máis utilizadas na investigación social, seguidas a distancia pola técnica Delphi e o grupo nominal.

7. AS PRINCIPAIS TÉCNICAS CUALITATIVAS UTILIZADAS NA INVESTIGACIÓN SOCIAL

7.1. Entrevistas en profundidade

Para Callejo²⁴, a entrevista en profundidade poderíase definir como: «una conversación ordinaria con algunas características particulares [...] una situación, normalmente entre dos personas, en la que se van turnando en la toma de la palabra, de manera que el entrevistador propone temas y el entrevistado trata de producir respuestas localmente aceptables» (Callejo, 2002: 416). As entrevistas abertas e en profundidade son de tipo biográfico, entrevistas nas que se busca un formato atractivo e axeitado para o entrevistado e nas que o investigador non lle formula interrogantes concretos ao entrevistado, senón que tenta extraer a información relevante para o obxecto de estudo da narración e o discurso do entrevistado tendo en conta as diferentes formas de expresión utilizadas por aquel, pois, segundo Alonso²⁵, a información atópase na biografía da persoa entrevistada: «esto implica que la información ha sido experimentada y absorbida por el entrevistado y que será proporcionada con una orientación o interpretación que muchas veces resulta más interesante informativamente que la propia exposición cronológica o sistema de acontecimientos más menos factuales» (Alonso, 1994: 225).

As entrevistas poden estar estruturadas partindo de diferentes graos de dirección e rixidez; xa que logo, podemos falar de entrevistas *abertas e en profundidade*, como as que definiamos anteriormente, ou de entrevistas *semiestruturadas* ou *semiestandarizadas*, nas que o

control e a dirección do entrevistador son moito maiores. En tanto que, segundo Flick, nas entrevistas a expertos admítase unha maior estruturación, dado que, a diferenza das biográficas, «aquí el entrevistado tiene menor interés como persona que en su calidad de experto para cierto campo de actividad», noutros casos poidan non ser recomendables este tipo de entrevistas, o que dependerá tamén do uso que se faga desas técnicas na realización efectiva da entrevista: a elección entre intentar mencionar algúns asuntos dados na guía da entrevista e, ao mesmo tempo, ser abertos á maneira individual do entrevistado de falar sobre estes asuntos e outros pertinentes para el. Así, namentres que as preguntas *semiestruturadas* se consideran máis indicadas para profesionais e técnicos, as abertas serían máis adecuadas para colectivos marxidados, etnicamente diferenciados e con patróns culturais minoritarios.

A *entrevista semiestruturada* ou *semiestandarizada* pode combinar preguntas abertas do tipo «Como se encontra de saúde?», con outras máis estruturadas do tipo «Que opina do trato recibido cando vai ao médico?». É un tipo de entrevista moi utilizado nas ciencias sociais e no ámbito da saúde; cóidase que é máis fácil que o suxeito exprese o seu punto de vista sobre un determinado tema nunha entrevista deseñada desta forma que nunha entrevista estandarizada e con cuestionario. Pódense formular preguntas xerais como «Considera que cando acode á administración se lle atende adecuadamente?» ou «¿Que sería para vostede unha atención adecuada?», ou ben aspectos un pouco máis concretos: «Cantas veces tivo que chamar para que lle collesen o teléfono?». Patton²⁶ di que se poden preguntar temas como: «those based on behaviour or experience, on opinion or value, on feeling, on knowledge, and sensory experience and those asking about demographic or background details». En calquera caso, tanto o formato como a formulación das preguntas deben estar en función do entrevistado e dos obxectivos do estudo e, posteriormente, débese empregar unha metodoloxía adecuada para extraer a información pertinente; un procedemento como o interaccionismo simbólico —*grounded theory*— atópase fortemente consolidado para tratar o material cualitativo das entrevistas en profundidade, abertas e libres.

7.2. Grupos focais

Os *grupos focais* —*focus groups*— ou *grupos de discusión*²⁷ proveñen de diversas escolas²⁸. Poderíamos dicir que xorden nos anos 30 da man dos científicos sociais en EUA, os cales precisaban máis información da que lles achegaban os cuestionarios e as entrevistas. Inicialmente, esta técnica utilízase sobre todo nos estudos de mercado, aínda que pronto se pasa a utilizar nas ciencias da saúde e nas ciencias sociais en xeral, e nos anos 80 o seu uso é frecuente e está moi estendido. Do mesmo xeito que a entrevista aberta, a discusión de grupo nace para a produción e interpretación dos discursos dos participantes na investigación ante as limitacións e a insuficiencia doutras técnicas. Estes grupos focais céntranse en percepcións, sentimentos, modos de pensar dos usuarios acerca de determinados servizos ou solucións a un problema.

Segundo Krueger, o obxectivo dun grupo focal é recoller datos cualitativos a partir dunha discusión controlada: «[...] un grupo de discusión puede ser definido como una conversación cuidadosamente planeada, diseñada para obtener información de un área definida de interés, en un ambiente permisivo, no-directivo» (Krueger, 1991: 24)²⁹. A reunión sería entre sete e dez persoas que non se coñecen entre si, pero que teñen algunha característica común de interese para o investigador, e débese intentar que a devandita reunión sexa tamén satisfactoria para os participantes. Eses mesmos aspectos son resaltados por Ballart³⁰ cando fai refe-

rencia a esta técnica: «El *focus group* se puede definir como una discusión entre un número reducido de clientes/usuarios de un programa o servicio, que ha sido planificado por un investigador con el objetivo de obtener distintas percepciones y puntos de vista sobre una cuestión o conjunto de cuestiones que preocupan a la organización» (Ballart, 1994: 73). Segundo este autor serían útiles para discutir os problemas atopados na prestación dun servizo e recoller ideas para melloralo. Serven para determinar as percepcións, puntos de vista ou opinións dos usuarios dos servizos, pois «su fuerza radica en la posibilidad de alcanzar una mayor profundidad respecto a las técnicas cuantitativas, si bien al precio de obtener la información sobre un número menor de casos». Segundo este autor, os *focus groups* son unha técnica adecuada cando se queren obter ideas, percepcións, suxestións, explicacións, e isto é máis importante que representar numericamente as opinións —necesariamente máis xerais— dun colectivo máis amplo; namentres que Patton ve a entrevista do grupo de discusión como «unha técnica cualitativa de recollida de datos sumamente eficiente [que proporciona] algúns controis de calidade [...] xa que os participantes tenden a proporcionarse controis e comprobacións os uns aos outros que suprimen as opinións falsas ou extremas».

O uso deste tipo de técnicas está recomendado especialmente en situacións nas que se pretenda dar lugar a hipóteses ou preguntas que logo deban ser contrastadas empiricamente por outros métodos, ou para interpretar determinadas conclusións de estudos empíricos previos. Mais non remata aquí a súa utilidade nin o seu campo de aplicación, senón que hai outras moitas situacións nas que os grupos de discusión poden ser moi útiles e achegar información imposible de conseguir por outros medios. Repasando a literatura científica máis recente sobre o tema, vemos que, en opinión de moitos autores, o grupo focal pode acabar sendo unha das técnicas cualitativas máis completas, posto que abarca varias das vantaxes que se lles imputan ás demais técnicas, ademais das que lle son propias. Tal e como sinalan Morgan e Spanish (1984: 260)³¹, o grupo focal é un método moi sensible coas variables culturais ou coas minorías étnicas; permite saber cándo diferentes subgrupos da poboación fan un uso diferente dos servizos sanitarios. Esta técnica non discrimina as persoas que posúen maiores niveis formativos fronte a aquelas con menor formación e son moi útiles para apoiar as opinións daqueles que cren que non teñen nada que dicir, de forma que o responsable do grupo pode levar a cabo con estes colectivos un proceso importante de *empowerment*, que será moi útil para o investigador, para os participantes e para a propia investigación. Así, Kitzinger³² dinos que: «The method is particularly useful for exploring people's knowledge and experiences and can be used to examine not only what people think but how they think and why they think that way...

[...] Such a method is especially appropriate when working with particular disempowered patient populations who are often reluctant to give negative feedback or may feel that any problems results from their own inadequacies» (Kitzinger, 1995: 300).

A técnica do grupo focal pode supoñer un considerable aforro de recursos, xa que nos permite entrevistar a un grupo de persoas simultaneamente no canto de entrevistar a individuos diferentes en distintos momentos. Ademais, cando se realizan debates de grupo pónense en funcionamento os elementos de dinámica de grupo e de debate entre os participantes, que se utilizarían aquí como fontes centrais xeradoras de coñecemento, de forma que, segundo Blumer³³, «Un pequeno número de individuos, reunidos como un grupo de debate ou de recursos, supera en moitas veces o valor de calquera mostra representativa. Este grupo, analizando colectivamente a súa esfera de vida e sondando nela segundo atopan os uns

desacordos cos outros, fará máis para descorrer os veos que cubren a esfera da vida que calquera outro mecanismo do que eu teña noticia» (Blumer, 1969: 41).

Estas perspectivas poden resultar moi útiles para o estudo da acción dos gobernantes, pois permítennos combinar ambos os criterios e formar grupos moi naturais, reais e homoxéneos cos integrantes do público obxectivo ao que se dirixe unha determinada política pública, e grupos máis artificiais e heteroxéneos cos diferentes actores que interveñen nunha determinada política. Tal como sinalan Ibáñez e Beltrán, no grupo de discusión danse dous niveis de discurso: un primeiro ou empírico, no que o grupo se manifesta, e un segundo ou teórico, que fala do discurso de primeiro nivel e que permite interpretalo ou analízalo. «La interpretación es una lectura: tiende a descifrar lo que la realidad dice —como si la realidad hablara—. El análisis es una escritura: desconstruye el “discurso” (ideología) de la realidad, reconstruyendo con sus piezas otro discurso [...] el grupo es el lugar privilegiado para la lectura de la ideología dominante» (Ibáñez, 1979: 126).

A discusión que ten lugar no grupo, provocada polo investigador, converte en obxecto de coñecemento a ideoloxía do grupo, cunha importante particularidade: así como a enquisa non traspasa o contido da conciencia, o grupo de discusión explora o inconsciente. Ademais, namentres que o deseño da enquisa é pechado —todo está previsto de antemán agás a distribución de frecuencias— o do grupo de discusión é aberto, e no proceso de investigación está integrada a realidade concreta do investigador. «El grupo (microsituación) produce un discurso que se refiere al mundo (macrosituación)» (Beltrán, 1988: 41). Por iso, o tipo de coñecemento xerado con esta técnica, malia estar claramente emparentado coas entrevistas ou outras técnicas de análise de discurso, é, para este autor, unha técnica con características especiais que contribúe claramente a un eclecticismo metodolóxico.

7.3. Os criterios na formación dos grupos

As limitacións desta técnica estarán en función tanto da súa (in-)adecuada utilización como da adecuación da técnica ao obxecto ou feito investigado, onde xoga un papel relevante a formación do grupo. Así, é perfectamente coñecido que o investigador posúe un menor grao de control sobre o grupo que se se tratase dunha entrevista individual e, ao mesmo tempo, a análise de datos é moito máis complexa. Por iso, requírense uns bos dotes do investigador-moderador para extraer o máximo de información relevante de cada grupo, tendo en conta que os grupos son sempre moi distintos entre eles aínda que estean formados con composicións idénticas, xa que as dinámicas xeradas dependen doutros moitos aspectos non relacionados coa composición do grupo. Patton analiza tamén algunhas debilidades do método, como o número limitado de preguntas que é posible estudar e os problemas de tomar notas durante a entrevista. Sendo así, propón que a investigación sexa levada a cabo por polo menos dous investigadores-entrevistadores, dos cales un poida dispoñer de liberdade para tomar notas das respostas, namentres que o outro manexa a entrevista e o grupo. A diferenza doutros autores, Patton subliña o feito de que «A entrevista do grupo de discusión é, en efecto, unha entrevista. Non é un debate. Non é unha sesión de resolución de problemas. Non é un grupo de toma de decisións. É unha entrevista» (Patton, 1990: 335).

Os grupos pódense formar en función de diferentes criterios, como poden ser a maior ou menor naturalidade ou artificialidade, posto que, segundo Nießen (1977)³⁴, poderemos dispoñer de grupos naturais, preocupados por un determinado tema de debate, que xa existen

na vida real, fronte a outro tipo de grupos formados artificialmente para unha certa investigación baseada en certos criterios. Pero tamén será un criterio relevante o grao de homoxeneidade ou heteroxeneidade dos grupos, entendendo por grupos homoxéneos aqueles con membros comparables nas dimensións básicas do tema de debate, que teñen unha experiencia semellante e comparten as expresións terminolóxicas; en tanto que no grupo heteroxéneo os membros deben ser diferentes nos aspectos básicos que son relevantes para o debate e o moderador-investigador ten que favorecer a xeración e o debate das opinións (Merton, 1987)³⁵, así como establecer a composición do grupo que mellor responda aos seus intereses en relación co obxecto de estudo. Sexan grupos focais ou entrevistas, a mostraxe cualitativa non pretende a *representación estatística*, senón a *representación tipolóxica, socioestrutural*, correspondente ao estudo (Vallés, 2002: 68). A mostraxe dependerá das contingencias de medios e tempo, de forma que se buscará a heteroxeneidade e a economía a través de datos censais, estudos previos, enquisas e imaxinación.

7.4. O uso adecuado da metodoloxía cualitativa

O uso adecuado da metodoloxía cualitativa esíxelle ao investigador cualitativo un cambio na sensibilidade investigadora, unha investigación participativa e guiada teoricamente. Así, Íñiguez fálanos dunha *sensibilidade histórica* para comprender mellor a construción dos procesos sociais, *sensibilidade cultural* para entender o contorno social no que se enmarcan os procesos sociais, unha *sensibilidade sociopolítica* para recoñecer que a práctica social se enmarca nun contexto político concreto, e unha *sensibilidade contextual* para captar o contexto social e físico en que se desenvolve a investigación. Namentres que, pola súa banda, Kvale propón un entrevistador que actúe como un mineiro, ou como viaxeiro. A idea do *entrevistador como mineiro* parte de que o coñecemento é como algo dado que cómpre saber buscar e extraer, e aquí o valioso metal serían as pebidas de experiencia e significado almacenadas no interior do suxeito; mentres que o *entrevistador como viaxeiro* supón unha concepción *posmoderna* do coñecemento como algo que se constrúe mediante a conversación coa xente atopada durante o percorrido investigador (Kvale, 1996). Pódese traballar sobre datos preexistentes provenientes de diversas fontes, practicando así unha *análise secundaria*, ou ben sobre datos producidos *ad hoc* polo propio investigador, realizando así unha análise con datos primarios. Na investigación cualitativa prodúcese un ir e vir do texto á teoría e da teoría ao texto, posto que se traballa con textos e discursos principalmente, e namentres as técnicas cuantitativas usan os números como ferramenta principal e responden ao *cánto*, as técnicas cualitativas usan a observación, a etnografía e a palabra como ferramenta principal e responden ás preguntas de *que, como, por que*; as primeiras miden ou cuantifican e as segundas explican.

8. A UTILIDADE DA METODOLOXÍA CUALITATIVA NA ANÁLISE DAS POLÍTICAS PÚBLICAS

Podemos entender as políticas públicas como un conxunto de actividades programada polo Goberno para incidir sobre un determinado problema. Xa que logo, as políticas públicas desagregaríanse nos diferentes programas e subprogramas, que recollerían as actuacións previstas e focalizadas nun determinado sector ou colectivo social —público obxectivo ou *target group*— co propósito de acadar os fins propostos. Polo xeral, serían actuacións limitadas a un espazo xeográfico concreto, que estaría relacionado co ámbito competencial da institu-

ción que programe as devanditas actuacións e que tería como fin último a transformación da sociedade nese espazo concreto sobre o que se desexa intervir.

Para o estudo das políticas públicas recomendáronse diferentes enfoques, entre os que está unha proposta moi aceptada baseada na tipoloxía de Lowi³⁷ que nos levaría a analizar as políticas en función do tipo de política de que se trate. Aínda que talvez sexa a proposta de Jones³⁸, que nos suxire analizar as políticas públicas segundo o propio ciclo ou fases da política mesma, o enfoque que goza de maior aceptación e o máis adoptado polos estudosos desta disciplina. Seguindo a proposta deste último autor, o enfoque do *policy cycle* levaríanos a desagregar as políticas públicas nas súas diferentes fases para despois procedermos ao estudo de cada unha delas por separado, e sen que iso nos impida en ningún momento obter unha visión de conxunto ao final do proceso. Propóñense cinco fases, que serían, por esta orde: a) a *definición de problema*, que faría referencia a unha primeira etapa das políticas na que se trata de coñecer o estado do tema que se vai tratar e os cambios que se pretenden conseguir; b) a *formación da axenda* dos gobernantes, etapa na que un determinado problema social pasa a ser considerado un problema público ou político; c) a *toma de decisións*, mediante a cal, de entre as diferentes alternativas existentes, se adopta unha determinada solución para o problema proposto; d) fase de *implementación* ou posta en marcha e execución das actividades previstas; e d) a *avaliación* dos resultados e dos impactos que a devandita política teña no público obxectivo e no conxunto da sociedade. En cada unha destas fases, a metodoloxía cualitativa pode ter reservado un importante papel para a análise das diferentes etapas, pero nalgunhas desas etapas o uso de técnicas cualitativas parécenos especialmente útil e necesario, por non dicir imprescindible. Coidamos que para definir adecuadamente un problema, para poñer en marcha as actuacións previstas que nos leven ao logro dos obxectivos, e para avaliar os resultados de todos estes procesos a metodoloxía cualitativa é unha ferramenta moi idónea.

8.1. A definición do problema

Inicialmente poderíase pensar que o problema vén definido polos *feitos* tal como se nos presentan, pero na realidade iso non é así; esa sería unha visión moi *naïve* da realidade, posto que os problemas se constrúen socialmente. Os problemas non están aí fóra, non existen os problemas obxectivos; o problema ten que ser *construído* polo analista, quen debe estruturar, expoñer e definir o problema que hai que resolver. Tal como nos di Roth³⁹, ningunha situación obxectiva constitúe *per se* un problema; a súa clasificación como problema social, e logo como problema público, é unha construción colectiva vinculada coas percepcións, representacións e intereses dos actores implicados no devandito tema. Será preciso chegar a un consenso sobre a situación de partida e a situación futura na que nos desexariamos atopar e que se supón que será mellor que a actual; ese consenso esixe poñerse de acordo sobre o que é *bo* e *malo* e sobre cales son as necesidades que hai que cubrir para avanzar cara a unha situación mellor ou máis desexable que a actual. Pero, ao analizar o estado do problema en cuestión, necesitamos obter información sobre diferentes aspectos do mesmo, como poden ser a súa extensión, prevalencia e profundidade, así como as causas que produciron ou están producindo esas situacións, aspectos que non sempre se poden condensar nun número obtido polos procedementos estatísticos habituais e para o que pode resultar moi útil o uso de técnicas como a entrevista en profundidade ou as diversas técnicas de grupo. En tales situacións, se o decisor político quere ter unha información fidedigna do problema, que lle permita adoptar definicións do mesmo

máis acordos coa realidade e, baseándose nisto, adoptar solucións máis adecuadas, as técnicas cualitativas poden ser un instrumento de gran axuda.

8.2 A implementación

O proceso de implementación ou posta en marcha —*mettre en œuvre*— dunha política pública podería ser entendido como: «O proceso de iteración entre o establecemento de obxectivos e as accións emprendidas para logralos» (Pressman e Wildavsky, 1973)⁴⁰. Nos procesos de implementación, se queremos que as actividades propostas nos proporcionen os efectos e os resultados esperados e que estas accións acaden o éxito desexado, é determinante ter un adecuado coñecemento do público obxectivo, das persoas coas que a Administración vai interactuar e ás que se dirixen as accións e actividades propostas. Estas persoas poden provir de ámbitos xeográficos e culturais moi diversos, practicar distintas crenzas e confesións relixiosas, ter diversas concepcións do Estado e do público, manifestar e percibir as súas necesidades de forma diferente aos estándares coñecidos... E todo isto fai que o recurso ás técnicas cualitativas se presente como a única vía para avanzar neses procesos de coñecemento persoal e aproximación aos valores, cultura e sensacións das persoas coas que a Administración ten que interactuar, pois, como vimos máis arriba, é nestes ámbitos, onde o obxecto de estudo se relaciona con aspectos das crenzas e valores das persoas, nos que estas técnicas se mostran máis útiles e necesarias.

8.3. A avaliación

A avaliación sería a última etapa do proceso das políticas ou programas de intervención pública na que se pretende analizar os resultados e os impactos dos programas e das actuacións levadas a cabo. Esta avaliación viría recoller os produtos finais do proceso de implementación, e pode ser unha avaliación máis *centrada nos resultados*, e nese caso o estudo avaliativo trataría de achegar información sobre o grao de consecución dos obxectivos previstos, ou ben orientarse aos *impactos* mediante a observación, medición e valoración dos cambios de conduta producidos no público obxectivo e imputables directamente a esa intervención.

Os enfoques avaliativos máis recentes (Barnette e Sanders, 2003)⁴¹ oriéntanse cara a deseños avaliativos de carácter máis plural e participativo, nos cales o avaliador xa non actúa como un xuíz do proceso, senón que busca xerar consensos sobre o valor e o mérito alcanzados polos programas entre os diferentes actores afectados. Eses deseños avaliativos máis plurais e participativos apártanse cada vez máis dunha cuantificación estrita dos resultados e buscan outro tipo de coñecemento baseado nas expectativas, as percepcións e as valoracións que os afectados fan da acción de goberno e dos programas de intervención pública. O recurso a técnicas cualitativas de recollida da información é un instrumento amplamente utilizado e fai que a avaliación sexa máis aceptada e, polo tanto, máis útil para decisores, implementadores e demais actores inmersos nunha determinada política ou programa.

No ámbito da xestión pública e da análise das políticas públicas, estas técnicas cualitativas representan un enfoque moi útil para a aproximación ao comportamento intencional dos actores sociais en xeral e dos cidadáns en particular, e permiten detectar crenzas, valores, desexos, imaxes preconscientes, expectativas, movementos afectivos, sensibilidades, niveis de satisfacción, e percibir motivacións latentes. Estas técnicas non pretenden ser a solución definitiva ás dificultades de aprehender a realidade, pero si poden ser de grande utilidade para avaliar a acción dos gobernantes e como esta é vista polos cidadáns.

Notas

- 1 ORTÍ, A. 1988. «La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta semidirectiva y la discusión en grupo», en M. García Ferrando, F. Alvira e J. Ibáñez (ed.). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza.
- 2 BELTRÁN, M. 1988. «Cinco vías de acceso a la realidad social», en M. García Ferrando, F. Alvira e J. Ibáñez, (ed.). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza.
- 3 ALVIRA, F. 1983. «Perspectiva cualitativa/perspectiva cuantitativa en la metodología sociológica». *REIS*, 22 (53-75).
- 4 STUFFLEBEAM, D. e A. Shinkfield. 1993. *Evaluación sistemática. Guía teórica y práctica*. Barcelona: Paidós.
- 5 PATTON, M. Q. 1990. *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Londres: Sage.
- 6 FLICK, U. 2004. *Introducción a la investigación cualitativa* (versión orixinal: *Qualitative sozialforschung*. Hamburgo, R.T.V.H. 2002). Madrid: Morata.
- 7 Tipoloxía de atributos dos dous tipos de técnicas:

Cuantitativas	Cualitativas
Dedutivas	Indutivas
Máis fiables e obxectivas	Válidas e subxectivas
Orientadas á verificación e aos resultados	Orientadas ao proceso
As medidas tenden a ser obxectivas	As medidas tenden á subxectividade
Xeneralizables	Menos xeneralizables
Usan a tecnoloxía con instrumentos	O investigador cerca do dato
Perspectiva desde fóra	Perspectiva desde dentro

Fonte: Amezcua e Jiménez. 1996: 3. *Evaluación de programas sociales*. Madrid: Díaz de Santos. (A cursiva é nosa).

- 8 CICOUREL, A. V. 1982. *El método y la medida en sociología* (versión orixinal: *Method and Measurement in Sociology*. 1964. Nova York: Free Press). Madrid: Editora Nacional.
- 9 VALLÉS, M. S. 2002. *Entrevistas cualitativas*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- 10 WEBER, M. 1949. *The Methodology of the Social Sciences*. Nova York: Free Press.
- 11 BON, W. e H. Hartman. 1985. «Konstruierte Gesellschaft, rationale Deutung-Zum Wirklichkeitscharakter Diskurse», en W. Bonß e H. Hartman (ed.). *Entzauberte Wissenschaft: Zur Realität und Geltung soziologischer Forschung*. Göttingen: Schwartz.
- 12 BECK, U. e W. Bonß (ed.). 1989. *Weder Sozialtechnologie noch Aufklärung? Analysen zur Verwedung sozialwissenschaftlichen Wissens*. Frankfurt: Suhrkamp.
- 13 No seu coñecido traballo, *Cinco vías de acceso a la realidad social*, Beltrán presenta cinco métodos ou formas de abordar e investigar a realidade social:
 - o **método histórico**, no que a socioloxía debe interrogar á realidade social acerca do curso sufrido por aquilo que estuda, sobre como chegou a ser como é, e mesmo por que chegou a ser.
 - o **método comparativo**, que basea a súa análise na comparación de situacións e realidades semellantes ou distintas co obxectivo de describilas e dar conta e razón dos feitos.
 - o **método crítico-racional**, cuxo principal obxectivo consiste en atopar medios para lograr os fins propostos en cada caso, buscando a adecuación dos medios e os procedementos para acadar os obxectivos fixados.
 - o **método cuantitativo** céntrase na recollida / xeración de datos mediante a técnica cuantitativa de enquisar mostras estatisticamente representativas do universo que se vai estudar, e contrastar as súas hipóteses a partir de procedementos matemáticos e as leis do azar.
 - o **método cualitativo**, centrado principalmente na *análise do discurso como forma de aprehender as distintas formas de manifestarse da realidade social*.
- 14 DENZIN, N. K. e Y. S. Lincoln (ed.). 2000. *Handbook of Qualitative Research*. Londres: Sage.
- 15 RICE, S. A. (ed.). 1931. *Methods in social science*. Chicago: Chicago Press.
- 16 ÍÑIGUEZ, L. 1999. «Investigación y evaluación cualitativa: bases teóricas y conceptuales». *Atención Primaria* 23, 8 (496-502).
- 17 BRODBECK, M. 1968. *Readings in the Philosophy of the Social Sciences*. Londres: Macmillan.
- 18 IBÁÑEZ, J. 1979. *Más allá de la sociología. El grupo de discusión, técnica y crítica*. Madrid: Siglo XXI.
- 19 MAYNTZ, R., K. Holm e P. Hübner. 1975. *Introducción a los métodos de la sociología empírica*. Madrid: Alianza Editorial.
- 20 CASTELO, J. 1972. «Teoría e indicadores sociales», en S. del Campo (ed.). *Los indicadores sociales a debate*. Madrid: Euramérica.
- 21 CASTRO, R. e M. N. Bronfman. 1995. «Investigación reproductiva en salud y reproducción. El caso de Ocutuco», en G. Nigenda e A. Langer (ed.). *Métodos cualitativos para la Investigación en Salud Pública*. México: Instituto Nacional de Salud Pública.
- 22 WHYTE, W. 1955. *Street corner society: the social structure of an Italian slum*. Chicago: Chicago University Press.
- 23 MUNTANER, C. e M. B. Gómez. 2003. «Qualitative and quantitative research in social epidemiology: is complementarity the only issue?», *Gaceta Sanitaria* 17, Supl. 3 (53-57).
- 24 CALLEJO, J. 2002. «Observación, entrevista y grupo de discusión: el silencio de tres prácticas de investigación», *Revista Española de Salud Pública* 76, 5 (409-422).

- 25 ALONSO, L. E. 1994. «Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa», en J. M. Delgado e J. Gutiérrez (ed.). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis.
- 26 PATTON, M. Q. 1987. *How to use qualitative methods in evaluation*. Londres: Sage.
- 27 A denominación de *grupo de discusión* provén do ámbito anglosaxón e o seu uso é moi habitual nas ciencias sociais. Outras formas moi comúns de se referir a esta técnica son: *reunión de grupo*, *entrevista de grupo*, *grupo focalizado*, *discusión de grupo*, ou *entrevista colectiva*.
- 28 Así, mentres Krueger deriva esta técnica da liña condutista-cognitiva, Ibáñez conéctaa coa psicanálise e Mucchielli relaciónaa coa psicología humanista.
- 29 KRUEGER, R. A. 1991. *El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada* (versión orixinal: *Focus Groups*. 1988. Newbury Park: Sage). Madrid: Pirámide.
- 30 BALLART, X. 1994 «Clientes de un servicio cultural. Una experiencia de evaluación con *focus groups*», *Gestión y Análisis de Políticas Públicas* 1 (73-77).
- 31 MORGAN, D. L. e M. T. Spanish. 1984. «Focus groups: a new tool for qualitative research», *Qualitative Sociology*, Vol. 7, n.º 3 (253-270).
- 32 KITZINGER, J. 1995. «Introducing focus groups», *British Medical Journal*, 311 (299-302).
- 33 BLUMER, H. 1969. *Symbolic interactionism: Perspective and Method*. Berkeley: University of California.
- 34 NIEßEN, M. 1977. *Gruppendiskussion: Interpretative Methodologie, Methodenbegründung, Anwendung*. Múnic: Fink.
- 35 MERTON, R. K. 1987 «The focused interview and focus groups. Continuities and discontinuities», *Public Opinion Quarterly*, 5, 4 (550-556).
- 36 KVALE, S. 1996. *InterViews. An introduction to qualitative research interviewing*. Londres: Sage.
- 37 LOWI, T. 1972. «Four System of Policy, Politics and Choice», *Public Administration Review*, 22.
- 38 JONES, C. O. 1970. *An Introduction to the Study of Public Policy*. Oxford: Oxford University Press.
- 39 ROTH DEUBEL, A. N. 2002. *Políticas Públicas. Formulación, Implementación y Evaluación*. Bogotá: Ediciones Aurora.
- 40 PRESSMAN, J. L. e A. Wildavsky. 1973. *Implementation*. Berkeley: University of California.
- 41 BARNETTE, J. e J. Sanders. 2003. *The Mainstreaming of Evaluation. New Directions for Evaluation*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.