



Fitxes per a investigadors

Quins són els aspectes que cal considerar en l'ús de l'entrevista en profunditat com a instrument de recerca?

Autora: Iolanda Garcia Gonzalez. Institut de Ciències de l'Educació i Departament de Teoria i Història de l'Educació. Universitat de Barcelona.

L'entrevista en profunditat com a instrument de recerca

Les entrevistes són situacions interactives organitzades i planificades entre dues o més persones en què una d'elles és principalment responsable de plantejar preguntes relacionades amb una qüestió determinada, i l'altra o les altres tenen el paper fonamental de respondre a dites preguntes. El principal propòsit d'una entrevista consisteix a generar informació detallada sobre un determinat fenomen, esdeveniment o persona, que no podria ser obtinguda mitjançant altres procediments com ara l'observació, la documentació, etc. La tècnica de l'entrevista permet «(...) recoger información sobre acontecimientos y aspectos subjetivos de las personas: creencias y actitudes, opiniones, valores o conocimiento, que de otra manera no estarían al alcance del investigador» (Del Rincón, Latorre, Arnal i Sans, 1995:307). Per tal de construir coneixement sobre un fenomen concret, l'entrevista s'adreça a uns informants determinats que generalment tenen una perspectiva d'implicació més o menys directa. Per tant, l'entrevista parteix del pressupòsit que els subjectes són capaços de reflexionar sobre les seves pròpies accions i d'oferir una explicació sobre aquestes. Malgrat tot, com veurem a les limitacions d'aquesta tècnica, mai no es pot assumir que les dades obtingudes a través d'una entrevista siguin representacions directes de la realitat, sinó una perspectiva subjectiva d'aquesta, sovint parcial i incompleta.

Diferents autors (Erlanson et al., 1993; Denzin, 1978) assenyalen les semblances entre l'ús de l'entrevista en el camp de la investigació naturalista i un diàleg o una interacció entre persones, similar a una conversa informal, especialment en el cas de les entrevistes no estructurades en què no hi ha un guió prefixat de preguntes i/o qüestions que s'han de tractar. Caplow (1956; citat per Vallés, 2003) admet que l'entrevistat ha de percebre la situació d'entrevista com una conversa, sense necessitat de ser conscient de l'estructura, l'ordre o els objectius. Malgrat tot, destaca alguns dels aspectes que distingeixen una entrevista d'una conversa qualsevol, com ara: a) l'existència d'unes expectatives explícites tant per part de l'entrevistador com de l'entrevistat; b) la supressió de les resistències habituals en una conversa espontània, atès que l'entrevistador deixa parlar l'entrevistat sense interrompre'l o contradir-lo; c) sobretot per a l'entrevistat, qui porta el pes de la conversa pel que fa a l'organització i dinamització és l'entrevistador, cosa que genera una il·lusió de fàcil comunicació.



Les entrevistes en profunditat consisteixen en trobades o encontres entre l'entrevistador i l'informant en què s'intenta aprofundir al màxim en la perspectiva del darrer respecte a allò que s'està investigant. Es tracta d'entrevistes que segueixen un model de diàleg o conversa entre iguals. Alonso (1994) les defineix com a processos comunicatius d'extracció d'informació que es troba en la biografia de la persona entrevistada, de manera que ha estat experimentada i interioritzada per ella. La interpretació de la persona entrevistada apareix com a resposta a la interrogació de l'entrevistador i el discurs es va co-construint a través de la participació d'ambdós interlocutors, dins del context específic en què s'està duent a terme.

D'acord amb Alonso, aquest tipus d'entrevista resulta especialment indicada per al tractament d'algunes situacions com per exemple: a) la reconstrucció de situacions passades i/o l'anàlisi retrospectiva d'accions i fets; b) l'estudi de representacions socials personalitzades (o assumides per persones) com ara sistemes de normes i valors, creences, estereotips, trajectòries vitals, etc.; c) l'estudi de la interacció entre característiques psicològiques personals i conductes socials i d) la prospecció de camps semàntics, vocabulari i discursos arquetípics de grups i col·lectius sobre els quals després es pot passar un qüestionari tancat.

Avantatges i inconvenients de l'entrevista en profunditat

En relació amb altres tècniques, l'entrevista en profunditat presenta una sèrie d'avantatges i d'inconvenients o limitacions a les quals dediquem l'atenció a continuació (Vallés, 2003):

- Entre els avantatges es podria destacar, per exemple, la gran riquesa informativa que permeten, atès el seu caràcter obert i el fet de basar-se en les paraules i enfocaments dels entrevistats.
- Proporciona un marc d'interacció més directe, personalitzat, flexible i espontani que altres tipus d'entrevista més tancats o que un qüestionari; de manera que l'investigador pot fer un seguiment de les preguntes i respostes i anar clarificant els punts dubtosos.
- En la fase inicial d'un estudi proporciona elements útils (punts de vista, hipòtesis, orientacions, etc.) per adaptar-lo a les circumstàncies reals de la investigació, per reconèixer el camp de treball i per preveure possibles errors d'enfocament o de disseny de la recerca. També poden ser útils per a la preparació d'instruments de mesura, en el sentit d'assegurar la seva validesa, o en l'exploració prèvia a la realització d'entrevistes en profunditat amb informants clau.
- Durant la fase final d'un estudi i utilitzada en combinació amb altres tècniques, pot ser d'utilitat per contrastar dades qualitatives amb resultats obtinguts, mitjançant procediments quantitius i facilitar-ne així la comprensió.
- Pot resultar una tècnica més eficaç en l'accés a determinada informació que les tècniques d'observació, gràcies al paper mediador de l'entrevistador.



- És una tècnica ideal si es requereix una situació d'intimitat o cal preservar la privacitat de l'entrevistat. També és la tècnica més adequada si el que es pretén és accedir a subjectes específics que encarnen el model ideal d'una determinada actitud, situació o coneixement d'interès especial per a l'estudi.

Entre els inconvenients o limitacions caldria destacar entre d'altres:

- L'elevat consum de temps que suposa, tant la seva realització com el tractament de la informació recollida.
- El fet que la informació recollida depengui directament de la situació d'entrevista, així com de l'actuació dels interlocutors (per exemple, l'excessiu direccionalisme per part de l'entrevistador; l'excés de suspicàcia o reactivitat de l'entrevistat, etc.) pot restar vàlida i fiable a les dades obtingudes.
- En relació amb el factor previ, cal assenyalar específicament els possibles inhibidors o obstacles que poden derivar de la situació de comunicació interpersonal, podent reduir la disposició dels entrevistats a donar informació. Gorden (1975; citat per Vallés, 2003) es refereix per exemple a la manca de temps, l'amenaça a l'ego, l'etiqueta o autocensura, el trauma reviscut, etc. Un altre tipus d'inhibidors poden tenir a veure amb la incapacitat relativa de l'entrevistat per transmetre una informació concreta, tot i la seva bona disposició, com ara l'oblit, la manca de concreció, la confusió temporal o cronològica, etc.
- En oposició a la tècnica d'observació, la manca de contacte i vivència directa dels escenaris naturals en què es desenvolupa l'acció narrada per la persona entrevistada. D'acord amb aquest enunciat es pot argumentar que un únic discurs no pot copsar la realitat en la seva totalitat, atès que aquesta no és estable; o que allò que les persones creuen o diuen pot no coincidir amb el que fan, o el que expressen amb les seves accions (Silverman, 2000).

A fi de potenciar els aspectes positius i de reduir al màxim els negatius, es recomana un ús combinat de l'entrevista amb altres tècniques, ja siguin qualitatives o quantitatives.

Disseny i aplicació de l'entrevista en profunditat

Un dels aspectes més importants que cal tenir en compte per a la correcta aplicació de la tècnica d'entrevista és la selecció d'informants. Altres aspectes també rellevants per al disseny d'una entrevista són la selecció de l'entrevistador o entrevistadors, les condicions relatives al temps, lloc i tipus de registre, així com el contacte previ i la presentació de l'entrevista o les tècniques (i tàctiques) emprades durant la realització de l'entrevista.

D'acord amb els propòsits i l'enfocament de la recerca, l'entrevista pot adoptar formes diferents. Si atenem a l'estructura i al disseny, trobem des de la tipologia més estructurada fins a la més oberta, segons sigui el grau d'especificació i l'ordre de formulació de les preguntes. Així podem trobar entrevistes estructurades, semiestructurades i no estructurades (Vázquez i Angulo, 2003; Morse i Richards,



2002), que es correspondrien en termes de Denzin (1978) amb les entrevistes estandarditzades preseqüencialitzades (o programades), les estandarditzades (no programades) i les no estandarditzades; o segons Patton (1990) amb les estandarditzades obertes; les basades en un guió i les conversacionals informals. En tots tres casos, salvant els petits matisos diferencials, el primer tipus faria referència a entrevistes realitzades a partir del seguiment estricte d'una pauta preestablerta de preguntes formulades i ordenades de manera igual per a tots els entrevistats. El segon tipus recull les entrevistes basades en un guió de temes que s'han de tractar, però no prescriu l'ordre ni el nombre i tipus de preguntes que cal plantejar exactament. El tercer tipus finalment es caracteritza per elaborar i formular les preguntes al llarg del propi desenvolupament de l'entrevista, com a part del seu procés natural i del context d'aquesta.

Les entrevistes en profunditat són per definició obertes, sense categories de resposta preestablertes, per tant es correspondrien principalment amb la modalitat no estructurada o no estandarditzada. També podríem trobar exemples d'entrevistes en profunditat de tipus semiestructurat, tot i no ser la modalitat més prototípica.

Segons el moment de realització, Massot, Dorio i Sabariego (2004) distingeixen entre les entrevistes inicials o exploratòries, de desenvolupament o seguiment i finals. A les entrevistes inicials o exploratòries, també anomenades de diagnòstic, l'objectiu principal és la identificació d'aspectes rellevants i característics d'una situació. S'acostumen a utilitzar als moments inicials d'una recerca i donen a l'investigador una primera impressió d'un context, necessària per establir una línia d'actuació. Les entrevistes de desenvolupament o seguiment es proposen, d'una banda, descriure l'evolució d'una situació o un aspecte concret; i de l'altra, permeten aprofundir i conèixer més exhaustivament un esdeveniment, percepcions, relacions, etc. L'entrevista final es fa per tal de contrastar informació, concloure aspectes de la recerca, o bé documentar-se sobre determinats punts necessaris per continuar amb el procés d'investigació. D'altra banda, les entrevistes són generalment individuals, però també es poden dur a terme entrevistes en grup.

Selecció d'informants o persones que cal entrevistar

A les entrevistes en profunditat s'opta per la selecció d'uns pocs perfils construïts en base a uns criteris. Dits criteris poden ser de marginalitat, normalitat o excel·lència (Ruiz Olabuénaga i Ispizúa, 1989). Gorden (1975; citat per Vallés, 2003) proposa una classificació dels potencials entrevistats en tres tipus generals: claus, especials i representatius. Els primers es caracteritzen per no constituir en si mateixos el focus d'interès de la recerca, sinó per aportar informació indirectament relacionada amb els objectius d'aquesta, que permeti per exemple accedir a una comunitat tancada, a una organització restringida, o a un informant d'estatus elevat, etc. L'entrevistat especial és aquell que proporciona una informació directament rellevant per als objectius de la recerca i per ocupar una posició única en el context que ens interessa estudiar. Finalment, els entrevistats «representatius» també donen una informació relacionada amb els objectius de



l'entrevista però, en aquest cas, de tipus més general i comuna a un conjunt més ampli de persones de característiques sociodemogràfiques o culturals similars.

D'acord amb Gorden hi ha quatre preguntes que cal mirar de respondre en la selecció dels entrevistats: 1) Qui té la informació rellevant?; 2) Qui és més accessible? (entre els millor informats); 3) Qui està més disposat a informar? (entre els més informats i accessibles) i 4) Qui és més capaç de comunicar la informació amb precisió? (entre els anteriors). Evidentment, existeix el risc que els possibles informants més accessibles no compleixin altres condicions, per això cal donar sempre un valor condicional a aquest criteri.

S'acostuma a entrevistar a subjectes concrets, que són seleccionats pel fet de tenir uns coneixements, estatus o destreses comunicatives específiques, i que a la vegada mostren una bona disposició vers l'entrevista: es tracta dels informants clau. La selecció dels informants en una entrevista realitzada dins el marc d'un estudi de cas respondrà a interessos relacionats amb el propi cas i la seva particularitat. No obstant això, hi ha dos criteris generals que és recomanable seguir en tots els casos: entrevistar almenys un membre de cada col·lectiu implicat en el cas d'acord amb els objectius de l'estudi i entrevistar a qualsevol subjecte que s'ofereixi o ho sol·liciti. Sovint, l'elecció dels informants es deu al fet de disposar d'una informació a la qual l'investigador no pot tenir accés directe per diferents raons. D'altra banda, els informants poden aportar a la recerca intuïcions i percepcions que l'investigador no hagi considerat i que incorpori en forma de noves variables a tenir en compte.

Elaboració del guió d'entrevista: formulació i seqüenciació de les preguntes

Les preguntes o qüestions sobre les quals es pot indagar, s'organitzen i seqüencialitzen per donar lloc a un guió o protocol, que pot ser més o menys detallat, que se seguirà més o menys fidelment durant la realització de l'entrevista. La concreció del guió d'entrevista és important perquè pot determinar en bona part la selecció d'informants, d'entrevistadors i de condicions de realització de l'entrevista en si.

En el cas de les entrevistes semiestructurades, com dèiem, el guió conté els temes i subtemes que interessa tractar, d'acord amb els objectius de l'estudi, però no proporciona la formulació exacta de les preguntes o l'ordre en què aquestes s'aniran plantejant, ni tampoc anticipa les possibles respostes. Es tracta més aviat d'un esquema obert i flexible que pot servir per orientar la conversa en un o un altre sentit, però tenint sempre present que el que interessa per sobre de tot és recollir el flux d'informació que lliurement aporta la persona entrevistada, incloent de manera molt especial aquells possibles aspectes no recollits a priori pel guió.

«La situación de interacción conversacional está siempre regulada por un marco (...) El mínimo marco pautado de la entrevista es un guión temático previo, que recoge los objetivos de la investigación y focaliza la interacción, pero tal guión no está organizado ni



estructurado secuencialmente. Se trata de que durante la entrevista la persona entrevistada produzca información sobre todos los temas que nos interesan, pero no de ir inquiriendo sobre cada uno de los temas en un orden prefijado. El objetivo es crear una relación dinámica en que, por su propia lógica comunicativa, se vayan generando los temas de acuerdo con el tipo de sujeto que entrevistamos, arbitrando un primer estímulo verbal de apertura que verosímilmente sea el comienzo de esa dinámica que prevemos.» (Alonso, 1994: 233-234).

Quan el guió d'entrevista resultant és molt llarg, l'investigador pot decidir repartir les àrees temàtiques en diverses entrevistes o moments de trobada.

Tot i la manca de detall exigida al guió en el model d'entrevista semiestructurada, és convenient provar-los sobre el terreny fent algunes entrevistes pilot. També cal dir que en els estudis de disseny emergent, els guions d'entrevista tendeixen a tenir una menor definició, mentre que en els estudis de disseny projectat el focus d'atenció és més clar i en conseqüència els guions són més precisos i estables des del moment inicial.

Pel que fa a les característiques específiques i/o possibles tipologies de preguntes a incorporar en una entrevista en profunditat, Goetz i Lecompte (1988) citen a tres autors diferents que proposen classificacions alternatives i a la vegada complementàries. Patton (1980) es refereix a sis cèdules segons el tipus de contingut de resposta que es vol obtenir: 1) Preguntes sobre experiència i comportament; 2) Preguntes sobre opinions i valors, que pretenen conèixer l'opinió o el punt de vista dels informants al voltant d'esdeveniments, successos, accions, decisions, etc. pròpies o alienes; 3) Preguntes sobre sentiments, que animen a l'informant a expressar les seves emocions i sentiments sobre una vivència o experiència; 4) Preguntes sobre coneixements; 5) Preguntes sobre aspectes sensorials; 6) Preguntes demogràfiques i sobre els antecedents, que aporten dades d'identificació personals, socials i professionals de l'entrevistat.

Spradley (1979) per la seva part, proposa la tipologia següent de preguntes a partir de tres grans grups: 1) Preguntes descriptives, que es proposen obtenir la representació o descripció de l'entrevistat sobre un esdeveniment, una acció, etc.; 2) Preguntes estructurals, que serveixen per identificar els constructes a partir dels quals els informants perceben i descriuen la seva realitat; 3) Preguntes de contrast, que permeten verificar el significat assignat per l'informant a allò que diu, així com les relacions que estableix entre els constructes que utilitza.

Per últim, Schatzman i Strauss (1973) plantegen una classificació a partir del tipus de dades que es poden obtenir i de la forma de les preguntes: 1) Preguntes d'informació o informatives; 2) Preguntes d'advocat del diable, dedicades a temes controvertits; 3) Preguntes hipotètiques que estimulen l'entrevistat a especular sobre fets alternatius; 4) Preguntes de postulació de «l'ideal», que posen de manifest els valors de l'entrevistat i 5) Preguntes preposicionals, que revelen o verifiquen les interpretacions del subjecte.



Localització i preparació de l'escenari i de les condicions necessàries per a la realització de l'entrevista

La preparació de l'escenari i de les condicions necessàries per a l'entrevista tenen a veure amb el temps, el lloc i el tipus de registre que s'emprarà, entre altres aspectes. Tots aquests factors poden afectar positivament o negativament l'obtenció d'informació, per això cal considerar-los en la negociació amb la persona que es vol entrevistar. A l'entrevista en profunditat és molt recomanable atendre les preferències de l'informant, garantint les mínimes condicions de tranquil·litat i privacitat, l'absència de sorolls i/o distractors i sobretot la comoditat de la persona entrevistada, en aquest sentit s'acostumen a realitzar en el seu propi entorn.

La durada de les entrevistes s'ha d'adaptar fonamentalment a dos factors: d'una banda a la quantitat i la qualitat de les dades requerides i de l'altra al temps disponible, tant per part de les persones que s'han d'entrevistar com de l'entrevistador. Pel que fa al sistema de registre, el més utilitzat actualment és la gravació en àudio. Altres aspectes rellevants són l'establiment del primer contacte per sol·licitar l'entrevista i la presentació.

Documentació

Alonso, L.R. (1994) Sujeto y discursos: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa. A J.M. Delgado i J. Gutiérrez (Coord.) *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, Madrid: Síntesis, pp. 225-240.

Del Rincón, D.; Latorre, A.; Arnal, J. i Sans, A. (1995) *Técnicas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Dykinson.

Denzin, N.K. (1978) *The research act: a theoretical introduction to sociological methods*. Nova York: McGraw-Hill

Erlanson, D.A.; Harris, E.L. Skipper, B.L. i Allen, S.D. (1993) *Doing naturalistic inquiry*. London: Sage

Goetz, J.P. i LeCompte, M.D. (1988) *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Madrid: Morata

Massot, I.; Dorio, I i Sabariego, M. (2004) Estrategias de recogida y análisis de la información. A R. Bisquerra (Coord.) *Metodología de la investigación educativa*. Col. Manuales de Metodología de Investigación Educativa. Madrid: La Muralla.

Morse, J.M. i Richards, L. (2002) *Readme first for a user's guide to qualitative methods*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.

Patton, M.Q. (1980). *Qualitative evaluation methods*. Beverly Hills: Sage.

Patton, M.Q. (1990) *Qualitative evaluation and research methods*. London: Sage.

Ruiz Olabuénaga, J.I. (1999) *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.



Schatzman, L. i Strauss, A.L. (1973) *Field research: strategies for a natural sociology*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall

Silverman, D. (2000) *Doing Qualitative Research: A Practical Handbook*. London: Sage.

Spradley, J.P. (1979) *The ethnographic interview*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Vallés, M.S. (2003) *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Editorial Síntesis.

Vázquez, R. i Angulo, F. (Coords.) (2003) *Introducción a los estudios de casos. Los primeros contactos con la investigación etnografía*. Málaga: Ediciones Aljibe.