

## BLOC VII. ANÀLISI I ESTUDIS

### 2. Tècniques per a l'obtenció de la informació. Informació individual, informació massiva. El qüestionari i l'enquesta. Altres mètodes de recollida d'informació.

---

Per a aquest apartat, l'enllaç als materials de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya és el següent:

[http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/temaris/administracio\\_general/cos\\_superior\\_dadministracio/docs\\_b/bloc\\_06/esp\\_gen33sup.pdf](http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/temaris/administracio_general/cos_superior_dadministracio/docs_b/bloc_06/esp_gen33sup.pdf)

#### Aspectes principals i exemples il·lustratius

Dins de les tècniques d'obtenció de la informació, l'**enquesta** és la tècnica habitual per captar informació concreta i especialitzada en un moment determinat del temps. Es basa en la utilització d'un qüestionari estructurat adreçat a una població específica.

El disseny del **qüestionari** és essencial per garantir una bona recollida d'informació així com la qualitat de l'estudi posterior. Cal tenir molt clar què és el que volem conèixer a través de l'enquesta i preguntar-ho de la manera més directa i entenedora possible. En primer lloc s'establiran les **dimensions** o eixos fonamentals que volem explicar i, per a cadascuna, es concretaran les **preguntes** que hauran de ser rellevants i estar formulades clarament i de manera unívoca, sense ambigüitats.

Les preguntes poden ser obertes o tancades. Les obertes poden ser bàsiques o de seguiment, clarificació o aprofundiment; les preguntes tancades poden ser dicotòmiques o múltiples, o bé basades en una escala de valoració que s'especificarà en el qüestionari. En un qüestionari es poden incloure preguntes de tots dos tipus. A l'inici es poden plantejar algunes preguntes d'identificació que ens ajudin a caracteritzar la mostra com ara edat, gènere, situació professional, nivell d'estudis..., o d'altres rellevants per a la temàtica que tractem (nivell retributiu, any d'obtenció de la titulació, nivell d'idiomes...).

S'evitarà construir qüestionaris massa extensos que acabin fatigant l'enquestat i provoquin que aquest l'abandoni (especialment si el qüestionari s'administra en línia). El nombre de preguntes cal que sigui raonable a l'abast de la consulta i l'objectiu perseguit. És aconsellable avisar a priori del temps estimat de resposta i, si és possible, incloure algun tipus de gràfic que indiqui el punt d'avanç en el qüestionari (cas que aquest sigui en línia).

Per tal de validar el qüestionari, s'acostuma a fer una **prova pilot** entre un petit grup de població; l'objectiu és detectar preguntes correlacionades, enunciats ambigus, preguntes que no aportaran informació rellevant..., entre d'altres.

Un cop tancat el qüestionari, es procedirà a fixar i seleccionar la **mostra** per tal que sigui representativa de la realitat a explicar i poder així fer inferències dels resultats obtinguts. En fixar la mostra es tindrà present quina és la població de referència i es marcarà un nivell de significació (en general aquest acostuma a ser del 95 %) amb un error mostral associat. A la taula següent figura la mida de la mostra (n) resultant d'aplicar la formula de càlcul donada una població N de partida:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

On:

**Error e = 0,05**  
**nivell de confiança =**  
 95 % (k = 1,96)  
**Població (N)** (paràmetre que determina la distribució Normal)  
**p = q = 0,5**

**Càlcul de mostres per a poblacions finites**

Població	mostra (error 5%) (nivell de confiança 95%)
10	10
11	11
12	12
14	14
15	14
16	15
17	16
18	17
19	18
20	19
25	23
30	28
40	36
50	44
60	52
70	59

80	66
90	73
100	79
150	108
200	132
300	168
400	196
500	217
1.000	278
2.000	322
3.000	341
4.000	350
5.000	357
10.000	370
20.000	377
50.000	381
100.000	383
1.000.000	384
10.000.000	384

Cal notar que a partir d'una determinada mida de la població, la mostra seleccionada se situarà en valors propers a 400.

En ocasions no és prefixa la mostra sinó que el qüestionari s'administra entre la població i, un cop recollides les respostes, es calcula l'error en què s'incorre d'acord amb el nivell de confiança (en general el 95 %) i la mostra obtinguda. Aquesta pràctica moltes vegades va vinculada a restriccions de recursos (temps, personal...).

Seleccionada la mostra, es tabularà l'enquesta i, un cop obtingudes les respostes, es farà el tractament estadístic de la matriu de dades utilitzant un paquet estadístic com l'SPSS que ens proporcionarà els **estadístics bàsics** (freqüències, percentatges, mitjana, desviació típica...). A banda de la informació quantitativa que s'obtindrà del qüestionari per escala de valoració, a vegades resulta també d'especial interès, la informació que es deriva de les preguntes obertes destinades a recollir comentaris, suggeriments i altres qüestions que l'enquestat vulgui destacar; és aconsellable oferir-li aquest apartat a l'enquestat. De vegades s'afegeix aquesta informació com a complement de les valoracions quantitatives expressades en els ítems; d'altres, s'aporten elements molt valoratius (opinions) que matisen o intensifiquen els resultats quantitius. Per tal de facilitar la lectura de les preguntes obertes és aconsellable categoritzar-les.

Exemple d'estudi inicial de dimensions i de preguntes possibles.

[http://www.ub.edu/gtr/docsFTP/Enquesta\\_de\\_Satisfaccio\\_de\\_Graduats\\_v5.pdf](http://www.ub.edu/gtr/docsFTP/Enquesta_de_Satisfaccio_de_Graduats_v5.pdf)

Un cop treballades les dimensions, es va arribar a concretar l'instrument final:

[http://www.ub.edu/gtr/pdf/Questionari\\_EnqAQU\\_2015.pdf](http://www.ub.edu/gtr/pdf/Questionari_EnqAQU_2015.pdf)

En elaborar l'informe de resultats, la informació es presentarà de manera ordenada; primer s'inclourà la fitxa tècnica, seguida de les taules de freqüències i l'anàlisi gràfica dels principals resultats. A continuació es pot desenvolupar una anàlisi per dimensions, alguna comparació amb edicions anteriors per a una selecció de variables i, finalment, facilitar el resum de les preguntes obertes ordenades per categories. En l'annex es pot incloure la tabulació de l'enquesta i el qüestionari utilitzat.

Alguns exemples de presentació:

[http://www.ub.edu/gtr/docsFTP/Informe\\_Enquesta\\_Convocat%C3%B2ria\\_2014.pdf](http://www.ub.edu/gtr/docsFTP/Informe_Enquesta_Convocat%C3%B2ria_2014.pdf)

[http://www.ub.edu/gtr/pdf/Eng\\_Graduats\\_2015\\_Resum.pdf](http://www.ub.edu/gtr/pdf/Eng_Graduats_2015_Resum.pdf)

Les enquestes proporcionen una informació molt valuosa sobre aspectes diversos tant de procés com d'infraestructures, instal·lacions i de valoració global però una de les seves febleses és la baixa participació, especialment entre el col·lectiu d'estudiants; no passa el mateix quan el destinatari és el PDI o el PAS. Els baixos índex de participació posen en dubte la representativitat dels resultats per poc generalitzables. L'**administració de l'enquesta** determina moltes vegades la participació; l'enquesta per internet obté, en general, índex de participació més baixos que les enquestes telefòniques o les que es duen a terme personalment; de vegades és difícil aconseguir la pro activitat que implica respondre un qüestionari en línia. Cal valorar però, el cost vinculat a cadascun dels procediments a l'hora d'escollir-ne un.

En algunes ocasions l'enquesta no constitueix un bon instrument de recollida de la informació atès que per les característiques de la població –grup- al qual s'adreça (petit, dispers..), no resulta d'aplicabilitat. En aquests casos, resulta adient dur a terme entrevistes o grups focals per tal de garantir la representativitat (es controla la mostra convidant un nombre determinat de participants).

Un aspecte qüestionat de les enquestes és que generen expectatives de canvis o millores que no sempre està previst dur a terme, bé per manca de recursos o bé perquè implicarien decisions que no estan a l'abast. El resultat és que les febleses detectades difícilment s'arriben a posar en pràctica i això desanima la participació en futures consultes. Caldria ser prudent a l'hora de preguntar per aspectes sobre els que sabem, a priori, que no podem incidir.

Per completar l'estudi, cal difondre els resultats pels canals de comunicació adients i proporcionar **feedback** als participants.

L'enquesta suposa una recollida transversal de la informació, una sola vegada a través d'una o diverses mostres. Quan la recollida d'informació es realitza diverses vegades d'una mateixa mostra, l'estudi és de tipus longitudinal; l'exemple d'aquesta metodologia és el *panel*, mostra de persones que és analitzada periòdicament per tal de detectar els seus canvis; proporciona una anàlisi dinàmica de l'objecte d'estudi i del comportament dels individus estudiats.

Pel que fa a l'**entrevista**, respon a una estructura predeterminada, més o menys rígida, orientada a aconseguir la informació que es pretén. Respecte de l'enquesta presenta l'avantatge d'oferir més flexibilitat però a diferència d'aquesta, resulta més difícil el seu tractament i, per tant, la posterior anàlisi de les opinions recollides sense considerar factors subjectius de l'entrevistador.

És una tècnica que implica disposar d'un guió previ preparat per tal d'optimitzar la informació que es pretengui recollir. Resulta d'utilitat en àmbits com la gestió de

personal, l'avaluació de necessitats formatives o de situacions relatives a col·lectius específics relatiu a temàtiques que li són pròpies (informació sobre condicions de seguretat dels laboratoris, per exemple)

En el cas de l'entrevista, per aprofundir una mica més, la referència dels materials de l'EAPC és el següent:

[http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/temaris/administracio\\_general/cos\\_superior\\_dadministracio/docs\\_b/bloc\\_06/esp\\_gen34sup.pdf](http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/temaris/administracio_general/cos_superior_dadministracio/docs_b/bloc_06/esp_gen34sup.pdf)

Un tipus d'entrevista a destacar és l'entrevista de grup o **focus group**, dirigida a obtenir informació a partir de la interacció de persones que aporten coneixement de la matèria a analitzar. De vegades es planteja com a tècnica complementària a l'enquesta per analitzar algun factor en concret la valoració del qual (en positiu o en negatiu) s'estimi que mereix ser tractat amb més profunditat amb un grup de persones implicades.

Per últim, els **grups de discussió**, fan servir tècniques adreçades a generar dinàmiques dins del grup de manera que es propicia l'aparició de propostes d'interès per a diferents objectius o aplicacions.