

## Hi ha vida informacional més enllà de Google?

Estudiants de grau i conducta informacional de cerca.  
Resultats preliminars d'un estudi de cas.

**Oskar Hernández-Pérez**  
Universitat Oberta de Catalunya  
*ohperez@uoc.edu*

Hernández Pérez, Oskar (2013). Hi ha vida informacional més enllà de Google? Estudiants de grau i conducta informacional de cerca. Resultats preliminars d'un estudi de cas [working paper en línea]. Màster en Societat de la Informació i el Coneixement. UOC.

WORKING PAPER

## Hi ha vida informacional més enllà de Google?

Estudiants de grau i conducta informacional de cerca. Resultats preliminars d'un estudi de cas.

Oskar Hernández-Pérez  
Universitat Oberta de Catalunya  
[ohperez@uoc.edu](mailto:ohperez@uoc.edu)

### RESUM

Aquest article presenta els resultats preliminars d'un estudi de camp realitzat a la Universitat Autònoma de Barcelona durant la tardor de 2012. L'objectiu de l'estudi és investigar com i on els estudiants del Grau de Veterinària busquen i avaluen els recursos informatiu-documentals que necessiten per a satisfer els seus requeriments acadèmics. Des de la concepció d'aquests recursos com a nodes integrats en un dens sistema de xarxes informacionals, l'estudi pretén aportar coneixement sobre el fenomen de les Xarxes de Comunicació i l'ús del poder en la Societat en Xarxa (Castells, 2009). Les dades preliminars indiquen que efectivament hi ha determinats nodes que exerceixen un major poder per sobre d'altres nodes en les xarxes informacionals: ocupen una posició de centralitat i difonen els seus valors subjacents per la Xarxa.

### PARAULES CLAU

Sistemes de poder, conducta informacional, necessitats informacionals, motors de cerca, recuperació d'informació, biblioteques universitàries, estudiants de grau.

### INTRODUCCIÓ

Els **processos de cerca i recuperació d'informació** han esdevingut una part important de la nostra quotidianitat, especialment pel rol cada vegada major que juguen els motors de cerca a l'hora de localitzar qualsevol tipus d'informació. No obstant això, sota l'aparent simplicitat d'una acció tan habitual com fer una cerca a Google, subjauen processos cognitius complexos que requereixen coneixements i experiència per part de qualsevol usuari, així com l'execució de tot un seguit de passos analítics i tècnics en la interacció entre l'individu i el motor de cerca.

Localitzar i avaluar informació és una aptitud essencial en qualsevol context universitari. Els estudiants de grau constantment es confronten amb processos de cerca i recuperació d'informació per tirar endavant els seus projectes acadèmics, però per tenir realment èxit en el procés, no només cal que estiguin familiaritzats amb els conceptes de la seva disciplina particular, sinó també cal que tinguin una comprensió adequada sobre com s'organitza la informació, quins recursos d'informació són més adequats en un context acadèmic, o com fer servir aquests recursos d'informació.

L'**univers instrumental** en recerca informativa-documental (tota aquella recerca orientada a la satisfacció de les necessitats informatives a través de la recuperació de documents), està format per multitud d'eines de cerca i recuperació d'informació que estan a l'abast de qualsevol estudiant de grau. Algunes d'aquestes eines les proporciona la pròpia institució acadèmica d'afiliació de l'estudiant (catàlegs en línia, repositoris institucionals, metacercadors d'articles acadèmics, bases de dades especialitzades, directoris de recursos electrònics...); d'altres són a l'abast de qualsevol internauta (Google, Google Scholar, llistes de distribució, blocs...); és el que en la literatura anglosaxona s'anomena l'**open Web** (p.ex., Gardner i Eng, 2005).

La majoria d'estudis recents als Estats Units sobre **conducta informacional** d'estudiants universitaris (entre d'altres, Connaway i Dickey, 2010; Head i Eisenberg, 2009; Foster i Gibbons, 2007), mostren evidències de que Google és el seu punt de partida per a cerques acadèmiques, però els mateixos estudis també posen de relleu que els estudiants nord-americans consulten amb freqüència bases de dades i d'altres recursos d'informació especialitzats per a realitzar els seus treballs acadèmics.

El paper, doncs, que ocupa **Google** en l'univers informacional dels estudiants de grau nord-americans és força equilibrat en relació amb d'altres recursos d'informació: fent una translació a un esquema de xarxes, cadascun d'aquests recursos seria un node en el context d'una xarxa informacional, i no hi hauria un node clarament central que exercís un poder especial sobre uns altres nodes. En altres paraules, i segons el marc de referència proposat pel professor Manuel Castells a **Comunicación y Poder** (2009), podríem interpretar que Google no exerceix un poder determinat per sobre d'altres nodes (*networked power*) en l'univers informacional dels estudiants nord-americans.

En l'àmbit universitari català no existeixen estudis similars als que citava anteriorment:

- on busquen informació els universitaris catalans?, com la busquen?, a quins recursos d'informació accedeixen?;
- la seva conducta informacional és semblant a la dels universitaris nord-americans?; hi ha un equilibri entre els diferents recursos informacionals o, per contra, hi ha una preeminència d'uns recursos per sobre d'uns altres?;
- està l'univers informacional dels universitaris catalans més "googleitzat" que l'univers informacional dels universitaris nord-americans?; en cas de que sí ho estigués, quines podrien ser les possibles causes que expliquessin per què un determinat node (Google) exerceix un major poder per sobre dels altres nodes?

El present article exposa els resultats preliminars d'un **estudi de cas** que estic duent a terme a la Facultat de Veterinària de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) i que tracta de respondre a les preguntes anteriorment plantejades. L'objectiu d'aquest estudi és investigar **com i on** els estudiants del Grau de Veterinària **busquen i avaluen** els recursos informatiu-documentals que necessiten per a satisfer els seus requeriments acadèmics. Partint de la interpretació d'aquests recursos informatiu-documentals com a nodes integrats en un dens sistema de xarxes informacionals, la finalitat última de l'estudi és contribuir (a partir d'un cas concret i sobre un àmbit específic, la conducta informacional) a la generació de coneixement sobre el complex fenomen del **poder en les Xarxes Socials**.

## METODOLOGIA

Tenint en compte la naturalesa de la investigació, la **metodologia qualitativa** és la millor opció per a dur a terme aquest estudi: l'estudi pretén obtenir detalls complexos sobre un fenomen que es relaciona amb la conducta informacional, la percepció dels recursos d'informació, les possibles relacions de poder de certs nodes d'informació per sobre d'uns altres, i aquests tipus de problemes de recerca s'aborden millor sota l'enfocament qualitatiu, ja que la metodologia qualitativa i les seves tècniques (entrevistes etnogràfiques, p.ex.), afavoreixen un major aprofundiment i una visió més holística d'aquestes qüestions. En concret, l'estudi es basa metodològicament en el mètode de la **Teoria Fonamentada** (*Grounded Theory*), tal i com el va descriure C. Goulding (1999) en les seves quatre fases: (1) recopilació de dades, (2) interpretació de les dades i obtenció de dades addicionals, (3) mostreig teòric, (4) i desenvolupament de conceptes i categories.

El procés de recopilació de dades s'ha basat en la realització d'**entrevistes etnogràfiques** dutes a terme amb estudiants de grau de la Facultat de Veterinària de la UAB. Les

entrevistes van tenir una durada d'entre 45-60 minuts i van seguir un esquema d'entrevista semi-estructurada amb la finalitat de facilitar l'expressió sense límits de les experiències dels estudiants. La **mostra inicial** està formada per tres alumnes (dues dones i un home) que han passat l'equador de la carrera, de forma que estan completament familiaritzats amb la recerca d'informació en contextos acadèmics. És sobre les dades recollides en aquesta mostra inicial que presentem aquests resultats preliminars, ja que la mostra final per a l'estudi es preveu que sigui al voltant de 15 individus. Les dades seleccionades inclouen, entre d'altres, experiències dels estudiants tant amb eines de cerca com amb processos concrets de recuperació d'informació.

## RESULTATS

El primer conjunt de dades obtingut després d'analitzar les transcripcions de les entrevistes revela dificultats significatives per part dels tres estudiants en gairebé tots els aspectes del procés de cerca i recuperació d'informació: en general, els estudiants semblaven no tenir la comprensió metodològica necessària per a dur a terme una recerca efectiva. D'altra banda, la preeminència de Google per sobre d'altres nodes d'informació és més que evident en la major part dels casos analitzats.

Recursos d'informació i Google. Els estudiants presenten dificultats a l'hora d'identificar i triar quins són els recursos d'informació que més s'adeqüen a les seves necessitats informatives-documentals. Quan volen trobar llibres per a la realització d'algun treball acadèmic poques vegades fan servir el catàleg de la biblioteca, van directament a la prestatgeria física (organitzada per matèries) i trien directament allò que pensen els pot fer servei. Sobre la pàgina web del catàleg, una estudiant de tercer curs diu: *"A mi no m'agrada molt, intento no haver-la d'utilitzar... penses, sincerament, ostres quin pal ara haver de buscar aquí"*. En el cas de necessitar documentació electrònica (articles científics de revistes electròniques, principalment), aquest diàleg entre l'investigador i

un altre estudiant és molt il·lustratiu per copsar quines són les principals fonts d'informació que utilitzen i el poder indiscutible de Google, que és la font predominant d'informació quan es tracta de recuperar documentació digital amb finalitats acadèmiques:

*Estudiant (E)*

*(...) "pequem" de mirar massa per Internet i per això ens obliguen més a posar bibliografia també de buscar, de seguir buscant, en llibres i revistes en llocs físics, no?, no tan virtual.*

*Investigador (I)*

*Quan dius "ara mirem més per Internet" què penses?, de seguida què és el que et ve al cap?*

*(E)*

*Clar, és més ràpid. És més ràpid i vas de bòlit i llavors penses "bah, aniré ràpid a trobar informació" que està força bé, que pots confiar, encara que els profes et diuen "[a]neu amb compte perquè tal", vale: has de mirar bé i tal, i sempre ha de ser algo que has de complementar amb els llibres i revistes i articles físics, ha de ser com un complement, has de mirar una mica de tot, no t'has de basar només en Internet. I de vegades pues això, pequem de mirar en excés... és com comoditat: comoditat i rapidesa. I pues clar: acabes tirant sempre per lo mateix per primer per mirar per aquí.*

*(I)*

*Per on comences les cerques a Internet?*

*(E)*

*Google*

*(I)*

*Quan dius "busquem per Internet" vols dir "busquem per Google"?*

*(E)*

*Sí, sí, és que tots ens fiquem... sí, sí, inclús per quan estàs estudiant, dubtes... és que tot està al Google.*

Un altre estudiant posa en el mateix nivell d'igualtat Google i PubMed (la major base de dades acadèmica en Ciències de la Salut), a l'hora de triar on buscar articles científics: "el fiques a Google o a PubMed i et surten resultats". Preguntat sobre aquest fet, comenta: "Sí, hi ha molts més recursos que ara mateix no me'n recordo i tampoc no faig servir".

Només una estudiant no cita Google com a font primària d'informació per trobar articles científics: *“Articles, la majoria els busquem a PubMed, que és el que sempre diuen, però la majoria estan en anglès, i lo que és l'anglès... no el dominem gaire, i per això intentem buscar que estiguin traduïts en algun lloc. Revistes [en paper]? Intentem mirar per aquí però és un caos. I els llibres molt bé perquè baixes allà baix, està tot indicat i ja t'apanyes...”*.

Preguntats sobre la seva coneixença de bases de dades especialitzades altres que PubMed, sobre el metacercador d'articles acadèmics, el repositori institucional de la Universitat (des d'on poden consultar exàmens, o treballs d'assignatures, entre d'altres documents), o els directoris de recursos electrònics elaborats des de la biblioteca, la seva desconexió d'aquestes altres fonts d'informació és absoluta. Ja no només pel que fa als instruments específics que posa la biblioteca al seu abast, sinó pel que fa a fonts d'informació molt i molt rellevants en la seva àrea de coneixements. El seu univers informatiu-documental a l'hora de recuperar documents electrònics es limita a Google i PubMed.

Realitzant una cerca. Un cop els estudiants han triat les seves fonts d'informació, gairebé tots sense excepció mostren una important manca de comprensió sobre la lògica de la cerca d'informació, la interrogació a bases de dades (o a catàlegs, o a motors de cerca, incloent-hi Google, és clar), com limitar o expandir els resultats, com organitzar-los i visualitzar-los, o com fer servir els termes d'indexació.

*“Potser sembla fàcil quan estàs molt habituat, però la meva experiència és que o ho poses exacte o no el trobes”*, diu una estudiant referint-se al catàleg en línia de la biblioteca. El cas és que els estudiants generalment tracten qualsevol casella de cerca com si fos una casella de cerca de Google i fan cerques molt simples. Referint-se a PubMed, un estudiant diu: *“bàsicament, poso qualsevol cosa que busco a la casella de*



*cerca i sempre hi ha resultats... És com Google, i el faig servir com Google, no sé fer-lo anar d'una altra manera".*

Aquesta única forma d'executar les cerques (cerques simples, sense fer ús dels operadors booleans, de proximitat, o de restricció que qualsevol sistema d'interrogació incorpora, també Google, és clar), comporta com a conseqüència directa l'obtenció de molts resultats, o de resultats poc rellevants en relació amb les necessitats d'informació dels estudiants, o de resultats poc fiables en el context acadèmic en el que es troben els estudiants. Una estudiant de quart any del grau de Veterinària comentava *"el cas és que fa molt poc que he descobert que posant unes cometes al Google, et busca exactament allò... no ho sabia!, i des de que ho sé m'he estalviat molt de temps, perquè abans em sortien coses que no em servien per a res, i ara ja no tantes"*. La pròpia pàgina de Google explica com optimitzar-ne l'ús, però les dades preliminars d'aquest estudi posen de manifest que els estudiants universitaris entrevistats tenen molt poques habilitats informacionals.

Problemes: fiabilitat en els resultats. Els estudiants s'estimen més l'*open Web*, i especialment Google, per damunt de la resta d'eines que la biblioteca posa a la seva disposició per a recuperar qualsevol tipus de document, i en general són conscients de les dificultats que comporta avaluar quins recursos d'informació són fiables després de fer una cerca amb Google: *"els profes et diuen "aneu amb compte amb el Google"; vale: has de mirar bé i tal, i sempre ha de ser algo que has de complementar amb els llibres i revistes i articles físics, ha de ser com un complement"*. Però quans se'ls pregunta directament com ho fan, com avaluen els resultats d'una cerca, la majoria no saben què respondre.

Alguns estudiants, però, tenen molt clar quins són els seus criteris a l'hora d'avaluar els resultats d'una cerca: *"La veritat és que gairebé mai passo de la segona pàgina de resultats, normalment acostumo a tenir prou amb el que em surt a la primera o a la*

*segona pàgina. Em fixo en que no em surtin coses rares... vull dir, que tinc en compte qui ha escrit la pàgina, perquè si estic buscant alguna cosa sobre una malaltia i m'apareixen pàgines de productes farmacèutics per a animals, doncs aquella pàgina ja no me la miro... passo, perquè penso que és propaganda, no informació sobre la malaltia". És a dir: criteris com l'autoria del material o també el caire del document recuperat, permeten a aquesta estudiant destriar entre resultats i confiar en determinats documents i no pas en uns altres.*

Però aquest tipus de respostes no han estat les majoritàries després d'analitzar les dades d'aquest estudi preliminar: els estudiants es senten més "com a casa" fent servir Google, però deixen de banda les formes més eficients, més efectives i més fiables de recuperar informació acadèmica, que són precisament les que la biblioteca els ofereix a través de la seva pàgina web.

## DISCUSSIÓ

Les dades preliminars que presentem en aquest article suggereixen que l'omnipresència de Google sembla que estigui afectant molt subtilment la forma com encaren els estudiants de grau els processos de cerca i recuperació d'informació. La simplicitat de Google, la seva única casella de cerca, semblen haver creat l'expectativa entre els estudiants de que tots els recursos d'informació poden ser potencialment recuperables a partir del llenguatge natural i des d'una única interfície.

En comparació amb la facilitat que té l'usuari a l'hora d'utilitzar Google, els recursos d'informació de caire més acadèmic que la Universitat posa a disposició dels estudiants a través de les biblioteques universitàries (catàleg, bases de dades, metacercador, col·lecció de llibres digitals...), són percebuts pels alumnes com a extremadament complexos i difícils de fer servir.

Les dades també mostren que els estudiants tenen mancances profundes pel que fa a competències informacionals (*information literacy*): entre d'altres aspectes, tenen molta dificultat per comprendre com s'organitza la informació, els costa molt d'avaluar adequadament els recursos d'informació, i fan servir estratègies de cerca i recuperació d'informació poc consistents en relació amb les seves necessitats informacionals.

Aquesta manca generalitzada de comprensió dels estudiants de grau pel que fa a la seva pròpia conducta informacional pot comprendre's quan s'examinen les seves pròpies experiències amb l'*open Web*, i en especial amb Google: gairebé sempre que l'han fet servir per a satisfer les seves necessitats informacionals han obtingut resultats positius sense haver d'entendre com funciona, com interrogar-lo, sentint-se plenament autosuficients per a obtenir respostes a les seves necessitats informatives-documentals, i sense plantejar-se que darrera de l'aparent simplicitat de Google tenen una eina de recuperació d'informació molt potent si aprenen a optimitzar-ne l'ús.

## CONCLUSIONS

A la vista d'aquests resultats, i prenent com a referència teòrica la sistematització que fa el professor Castells a **Comunicación y Poder** (2009) de les diferents formes de poder específiques en la Societat Xarxa, podem concloure que Google és efectivament un node informacional que exerceix un poder determinant sobre d'altres nodes en l'intricat univers de la recerca informativa-documental dels estudiants catalans. Tenint en compte les dades preliminars d'aquest estudi, podem veure concretat el poder en xarxa de Google (*networked power*, emprant la terminologia de Castells), en dos aspectes destacats.

En primer lloc, Google ha desplaçat cap als límits d'aquest univers a nodes d'informació tan arrelats en el món de la informació com els catàlegs en línia de les biblioteques o els grans gestors de la producció científica com Scopus/ScieVerse o ISI Web of Knowledge

(cap d'aquests dos recursos d'informació van ser citats pels estudiants de la mostra). Google ocupa el lloc central en aquest univers informacional: ha aconseguit que fins i tot persones que són gairebé natives digitals, que porten molts anys estudiant (en la mostra d'aquest estudi, tots porten un mínim de tres anys a la Universitat), i que, per tant, es confronten diàriament amb la resolució de necessitats informacionals en un context acadèmic, valorin aquest node com a el seu principal punt de referència a l'hora de recuperar informació. A diferència d'altres estudis realitzats a universitats nord-americanes, els resultats preliminars d'aquest estudi posen de manifest que els estudiants catalans no consulten habitualment d'altres fonts d'informació: Google és l'inici i pràcticament la fi del seu recorregut per l'univers informatiu-documental.

Però la preeminència de Google va més enllà d'aquesta centralitat sobre la que parlàvem anteriorment. Google, com a artefacte tecnològic, no està exempt d'uns determinats valors: cap tecnologia és neutra (Castells, 2002), i el poder de Google s'estén no només en tant que s'ha configurat per a moltíssima gent com a node central del seu univers informatiu-documental, sinó també en tant que difusor d'uns determinats valors, tal i com podem observar en les dades preliminars d'aquest estudi. Quins valors? Els estudiants esperen trobar en qualsevol instrument de recuperació d'informació la mateixa simplicitat (aparent) que troben en Google: és precisament aquesta "simplicitat", aquesta "no complicació", aquest "no haver de pensar massa" en com obtenir uns resultats que necessito, que s'està estenent com a *modus operandi* en l'escena actual de la recuperació d'informació. Definitivament, els resultats preliminars d'aquest estudi apunten a una *googleització* dels processos de cerca i recuperació d'informació: Google exerceix el seu poder, Google marca l'agenda, perquè difon una forma d'entendre la interacció amb la informació des d'una posició passiva per part de l'usuari, on la major responsabilitat recau en el motor de cerca (és Google qui no ha recuperat resultats pertinents, no l'usuari qui no sap interrogar Google), i on l'usuari no en té cap, de responsabilitat (o molt poca), ni per saber definir amb claredat què busca, ni per saber utilitzar les potencialitats de les eines de cerca i recuperació documental.

Quines són les conseqüències d'aquest poder que exerceix Google? Tal i com ens mostren les dades d'aquest estudi preliminar, per una banda, una primera conseqüència és la invisibilitat (en major o menor grau) de la resta d'eines de recuperació d'informació en l'univers documental: catàlegs en línia, bases de dades en línia, repositoris documentals... I per una altra banda, una mancança molt evident per part dels estudiants d'habilitats informacionals bàsiques (*information literacy skills*): simplicitat no és el mateix que ximplesa, però sembla ser que la tendència *googleitzant* en els processos de recuperació d'informació està tendint a difuminar uns determinats valors que estan generant conductes informacionals cada cop més passives i menys empoderades pel que fa a les pròpies habilitats dels estudiants de grau de les universitats catalanes en la resolució de les seves necessitats informacionals.

### REFERÈNCIES

- CALLINAN, Joanne E. Information-Seeking Behaviour of Undergraduate Biology students: A Comparative Analysis of First Year and Final Year Students in University College Dublin. *Library Review*, 03, 2005, vol. 54, no. 2, pp. 86-99. ISSN 00242535.
- CASTELLS, Manuel. *Comunicación y Poder*. Madrid: Alianza, 2009.
- CASTELLS, Manuel. La dimensión cultural de Internet. En línea [consulta: 23-12-2012] <<http://www.uoc.edu/culturaxxi/cat/articles/castells0502/castells0502.html>>
- CONNAWAY, Lynn Silipigni; and DICKEY, Thomas. *The Digital Information Seeker: report on Findings from Selected OCLC, RIN and JISC User Behaviour Projects*. OCLC Research, 2010.
- DUKE, Lynda M.; and ASHER, Andrew D. *College Libraries and Student Culture : What we Now Know*. Chicago: American Library Association, 2012. ISBN 0838911161; 9780838911167.
- FOSTER, N. F. *Studying Students: The Undergraduate Research Project at the University of Rochester*. 2007. En línea. [data de consulta: 23-12-2012] <[http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/publications/booksanddigitalresources/digital/Foster-Gibbons\\_cmpd.pdf](http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/publications/booksanddigitalresources/digital/Foster-Gibbons_cmpd.pdf)>
- GOULDING, Christina. *Grounded Theory: some reflections on paradigm, procedures and misconceptions*. University of Wolverhampton, 1999. En línea [data consulta: 23-12-2012] <<http://wlv.openrepository.com/wlv/bitstream/2436/11403/1/Goulding.pdf>>.
- GARDNER, Susan; and ENG, Susanna. What Students Want: Generation Y and the Changing Function of the Academic Library. *Portal: Libraries and the Academy*, 2005, vol. 5, no. 3, pp. 405-420. ISSN 1531-2542.
- GATTEN, Jeffrey N. Student Psychosocial and Cognitive Development: Theory to Practice in Academic Libraries. *Reference Services Review*, 2004, vol. 32, no. 2, pp. 157-163. ISSN 0090-7324.
- HEAD, Alison J.; EISENBERG, Michael. *How College Students Seek Information in the Digital Age*. Project Information Literacy Progress Report. University of Washington, 2009.
- MIZRACHI, Diane. Undergraduates' Academic Information and Library Behaviors: Preliminary Results. *Reference Services Review*, 2010, vol. 38, no. 4, pp. 571-580. ISSN 0090-7324.
- ROWLANDS, Ian; and NICHOLAS, David. Understanding Information Behaviour: How do Students and Faculty Find Books?. *The Journal of Academic Librarianship*, 2008, vol. 34, no. 1, pp. 3-15. ISSN 0099-1333.
- TALBOT, Dawn E.; LOWELL, Gerald R. and MARTIN, Kerry. From the Users' perspective—The UCSD Libraries User Survey Project. *The Journal of Academic Librarianship*, 1998, vol. 24, no. 5, pp. 357-364. ISSN 0099-1333.
- TUBELLA, Imma; ALBERICH, Jordi. *Els Media en la societat de la informació*. FUOC, 2011.
- VONDRACEK, R. Comfort and Convenience? Why Students Choose Alternatives to the Library. *Libraries & the Academy*, 07, 2007, vol. 7, no. 3, pp. 277-293. ISSN 15312542