

Baquerín de Riccitelli, María Teresa

Cerca o lejos de Internet: las desigualdades en el conocimiento de una nueva tecnología

Este documento está disponible en la Biblioteca Digital de la Universidad Católica Argentina, repositorio institucional desarrollado por la Biblioteca Central “San Benito Abad”. Su objetivo es difundir y preservar la producción intelectual de la Institución.

La Biblioteca posee la autorización del autor y de la editorial para su divulgación en línea.

Cómo citar el documento:

Baquerín de Riccitelli, M. T. (2007). Cerca o lejos de Internet : las desigualdades en el conocimiento de una nueva tecnología [en línea]. Buenos Aires : Educa. Disponible en:
<http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/libros/cerca-lejos-internet-desigualdades-conocimiento.pdf> [Fecha de consulta:.....]

(Se recomienda indicar al finalizar la cita la fecha de consulta. Ej: [Fecha de consulta: 19 de agosto de 2010]).

CERCA O LEJOS DE INTERNET

Las desigualdades en el conocimiento
de una nueva tecnología



MARÍA TERESA BAQUERIN DE RICCITELLI

MARÍA TERESA BAQUERIN DE RICCITELLI

CERCA O LEJOS DE INTERNET

**LAS DESIGUALDADES EN EL CONOCIMIENTO
DE UNA NUEVA TECNOLOGÍA**

COLECCIÓN COMUNICACIÓN
INSTITUTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL,
PERIODISMO Y PUBLICIDAD
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA ARGENTINA

Riccitelli, María Teresa

Cerca o lejos de internet. – 1º ed. – Buenos Aires :
Educa, 2007. 376 p. ; 21x15 cm.

ISBN 978-987-1190-96-6

1. Comunicaciones. 2. Internet. I. Título
CDD 004.678

Copyright ©2007 by Fundación Universidad Católica Argentina.

La reproducción total o parcial de esta obra está rigurosamente prohibida. Su tratamiento o transmisión por cualquier medio o procedimiento, sin autorización escrita de los titulares del copyright, implica una violación directa a las leyes vigentes.



**EDITORIAL
DE LA UNIVERSIDAD
CATÓLICA ARGENTINA**

FUNDACIÓN UNIVERSIDAD CATÓLICA ARGENTINA
A. M. de Justo 1400 • P.B., Contrafrente • (C1107AAZ)
Tel./Fax 4338-0277 • educa@uca.edu.ar
Buenos Aires, abril de 2007

ISBN: 978-987-1190-96-6

Queda hecho el depósito que previene la Ley 11.723
Printed in Argentine - Impreso en la Argentina

a Mariano Baquerin

ÍNDICE GENERAL

Agradecimientos	9
Introducción	13

PRIMERA PARTE:
LA TEORÍA DEL DISTANCIAMIENTO SOCIAL
DE LA INFORMACIÓN
KNOWLEDGE GAP
–ESTADO DE LA CUESTIÓN–

CAPÍTULO 1	
LOS EFECTOS LIMITADOS DE LOS MEDIOS	19
1. Antecedentes de la teoría de las brechas de conocimiento	21
CAPÍTULO 2	
LA PERSPECTIVA ESTRUCTURAL. EL ARTÍCULO	
FUNDACIONAL	25
1. El nivel socioeconómico	25
2. Sentidos diacrónico y sincrónico	28
3. Educación: principal componente de la perspectiva estructural ...	34
4. Apreciación conceptual y crítica	37
CAPÍTULO 3	
EL ARTÍCULO QUE PLANTEA LA CONTROVERSIA.	
LA PERSPECTIVA SITUACIONAL	39
1. Factores relativos a la audiencia y factores relativos al mensaje ..	39
1.1. Factores relativos a la audiencia.....	40
1.2. Factores relativos al mensaje: los efectos techo.....	45
2. La motivación en la adquisición del conocimiento	50
2.1. Dimensiones de motivación	50
2.2. Definiciones de motivación	52
3. Síntesis conceptual	56
CAPÍTULO 4	
LA INTERRELACIÓN DE FACTORES CONDICIONANTES DEL	
DISTANCIAMIENTO SOCIAL DE LA INFORMACIÓN: EL NIVEL	
SOCIOECONÓMICO, LA EDUCACIÓN Y LA MOTIVACIÓN.....	59
1. Diferentes modelos de asociación	59
1.1. Modelo de la explicación causal	59

1.2. Modelo de explicación opuesta	60
1.3. Modelo de la motivación contingente	60
2. Integración de los distintos enfoques. Síntesis conceptual: modelos directo, indirecto y asociativo	64
CAPÍTULO 5	
EL DISTANCIAMIENTO SOCIAL DE LA INFORMACIÓN Y LAS CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNIDAD	67
1. La comunidad	67
1.1. Estructura de la comunidad	67
2. Los lazos comunitarios y el tema de unión o factor aglutinante ...	69
3. El conflicto	70
4. Características de la estructura social que favorecen la reducción de las distancias informativas. Esquema conceptual.....	71
CAPÍTULO 6	
LA DIFUSIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES	73
1. Una experiencia de intervención en un tema político	76
2. Los líderes de opinión. Influencia social ascendente y descendente	79
3. Aportes conceptuales	83
CAPÍTULO 7	
LA DIFUSIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA EXPOSICIÓN A LOS MEDIOS	85
1. El uso de los medios	86
2. La reiteración de la información de prensa	90
3. Una experiencia con un solo estímulo	92
4. Síntesis conceptual	93
CAPÍTULO 8	
LA DIFERENCIACIÓN SOCIAL A PARTIR DEL CONOCIMIENTO	97
1. Niveles de conocimiento	97
1.1. Conocimiento factual	98
1.2. Conocimiento estructural	99
2. Esquema conceptual: Grados del conocimiento y factores condicionantes.....	103
CAPÍTULO 9	
PRINCIPALES LINEAMIENTOS TEÓRICOS	105

SEGUNDA PARTE:
LAS DIFERENCIAS EN EL CONOCIMIENTO DE INTERNET:
CONSIDERACIONES SOCIALES E INDIVIDUALES

CAPÍTULO 1	
INTERNET, SU EXPANSIÓN EN EL PÚBLICO Y EN LOS MEDIOS.....	
MEDIOS.....	113
1. Unas palabras sobre el conocimiento de internet	113
2. Incremento de la información sobre internet en los medios	117
2.1. Suplementos de informática.....	119
2.2. Representación del tema internet en los medios	120
2.3. Publicaciones coleccionables sobre el tema internet o nuevas tecnologías	123
3. Las relaciones del público con internet	125
4. Líneas de investigación. Conocimiento sobre el tema internet	126
4.1. Factores estructurales	126
4.2. Factores situacionales	127
4.3. Exposición a los medios	127
CAPÍTULO 2	
CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS	
1. Procedimiento	129
1.1. Construcción de indicadores de conocimiento informático ...	129
1.2. Diseño del cuestionario	130
1.3. Encuestas pre-piloto	132
1.4. Trabajo de campo. Aplicación del cuestionario	134
2. Conceptos y Definiciones	136
2.1. Conocimiento informático	136
2.2. Factores básicos de la estructura social	143
2.3. Factores situacionales	145
3. Análisis estadístico. Tratamiento de la variable dependiente: conocimiento informático	147
3.1. Análisis univariable	147
3.2. Análisis bivariable	148
3.3. Análisis multivariable	150
CAPÍTULO 3	
DISTRIBUCIÓN DEL CONOCIMIENTO SOBRE INTERNET.	
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA MUESTRA	
1. Conocimiento informático-teórico	154
1.1. Conocimiento informático-nominal	154
1.2. Conocimiento informático-conceptual	156
1.3. Conocimiento informático de aplicación	160
1.4. Índice de conocimiento informático-teórico	163
2. Conocimiento informático-práctico	164
2.1. Conocimiento informático de uso	165

2.2. Conocimiento informático de rutinas	166
2.3. Índice de conocimiento informático-práctico	167
3. Índice de conocimiento informático-general de los usuarios	168
4. Consideraciones preliminares acerca del conocimiento sobre internet de la población bajo estudio	169
CAPÍTULO 4	
FACTORES DE LA ESTRUCTURA SOCIAL QUE CONDICIONAN EL CONOCIMIENTO SOBRE INTERNET	173
1. Incidencia del nivel económico social en la adquisición de conocimiento informático	173
1.1. El conocimiento informático-teórico según nivel económico social	174
1.2. El conocimiento informático-nominal y el nivel económico social	174
1.3. El conocimiento informático-conceptual y el nivel económico social	176
1.4. El conocimiento informático de aplicación y el nivel económico social	177
1.5. Índice de conocimiento informático-teórico según nivel económico social	178
1.6. Componentes del nivel económico social	178
2. Incidencia de la edad en la adquisición del conocimiento informático	181
2.1. El conocimiento informático-teórico según la edad	182
3. Incidencia del sexo en el nivel de conocimiento informático	183
3.1. El conocimiento informático-teórico según sexo	184
4. Población general. Consideraciones preliminares de los factores estructurales como condicionantes del conocimiento informático	185
4.1. Conocimiento informático-teórico y nivel económico social....	186
4.2. Conocimiento informático-teórico y edad	187
4.3. Conocimiento informático-teórico y sexo	190
CAPÍTULO 5	
USUARIOS Y NO USUARIOS DE INTERNET	193
1. Caracterización de usuarios y no usuarios	194
1.1. Perfil de usuarios y no usuarios	196
2. Niveles de conocimiento informático-teórico según el uso de internet	198
2.1. Conocimiento informático-nominal	198
2.2. Conocimiento informático-conceptual	199
2.3. Índice de conocimiento informático-teórico	199
3. Usuarios y no usuarios. Consideraciones preliminares acerca de su conocimiento sobre internet	201

CAPÍTULO 6**EL CONOCIMIENTO INFORMÁTICO DE LOS USUARIOS**

DE INTERNET	205
1. Factores estructurales	205
1.1. Factores estructurales que condicionan el conocimiento informático-teórico sobre internet de los usuarios	206
1.2. Factores estructurales que condicionan el conocimiento informático-práctico sobre internet de los usuarios	207
1.3. La participación del sexo en el conocimiento general de los usuarios	208
1.4. Interrelación entre conocimientos informático-teórico e informático-práctico	212
1.5. Los usuarios. Consideraciones preliminares sobre el condicionamiento de factores estructurales	215
2. Factores situacionales que condicionan el conocimiento de los usuarios	218
2.1. La motivación y su incidencia en los niveles de conocimiento informático.....	218
2.2. La motivación y los niveles de conocimiento informático-teórico	222
2.3. La motivación y los niveles de conocimiento informático-práctico	223
2.4. Interrelación entre dimensiones de motivación y conocimiento general	225
2.5. Índice de conocimiento general de los usuarios	225
2.6. Caracterización de usuarios según motivación	227
3. La motivación y la intervención de los factores estructurales	228
4. La motivación de los usuarios y la funcionalidad otorgada a internet	233
5. Los usuarios. Consideraciones preliminares sobre el condicionamiento de los factores situacionales	237

CAPÍTULO 7

DIFERENCIAS EN EL USO DE INTERNET	247
1. Propósitos de conexión	247
1.1. Motivo principal de conexión a internet	248
2. Tipos de conexión	251
2.1. Propósitos de conexión y conocimiento informático	255
3. Diferencias en el uso de internet. Consideraciones preliminares sobre su relación con el conocimiento informático	257

CAPÍTULO 8**LAS RELACIONES SOCIALES Y SU PARTICIPACIÓN EN EL
CONOCIMIENTO INFORMÁTICO**

259	
1. El conocimiento y las relaciones sociales	259
1.1. El conocimiento informático y el grupo familiar	260

1.2. El conocimiento informático y los amigos	262
2. Internet y la comunicación con los amigos	265
3. ¿Quiénes son consultados sobre internet?	266
3.1. Perfil de los líderes de opinión sobre internet.....	266
4. Consideraciones preliminares acerca del contexto social.....	267
CAPÍTULO 9	
LOS MEDIOS Y LA DIFUSIÓN DEL CONOCIMIENTO	271
1. Los medios tradicionales y el conocimiento informático	271
1.1. Los lectores de diarios.....	272
1.2. Los televidentes.....	273
1.3. Los oyentes.....	273
2. El conocimiento informático y la relación con los medios 273	
tradicionales	275
CAPÍTULO 10	
LOS DETERMINANTES ASOCIADOS AL CONOCIMIENTO	
INFORMÁTICO. ANÁLISIS MULTIVARIADO.....	279
1. Factores determinantes del conocimiento informático	279
1.1. Factores estructurales	279
1.2. Factores situacionales	280
2. Modelo de regresión	282
2.1. Población general	282
2.2. Población de usuarios.....	284
2.3. Coeficiente de regresión β	285
3. Consideraciones preliminares. Ordenamiento de los factores	
predictivos del conocimiento informático	287
TERCERA PARTE:	
CONSIDERACIONES FINALES	
CAPÍTULO 1	
ALCANCES Y LÍMITES	291
1. Respecto a los lineamientos teóricos elegidos	291
2. Respecto al trabajo de campo	293
CAPÍTULO 2	
CONCLUSIONES GENERALES	295
1. Incremento de la presencia de internet en los medios	295
2. El esquema de investigación. Nuestros interrogantes iniciales	296
3. Tipos de conocimiento informático: teórico y práctico	297
4. Población general. Aspectos relacionados con la adquisición del	
conocimiento informático	298
5. Usuarios. Aspectos relacionados con la adquisición del	
conocimiento informático	301

CAPÍTULO 3	
LINEAMIENTOS FUTUROS	309
Anexos	311
Referencias Bibliográficas	347
Índice general	363

AGRADECIMIENTOS

Aquellos que transiten por las páginas de este trabajo de tesis podrán advertir que la motivación o la iniciativa personal son aspectos sustanciales en el camino del conocimiento. En el momento del *reconocimiento* a quienes de algún modo me acompañaron en este proceso, no puedo menos que reflexionar que la motivación se aviva y se acrecienta cuando uno se sabe custodiado y sostenido durante un largo, y a veces solitario, recorrido.

El primer agradecimiento es para quienes dentro de la Universidad Católica Argentina fueron claves en diferentes etapas de mi tesis. Con sus actitudes han vivificado mi sentido de pertenencia a esta Institución, a la que llegué a los diecisiete años con muchos interrogantes y esperanzas. En primer lugar, al Sr. Rector Monseñor Dr. Alfredo Zecca, quien, como el Buen Pastor, conoce a sus ovejas. Su respaldo, que agradeceré siempre, me compromete aún más con la tarea de todos los días. Mi sincero reconocimiento para el Sr. Vicerrector Lic. Ernesto Parselis, por su constante y afectuoso estímulo en la realización de mi doctorado. Su interés ha sido un aliento muy importante y su acompañamiento en la última etapa, un cálido y permanente respaldo.

En el Decano de la Facultad de Ciencias Sociales y Económicas, Dr. Carlos Slosse, he valorado sinceramente los pasos dados para que este trabajo llegara a buen término.

Aunque de manera formal ya no pertenece a la Facultad, quiero incluir en este nómina a mi querido maestro, el Dr. José Luis de Imaz, quien marcó mi formación como socióloga al enseñarme que el trabajo intelectual es un instrumento para encontrar soluciones posibles. Deseo agradecerle la calidad humana, la humildad y su particular sapiencia, regada con sentido del humor.

A la Dra. Beatriz Balian de Tagtachian, directora de esta tesis, le agradezco el haberme alentado durante años en la realización de mi doctorado. Valoro su lectura meticulosa y el consejo en la precisión de los términos.

Dentro de la Universidad, mi “lugar” es el Instituto de Comunicación Social, Periodismo y Publicidad; de las personas que lo conforman he recibido mucho en este tiempo. Quiero comenzar por agradecer a su directora, Dra. Alicia Casermeiro de Pereson, sus atinadas sugerencias al leer parte del trabajo y por haberme brindado el apoyo institucional necesario para realizarlo.

Valoro mucho las enseñanzas de la Lic. Lidia Borgaminck de la Torre, quien ha hecho sencillas las respuestas a los problemas consultados. Lo mismo al Profesor Oscar Pedro Billorou, por los consejos en el modo de encarar el estado de la cuestión.

Ha sido inestimable el asesoramiento del Ing. Virgilio Luis Foglia en la aplicación de los procedimientos estadísticos y la lectura de sus resultados. De igual modo, valoro la actitud de la Lic. Cecilia Balbín, constante vigía de toda información vinculada con el tema de esta tesis.

Quiero resaltar el sostén recibido del Dr. José Giménez Rébora, quien se ha involucrado personalmente en algunas etapas de este trabajo demostrándome comprensión y afecto.

Entre los muchos profesores del ICOS que han aportado su experiencia profesional, quiero expresar mi gratitud en particular a la Dra. Teresa Téramo, quien ha leído con interés parte de este trabajo, y a la Lic. Teresita Vernino, curiosamente dos expertas en el arte de la escritura, herramienta insoslayable cuando uno encara una tarea como ésta. Resalto también la comprensión y consejos de la Srta. Patricia Hernández, coordinadora administrativa del Instituto.

Agradezco de modo particular a tres de mis más entrañables ex alumnos, ahora respetados profesionales; al Lic. Gabriel Curi, quien con una enorme dedicación asumió el dictado de mis horas de clase; a la Lic. Paula Marzulli, quien me ayudó personalmente durante el desarrollo del trabajo de campo; y a la Lic. Cecilia Ghio, quien colaboró en la búsqueda del material bibliográfico y en algunos tramos del trabajo de campo.

Quiero también corresponder a docentes e investigadores de distintas universidades de los Estados Unidos de Norteamérica: al profesor Kasisomayajula Viswanath –Universidad de Ohio–, quien en el año 2001 me facilitó una ponencia no publicada sobre nuevas tecnologías, además de un modelo de cuestionario que había desarrollado para medir “brechas de conocimiento”. A Susanne Shaw –Universidad de Kansas–, a Will Norton –Universidad de Nebraska– y a Charles Tuggle –Universidad de Carolina del Norte–, quienes me ayudaron a acceder a los artículos iniciales de la teoría.

Un renglón aparte merecen todos los expertos consultados que me brindaron su tiempo para preparar las consignas del cuestionario y la elaboración del glosario, en particular el Sr. Julio Orione, por su entusiasta colaboración.

Mi agradecimiento íntimo e *ineffabilis a* mi esposo Miguel Ángel, que ha sido mi principal lector y crítico; esta tesis me ha dado la oportunidad de conocerlo y valorarlo como investigador. A Gabriel, Rodrigo y Sebastián, mis amados hijos, que han sido observadores respetuosos de este proyecto personal y sostén en los momentos de incertidumbre.

A mi familia, la que puedo confundir en un abrazo real –mi madre, mi hermana, mis sobrinas y sobrinos– y la que me abraza desde otro lugar, aunque con la misma calidez, en especial mi padre y mi suegra, a quien no llegué a darle esta alegría. A mis amigos, los de toda la vida y los que he merecido después, por permanecer atentos a cada paso de este itinerario.

A todos y cada uno: ¡gracias! por ayudarme a materializar este anhelo.

INTRODUCCIÓN

Internet es una tecnología que, de modo casi vertiginoso, se incorporó a nuestra vida cotidiana, pero que permanece alejada de algunos segmentos sociales. En el presente trabajo, intentamos indagar acerca de los factores que promueven o limitan el conocimiento de esta tecnología.

La línea de investigación elegida para desarrollar este análisis ha sido la “hipótesis de las brechas de conocimiento”, formulada inicialmente por Tichenor, Donohue y Olien en 1970. Esta hipótesis cuestiona la contribución de los medios de comunicación en la distribución homogénea del conocimiento de un tema en el público. Sostiene que a pesar de su presencia en los medios, el conocimiento se verá condicionado por factores propios de la situación individual y social en que las personas se encuentren.

Sus autores describen diferentes modos y tiempos en la adquisición de la información, lo que pone a unos grupos sociales en situación de ventaja o desventaja respecto de los otros.

En la primera parte de este trabajo –estado de la cuestión– se revisa cronológicamente la teoría del distanciamiento social de la información desde su formulación inicial hasta la fecha. Se registran las conclusiones surgidas de diferentes investigaciones en las que se identifican las variables que influyen en la reducción o ampliación de las brechas de conocimiento.

Los trabajos iniciales sostienen que son los factores propios de la situación social –llamados *transituacionales* (GENOVA Y GREENBERG, 1975; ETTEMA Y KLINE, 1977) o *estructurales*– los que más condicionan el conocimiento sobre algunos temas.

Más tarde, otros autores resaltan el papel de las diferencias individuales –factores *situacionales* o de la *situación específica*– en la adquisición del conocimiento. Para ellos, las características personales pueden neutralizar las condiciones adversas de los factores estructurales de tipo socioeconómico.

En relación con esta línea teórica, en la segunda parte de este estudio se analizan los factores, tanto estructurales como particulares, que condicionan el conocimiento que tiene la población sobre internet, un tema no explorado desde esta perspectiva hasta el presente. Internet reúne dos aspectos que justifican su elección: a) es un contenido informativo nuevo y b) su presencia se ha incrementado en los medios tradicionales de comunicación (gráficos, radiales, televisivos).

En esta dirección y para comprobar la expansión de esta nueva tecnología, registramos la evolución del número de noticias sobre internet en los medios gráficos –más precisamente en los diarios *Clarín* y *La Nación*– y el crecimiento del número de usuarios.

Con el propósito de medir los grados de conocimiento, se elaboró un “índice” con el que se evaluó el conocimiento sobre internet a partir del planteamiento de cuestiones de menor a mayor complejidad a la población de la Ciudad de Buenos Aires.

La aplicación de este “índice de conocimiento informático” señala con claridad una primera brecha de conocimiento relacionada con el acceso a esta tecnología y posibilita describir a usuarios –los que acceden y usan internet– y no usuarios.

En cuanto a los usuarios, los aspectos observados permiten clasificarlos según la antigüedad y frecuencia de interacción con el medio y plantear algunas preguntas como: ¿Cuál es el papel de las predisposiciones individuales en el proceso de adquisición de conocimiento? ¿Cuáles son los contextos sociales que facilitan u obstaculizan el acercamiento a esta tecnología? ¿Cuál es el rol de los medios tradicionales en la adquisición de ese conocimiento especializado? ¿Cuál o cuáles de estos factores explican de una manera más acabada las brechas de conocimiento?

Las respuestas a estos y otros interrogantes nos permiten identificar un segundo nivel de brecha, esta vez entre los usuarios, a partir de diferencias tanto en los comportamientos individuales respecto de esta tecnología como en los contextos sociales en los que estos usuarios participan.

En esta perspectiva individual, se indaga en particular la incidencia de la motivación en el proceso de adquisición del conocimiento. Si bien se reconoce que las razones íntimas que acercan a los usuarios a internet pertenecen a una dimensión más profunda que cualquier expresión numérica que intente describir una conducta.

Otros aspectos considerados en la situación particular de los usuarios son: el papel que cumplen en la adquisición del conocimiento los

grupos en los que participan –familia y amigos– y si la exposición a los medios de comunicación de cada usuario, en particular a los diarios y a la televisión, incrementa el conocimiento sobre un tema especializado.

En la tercera parte se enumeran las conclusiones generales y los aportes específicos de este estudio en relación con las diferencias de conocimiento informático. Asimismo, se proponen algunas líneas de investigación futuras que contribuirían a profundizar y complementar los resultados del presente análisis.

El primer propósito de este trabajo, entonces, fue estimar el peso relativo de cada uno de los posibles determinantes en el conocimiento informático, en un intento de comparar la influencia de los aspectos sociales y el papel de la iniciativa personal en el proceso de adquisición de conocimiento.

En este sentido, estudiar internet a partir de las *brechas de conocimiento* marca una diferencia con gran parte de los trabajos preocupados por la *brecha digital* que señalan principalmente las desigualdades en el acceso. Si bien la misma ha sido considerada, este estudio plantea, además, desigualdades entre los usuarios que responden a distancias en el conocimiento derivadas de aspectos sociodemográficos y, en especial, de diferencias en la motivación y en la percepción de utilidad de esta tecnología.

Por fin, busca comprobar si los medios contribuyen a distribuir de modo homogéneo la información; o si la educación sigue siendo la “llave” que promueve a la persona y le permite desarrollar sus habilidades cognitivas.

El propósito último de esta investigación es tratar de medir el conocimiento, con la convicción de que el mismo es un bien que permite reconocer tanto los beneficios como las derivaciones negativas de una cuestión y, una vez reconocidas, generar en libertad acciones para alcanzarlas o evitarlas. Desde este punto de vista, individualizar las condiciones que favorecen el conocimiento sobre un tema permitiría a los que toman las decisiones saber estrictamente a quiénes dirigirse e identificar los segmentos vulnerables.

PRIMERA PARTE

**LA TEORÍA DEL DISTANCIAMIENTO
SOCIAL DE LA INFORMACIÓN**
KNOWLEDGE GAP

–Estado de la cuestión–

CAPÍTULO 1

LOS EFECTOS LIMITADOS DE LOS MEDIOS

El conocimiento es un bien que permite tomar decisiones tanto en el ámbito de lo privado como en el de lo público. Está relacionado con el ejercicio de la libertad, que supone evaluar y elegir. El conocimiento descubre derechos y responsabilidades propios y ajenos, facilita la participación social, la práctica democrática y, en consecuencia, se convierte en un factor de poder.

Las sociedades modernas consideran a los medios de comunicación, en buena parte, como los responsables del conocimiento que los ciudadanos tienen sobre diferentes temas del espacio público y, también, aunque de modo menos manifiesto, de la construcción de significados sobre el mundo cotidiano.

En las últimas décadas, las informaciones provenientes de los medios han manifestado un crecimiento cuantitativo y las nuevas tecnologías han permitido una distribución de dicha información sin los condicionamientos de espacio y tiempo propios de los medios tradicionales. Sin embargo, este desarrollo en cantidad en principio no parece garantizar una transformación cualitativa y equitativa del conocimiento, ni en consecuencia una mejor e igualitaria comprensión de los acontecimientos de la realidad.

Este acceso desigual a la información proveniente de los medios de comunicación se convirtió en una cuestión importante para los científicos sociales que se propusieron indagar sobre el conocimiento de ciertos temas por parte del público y sobre sus consecuencias en la problemática del poder.

La historia evidencia que los grupos sociales dominantes buscaron controlar las tecnologías que acercaban la información a la población general. Al respecto, Saperas sostiene:

La aparición de la imprenta y de su cultura han sido una buena muestra de esta lucha por el control de los medios que permiten la difusión de las ideas y de los saberes en el sistema social” (SAPERAS, 1987: 115).

La proximidad o la lejanía de diferentes grupos sociales con respecto a las tecnologías de comunicación generaron grados disímiles de conocimiento sobre diferentes temas, convirtiendo a los medios de comunicación en instrumentos poderosos y consolidando su influencia social y política.

Las tecnologías que, como la radio y la televisión, impusieron menores esfuerzos de decodificación a los receptores pretendían postularse como igualadoras sociales por permitir un acceso democrático a los temas de preocupación pública.

Sin embargo, la ciencia social ha observado que el conocimiento rara vez se difunde equitativamente en el sistema social, estableciéndose distancias entre los diferentes grupos según la información que manejan en relación con temas de naturaleza general o con campañas de comunicación persuasiva que persiguen efectos específicos.

Por lo tanto, al desecharse la idea de una adquisición extendida y homogénea de conocimientos por el incremento del flujo y la distribución de la información a través de los medios, diferentes autores buscaron comprobar e interpretar las posibles desigualdades en lo que atañe al conocimiento.

Desde esta perspectiva, la hipótesis de las brechas de conocimiento –*gap hypothesis*– denuncia en 1970 la existencia de desniveles de conocimiento fundados en desigualdades de la estructura social. Este fenómeno ha sido denominado de diferentes modos en la bibliografía sobre la materia: brecha de información –*information gap*–, desigualdades comunicativas e informativas –*information and communication inequities*–, redistribución de la información –*information redistribution*–, diferenciales de información –*information differentials*–, información complementaria –*information holding*– (VISWANATH Y FINNEGAN, 1996: 210).

Dada la relevancia de sus implicancias teóricas y políticas, esta hipótesis dio lugar a numerosos estudios, que acrecentaron la comprensión de los efectos de los medios de comunicación en el conocimiento.

Las ideas y las críticas del equipo fundador –Tichenor, Donohue y Olien– estimularon el desarrollo de líneas de investigación sobre este tema. Siguiendo las revisiones de Gaziano (1995) y Viswanath y Finnegan (1996), al cumplirse diez años del primer artículo, había otros

13 trabajos referidos específicamente a los desniveles del conocimiento; una década más tarde, se habían casi triplicado y el tema ya se había extendido a otros autores fuera de las fronteras de los Estados Unidos.

Hasta 1994, Gaziano constató la existencia de 92 estudios, no todos publicados, y advirtió que podrían existir otros que la literatura científica no hubiera registrado, especialmente fuera de los Estados Unidos. Esta cifra revela el interés creciente sobre la hipótesis de las brechas del conocimiento, especialmente aplicada a tópicos como asuntos públicos, salud y medio ambiente.

En esta primera parte del trabajo intentaremos describir y sistematizar algunos de estos estudios tratando de identificar las variables que, en el desarrollo de esta teoría, han ayudado a entender el fenómeno del distanciamiento en el conocimiento de ciertos temas y las condiciones bajo las cuales este distanciamiento se amplía o se reduce. Asimismo, procuraremos enunciar las diferentes posturas críticas que provocaron el autoexamen y el crecimiento de estos lineamientos teóricos.

En primer lugar, se describirán los antecedentes de la hipótesis del distanciamiento social de la información; en segundo término, se analizará el artículo fundacional de la teoría –escrito por Tichenor, Donhue y Olien en 1970–, debido a que es cita obligada en todos los textos que dan cuenta de la misma. En tercer término, examinaremos el artículo que Ettema y Kline publicaron en 1977, desde una postura crítica al introducir en el estudio de las brechas del conocimiento una perspectiva individual y, por lo tanto, modificaciones a la hipótesis inicial.

En cuarto lugar, se estudiarán las variables que han sido abordadas por distintos autores y en diferentes momentos para la construcción de este esquema conceptual: nivel socioeconómico, educación, motivación, estructura de la comunidad, lazos comunitarios, conflicto, relaciones interpersonales, exposición a los medios y, por supuesto, conocimiento.

1. Antecedentes de la teoría de las brechas de conocimiento

Durante décadas, los estudios sobre participación política mostraron que las campañas de comunicación diseñadas para generar una socialización equitativa a través de la difusión de información política tenían escasas posibilidades de éxito. En efecto, dichos estudios probaron que los contenidos comunicados no alcanzaban por igual a todo el público.

Hyman y Sheatsley, en 1947,¹ afirmaron que una parte sustancial de la población norteamericana estaba conformada por “desconocedores crónicos” –*chronic know-nothings*– y demostraron la dificultad de llegar a estos grupos, caracterizados por la desinformación y la falta de interés en los asuntos públicos, y que, además, tampoco parecían estar predispuestos a revertir esta actitud. A pesar de ello, estos autores no desestimaron la importancia de las campañas de comunicación, dado que con ellas se pueden estimular las capacidades del público para aprender; en ese sentido sostienen que cuando la gente aprende más, su interés aumenta, y como su interés aumenta, ellos son impelidos a aprender más (TICHENOR, DONOHUE Y OLIEN, 1970: 161).

De esta forma, distinguieron dos diferentes actitudes de los receptores frente a la difusión de temas de interés público: la de los “desconocedores crónicos”, que rechazan aprender, y la de los “inclinados al conocimiento”, que están interesados en aprender y en quienes, por lo tanto, un mismo estímulo puede generar diferentes resultados. De acuerdo con esta clasificación, los informados están en movimiento para continuar informándose y los que están desinformados permanecen igual, a menos que sobre ellos actúe una fuerza externa.

La perspectiva conductista, propia del momento histórico de Hyman y Sheatsley, sostenía que las personas pueden activar sus capacidades y competencias como reacción a estímulos provenientes de causas internas o externas. En esta línea, más tarde, también otros autores observaron que los “informados”, con frecuencia los de mayor educación formal, generalmente obtenían más conocimientos de los medios que los “desconocedores crónicos” –COLEMAN Y OTROS, 1966; BALL Y BOGATZ, 1970; MOSTELLER Y MOYMHAN, 1972; COOK Y OTROS, 1975– (VISWANATHAN, 1996: 188).

Otro antecedente de la *gap hypothesis* fue el trabajo realizado por Star y Hughes (1950), publicado en el *American Journal of Sociology*, con el título “Report of an educational campaign; The Cincinnati Plan for the United Nations”. Esta investigación midió la información sobre la Organización de las Naciones Unidas en ciudadanos de Cincinnati y mostró una distribución desigual de la información entre los diferentes grupos: las personas más educadas habían adquirido más información

1. HYMAN, Herbert y Paul SHEATSLEY: “Some reasons why information campaigns fail”, *Public Opinion Quarterly*, vol. 11, 1947: 413-423. Obra citada en TICHENOR (1970: 161).

sobre la campaña que las menos educadas.² La relación entre educación, interés y exposición a un contenido informativo implicó un avance cualitativo al señalar que las personas más educadas, por estar probablemente más interesadas y mejor informadas, tenían menor necesidad de una campaña de comunicación.

Otras investigaciones arribaron a resultados semejantes, mostrando distancias en el nivel de conocimiento de ciertos temas (ciencia, medicina y asuntos públicos) entre los diferentes sectores de la estructura social, y generaron interrogantes sobre la naturaleza de dichas diferencias, sobre la posibilidad y el modo de que las mismas se amplíen, se estrechen o incluso desaparezcan.

Estos antecedentes fueron los fundamentos que llevaron a sistematizar esta línea de investigación a la que se denominó “*knowledge gap hypothesis*”, la que nos proponemos analizar en este estado de la cuestión.

2. El perfil de las personas alcanzadas por la campaña correspondió a varones jóvenes, con un grado de educación alto, mientras que los menos educados eran personas mayores virtualmente desconocedoras de ese tema.