

## Internet y brechas de conocimiento. Diferencias en acceso, uso y competencias comunicativas

### The Internet and knowledge Gaps. Differences Regarding Access, use and Communicative Competences

María Teresa Baquerín de Riccitelli\*

#### Resumen

Internet es protagonista principal de la sociedad de la información, por lo que suponemos que sólo quienes posean las herramientas intelectuales y técnicas para comprender y operar las tecnologías de la comunicación y de la información podrán integrarse a este nuevo tipo de sociedad multimedial. El conocimiento sobre Internet es un modo de analizar las brechas entre los diferentes segmentos sociales. Esta investigación se propuso evaluar la importancia del nivel socioeconómico (NSE) en el conocimiento de una nueva tecnología. Los resultados muestran la incidencia de los factores estructurales en las diferencias de conocimiento. Las personas con mayor acceso a las nuevas tecnologías parecen tener mejores habilidades en el uso y la comprensión de sus lenguajes; la experiencia los ha dotado de mayores capacidades comunicativas que les permiten integrarse mejor a esa nueva cultura.

**Palabras clave:** Internet, brechas de conocimiento, nivel socioeconómico.

\* Doctora en sociología, Universidad Católica Argentina; coordinadora académica del Instituto de Comunicación Social, Periodismo y Publicidad de la Universidad Católica Argentina; profesora titular de teoría de la comunicación social y de metodología de investigación; investigadora sobre medios de comunicación. Avda. Alicia Moreau de Justo 1500 (C1107AFD), Buenos Aires, Argentina. [teresa\\_riccitelli@uca.edu.ar](mailto:teresa_riccitelli@uca.edu.ar)

#### Abstract

The Internet is central character of the information society. Therefore, it is assumed that only those people who have the intellectual and technical tools for understanding and handling the information and communication technologies can engage with this new species of multimedia society. Knowledge about the Internet is a way for analyzing gaps among different social strata. The present research goal focuses on assessing the importance of the socioeconomic level (NSE, for its name in Spanish) regarding knowing a new technology. The results show structural elements prevalence among knowledge differences. People who have more access to new technologies seem to have better skills for using them and understanding their languages. Apparently, their experience has enabled them with greater communicative abilities that allow them to better fit into such a new culture.

**Key words:** Internet, knowledge gaps, socio-economic.

**Recibido:** 20/03/2007

**Aceptado:** 24/04/2007

**94-107**

## Introducción

Internet es protagonista principal de la sociedad de la información, por lo que suponemos que sólo quienes posean las herramientas intelectuales y técnicas para comprender y operar las tecnologías de la comunicación y de la información podrán integrarse a este nuevo tipo de sociedad multimedial.

El impacto de Internet y de sus efectos sociales se mide por su capacidad de penetración en la estructura social, y por las diferencias que se generan entre los que integran la nueva cultura y los que no. El conocimiento sobre Internet es un modo de analizar las brechas entre los diferentes segmentos sociales. La hipótesis de las brechas de conocimiento constituye el marco conceptual elegido para el presente análisis.

## Antecedentes teóricos

La ciencia social ha observado que el conocimiento rara vez se difunde equitativamente en el sistema social. Las desigualdades en el conocimiento reflejan la incapacidad de los sistemas sociales de satisfacer las necesidades de todos sus miembros de manera homogénea.

La hipótesis de las brechas de conocimiento *–gap hipótesis–* denuncia en 1970 la existencia de desniveles de conocimiento fundados en desigualdades de la estructura social, y considera que los medios, en lugar de homogeneizar el conocimiento sobre los temas que difunden,

El impacto de Internet y de sus efectos sociales se mide por su capacidad de penetración en la estructura social, y por las diferencias que se generan entre los que integran la nueva cultura y los que no.

contribuyen a establecer diferencias entre los diversos segmentos sociales.

Sus fundadores –Tichenor, Donohue y Olien– definen el problema del siguiente modo:

...a medida que en un sistema social se incrementa el flujo de información proveniente de los medios de comunicación, los segmentos de la población de status socioeconómico alto tienden a adquirir esta información a un ritmo más acelerado que los segmentos de *status* socioeconómico bajo. Entonces, la brecha de conocimiento entre estos dos segmentos tiende a ensancharse más que a reducirse. (Tichenor, 1970, p. 159-160).

Estos autores mencionan tres factores condicionantes de las brechas de conocimiento: a) las habilidades comunicativas; b) los conocimientos previos, y c) los contactos sociales. En cuanto a las habilidades comunicativas, sostienen que las personas con una educación formal superior desarrollan mejores habilidades de lectura y comprensión de los diferentes temas. Dichas habilidades les facilitan adquirir conocimientos sobre cuestiones públicas, científicas o técnicas.

En relación con los conocimientos previos sobre un tema, ellos enuncian que los conocimientos adquiridos, tanto en un contexto educativo como por vías informales, por ejemplo, la exposición a los medios de comunicación, benefician la adquisición de nuevos conocimientos.

El tercer factor condicionante que mencionan son los contactos sociales, bajo el supuesto de que los segmentos de nivel socioeconómico alto, supuestamente los más educados, participan en un número mayor de grupos de referencia que incrementan la probabilidad de discusión de diversos temas con otras personas.

Una lectura más detallada del trabajo fundacional (1970) y de investigaciones posteriores (1980), permite advertir que estos autores consideran a la variable educación como el principal componente del nivel socioeconómico. Para

ellos, la experiencia educacional ha dotado a ciertos grupos de mayores capacidades verbales que les permiten prestar atención a determinados contenidos. Como consecuencia de estas diferentes tasas de adquisición de la información, las brechas se ensanchan en lugar de decrecer. Por tanto, en la hipótesis anterior se consolida, por un lado, la postura de que las variables estructurales marcan el establecimiento de las brechas y, por el otro, la funcionalidad, que para los diferentes grupos sociales tiene cierto tipo de conocimiento para mantener la posición que ocupan en la estructura social.

Los autores sostienen que la población de nivel socioeconómico bajo no está completamente desinformada, esto es: “el pobre en conocimiento se vuelve pobre en sentido absoluto” (Tichenor et al., 1970, p. 60). Pero denuncian el crecimiento diferencial del conocimiento y destacan que si bien los sectores de bajo poder adquisitivo incrementan su conocimiento, los de alto poder adquisitivo lo hacen en mucha mayor medida y como resultado de esta asimetría la brecha entre ambos se incrementa.

Más tarde, otros autores como Ettema y Kline (1977) destacarán que las diferencias en los estilos de vida y el medioambiente de los distintos segmentos sociales afecta el reconocimiento de la funcionalidad de un tema específico para la vida cotidiana. El que algunos grupos se demoren en reconocer la relevancia de un tema en el pasado puede obrar como un factor que los condicione en la adquisición de nuevos conocimientos en el presente.

Por tanto, una vez más, los conocimientos previos que lleva una persona o un grupo al con-

texto de la comunicación y del aprendizaje lo habilitan tanto en la interpretación del significado de los mensajes como en el reconocimiento de su relevancia.

Dentro de este marco conceptual, las diferencias de grado de conocimiento observadas en diversas experiencias han permitido distinguir dos tipos de conocimiento: el superficial y el profundo, llamados por los teóricos, factual y estructural,<sup>1</sup> respectivamente.

El conocimiento factual es un tipo de saber que permite nombrar y reconocer, el estructural permite relacionar un tema o un acontecimiento con otros temas o hechos. Este grado de conocimiento, que es más profundo, no puede darse sin el primero, por lo que es de esperar que las brechas de conocimiento sean más significativas cuando éste se profundiza.

En este sentido, concordamos con Schutz y Luckmann cuando distinguen entre el conocimiento totalmente familiar y el no familiar, y consideran que la graduación de la familiaridad del conocimiento se origina en las formas de adquisición del mismo. Estos autores sostienen que, por un lado, “sabemos que hay ‘tal cosa’ o hemos ‘oído hablar de ella’ y tenemos noticias más o menos confusas al respecto. Por otro lado, hay algunas cosas con las que estamos realmente familiarizados” (Schutz y Luckmann, 2001, p. 143). La adquisición de conocimiento depende entonces, para Schutz y Luckmann, de la situación en la que nos encontramos y de las necesidades que ésta nos plantea. De modo que para ellos una experiencia de aprendizaje se interrumpe cuando el conocimiento alcanzado es suficiente para el dominio de la situación (Schutz y Luckmann, 2001, p. 146).

## Objetivo

Esta investigación se propuso evaluar la importancia del nivel socioeconómico (NSE) en el conocimiento de una nueva tecnología.

<sup>1</sup> Siguiendo la traducción adoptada por Cándido Monzón (1992) y Enric Saperas (1997).

Las desigualdades en el conocimiento reflejan la incapacidad de los sistemas sociales de satisfacer las necesidades de todos sus miembros de manera homogénea.

## Materiales y métodos

Se efectuaron 302 entrevistas telefónicas al azar a residentes de la ciudad de Buenos Aires, entre 17 y 65 años, durante diciembre de 2005.

El nivel socioeconómico fue medido a partir de tres dimensiones: la educación, la ocupación y la posición económica. Así, el grado de educación formal alcanzado, el tipo de ocupación y la posición —indicada por los bienes del hogar— permitieron definir el contexto social del entrevistado. La combinación de estas dimensiones permitió categorizar a los encuestados en nivel socioeconómico bajo, medio y alto.

La edad fue el único dato clasificatorio controlado en la población entrevistada, las encuestas se aplicaron a personas entre los 17 y los 65 años de edad.

El sistema de categorías aplicado dividió a los encuestados en dos segmentos de edades: hasta 40 años y más de 41 años. Se optó por esa segmentación bajo el supuesto de que los más jóvenes tendrían mayor ductilidad para incorporar conocimientos sobre Internet debido a la contemporaneidad con ese medio.

En cuanto al sexo, la distribución entre varones y mujeres fue al azar y la representación resultó ser proporcional a los datos censales.

El conocimiento es, en la teoría del distanciamiento social, el concepto dependiente que establece brechas entre diferentes segmentos sociales. Para la construcción de las preguntas referidas al conocimiento de Internet se cumplieron una serie de pasos que se describirán a continuación. Se pidió a doce expertos que propusieran un listado de términos relacionados con el uso de esa nueva tecnología, que los definieran y los ordenaran según su grado de dificultad. A partir de esa consulta se generó una lista de nueve conceptos con sus respectivas definiciones, que se seleccionaron de acuerdo con la frecuencia con que fueron sugeridos por los expertos y ordena-

dos según su grado de dificultad. Los términos elegidos fueron: *e-mail*, *navegar*, *página web*, *módem*, *comercio electrónico*, *webmail*, *HTML*, *intranet* y *browser*.

El conocimiento sobre Internet —en nuestro caso conocimiento terminológico— fue evaluado por la posibilidad primero de reconocer y después de definir términos relacionados con esa tecnología permitiendo distinguir brechas de conocimiento entre los entrevistados. En concordancia con la hipótesis de las brechas se diferenciaron dos niveles de conocimiento terminológico: el superficial y el profundo —en la teoría factual y estructural respectivamente—.

La cantidad de términos reconocidos por los entrevistados permitió clasificarlos entre aquellos que tenían un conocimiento terminológico superficial: bajo (hasta 3 términos), medio (4 a 6 términos) y alto (más de 7 términos). Del mismo modo, la cantidad de esos términos conocidos que ellos podían efectivamente definir volvió a clasificarlos, esta vez, en un conocimiento terminológico profundo: bajo (hasta 3 términos), medio (4 a 6 términos) y alto (más de 7 términos). Para el análisis y la gestión de los datos se utilizó el sistema de análisis estadístico SPSS para Windows (versión 10.0).

Para medir la significación de la asociación entre conceptos se utilizó primero el coeficiente chi cuadrado de Pearson, y para describir el grado de dicha asociación se usó Gamma y V de Cramer, según el tipo de variables relacionadas. El coeficiente Gamma se empleó para medir la asociación entre variables con escala ordinal. Para relacionar una variable ordinal con una dicotómica se eligió el coeficiente V de Cramer.

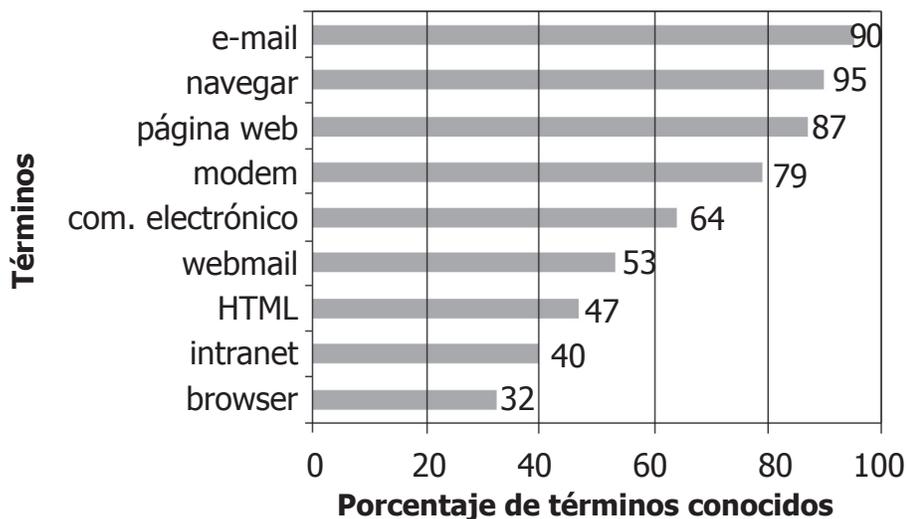
## Resultados

### *El conocimiento terminológico superficial*

El reconocimiento del repertorio de términos,<sup>2</sup>

<sup>2</sup> El tipo de conocimiento medido a partir de la capacidad de reconocer términos presentó la siguiente distribución: e-mail (95%), navegar (90%), página web (87%), módem (79%), comercio electrónico (64%), webmail (53%), HTML (47%), intranet (40%), browser (32%).

## Gráfica 1. Conocimiento terminológico superficial



como se observa en la gráfica 1, alcanzó un máximo de 95% (287 respuestas afirmativas) en el caso de e-mail, y un mínimo de 32% en el de *browser* (97 respuestas afirmativas), lo que permitió señalar grados diferenciales de familiaridad entre uno y otro extremo.

En este sentido se obtuvieron resultados similares a los encontrados por Lovrich y Pierce en relación con la distribución de las respuestas correctas. “La familiaridad tuvo una amplia variación en función de los términos y en función de los individuos” (Lovrich y Pierce, 1984, p. 421).

De acuerdo con el número de respuestas dadas los entrevistados fueron clasificados dentro de las categorías de conocimiento terminológico superficial bajo, medio y alto, y se observó una distribución de 19, 39 y 43%, respectivamente, lo que permitió comprobar que 8 de cada 10 entrevistados (81% con conocimiento medio y alto) reconocieron un promedio de 7 términos, y que sólo 2 de cada 10 (19%) dijeron conocer tres conceptos como máximo.

Estos resultados mostraron que algunas palabras propias del código de Internet se habían incorporado al lenguaje cotidiano. Como paso siguiente se preguntó acerca de cuántos de quienes reconocían

los términos podían también explicar para qué servían o cuándo se usaban.

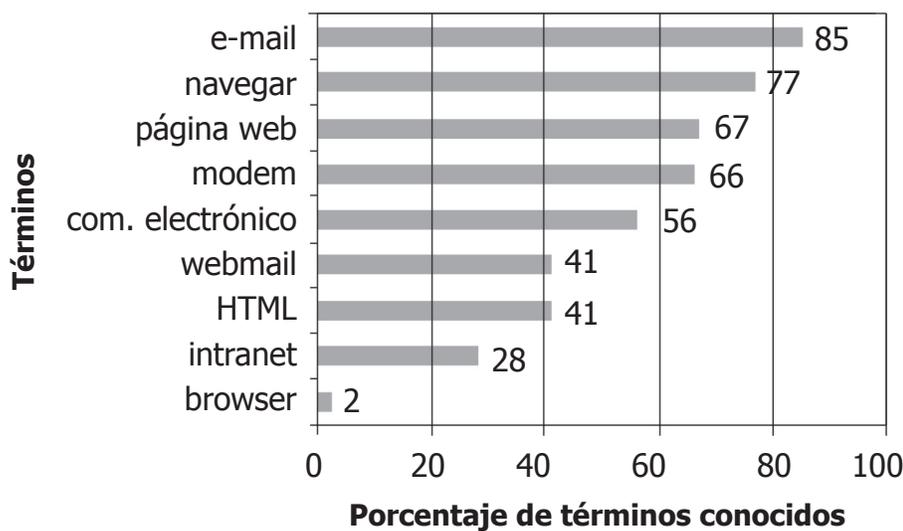
### *Conocimiento terminológico profundo*

Cuando, en consonancia con el marco conceptual elegido, se diferenció el conocimiento factual del estructural, se sugirió que el segundo no podía darse sin el primero. Por tanto, el conocimiento profundo, indicado como la habilidad de definir, se considera un conocimiento más complejo. Si definir ofrece una mayor dificultad que nombrar, era entonces de esperar que se establecieran brechas de conocimiento entre ambas habilidades.

En el presente trabajo, como muestra la gráfica 2,<sup>3</sup> el rango de definiciones correctas de los términos conocidos varió entre el 85% (sobre 256 respuestas) en el caso de e-mail, hasta un 2% (6 respuestas) en el caso de *browser*, estableciéndose distintos niveles de brecha entre el conocimiento superficial y profundo para cada uno de los términos, tanto los conocidos por la mayoría de los entrevistados (e-mail, navegar) como por los de menores registros de respuestas correctas (intranet, browser).

<sup>3</sup> La distribución de las unidades de medida del conocimiento terminológico profundo fue la siguiente: e-mail (85%), navegar (77%), página web (67%), módem (66%), comercio electrónico (56%), webmail (41%), HTML (41%), intranet (28%), browser (2%).

## Gráfica 2. Conocimiento terminológico profundo



Por otra parte, el tratamiento de los puntajes obtenidos por los entrevistados en la medición del conocimiento terminológico profundo permitió clasificarlos del siguiente modo: un 32% ingresó en el conocimiento bajo, un 41% en el medio y un 27% en el alto.

Un análisis comparativo de los diferentes grados –bajo, medio y alto– de ambos tipos de conocimiento terminológico permite observar cuáles son los prevalentes para cada uno de ellos (gráfica 3).

Como muestra la gráfica 3, el porcentaje de personas con conocimiento terminológico profundo es menor, ya que supone una –mayor familiaridad– con Internet, familiaridad que, de acuerdo con nuestra hipótesis, la consiguen algunos segmentos de la estructura social con condiciones favorables para el desarrollo de esas competencias.

La difusión de Internet y de las acciones que la misma posibilita, ya sea por su referencia en los medios de comunicación, o por el incremento de espacios destinados a acceder a ella –cibercafé, locutorios, etc.–, no asegura una distribución homogénea de su conocimiento. La proximidad o lejanía que los diferentes segmentos sociales tengan respecto de esa nueva tecnología estaría,

desde nuestra perspectiva, marcando las distancias en sus habilidades cognitivas.

La teoría de las brechas de conocimiento al hablar de la difusión de un tema por parte de los medios de comunicación ha hecho referencia casi exclusivamente al rol de los medios gráfico y televisivo.<sup>4</sup> Así, la ficción, principalmente el cine, ha contribuido más que la información periodística y la publicidad a divulgar Internet como tema de conocimiento.

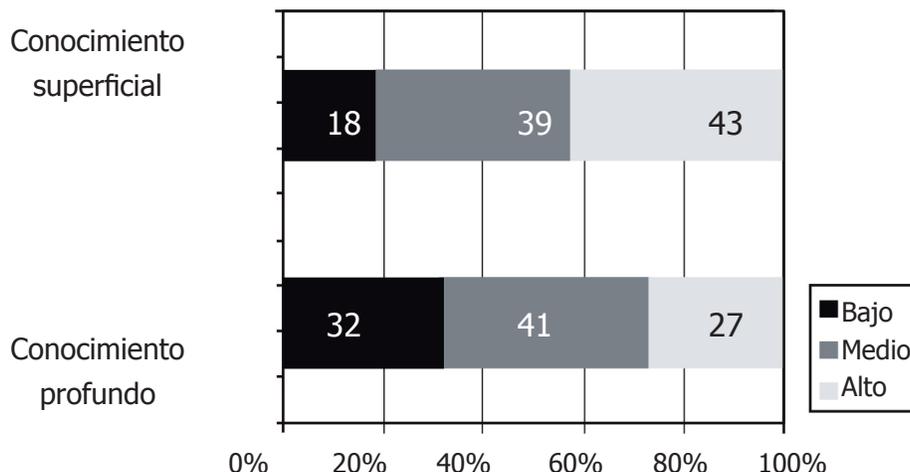
Películas como *¿Tienes un e-mail?*, *Hackers*, *juegos de guerra*, *la red*, *Conspiración en la red*,<sup>5</sup> entre otras, han ayudado a comprender probablemente más este concepto que noticias periodísticas aisladas aparecidas en medios informativos.

En consecuencia, la ficción ayudará a aquellos segmentos alejados de las nuevas tecnologías a construir significados para algunos términos, en la medida que este tipo de discurso represente cómo se usan o para qué sirven algunas herramientas de Internet.

4 Veáanse las revisiones de Gaziano (1995) y Viswanath et al. (1996).

5 Salvo la primera, ninguna es específica de Internet, pero en todas juega un papel decisivo la red informática, donde Internet y sus posibilidades cumplen un rol insoslayable para el desarrollo de la historia.

### Gráfica 3. Distribución de la población según tipología de conocimiento



En consecuencia, la ficción ayudará a aquellos segmentos alejados de las nuevas tecnologías a construir significados para algunos términos, en la medida que este tipo de discurso represente cómo se usan o para qué sirven algunas herramientas de Internet.

Pero siguiendo este razonamiento, es posible también esperar que cuando los conceptos por conocer sean específicos, más técnicos, el conocimiento de los mismos se verá reservado a los segmentos cuyas condiciones particulares les permitan acceder a esta nueva tecnología. Hasta aquí, los resultados han mostrado que la posibilidad de definir se agrega a la capacidad de nombrar,

evidenciando que el primer tipo de conocimiento se correlaciona fuertemente con el segundo (Chi cuadrado .000 Gamma .980 sig .000).<sup>6</sup>

Los datos del cuadro 1 muestran que la totalidad de los entrevistados (54) que se ubicaron en el conocimiento superficial bajo tenían un nivel de conocimiento profundo bajo. Mientras que todos los entrevistados (80) con conocimiento superficial alto también tenían un grado alto de conocimiento profundo.

Una vez realizada esta etapa descriptiva de la variable dependiente “conocimiento terminológico”, se indagó acerca de cuáles serían

**Cuadro 1 - Conocimiento terminológico superficial según conocimiento terminológico profundo**

		Conocimiento terminológico profundo			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Conocimiento terminológico superficial	Bajo	54 56,0%			54 18,0%
	Medio	40 41,0%	77 62,0%		117 39,0%
	Alto	3 3,0%	48 38,0%	80 100,0%	131 43,0%
Total		97 100,0%	125 100,0%	80 100,0%	302 100,0%

<sup>6</sup> Gamma oscila entre -1 y 1 y el .000 corresponde al nivel de significación.

las características propias de estos segmentos polares, o sea aquellos que mostraron tener un grado bajo de conocimiento superficial y profundo, en comparación con aquellos con grado alto en ambos tipos de conocimiento

(cuadro 1). El análisis de los diferentes perfiles permitió advertir las siguientes variables, de donde se pueden establecer asociaciones y contrastes de interés, y ampliar el panorama del estudio:

## PERFIL DE SEGMENTOS POLARES

### Conocimiento terminológico alto

- El 65% son varones
- El 88% tiene menos de 41 años
- El 53% es de nivel económico social alto
- El 58% tiene un nivel de educación medio alto y alto
- El 40% tiene una ocupación de prestigio social alto
- El 99% usa computadora
- El 95% tiene computadora
- El 85% tiene Internet en el hogar
- El 99% usa Internet
- El 85% tiene televisión por cable
- El 75% tiene tarjeta de crédito

### Conocimiento terminológico bajo

- El 31% son varones
- El 31% tiene menos de 41 años
- El 9% es de nivel económico social alto
- El 28% tiene un nivel de educación medio alto y alto
- El 12% tiene una ocupación de prestigio social alto
- El 44% usa computadora
- El 33% tiene computadora
- El 28% tiene Internet en el hogar
- El 24% usa Internet
- El 60% tiene televisión por cable
- El 55% tiene tarjeta de crédito

Así, el conocimiento aparece vinculado a condiciones de la estructura social donde se manifiestan las competencias para el mismo. Desde esta perspectiva, algunos segmentos tendrán dificultades insalvables para adquirir cierto tipo de habilidades derivadas, exclusivamente, del lugar que ocupan en la estructura social.

**Cuadro 2 - Conocimiento terminológico superficial según nivel socioeconómico**

		Nivel socioeconómico			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Conocimiento terminológico superficial	Bajo	29 32,0%	20 14,0%	5 7,0%	54 18,0%
	Medio	45 48,0%	53 37,0%	19 28,0%	117 39,0%
	Alto	19 20,0%	69 49,0%	43 64,0%	131 43,0%
Total		93 100,0%	142 100,0%	67 100,0%	302 100,0%

Los datos anteriores permiten observar tres factores sociodemográficos que aparecen asociados al conocimiento de Internet, éstos son: la edad, el sexo y el nivel socioeconómico. Respecto a este último factor su importancia radica en la posibilidad de acceder o no a las tecnologías que tienen los segmentos comparados (tener computadora, Internet en la casa, TV por cable).

Para interpretar mejor estas observaciones se indagó:

- en primer término, la influencia del nivel socioeconómico en el conocimiento terminológico de la población bajo estudio, analizando también su relación con la edad y el sexo;
- en segundo término, cómo condiciona el acceso a Internet el conocimiento de su lenguaje particular.

**Nivel socioeconómico y su relación con el conocimiento terminológico**

El nivel socioeconómico es en la formulación original de la teoría de las brechas de conocimiento, el factor que establece diferencias entre los diversos segmentos sociales.

Así, el conocimiento aparece vinculado a condiciones de la estructura social donde se manifiestan las competencias para el mismo.

Desde esta perspectiva, algunos segmentos tendrán dificultades insalvables para adquirir cierto tipo de habilidades derivadas, exclusivamente, del lugar que ocupan en la estructura social.

Los resultados, en concordancia con esta línea de razonamiento, parecen comprobar el condicionamiento del nivel socioeconómico en los grados de conocimiento, y permite formular la siguiente relación:

Las personas de nivel socioeconómico alto estarán más familiarizadas con un número mayor de términos técnicos, de manera que el uso de los mismos en el lenguaje cotidiano los distancie de los segmentos bajos.

En los cuadros siguientes se analizará esta relación en particular:

El cuadro 2 muestra que cuanto mayor es el nivel socioeconómico mayor es el nivel de conocimiento terminológico superficial. Por otra parte, si se analiza la categoría de conocimiento bajo se observa que a medida que se asciende en el nivel socioeconómico el porcentaje de las personas de conocimiento bajo disminuye, y viceversa, en la categoría de conocimiento alto, a mayor nivel socioeconómico el porcentaje de personas con ese grado de conocimiento aumenta, Por lo que ambos conceptos están directamente relacionados (Chi cuadrado .000 Gamma .479 sig .000).

Al considerar el conocimiento terminológico profundo (cuadro 3), se observa que mientras el 55% de los entrevistados de nivel socioeconómico bajo, es decir, más de la mitad, pudo definir sólo algún término relacionado con Internet, sólo 2 de cada 10 entrevistados del nivel socioeconómico alto (19%) tuvo dicha limitación.

Así mismo, los datos muestran que la capacidad de definir un número mayor de términos tiene relación directa con el nivel socioeconómico alto, y que en esta habilidad los segmentos medios tienden a parecerse más a los altos que a los bajos.

Por otra parte, al analizar en particular el segmento de los entrevistados de nivel socioeconómico alto se observa una distribución similar (40, 41%) en los niveles de conocimiento medio y alto.

En síntesis, como era de esperar dado que se trata de un conocimiento más complejo, a medida que se eleva el nivel socioeconómico se asciende en el grado de conocimiento (Chi cuadrado .000 Gamma .434 sig.000).

### Nivel socioeconómico, sexo y conocimiento terminológico

Al involucrar el sexo en la relación entre nivel socioeconómico y conocimiento de términos relacionados con Internet se observó que los varones tienen mayor conocimiento terminológico que las mujeres. En términos generales, mientras el 56% de los varones tiene conocimiento superficial alto, el 32% de las mujeres tiene ese grado de conocimiento.<sup>7</sup>

En el cuadro 4 se observa, por ejemplo, que el 79% de los varones de nivel socioeconómico alto tienen el mayor grado de conocimiento, y que entre las mujeres de igual nivel socioeconómico sólo el 50% alcanzan ese grado de conocimiento.

Las diferencias de conocimiento entre varones y mujeres no se podrían atribuir a una cuestión de déficit de las segundas para adquirir información, porque coincidimos con Dervin en que “el conocimiento necesita ser definido subjetiva y no objetivamente, ya que la gente puede no percibir como necesaria la información en determi-

**Cuadro 3 - Conocimiento terminológico profundo según nivel socioeconómico**

		Nivel socioeconómico			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Conocimiento terminológico profundo	Bajo	51 55,0%	33 23,0%	13 19,0%	97 32,0%
	Medio	31 33,0%	67 47,0%	27 40,0%	125 42,0%
	Alto	11 12,0%	42 30,0%	27 41,0%	80 26,0%
Total		93 100,0%	142 100,0%	67 100,0%	302 100,0%

<sup>7</sup> La misma relación se observó en el conocimiento terminológico profundo.

**Cuadro 4 - Conocimiento terminológico superficial según nivel socioeconómico y sexo**

Sexo		Nivel socioeconómico				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Masculino	Conocimiento terminológico superficial	Bajo	24,0%	8,0%	3,0%	11,0%
		Medio	50,0%	31,0%	18,0%	33,0%
		Alto	27,0%	61,0%	79,0%	56,0%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
femenino	Conocimiento terminológico superficial	Bajo	37,0%	21,0%	12,0%	24,0%
		Medio	48,0%	44,0%	38,0%	44,0%
		Alto	15,0%	35,0%	50,0%	32,0%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

nadas áreas” (Dervin, 1980, p. 94). Al respecto hipotetizamos que el interés de las mujeres por las nuevas tecnologías en general, y por Internet en particular, puede haberse dado más tardíamente que en los hombres como consecuencia de diferencias en los modos de incorporación de esta tecnología en el mundo del trabajo de ambos sexos.

**Nivel socioeconómico, edad y conocimiento terminológico**

Al hacer intervenir la edad en la relación entre nivel socioeconómico y conocimiento terminológico

se observa que los segmentos más jóvenes desarrollan más habilidades.

Mientras nueve de cada 10 de los entrevistados más jóvenes se ubican en los grados medio (39%) y alto (52%) de conocimiento superficial,<sup>8</sup> los mayores se distribuyen en partes iguales en las diferentes categorías: bajo (31%), medio (38%) y alto (31%). La hipótesis puede ser que las exigencias del mundo del trabajo pueden estar estableciendo distancias en el reconocimiento de la funcionalidad de esta tecnología.

En síntesis, vemos que estos últimos resultados están en concordancia con los perfiles descritos

**Cuadro 5 - Conocimiento superficial según nivel socioeconómico y edad**

Edad		Nivel socioeconómico				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Hasta 40 años	Conocimiento terminológico superficial	Bajo	23,0%	4,0%	3,0%	9,0%
		Medio	50,0%	39,0%	26,0%	39,0%
		Alto	27,0%	57,0%	72,0%	52,0%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
41 años y más	Conocimiento terminológico superficial	Bajo	42,0%	31,0%	14,0%	31,0%
		Medio	46,0%	35,0%	32,1%	38,0%
		Alto	12,0%	33,0%	53,0%	31,0%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

<sup>8</sup> Igual tendencia se observa respecto del conocimiento terminológico profundo.

anteriormente donde se señalaba que: los varones, los jóvenes, los segmentos más educados y con mayor poder adquisitivo alcanzaban mayor grado de conocimiento.

### Nivel socioeconómico y acceso a Internet

En segundo término, una vez demostrado que el nivel socioeconómico facilita el acceso a Internet, el supuesto fue que de modo indirecto también favorece el conocimiento, por lo que se formula que:

las personas que tienen mayores facilidades para acceder a Internet alcanzan un mayor grado de conocimiento terminológico. Por tanto, el acceso o no acceso establece las distancias entre los diferentes segmentos sociales.

Considerando que tener Internet en el hogar es una condición favorable para acercarse a esta tecnología, se pregunta si es también una condición suficiente para el uso de la misma.

Para responder a este interrogante se analizó la relación entre estos aspectos y se observó que el nivel socioeconómico se asocia directamente con el acceso a Internet. Mientras los usuarios de nivel socioeconómico medio y alto tienen un acceso semejante –80 y 86% respectivamente

tienen Internet en el hogar–, sólo la mitad de los usuarios de nivel socioeconómico bajo tiene esa posibilidad. Como contrapartida, en los no usuarios la relación es inversa, mientras la mayoría de los no usuarios de nivel socioeconómico medio y bajo no tienen Internet en el hogar, la mitad de los de nivel alto igualmente cuentan con esta tecnología. Se puede suponer que otras razones estarán explicando el no uso de Internet de esta población particular que, a pesar de tener acceso, no es usuaria. Siguiendo a Ettema y Kline, la utilidad otorgada a Internet podría explicar ese comportamiento: “segmentos de población... para las cuales la información es funcional, tienden a adquirir la información más rápido que... aquellos para los que la información no es funcional” (Ettema y Kline, 1977, p. 188).

Una vez analizada la relación entre nivel socioeconómico, el acceso y el uso de Internet, nos queda por examinar cómo el uso condiciona el conocimiento.

### Los usuarios y el conocimiento terminológico

El usuario de Internet se define como la persona que utiliza esta tecnología sin distinción de lugar ni de frecuencia de uso.

**Cuadro 6 - Conocimiento terminológico superficial según uso de Internet**

		Usa Internet		
		Sí	No	Total
Conocimiento terminológico superficial	Bajo	13 6,0%	41 45,0%	54 16,0%
	Medio	75 36,0%	42 46,0%	117 39,0%
	Alto	123 58,0%	8 9,0%	131 43,0%
Total		211 100,0%	91 100,0%	302 100,0%

Internet y brechas de conocimiento. Diferencias en acceso, uso y competencias comunicativas

En el cuadro 6 se observa que mientras que el 94% de los usuarios tiene un conocimiento superficial medio o alto, el 91% de los no usuarios tiene un grado medio o bajo de conocimiento (V de Cramer .551 sig .000),<sup>9</sup> y esta relación entre conocimiento y uso es semejante para el conocimiento profundo (V de Cramer .603 sig.000), lo que vuelve a mostrar las brechas entre uno y otro tipo de conocimiento terminológico.

## Conclusiones

El nivel socioeconómico, al posibilitar el acceso a Internet, de modo indirecto condiciona su conocimiento.

El perfil de los entrevistados comprueba la incidencia de los factores estructurales en las diferencias de conocimiento. Los segmentos con conocimiento terminológico alto son más educados, tienen ocupación y bienes con prestigio social –televisión por cable, computadora e Internet en la casa–. Son predominantemente varones y jóvenes.

Por otra parte, independientemente del nivel socioeconómico, los varones tienen mayor conocimiento que las mujeres. Así mismo, cualquiera sea su nivel socioeconómico, los segmentos más jóvenes conocen y definen más términos que los segmentos de mayor edad.

A medida que el conocimiento se hace más complejo, es menor el porcentaje de personas que alcanza un grado alto de conocimiento terminológico. En este sentido, el primer nivel de brecha de conocimiento se establece entre quienes pueden reconocer un mayor o menor número de términos, y el segundo nivel entre quienes pueden, además de conocer, definir dichos términos.

En síntesis, las personas con mayor acceso a las nuevas tecnologías parecen tener mejores habilidades en el uso y la comprensión de sus lenguajes; la experiencia los ha dotado de mayores

capacidades comunicativas que les permiten integrarse mejor a esa nueva cultura.

Como consecuencia de las diferentes situaciones y contextos en los que se expresa la competencia para el conocimiento, las brechas entre los segmentos sociales se ensanchan. Sin embargo, las dificultades que tienen los segmentos más bajos son de acceso y adquisición de información, y no de competencia para el aprendizaje. La educación es, entonces, el factor estructural –la llave– que permitirá reducir las distancias entre los diferentes segmentos sociales respecto a las nuevas tecnologías, en la medida que pueda brindar espacios para el acceso a ellas, y desarrolle las habilidades necesarias a fin de que todos reconozcan su importancia para la vida social.

Si esta llave no se usa, los segmentos con ventajas estructurales continuarán desarrollando habilidades cognitivas adaptadas a innovaciones tecnológicas y, en consecuencia, se seguirán distanciando de los segmentos menos educados y con menor acceso, quienes quedarán cada vez más postergados a una participación restringida en la cultura multimedial.

## Referencias

- Dervin, B. (1980). Communication gaps and inequities: Moving toward a reconceptualization. En Dervin, B. y Voigt, M. J. (eds.), *Progress in Communication Sciences*. NJ: Ablex, Norwood.
- Ettema, J. S. y Kline, F. G. (1977). Deficits, differences, and ceilings. Contingent Conditions for understanding the Knowledge gap. *Communication Research*, vol. 4, núm. 2.
- Gaziano, C. (1995). A twenty-five-year review on knowledge gap research, 50th. Annual Conference of the American Association for Public Opinion Research, Fort Lauderdale, FL, May 21. (Consultado 12 de septiembre de 2001) Disponible en: <http://www.mit.csu.edu.au/special/conference/AAPOR/proceeding/Gaziano.html>

9

Se utilizó V de Cramer por tratarse de una variable nominal y otra ordinal.

Lovrich, Jr. N. P. y Pierce, J. C. (1984). Knowledge gap. Phenomena: Effect of Situation-Specific and Transsituational Factors. *Communication Research an International Quarterly*, vol. 11, núm. 3, London, New Delhi: Sage Publications, Beverly Hills.

Monzon, C. (1992). La espiral del silencio y la hipótesis del distanciamiento social. En Muñoz Alonso, A. et al. *Opinión pública y comunicación política*. Madrid: Eudema.

Saperas, E. (1987). Los efectos cognitivos de la comunicación de masas. *Las recientes investigaciones en torno a los efectos de la comunicación de masas: 1970-1986*. Barcelona: Ariel Comunicación.

Schutz, A. y Luckmann, T. (2001). *Las estructuras del mundo de la vida*. Buenos Aires: Amorrortu.

Tichenor, P. J.; Donohue, G. A.; Olien C. N. (1980). *Community, conflict and the press*. California: Sage Publications, Beverly Hills.

Tichenor, P. J.; Donohue, G. A.; Olien C. N. (1970). Mass media flow and differential growth in knowledge. *Public Opinión Quarterly*, núm. 34, pp. 158 -170.

Viswanath, K. y Finnegan, J. R. (1996). The knowledge gap hypothesis: Twenty-Five years later. *En 19 Communication Yearbook*. Published Annually for the International Communication Association. B. R. Burleson (ed.). Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications.