

Universidad Católica Argentina. Avda. Alicia Moreau de Justo 1500. Ciudad Autónoma de Buenos Aires (C1107AFD). Argentina.

Licenciada en Sociología, Universidad Católica Argentina. Coordinadora Académica del Instituto de Comunicación Social, Periodismo y Publicidad.

El impacto de la comunidad en las brechas del conocimiento

Community impact and knowledge gaps

RESUMEN: las desigualdades en el conocimiento entre los segmentos sociales fueron abordadas por investigadores que trataron de analizar esas diferencias en relación con aspectos individuales –como la iniciativa personal y la funcionalidad del tema– y sociales –como el nivel económico social y su componente, la educación–. El presente trabajo se propone sistematizar los resultados de otras investigaciones que han intentado demostrar que los factores relacionados con la estructura social como: el tipo de comunidad, una cuestión o tema relevante para sus integrantes y el conflicto, también condicionan la distribución del conocimiento.

Palabras clave: información, brecha de conocimiento, comunidad, lazos comunitarios, conflicto.

ABSTRACT: *The inequities involving knowledge among socioeconomic groups have been empirically approached by researchers trying to analyze those differences through the close assessment of individual factors –like motivation as well a relevance of the subject discussed– and social factors, as the standard of living with emphasis on education. The aim of the present study is to review the results of former researchers corresponding the next phase of the theory. They intend to explore the long term implications of knowledge gaps for the operation of local communities by focusing on the role played by news media when those groups confront social conflicts.*

Keywords: *information, knowledge gap, community, community boundednes, conflict.*

1. Introducción

La ciencia social ha observado que el conocimiento se difunde de modo desigual en el sistema social estableciendo distancias entre los diferentes grupos en relación con temas de carácter general.

Las desigualdades en el conocimiento son motivo de preocupación para los observadores sociales, porque reflejan la incapacidad de una sociedad de satisfacer las necesidades de todos sus miembros de manera equitativa.

En esta situación, los medios de comunicación, a pesar del incremento del flujo y de la distribución de la información, son incapaces de lograr una

transferencia extendida y homogénea del conocimiento. Por ello, en las últimas décadas del siglo XX surgieron autores que buscaron interpretar el origen de esas desigualdades.

Con esta preocupación Tichenor, Donohue y Olien formularon en 1970 la hipótesis de las brechas –*gap hypothesis*– y denunciaron la existencia de des-niveles de conocimiento fundados en desigualdades de la estructura social.

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 del público.

Las brechas del conocimiento fueron explicadas inicialmente por factores sociales, como el nivel económico social y la educación –principal componente del primero–. Este diagnóstico puso el énfasis en la cuestión del déficit de algunos grupos anclado en características estructurales.

Dos derivaciones de este punto de vista fueron: a) que las brechas de conocimiento entre los grupos con diferencias estructurales son permanentes e inevitables, y b) que las campañas informativas tienen el efecto de ensanchar o mantener dichas brechas en lugar de disminuirlas.

Más tarde, aparecieron investigadores como Ettema y Kline, que introdujeron la perspectiva individual y los factores que tienen que ver con la situación específica de los individuos o grupos en el acceso a la información.

En esta mirada, menos determinista, la motivación o la funcionalidad para adquirir información se convierten en conceptos claves para modificar los condicionantes estructurales del acceso al conocimiento. Estos factores, propios de la “situación específica”, permiten nivelar el conocimiento de los diferentes segmentos sociales cualquiera sea su situación socioeconómica.

Desde entonces ambos niveles de análisis –sociales e individuales–, de modo no excluyente, han tratado de explicar cómo operan diferentes factores que caracterizan a la audiencia y al mensaje en los procesos de adquisición del conocimiento.

El presente trabajo se propone, a su vez, sistematizar los resultados de algunas investigaciones que han mostrado que también las características de la comunidad condicionan el establecimiento de brechas de conocimiento.

Según Tichenor, Donohue y Olien¹ en una comunidad², los flujos diferen-

¹ Cfr. TICHENOR, Phillip J.; DONOHUE, George A.; OLIEN, Clarice N., *Community, Conflict and the Press*, Sage Publications, Beverly Hills, California, 1980; y OLIEN, Clarice N.; DONOHUE, George A.; TICHENOR, Phillip J., “Conflict, Consensus, and Public Opinion”, 12. en GLASER, Theodore L.; SALMON, Charles T., *Public Opinion and the Communication of Consent*, The Guilford Press, New York, 1995.

² El concepto “comunidad”, para los autores consultados, no se agota en la proximidad geográfica, sino que abarca también las comunidades conformadas por la raza, las religiones y otras características compartidas.

ciales de información sobre un tema pueden derivar en desigualdades en la adquisición de conocimiento entre sus miembros.

En esta línea, diferentes autores en sucesivas investigaciones y, sin descuidar el control de las variables originales –nivel socioeconómico, educación, motivación, funcionalidad–, abordaron la relación entre la comunidad y los desniveles de conocimiento. Esas consideraciones estuvieron siempre en correspondencia con la exposición del público a los diferentes medios de comunicación.

Los aspectos que vamos a intentar ordenar son:

- a) la influencia de la estructura de la comunidad –homogénea / heterogénea, local / no local o metropolitana–;
- b) la integración de las personas a su comunidad –los lazos comunitarios medidos a partir del compromiso– y
- c) la participación del conflicto social.

2. Estructura de la comunidad

Las diferentes características de la comunidad condicionan las acciones e interacciones sociales de sus miembros, como también la relación con la información.

En comunidades homogéneas, la comunicación interpersonal es el modo más efectivo de comunicación, y en ellas, los líderes de opinión³, que “en esas comunidades pueden ser simultáneamente miembros del consejo municipal, representantes del club local y miembros de una junta de planificación”⁴, ocupan un papel importante.

Las decisiones en este contexto están en manos de pocos individuos y hay escasa consulta popular. Debido a estas relaciones interpersonales es posible que las informaciones de interés general se distribuyan igualitariamente entre los miembros.

³ Merton clasificó a los líderes de opinión en locales y cosmopolitas. En una investigación realizada en la comunidad de Rovere, el autor analizó también la conducta de los líderes con los medios de comunicación. Cfr. MERTON, Robert T. K., *Teoría y Estructura Sociales*, Fondo de Cultura Económica, 2da. Edición, México, 1964, pp. 392-405.

⁴ Cfr. VISWANATH, Kasisomayajula; FINNEGAN, John. R. “The knowledge gap hypothesis: Twenty – Five years later” en BURLESON, BRANT R. (Ed.), *19 Communication Yearbook*. Sage Publications Inc., Thousand Oaks-London-New Delhi, 1996, p. 206.

La estructura de la comunidad condiciona también el uso que las personas hacen de los medios y en relación dialéctica, también las pautas que los medios utilizan para informarlos. “En una comunidad rural pequeña, más orientada hacia la tradición, el periódico local semanal está dominado por las noticias locales y la probabilidad de que los miembros de esa comunidad lean periódicos metropolitanos es escasa”⁵.

En consecuencia, en una comunidad homogénea los diarios se convierten en una fuerza de poder local, evitando mostrar conflictos para reflejar consenso.

En sistemas heterogéneos o pluralistas, los miembros recurren a los medios de comunicación para estar informados sobre las opiniones y las acciones relevantes de diferentes grupos⁶.

Los medios masivos no reemplazan a las relaciones interpersonales, pero se convierten en la principal fuente de información sobre temas lejanos a la experiencia de los ciudadanos. Estos temas difundidos por los medios, en razón de sus contenidos especializados, atraen sólo la atención de aquellos segmentos con interés en determinados temas y sobre los cuales, por lo general, estos segmentos cuentan con información previa. En consecuencia, en una sociedad heterogénea “donde hay diversidad de intereses, los medios tienden a reflejar las orientaciones de los segmentos mejor posicionados en la escala de poder”⁷.

Por consiguiente, la complejidad y el pluralismo del contexto son factores que afectan las brechas de conocimiento. “A causa de la especialización, la abundancia de información sobre temas específicos puede operar acercando sólo a aquellos segmentos con intereses bien definidos, que tienen acceso a ese tema y además alguna información sobre el mismo”⁸.

⁵ TICHENOR, Phillip J.; DONOHUE, George A.; OLIEN, Clarice N., *Community, Conflict and the Press*, op. cit., p. 120.

⁶ Olien y colaboradores definen a la comunidad pluralista como una estructura con alto grado de especialización, grandes diferencias ocupacionales, formas de gobierno burocráticas, una organización educativa ampliada, gran diversidad religiosa y racial y una tendencia a la valoración social basada más en el mérito que en la familia u otro grupo primario. Por otra parte, las relaciones sociales son más estructuradas y en su mayor parte de carácter secundario; hay grandes contrastes entre la vida del trabajo y la familiar. Cfr. OLIEN, C. N., “Conflict, Consensus, and...” , p. 310.

⁷ TICHENOR, Phillip J.; DONOHUE, George A.; OLIEN, Clarice N., *Community, Conflict and...* , p. 121.

⁸ VISWANATH, Kasisomayajula; FINNEGAN JR., John. R., “The knowledge gap ...”, p. 204.

Por otra parte, cuando Tichenor y colaboradores⁹ mencionan a los medios de comunicación como un factor que condiciona el conocimiento, señalan que las características de la comunidad influyen tanto en la naturaleza de los medios, como en el sistema de distribución de la información¹⁰. Los mismos autores, en un trabajo de 1980, afirmarán que los sistemas de comunicación son subsistemas de estructuras mayores en donde operan.

Por lo tanto, el papel de los medios de comunicación, y las pautas de uso por parte del público, son diferentes según la estructura de la comunidad. Así, “los usos diferenciales de los medios conducen a diferentes combinaciones de modelos de uso. Esto exige que los grupos organizados [empresas informativas] conozcan los modos de recepción si quieren llegar al gran público a través de los diversos canales”¹¹.

Para caracterizar el papel de los medios, tanto en una comunidad homogénea como en una heterogénea, proponemos utilizar el concepto de orientación que Merton emplea para diferenciar a los líderes locales de los cosmopolitas¹².

Al hacer un paralelo con los medios, en una comunidad local, la orientación de estos se circunscribe a temas relacionados con intereses locales; en el caso de las comunidades heterogéneas, los medios orientan en muchos temas relacionados con grupos con intereses particulares.

Al igual que los líderes cosmopolitas¹³, los medios en las comunidades hete-

⁹ Cfr. TICHENOR, Phillip J.; DONOHUE, George A.; OLIEN, Clarice N., “Mass media flow and differential growth in knowledge”, *Public Opinion Quarterly*, 34, 1970.

¹⁰ Los autores sostienen que la mayoría de las noticias especializadas necesarias para los intereses de determinados grupos, aparecen en la prensa escrita; tradicionalmente utilizada por los segmentos más educados.

¹¹ TICHENOR, Phillip J.; DONOHUE, George A.; OLIEN, Clarice N., *Community, Conflict and...*, p. 121.

¹² Para este autor, “la orientación social difiere del papel social. El papel se refiere al modo como son puestos en práctica los derechos y deberes inherentes a una posición social; la orientación alude al tema subyacente en el complejo de papeles desempeñados por un individuo. Es el tema (tácito o explícito) lo que encuentra expresión en cada uno de los complejos de papeles sociales en que está envuelto el individuo”. MERTON, *op.cit.*, p. 392.

¹³ “El principal criterio para diferenciar a los dos influyentes se encuentra en su orientación [hacia su comunidad] El individuo localista limita en gran parte sus intereses a esta comunidad (...) y se preocupa por los problemas locales (...) Es estrictamente hablando, parroquial. Lo contrario ocurre con el tipo cosmopolita. (...) está orientado de manera importante hacia el mundo exterior. (...) es ecuménico”. MERTON, *op.cit.* p. 393.

rogéneas se caracterizan por ofrecer orientaciones en diversidad de temas, tanto nacionales como internacionales, evidenciando su apertura al mundo y su especialización: "(...) la estructura más pluralista tiende a reforzar la separación de los roles de acuerdo con la especialización y las relaciones profesionales"¹⁴.

Por lo tanto, mientras la importancia de las relaciones interpersonales en las comunidades homogéneas hace posible predecir que algunas informaciones puedan distribuirse más rápido y de forma equitativa entre todos los segmentos sociales; la especialización de la información en las comunidades heterogéneas, aumenta la dependencia hacia los medios y prevé un desigual nivel de conocimientos en los temas difundidos por ellos. Por lo que en éste último tipo de comunidades, distintas investigaciones han encontrado mayores brechas de conocimiento¹⁵.

No obstante, algunos estudios mostraron que en ciertos casos la relación anterior no se cumple. Según sus resultados, las brechas basadas en el nivel socioeconómico podrían estrecharse más rápidamente en comunidades pluralistas que homogéneas. Para Viswanath, las razones de estos resultados son: a) el tipo de distribución de la información, caracterizada por múltiples medios de acceso a los diferentes temas; b) la circulación constante de noticias y la yuxtaposición de informaciones, que incrementa la asimilación de sus contenidos por parte del público¹⁶; c) la mayor posibilidad de conflicto en comunidades heterogéneas¹⁷.

¹⁴ TICHENOR, Phillip J.; DONOHUE, George A.; OLIEN, Clarice N., *Community, Conflict and ...*, p. 120.

¹⁵ Otros trabajos, mencionados por Viswanath, que sostienen esta afirmación son: en los Estados Unidos, Douglas y col., 1970; Gandy y El Waylly, 1985; Gaziano, 1988 y en India, Galloway, 1977; Shinghi y Mody, 1976. Véase al respecto, VISWANATH, K.; FINNEGAN JR., John. R. *The knowledge gap hypothesis: Twenty-Five years later...*, p. 206.

¹⁶ Viswanath describe "un estudio de la circulación de diarios metropolitanos realizado por Donohue y colaboradores en Minnesota (1986), quien utilizó el centimetrage diario de lectura para valorar la penetración de los diarios en distintos tipos de sociedades. Este autor observó una disminución de la influencia de esos diarios en áreas no metropolitanas y registró un incremento de la asociación entre nivel de lectura de diarios metropolitanos y educación tanto en las ciudades regionales como en las áreas rurales. En un análisis posterior, Tichenor y colaboradores confirmaron que el centimetrage de lectura diario en pequeños pueblos también se encontraba relacionado con la educación, sugiriendo un potencial aumento de la brecha. Sin embargo, Horstmann (1991) mostró que entre lectores con nivel de lectura similar la asociación entre conocimiento y educación desaparece. Estos tres estudios sugieren que las comunidades rurales tienen una limitación significativa para compensar la falta de canales especializados accesibles en zonas urbanas". *Ibid.*, p. 207.

¹⁷ El rol de la controversia en la relación entre brecha y conocimiento será abordado más adelante.

En síntesis:

- a) en las comunidades homogéneas, dada sus características estructurales, se reducen las brechas de conocimiento en informaciones generales y de naturaleza menos especializada;
- b) en cuestiones específicas, las brechas de conocimiento son más probables en las comunidades menos pluralistas; y
- c) en determinadas circunstancias, cuando el tipo de información es especializado, las comunidades heterogéneas tienen más ventajas que las homogéneas, ya que disponen de una mayor variedad de medios para que sus miembros adquieran determinada información.

3. Comunidad, lazos comunitarios y el factor aglutinante

En este apartado consideraremos la participación de los lazos comunitarios y de lo que algunos autores han denominado *community-boundednes*. Se analizará cómo condiciona el conocimiento de ciertos temas los diferentes grados de integración de las personas a su comunidad, y cuándo un asunto o tema puede actuar como factor de integración.

Viswanath y Finnegan definieron como *community-boundednes*¹⁸ al factor aglutinante que en una comunidad particular puede afectar la distribución del conocimiento. Para estos autores, las brechas basadas en factores estructurales, como la educación, serían menores en temas que interesan a la comunidad.

En primer lugar, vamos a considerar el papel de la integración social, medida a partir de los lazos comunitarios en la adquisición del conocimiento. Para ello examinaremos el aporte realizado por Viswanath, Kosicki y Fredin en un artículo publicado en el año 2000.

Sus autores, a partir de resultados de trabajos anteriores, que habían mostrado la relación directa entre la exposición a los medios y los lazos comuni-

¹⁸ No habiendo traducción al castellano realizada por otros autores, se adopta la de factor aglutinante o factor de unión.

tarios¹⁹ y entre los lazos comunitarios y el conocimiento, se propusieron: 1) indagar en cómo los lazos en la comunidad local pueden mitigar las brechas de conocimiento sobre los asuntos públicos locales, bajo el supuesto de que los más integrados tienen un mayor nivel de conocimiento; 2) analizar cómo un asunto o tema puede funcionar como factor de unión para una comunidad, ya sea por el nivel de compromiso o por la controversia generada por dicho tema.

En relación con el primer objetivo, los supuestos de la investigación fueron: que a mayor relevancia de un tema en una comunidad o en un grupo en particular, mayor será la atención que sus miembros prestarán a dicho tema, reduciéndose en consecuencia, las distancias en el conocimiento.

Los autores sostienen que los lazos que unen a los miembros a su comunidad, les ayudan a descubrir sus intereses y a identificar y adquirir la información recibida²⁰. Para ellos, el reconocimiento de eventos y sucesos importan-

¹⁹ Los autores definieron lazos comunitarios tomando ideas de dos disciplinas. "Una idea proviene de la literatura de ciencias políticas que ha definido que la vinculación con las instituciones comunitarias, con la sociedad cívica, crean un capital social que puede generar que las personas estén enteradas sobre temas de la comunidad —*connectedness*—. Una segunda idea, proveniente de la literatura sociológica, estudia los lazos comunitarios como originados en y relativos a la inversión en la comunidad". Cfr. VISWANATH, K.; KOSICKI, G. M.; FREDIN, E.S., "Local community ties, community-boundedness, and local public affairs knowledge gaps", *Communication Research*, vol.27, issue 1, 2000 p. 27.

²⁰ En relación con la participación en organizaciones, ya Lazarsfeld, en su renombrado estudio de Erie County (Ohio) durante la campaña electoral de 1940, publicada en 1953 con el título *The Election is over*, había señalado que la pertenencia a organizaciones acentuaba la predisposición política. Cuando la organización es coincidente con las características del votante, se refuerza la predisposición política. De lo contrario, la organización puede ser una "contrapresión" (término utilizado por Lazarsfeld, para señalar que la persona tiene alguna característica que no coincide con la predisposición esperada). En este caso, el votante puede elegir de modo diferente a lo esperado para adecuarse a la organización; "...si una persona de bajos ingresos pertenecía a una organización cuya mayoría procedía de estratos sociales más altos, entonces era probable que votase a los republicanos". LAZARSELD, Paul Felix, "La campaña electoral ha terminado", en de MORAGAS SPA, Miguel, *Sociología de la Comunicación de Masas, III. Propaganda política y opinión pública*, Gustavo Gilli, Barcelona, 1985, p. 26.

tes para la comunidad, facilita la participación y agiliza la formación de redes horizontales²¹.

Una de las razones por las que el compromiso cívico con los asuntos locales es útil en la democracia es que las relaciones de los miembros en las organizaciones comunitarias, están basadas en relaciones horizontales de confianza, solidaridad e interdependencia y no en relaciones verticales de dependencia²².

Estos tejidos sociales, desde esta perspectiva, favorecerían la igualación del conocimiento.

Por otra parte, los medios locales realizan una función de integración a la vida comunitaria y los miembros integrados a comunidades u organizaciones recuerdan más los mensajes de su entorno que los miembros que no tienen pertenencia²³.

En este sentido, los grupos de poder movilizan a los miembros y a la comunidad en los temas locales, captando la atención de la cobertura de estos medios y generando ciertas definiciones y orientaciones para el resto del público²⁴.

En relación con los lazos comunitarios y la exposición a los medios locales, Viswanath y colaboradores sostienen como hipótesis que los miembros

²¹ Los autores apoyan estas afirmaciones en los siguientes trabajos: Seeman (1966), quien reportó una relación positiva entre grado de liderazgo y el nivel de conocimiento. Los datos de la investigación demostraron que los trabajadores organizados estaban más interesados en política y tenían mayor conocimiento del tema. McLeod y sus colegas (1996) utilizaron en su investigación, la dimensión integración social y observaron que la misma estaba relacionada con el conocimiento y el interés político. Pearson (1993) mostró dos asociaciones: la primera entre el conocimiento y el tiempo de residencia y la segunda, entre la actividad política y la participación en la organización. VISWANATH, Kasisomayajula; KOSICKI, G.M.; FREDIN, E.S., "Local community ties...", p. 27.

²² *Ibid.*, p.27.

²³ Cfr. TICHENOR, Phillip J.; DONOHUE, George A.; OLIEN, Clarice N., "Mass media flow..."; ETTEMA, James S.; KLINE, F. Gerald, "Deficits, differences, and ceilings. Contingent Conditions for understanding the Knowledge gap", *Communication Research*, vol. 4, n.2., 1977, pp. 179-203.; TICHENOR, Phillip J.; DONOHUE, George A.; OLIEN, Clarice N., *Community, Conflict and ...*

²⁴ Cfr. TICHENOR, Phillip J.; DONOHUE, George A.; OLIEN, Clarice N.; *Community, Conflict and ...*, p. 124.

más integrados en las comunidades locales tienen mayores probabilidades de tener mayor conocimiento de los temas que afectan a su comunidad que aquellos que no están integrados en ella. “Las brechas de conocimiento entre segmentos de diferente nivel económico social, tienden a aparecer menos entre los miembros con lazos fuertes con la comunidad que entre los que tienen lazos débiles”²⁵.

Como hemos dicho, el segundo objetivo del trabajo en estudio fue describir la relación entre el conocimiento y un tema o asunto convertido en factor aglutinante.

Con el soporte de investigaciones anteriores Viswanath y colaboradores analizaron la relevancia de un tema para una comunidad específica. Partieron del supuesto de que, cuando los miembros de un grupo consideran importante un tema, este se convierte en un factor de unión y, por lo tanto, es menos probable que se establezcan brechas de conocimiento en dicho tema.

De modo contrario, si un tema no es relevante, o de importancia inmediata para los miembros de una comunidad, aumenta la probabilidad de que las brechas de conocimiento sean más profundas entre los distintos segmentos sociales.

Para los autores, que un factor resulte aglutinante depende de que sea definido como relevante por los grupos de poder y que éstos transfieran su importancia a todos los miembros de la comunidad.

Los medios ocupan un papel activo en este proceso de consenso, debido a que, a través de sus rutinas informativas e ideologías editoriales, pueden nuclear las opiniones de los líderes y de sus fuentes institucionales²⁶. El argumento del factor aglutinante supera al concepto de funcionalidad de la información para un individuo –nivel microsocioal–, porque ese tema debe ser percibido como relevante para el sistema o subsistema –la comunidad–.

Dado este razonamiento los autores propusieron la siguiente hipótesis: “Es menos probable que las brechas de conocimiento se establezcan cuando el tema es un factor de unión para la comunidad que cuando no lo es”²⁷.

²⁵ VISWANATH, K.; KOSICKI, G.M.; FREDIN, E.S., “Local community ties...”, p. 27.

²⁶ Cfr. LOVRICH, Jr.N.P.; PIERCE, J.C., “Knowledge gap. Phenomena: Effect of Situation-Specific and Transsituational Factors”. *Communication Research an International Quarterly*. vol. 11, n. 3, July, 1984.

²⁷ VISWANATH, K.; KOSICKI, G. M.; FREDIN, E.S., “Local community ties...”.

La investigación mencionada se realizó en el condado de Franklin (Ohio) y midió la distribución del conocimiento sobre un programa de control del crimen. En este estudio se observó la exposición a los medios, los lazos comunitarios, el factor de unión –*community-boundedness*– y variables demográficas²⁸.

La primera hipótesis enunciaba que los lazos con la comunidad serían una condición importante para explicar la presencia o ausencia de brechas entre los miembros de bajo y alto nivel socioeconómico. Esta hipótesis no pudo ser comprobada totalmente, ya que la asociación entre educación y al menos una dimensión del conocimiento continuó siendo significativa independientemente de los lazos comunitarios.

Los autores explicaron estos resultados de la siguiente manera: 1) los lazos comunitarios se relacionaban con la atención selectiva prestada a los medios locales. Sin embargo se observó que las personas prestaban más atención a noticias de contenido político, económico o educativo que a aquellas sobre homicidios; y 2) ambos programas –control del crimen y prevención– afectaron de diversa manera a los distintos grupos²⁹.

²⁸ La investigación aplicó 661 entrevistas a votantes mayores de 18 años registrados en el condado Franklin de Ohio. Las variables independientes consideradas fueron los lazos comunitarios y un tema tenido en cuenta como factor aglutinante. Se usaron dos medidas de conocimiento como variable dependiente: 1) conocimiento de los homicidios, y 2) conocimiento de los programas de control de crimen.

Los indicadores de lazos comunitarios fueron: 1) el tiempo de residencia en la comunidad; 2) la perspectiva futura de residencia en ese lugar; 3) el número de grupos comunitarios en los que los entrevistados participaban; 4) ser propietario de una vivienda; 5) la participación política.

El factor de unión –*community-boundedness*– fue un programa de control del crimen local, que consistió en que ciertos barrios interurbanos fueron rodeados y vigilados minuciosamente por la Policía. El programa recibió críticas de la prensa local y de grupos de derechos civiles por considerar que afectaba los derechos de las minorías; sólo se implementó en barrios donde la tasa de crimen era alta.

El supuesto fue que el impacto del programa afectaría más a los miembros de grupos minoritarios y a quienes vivían en el cordón circundante de la ciudad.

En tanto, la tasa de conocimiento de homicidios fue evaluada por dos indicadores: (a) el número de homicidios cometidos en la ciudad hasta el momento del estudio y (b) el número de homicidios del año anterior; habida cuenta de que los medios de comunicación locales habían prestado especial atención al número “*record*” de homicidios que se habían cometido en la ciudad en ese año.

La otra variable dependiente, conocimiento del programa del control del crimen, fue evaluada preguntando a las personas si conocían el programa del control del crimen y su nombre.

²⁹ El programa contra el crimen usado en la ciudad hizo que la policía demarcara barrios enteros y detuviera a cualquier persona hasta por una violación de tránsito. Esta situación generó conflicto entre los miembros de los grupos minoritarios por la restricción de sus libertades civiles.

La segunda hipótesis intentó medir la influencia del *community-boundedness*. El supuesto fue que las brechas de conocimiento eran menos probables de establecerse en temas de interés para la comunidad.

Los autores analizaron los resultados en los dos grupos observados: a) residentes de zonas lindantes con la ciudad afectada por el crimen y por el programa para combatirlo; y b) miembros de grupos minoritarios, residentes de la ciudad directamente afectada. Los datos indicaron que ser residente de la ciudad no condicionaba el conocimiento del programa contra el crimen. Sin embargo, demostraron que la raza operaba como un factor aglutinante y conformaba "comunidad". En consecuencia, los blancos conocían más del programa contra el crimen que otras minorías, cualquiera que fuera su situación sociodemográfica.

En síntesis:

a) los lazos comunitarios reducen las brechas de conocimiento al incentivar actitudes de lealtad para con la comunidad.

b) un asunto o tema identificado por la comunidad como factor de unión puede contribuir a la nivelación del conocimiento.

4. El conflicto

El conflicto es otra de las situaciones de la estructura social que puede condicionar la distribución del conocimiento. El propósito de este apartado será reunir algunas observaciones respecto a su funcionamiento en la comunidad.

Este tema en relación con las diferencias del conocimiento fue abordado por Tichenor, Donohue y Olien en *Communication and Community conflict* en 1980. En este artículo ellos sostuvieron que niveles crecientes de conflicto social, en particular aquellos asociados con cuestiones de la comunidad que tocan intereses básicos de diferentes grupos, generan y distribuyen nuevos conocimientos y además despiertan el interés de los afectados. Desde esta perspectiva, para los autores, el conflicto sería funcional a una distribución equitativa de ese tipo de informaciones³⁰.

En ese sentido, las brechas en el conocimiento sobre un tema controvertido pueden estrecharse debido a que la discusión pública, sobre ese tópico, se activa dentro del sistema social.

³⁰ Cfr. TICHENOR, Phillip J.; DONOHUE, George A.; OLIEN, Clarice N. *Community, Conflict and ...*, pp. 122-123.

Para ellos, el conflicto es un ejemplo de cuestión pública relevante y, por lo tanto, cuanto mayor es el número de afectados por una situación controvertida, mayor será la información sobre ese tema en toda la comunidad, hecho que podrá derivar en una nivelación del conocimiento.

En esta línea, Ettema y Kline también mencionan al conflicto como un factor que iguala la motivación por adquirir información en todos los segmentos sociales³¹. Por su parte, Bonfadelli afirma que: "(...) es de esperar una moderada brecha de conocimiento en tópicos controvertidos de nivel macro-social: debido a que la controversia estimula la comunicación y la búsqueda de información, y por lo tanto, más gente adquiere más conocimiento"³².

El conflicto aparece entre los grupos que pretenden mantener el *statu quo* y los que promueven el cambio al considerarse en desventaja, "en consecuencia, los ciudadanos de todos los niveles sociales debido al conflicto de intereses adquieren un monto de información semejante sobre el tema de la controversia"³³.

En consecuencia, el conflicto, al crear mayores necesidades de comunicación entre los diferentes grupos sociales, tiende a aumentar la distribución de información y la adquisición de conocimiento³⁴. Sin embargo, la información difundida no es homogénea, porque grupos con intereses opuestos en las distintas etapas del conflicto, generan informaciones disímiles.

Algunos investigadores, al analizar el papel de los medios de comunicación en una situación de conflicto, señalan dos contribuciones: a) la cobertura periodística al incrementar la controversia permite igualar los niveles de entendimiento y nivelar la exposición selectiva, o b) la controversia incentiva la información y permite que los grupos informados estén en mejor posición que los desinformados³⁵.

³¹ Cfr. ETTEMA, James S.; KLINE, F. Gerald. *op. cit.*, p. 189.

³² BONFADELLI, Heinz "The internet and knowledge gaps. A theoretical and empirical investigation", *European Journal of Communication*, vol. 17(1), 2002, pp. 65-84.

³³ TICHENOR, Phillip J.; DONOHUE, George A.; OLIEN, Clarice N., *Community, Conflict and...*, p. 119.

³⁴ Cfr. VISWANATH, Kasisomayajula; FINNEGAN JR., John. R., "The knowledge gap hypothesis ...", p. 208.

³⁵ Cfr. TICHENOR, Phillip J.; DONOHUE, George A.; OLIEN, Clarice N., *Community, Conflict and ...*, p. 118.

La adopción de una u otra alternativa supone otorgar a los receptores un papel más o menos activo frente a la información proveniente de los medios. Desde la perspectiva de estos autores³⁶, la potencialidad de los medios de influir en la opinión pública en la selección de los temas, que refleja la primera contribución, puede ser peligrosa.

La otra perspectiva de análisis que los investigadores describen está vinculada con la funcionalidad o no del conflicto para la adquisición del conocimiento.

El conflicto será funcional al logro de metas sociales cuando “la existencia de elites de conocimiento pueda servir para alertar al resto de la comunidad en cuanto a la relevancia [de un tema] en torno a los intereses locales y crear de esa manera una conciencia inicial”³⁷. Por ejemplo, Lovrich y Pierce, en una investigación sobre políticas públicas en la cuestión del agua, sostienen: “los líderes construyen las percepciones de algunos tópicos apremiantes y por ende incentivan la adquisición de la información necesaria para comprender dichos temas”³⁸.

En esa misma línea, Viswanath, en 1996 agrega que, en situaciones de injusticia social o de problemas específicos, los conflictos se manifiestan a partir de movilizaciones de asociaciones, organizaciones e instituciones que buscan la participación de sus miembros, y del público en general, para influir en las decisiones políticas.

En relación con este tema en una investigación realizada en la Ciudad de Buenos Aires (Argentina) durante el año 2002, sobre los movimientos de protesta (cacerolazos, asambleas barriales) que ocurrieron debido a las medidas económicas; se arribó a la siguiente conclusión:

... los porteños [residentes de la Ciudad de Buenos Aires] afectados en su situación económica objetiva participan más que los no afectados y presentan una mayor exposición a la información en razón de la necesidad de

³⁶ Con una preocupación similar, pero otorgando el poder a los medios, McCombs y Shaw generaron, también en la década de 1970, la teoría de la *agenda setting*, que enuncia que los medios instalan en el público los temas de preocupación.

³⁷ TICHENOR, Phillip J.; DONOHUE, George A.; OLIEN, Clarice N., *Community, Conflict and ...*, p. 124.

³⁸ LOVRICH, Jr., N.P.; PIERCE, J.C., *op.cit.*, p. 431.

estar informados. Por otra parte, independientemente de la situación objetiva, los que más se exponen a los medios participan más³⁹.

El hecho de que los grupos tomen conciencia y se movilicen ayuda a la difusión de la información y facilita el tratamiento de los temas de conflicto. En consecuencia, el aumento de la difusión del tema y de las discusiones interpersonales, será acompañado por un aumento en la exposición a ese tema en los medios, lo que contribuirá a la nivelación del conocimiento.

Por otra parte, siguiendo a Lovrich, el conflicto será disfuncional cuando consolide desigualdades en el conocimiento, "(...) un sistema democrático se funda en gran medida en la capacidad de los segmentos de bajo nivel socio-económico de peticionar y obtener como respuesta aquellas políticas que atiendan a sus intereses"⁴⁰.

Este autor parte del supuesto de que estos grupos participan poco, en consecuencia se profundizan las distancias en el conocimiento de éstos segmentos respecto de los más activos.

Por último, en relación con la función del conflicto, Olien, Donohue y Tichenor⁴¹ describen algunos casos en los que éste no actúa reduciendo las brechas de conocimiento entre los diferentes segmentos sociales. Según su experiencia, en temas permanentes de conflicto, el interés desaparece porque los miembros de la comunidad perciben que es imposible modificar la situación:

Mientras las situaciones de conflicto frecuentemente estimulan la comunicación, el interés y el pensamiento, en situaciones en donde el tema de conflicto se percibe sin solución o como una causa perdida, se puede provocar el desinterés del público. 'Esto es inútil' es el argumento dado a menudo para ignorar o no considerar ese tema público⁴².

³⁹ BAQUERIN DE RICCITELLI, M. Teresa; BORGAMINCK DE DE LA TORRE, Lidia, "Comunicación y movimientos de protesta" en *Instituto de Comunicación Social, Periodismo y Publicidad*. -2003. ICOS -Pontificia Universidad Católica Argentina- UCA. boletín n° 5, junio, 2003, p. 8.

⁴⁰ LOVRICH Jr. N.P.; PIERCE, J.C. *op. cit.*, p. 431.

⁴¹ Cfr. OLIEN, Clarice N.; DONOHUE, George A.; TICHENOR, Phillip J. "Conflict, Consensus, and ...", p. 317.

⁴² *Ibid.* p. 317.

En síntesis:

a) el conflicto incrementa la interacción dentro del sistema y ayuda a la delimitación de los intereses del grupo, a la clarificación de los valores y la posición de todos y cada uno.

b) en situaciones particulares, el conflicto contribuye a la nivelación del conocimiento⁴³.

5. Conclusiones

La mayor parte de las investigaciones que abordaron la problemática del distanciamiento social de la información buscaron describir la influencia de factores sociales y situacionales en los diferentes segmentos.

El propósito de este trabajo fue sistematizar algunas experiencias que han demostrado que las características de la comunidad también condicionan el conocimiento del público, sobre distintos temas. De modo particular se ha analizado la influencia de: la estructura de la comunidad, los lazos comunitarios, el factor aglutinante y el conflicto, y se ha arribado a las siguientes conclusiones:

–El conocimiento se distribuye de manera diferente en comunidades homogéneas y heterogéneas, debido a que la complejidad y el pluralismo del contexto son factores que afectan a la adquisición de dicho conocimiento.

–La estructura de la comunidad condiciona: el flujo de la información, los diferentes canales de comunicación y las vías de distribución.

–Las relaciones interpersonales en las comunidades homogéneas predicen una distribución más rápida y equitativa de la información.

–La especialización, propia de las comunidades heterogéneas, aumenta la dependencia con respecto a los medios y prevé un desigual nivel de conocimiento.

–Los lazos comunitarios operan reduciendo las brechas de conocimiento, al incentivar actitudes de lealtad para con la comunidad.

–Un asunto o tema, identificado por la comunidad como factor aglutinante, puede dar por resultado una reducción en las brechas de conocimiento.

⁴³ Estos antecedentes abren una línea de investigación, no explorada hasta el momento, orientada a describir en qué casos el conflicto no opera reduciendo las brechas de conocimiento.

–El conflicto aumenta el interés y la preeminencia de un tema; es considerado un factor que iguala la motivación por adquirir información entre todos los segmentos sociales; crea necesidades de comunicación entre los diferentes grupos. Tiende a incrementar la distribución y la adquisición de información, incluso a través de canales interpersonales.

Bibliografía citada

- BAQUERIN DE RICCIPELLI, M. Teresa; BORGAMINCK DE DE LA TORRE, Lidia, "Comunicación y movimientos de protesta" en *Instituto de Comunicación Social, Periodismo y Publicidad*. -2003. ICOS -Pontificia Universidad Católica Argentina- UCA. Boletín N° 5; Buenos Aires; Argentina; junio 2003.
- BONFADELLI, Heinz, "The internet and knowledge gaps. A theoretical and empirical investigation", *European Journal of Communication*, vol. 17 (1), 2002.
- ETTEMA, James S.; KLINE, F., Gerald, "Deficits, differences, and ceilings. Contingent Conditions for understanding the Knowledge gap", *Communication Research*, vol. 4, n. 2, 1977.
- GENOVA B.K.L.; GREENBERG, Bradley S., "Interest in News and Knowledge Gap", *Public Opinion Quarterly*, 43, 1979.
- LAZARSELD, Paul Felix, "La campaña electoral ha terminado", en de MORAGAS SPA, Miguel, *Sociología de la Comunicación de Masas, III. Propaganda política y opinión pública*, Gustavo Gilli, Barcelona, 1985.
- LOVRICH, Jr.N.P.; PIERCE, J.C., "Knowledge gap. Phenomena: Effect of Situation-Specific and Transituational Factors". *Communication Research an International Quarterly*. vol. 11, n. 3, Sage Publications, Beverly Hills, London, New Delhi, July 1984.
- MERTON, Robert T. K., *Teoría y Estructura Sociales*, Fondo de Cultura Económica, 2da. Edición, México, 1964.
- OLIEN, Clarice N.; DONOHUE, George A.; TICHENOR, Phillip J., "Conflict, Consensus, and Public Opinion", en GLASER, Theodore L.; SALMON, Charles T. *Public Opinion and the Communication of Consent*, The Guilford Press, New York, 1995.
- TICHENOR, Phillip J.; DONOHUE, George A.; OLIEN, Clarice N., *Community, Conflict and the Press*, Sage Publications, Beverly Hills, California, 1980.
- TICHENOR, Phillip J.; DONOHUE, George A.; OLIEN, Clarice N., "Mass media flow and differential growth in knowledge"; *Public Opinión Quarterly* 34, 1970.
- VISWANATH, Kasisomayajula; KOSICKI, G.M.; FREDIN, E.S., "Local community ties, community-boundedness, and local public affairs knowledge gaps", *Communication Research*, vol.27 Issue 1.p27,24. Feb.2000 [Consultado el 20 de junio de 2001]; disponible en: Academic Search Premier, Psychology &Behaviorial Sciences Collection, <http://search.epnet.com/custlogin.asp?custid=s83395540>.
- VISWANATH, Kasisomayajula; FINNEGAN JR., John. R., "The knowledge gap hypothesis: Twenty – Five years later" en *19 Communication Yearbook*. Published Annually for the International Communication Association. BURLESON, BRANT R., Editor. Sage

Publications Inc., Thousand Oaks, London, New Delhi. Printed in the United States of América, 1996.

VISWANATH, Kasisomayajula; FINNEGAN JR., John. R., "Health and knowledge gap", *American Behavioral Scientist.* , vol.34. Issue 6, p 712-15, Jul-Aug., 1991. [Consultado el 6 de diciembre de 2000], disponible en: Academic Search Premier, Academic Search Elite, <http://search.epnet.com/custlogin.asp?custid=s83395540>.