

## Mensajes de texto (SMS) en la radio comunitaria e independiente<sup>1</sup>

En primera instancia podría decirse que los mensajes de texto SMS deberían incluirse entre las herramientas esenciales de una radio comunitaria. Los mensajes SMS son económicos y de fácil uso y en los últimos años el uso de los equipos necesarios para enviar o recibir este tipo de mensajes se extendió mucho. Sin embargo, un estudio de proyectos recientes indica que el uso de mensajes SMS por las radio comunitarias e independientes en el mundo en desarrollo se encuentra en las fases iniciales. En la mayoría de las emisoras de radio el uso de los mensajes SMS es informal. Los pocos casos identificados de estaciones comunitarias que hacen un uso más complejo de los mensajes SMS se vinculan con crisis políticas o desastres naturales y han sido inevitablemente financiados por donantes. Son pocas, o ninguna, las experiencias de uso complejo de mensajes SMS sin financiación y soporte técnico externos, aún cuando los recursos financieros y técnicos son mínimos.

Cuando se desarrolló el estándar de telefonía móvil GSM, los ingenieros incluyeron la posibilidad de enviar mensajes de texto cortos (hasta 160 caracteres) de un teléfono a otro. Los operadores eran escépticos en relación con la capacidad de este nuevo servicio para interesar a los clientes o para producir ingresos, pero los consumidores adoptaron el servicio masivamente, como una alternativa económica de las llamadas de voz. Con el tiempo, nuevas aplicaciones y servicios fueron desarrollados posibilitando, por ejemplo, la difusión de mensajes, pagos a través de los teléfonos móviles y servicios de encuestas e información. En el año 2007, los ingresos globales por mensajes SMS fueron superiores a los 50.000 millones de USD, con más de un billón de mensajes enviados.<sup>2</sup>

A medida que los teléfonos móviles se vuelven más comunes, los mensajes SMS están siendo usados por los medios comunitarios de diversas formas.

En la forma más simple, los anunciantes y periodistas difunden el número telefónico de sus teléfonos móviles e invitan a los oyentes a enviar mensajes con comentarios sobre las noticias, preguntas, saludos, pedidos de canciones... Algunos de estos mensajes son usados en las emisiones. En algunos casos, las estaciones han desarrollado sistemas para generar un flujo de retroalimentación a través de los teléfonos móviles de forma de que los oyentes ni siquiera tengan que pagar el costo de un SMS. Por ejemplo, la radio Xtreme FM, una radio pirata orientada a la comunidad del Reino Unido tiene un teléfono móvil permanentemente en el estudio:

*“Vibra cada algunos segundos en la medida en que los oyentes llaman y envían mensajes de texto. Al revisar la bandeja de entrada, puedo observar el número de ‘llamadas perdidas’. Big N explica que de esta forma los piratas pueden medir la popularidad de un disco. Si a un oyente le gusta una canción, realizan una llamada e inmediatamente cortan la llamada, de forma que el teléfono móvil del estudio registra una ‘llamada perdida’. Esto no cuesta absolutamente nada a los oyentes. Si Xtreme FM recibe más de 20 llamadas perdidas realizadas desde distintos números antes de que una canción termine, el DJ vuelve a emitir la canción. Esta es la razón por la cual los adolescentes escuchan radios piratas: son interactivas de una forma que las estaciones legales no pueden igualar.”<sup>3</sup>*

Otro ejemplo es Interactive Radio for Justice (Radio Interactiva para la Justicia), un programa radial en Ituri, República Democrática del Congo (RDC) que responde preguntas de los oyentes enviadas

<sup>1</sup> Texto preparado por Bruce Girard en el marco de una investigación colectiva de Ritmosur. Vease el documento de trabajo de la investigación sobre la radio en la era digital en [http://ritmosur.org/img\\_upload/4065b7d989c5ad1bb5a31d21f5397b2e/la\\_radio\\_en\\_la\\_era\\_digital\\_02.pdf](http://ritmosur.org/img_upload/4065b7d989c5ad1bb5a31d21f5397b2e/la_radio_en_la_era_digital_02.pdf). Más información sobre radio y SMS en el blog Radio2.0 (en inglés) <http://comunica.org/radio2.0/archives/tag/sms>

<sup>2</sup> [http://www.portioresearch.com/Mob\\_Mess\\_Fut\\_brochure.pdf](http://www.portioresearch.com/Mob_Mess_Fut_brochure.pdf)

<sup>3</sup> <http://amsterdam.nettime.org/Lists-Archives/nettime-l-0309/msg00107.html>

por SMS sobre temas relacionados con la justicia. Ethan Zuckerman señala que el envío de preguntas a través de mensajes SMS permite el anonimato, un aspecto muy importante cuando la pregunta es “¿Pueden los soldados alojarse en mi casa y comer mi comida sin tener que pagar por ello?”.

El *software* de escritorio, así como distintos servicios basados en la web, permiten a las estaciones de radio ir más allá. Las radiodifusoras internacionales, tales como la BBC, así como también algunas estaciones comerciales, hacen uso frecuente de estas herramientas. Sin embargo, hay pocos ejemplos de radios locales o comunitarias que las usen, a pesar de que ofrecen una forma de estimular la participación e interacción relativamente simple y de bajo costo.

Hay diversos paquetes de *software* y servicios disponibles. Entre ellos, se encuentra FrontlineSMS<sup>4</sup>, un programa que corre en una computadora conectada por un cable a un teléfono móvil común. A diferencia de la mayoría de los demás programas y servicios, FrontlineSMS no requiere de una conexión a internet – los mensajes se redactan, almacenan y procesan en la computadora y se envían y reciben en el teléfono móvil. Existen diferentes herramientas disponibles con diferentes capacidades y precios.<sup>5</sup> Los servicios básicos, de utilidad para los medios comunitarios incluyen:

- Emitir mensajes a docenas, o incluso miles, de teléfonos móviles, para comunicar un programa especial o una actividad comunitaria importante;
- Respuesta a una palabra clave – cuando un oyente envía la palabra “ocio” la estación responde con un listado de actividades, mientras que el mensaje “noticias” es respondido con los titulares del momento y “Colectivo a Lima” es respondido con los horarios de partida de los próximos seis buses a la capital.

Distintas experiencias que combinan servicios SMS y radiodifusión pueden ser encontradas en momentos de crisis políticas y desastres naturales. Por ejemplo, mensajes SMS y radio fueron usados para ayudar a seguir las elecciones presidenciales del año 2000 en Ghana:

*[L]os votantes a quienes se les impidió votar usaron sus teléfonos móviles para reportar sus experiencias a programas con participación telefónica en estaciones locales de radio. Las estaciones emitían al aire los reportes promoviendo la respuesta de la policía a las acusaciones de intimidación a los votantes. Si los votantes hubieran llamado a la policía directamente, es posible que las autoridades no hubieran respondido – al hacer públicos los reportes a través de la radio, los votantes eliminaron la posibilidad de que la policía anunciara que no habían habido reportes de intimidación a los votantes. Técnicas similares han sido usadas en Sierra Leona, Senegal e incluso en los Estados Unidos – los votantes estadounidenses emplearon las cámaras de los teléfonos móviles y sitios web para registrar reportes de irregularidades durante las elecciones al Congreso del año 2006.<sup>6</sup>*

La actual crisis política en Zimbabwe proporciona otro ejemplo de la complementariedad de la radio y los mensajes SMS. Enfrentado con uno de los entornos más represivos del mundo para los medios de comunicación, Gerry Jackson fundó SW Radio África, ubicada en el Reino Unido y que transmite en onda corta hacia Zimbabwe. La señal es interferida en las regiones urbanas (gracias a tecnología china, según Jackson), pero ésta alcanza las zonas rurales. La radio también emite su programación en internet y sus *podcasts* están disponibles para los escasos usuarios de internet en

---

<sup>4</sup> <http://frontlinesms.com>

<sup>5</sup> MobileActive ha evaluado algunas de estas herramientas y su uso en campañas electorales [http://mobileactive.org/wiki/Desktop\\_SMS\\_Campaign\\_Tools](http://mobileactive.org/wiki/Desktop_SMS_Campaign_Tools) . Véase también su comparación de varias herramientas en [http://mobileactive.org/wiki/SMS\\_Tool\\_Comparison\\_Matrix](http://mobileactive.org/wiki/SMS_Tool_Comparison_Matrix)

<sup>6</sup> Ethan Zukerman, “Mobile Phones and Social Activism: Why cell phones may be the most important technical innovation of the decade” <http://www.ethanzuckerman.com/blog/index.php?s=vastly+exceeds+internet+usage>

Zimbabwe, siendo cada vez más importantes los titulares enviados a los teléfonos en Zimbabwe a través de SMS. Según Jackson:

*Actualmente estamos muy entusiasmados con nuestro último proyecto – el envío de SMS con los titulares de las noticias hacia Zimbabwe, a través de teléfonos móviles. De todos modos generamos titulares diariamente – por lo tanto esta es sólo una forma distinta de usar lo que ya existe.*

*Es atractivo y es muy eficiente en relación con los costos... ya que sólo hay un costo: el envío de los textos. En dos meses hemos construido una base de datos con los números de aproximadamente 2.000 teléfonos móviles.*

*Como en otras partes, los habitantes de Zimbabwe aprecian mucho sus teléfonos móviles y por supuesto confiamos en que esta experiencia se transmita como un virus. También recibimos hasta 100 solicitudes de adhesión al servicio, por lo tanto está creciendo rápidamente.<sup>7</sup>*

Los mensajes SMS y la radio han sido usados cuando ocurren desastres naturales como una forma de comunicación de emergencia, por ejemplo un terremoto en Yogyakarta y en Java Central en Indonesia provocó la muerte de más de 5000 personas y la evacuación de más de 1.6 millones de personas en mayo de 2006. Con el apoyo de Internews, una ONG con sede en los Estados Unidos, se transmitió información sobre los esfuerzos de ayuda a través de una estación de radio y mensajes.

*El servicio fue llevado a cabo por una estación de radio AM de emergencia, Radio Punokawan, establecida por la Indonesian Press and Broadcast Society con el apoyo de Internews. Además de las transmisiones de radio se envió y recibió, desde y hacia la sala de noticias, información de relevancia a través de mensajes de texto. Los mensajes salientes advertían sobre las réplicas del terremoto e identificaban aquellas comunidades que todavía no habían recibido asistencia del gobierno. Más de 180 periodistas de Indonesia recibieron y distribuyeron información a través de este servicio.<sup>8</sup>*

Algunas estaciones han incorporado las encuestas a través de mensajes SMS en su programación. Durante las elecciones del año 2007 en Kenia una estación de radio y canales de televisión usaron mensajes SMS para encuestar a los oyentes en relación con una serie de preguntas. Si bien los resultados de las encuestas fueron publicados en un sitio web<sup>9</sup> y discutidos por los medios locales, las preguntas estaban formuladas con el fin de provocar el debate sobre la democracia más que para medir la opinión pública. Los ejemplos incluyen: “¿Los políticos han hecho lo suficiente para combatir la corrupción y la mala administración de los recursos públicos?”, “Piensa que bancas especiales deberían ser creadas para las mujeres en el parlamento?”, “La política de partidos promueve la unidad nacional?” y “Considera que su voto tiene el poder de hacer la diferencia?”.

Un nuevo proyecto en Grahamstown, Sudáfrica, propone la creación de una red de periodistas ciudadanos para un diario local. 80 periodistas de la enseñanza secundaria, formados para ser periodistas ciudadanos, enviarán sus noticias y visiones a través de mensajes SMS. Una selección de estos mensajes será impresa en el periódico, mientras que otras serán redistribuidas vía SMS a los miembros de la comunidad. El coordinador del proyecto admite que será difícil poder incluir las noticias en los 160 caracteres que un mensaje SMS puede tener, pero ya están pensando en cómo solucionar este problema.

<sup>7</sup> Texting news to bypass censors, [http://www.mediahelpingmedia.org/index.php?option=com\\_content&task=view&id=142&Itemid=1](http://www.mediahelpingmedia.org/index.php?option=com_content&task=view&id=142&Itemid=1)

<sup>8</sup> Wireless Technology for Social Change: Trends in Mobile Use by NGOs [http://mobileactive.org/files/MobilizingSocialChange\\_full.pdf](http://mobileactive.org/files/MobilizingSocialChange_full.pdf)

<sup>9</sup> [http://mfoa.africanews.com/site/page/sms\\_campaign](http://mfoa.africanews.com/site/page/sms_campaign)

*En el futuro, Berger tiene esperanza que el programa se expandirá incluyendo posiblemente otras tecnologías como los mensajes MMS (mensajes multimedia). “Queremos interconectarnos con el sitio web del periódico, y estamos desarrollando software de código abierto para conectar a los dos”, dijo. Berger dijo que también se desarrollará una investigación en relación con la efectividad del proyecto. “Entonces, el año que viene también investigaremos la importancia de todo este proyecto”, dijo. “Está haciendo una diferencia? ¿Qué significa para la democracia tener mucho periodismo ciudadano y tener jóvenes contribuyendo a la opinión pública?”<sup>10</sup>*

Los proyectos que combinan el uso de mensajes SMS y radio han sido posibilitados por la rápida adopción de la telefonía móvil. A nivel global, existe un teléfono móvil cada dos personas y en muchos países de América Latina la mayoría de los pobres ya tienen acceso a un teléfono móvil.<sup>11</sup>

Las conexiones a internet y los teléfonos fijos todavía están fuera del alcance de gran parte de la población mundial, pero los teléfonos móviles se han expandido mucho más rápidamente que cualquier otra tecnología de la comunicación en la historia.

*La única tecnología que puede compararse con los teléfono móviles en términos de expansión y accesibilidad en el mundo en desarrollo es la radio. De hecho, considerados en conjunto, las radios y los teléfonos móviles pueden ser considerados como una red de medios participativa de amplia distribución con algunas características relativas a la dinámica de medios ciudadanos comunes con internet, siendo accesibles a una audiencia mucho mayor y no alfabetizada.<sup>12</sup>*

Un estudio del uso de los teléfonos móviles en hogares de bajos ingresos en siete países de América Latina y del Caribe, muestra un alto nivel de uso de los mensajes SMS por parte de los pobres de esta región, aparentemente atraídos a esta tecnología por su bajo costo.<sup>13</sup>

### **Aspectos facilitadores de la experiencia / problemas enfrentados / Lecciones aprendidas**

No hemos evaluado independientemente las experiencias que se presentan aquí, habiendo confiado en los reportes reunidos por varios medios de comunicación y sitios web.

Como resultado no podemos identificar claramente muchos de los aspectos facilitadores o problemas enfrentados.

Ciertamente la rápida expansión de la telefonía celular, el bajo costo de los mensajes SMS y las aspiraciones de las estaciones de radio comunitarias de ser accesibles y participativas son factores importantes en el uso de estos mensajes para promover la participación y retroalimentación comunitaria.

La pregunta real no es sobre aquello que facilitó los proyectos aquí descritos, sino porqué no hay más estaciones de radio comunitarias usando activamente los mensajes SMS para comunicarse con sus oyentes.

Ciertamente la rápida expansión de los teléfonos móviles es una razón. En muchos países el número

<sup>10</sup> Local news with SMS <http://mobileactive.org/spreading-news-sms-0>

<sup>11</sup> Un estudio de 7000 hogares de bajos ingresos en Argentina, Brasil, Colombia, Jamaica, México, Perú y Trinidad y Tobago mostró que en todos los países, excepto en México, la mayoría de los encuestados habían usado un teléfono móvil en los últimos 3 meses. En 4 de los 7 países, la mayoría de los encuestados poseía su propio teléfono móvil. <http://www.dirsi.net/espanol/content/view/197/71/>

<sup>12</sup> Ethan Zuckerman <http://comunica.org/radio2.0/archives/36>

<sup>13</sup> <http://www.dirsi.net/espanol/content/view/197/71/>

de usuarios se ha duplicado en los pasados dos años y por tanto puede entenderse que las radios se tomen algún tiempo para desarrollar estrategias para usar esta tecnología. Otras razones pueden incluir la limitación a 160 caracteres por mensaje y los usuarios que no saben como usar los mensajes SMS.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> El estudio de DIRSI menciona a la falta de conocimiento como la razón principal señalada por los encuestados cuando se les preguntó por qué no usaban los mensajes SMS. Según este estudio, esto no "sorprende ya que la mayoría de los encuestados son usuarios relativamente nuevos (dos años o menos). De hecho, nuestros resultados sugieren que la adopción de otros servicios, más allá del de voz, aumenta con el tiempo en la medida en que los usuarios progresivamente avanzan en la curva del conocimiento tecnológico".