



Atentados en Noruega. La gestión de la Información

Ciudadanía, 23/07/2011

Las dos acciones terroristas que han tenido lugar en Oslo y en la isla de Utoya han cogido desprevenidas a las autoridades noruegas acostumbradas a vivir en una sociedad habitualmente apacible y exenta de graves conflictos. La falta de preparación en este campo ha tenido claro reflejo en la gestión de la comunicación de la emergencia. Al menos desde la perspectiva española, donde, lamentablemente, estamos acostumbrados a lidiar con el terrorismo. La información no ha fluido lo suficientemente ágil pese a lo que se podía esperar de un país socialmente avanzado como Noruega. Hagamos unas primeras reflexiones provisionales.

El primer atentado se produjo entorno a las 15.26h. Se trataba de una fuerte explosión en el corazón de la ciudad de Oslo y, aparentemente, estaba dirigido contra la sede del primer ministro. Los daños fueron sin duda muy importantes y los muertos y heridos numerosos. Dos horas después, el supuesto agresor, el noruego [Ander B Breivick](#), se trasladó a la isla de Utoya a 40 kms de Oslo donde estaban reunidas casi 600 personas en la reunión de la juventud del partido del gobierno. Allí, disfrazado de policía, comienza su indiscriminada matanza.

Hoy sábado estaba previsto que el primer ministro visitaría la isla, según RTVE. La situación era por lo tanto crítica en Utoya. El primer ministro no compareció hasta 2 horas y media después de la explosión de Oslo, y la información sobre el primer atentado fluyó de forma excesivamente lenta. De hecho el único servicio de emergencia que ofrece algo de información en su web, de forma constante, es la [policía](#), frente al servicio [sanitario](#) que emite una breve nota sin aportar datos de víctimas.

La tercera comparecencia del primer ministro se produce a las 22.30h y todavía a esa hora se habla de unos 20 muertos. No es sino de madrugada cuando la policía confirma en la isla de Utoya unos 80 muertos y que la cifra puede ir creciendo. Sí hay que reconocerles que la policía estableció un teléfono de información a las víctimas y que lo difundió a través de su página web.

Atentado de Noruega y redes sociales

Otra debilidad fue el uso de las redes sociales. Al poco del atentado se convirtieron en Trending Topic en Twitter los Hashtag #Oslo, #Norway y, al poco, #Utoya. Sin embargo, en esa conversación no se encuentra presencia del gobierno Noruego ni de sus servicios de emergencia (o al menos yo no la he encontrado).

No crean, como hicieron los japoneses, una cuenta al efecto. Mientras, de nuevo el [Departamento de Estado Norteamericano](#) sí usa este canal para informar a sus nacionales. Si se gestionó bien el uso de las redes. La policía pidió a los ciudadanos que no usaran los teléfonos móviles ni las conexiones de red para no saturarlas y poder gestionar la emergencia. Quienes sí ocuparon de forma inmediata su espacio en la red con sus videos y testimonios, dada además la falta de información oficial, sus videosw nos mostraron, vía [YoTube](#) el alcance de la tragedia con imágenes que ya han dado la vuelta al mundo.

De nuevo este atentado ha mostrado la afinidad de los terroristas por las red. En este caso con un punto narcisista dada la presencia del supuesto autor de la matanza en Facebook y [Twitter](#).