Twitter-revolutionen

Digitale våben

Informationsteknologi er blevet fast ingrediens i det 21. århundredes drejebog for folkeopstand.

DET ER MEGET SVÆRT AT KOMME MED ET GODT ARGUMENT på bare 140 tegn. Derfor fylder denne leder 4.866. Alligevel er det i de seneste dage lykkedes "de 140 tegns bevægelse" – også kaldet Twitter-revolutionen – at erobre hele verdens opmærksomhed. Iran er sat på den anden ende, for en folkelig protestbevægelse har – armeret med korte Twitter-beskeder og internet – rejst sig imod den iranske præsident Mahmoud Admadinejad og landets autoritære præstestyre.

Det er langtfra første gang, at mobiltelefoner og internet spiller en central rolle i en folkeopstand. I april forsøgte tusindvis af studenter i Moldova at lave en slags Twitter-revolution, men den løb ud i sandet. Og tidligere har de korte sms-beskeder været med til at mobilisere masserne i så forskellige lande som Ukraine, Hviderusland, Burma og Filippinerne. I dag tager det kun et splitsekund at sende budskaber rundt i de globale netværk, få studenter på gaderne eller fange hele verdens opmærksomhed via Twitter, YouTube, Flickr og *blog communities*. Den iranske Twitter-revolution forløber med andre ord helt efter det 21. århundredes drejebog for konflikt og oprør. Der er stadig tvivl om, hvor mange iranere der rent faktisk har brugt Twitter, men fortællingen om denne Twitter-revolution er stærk som aldrig før. Og fortællingen virker i nuet.

Verdens magthavere og ledere gør klogt i at forstå mulighederne i de nye hurtige kommunikationsformer. En af de helt centrale forklaringer på Barack Obamas overvældende valgsejr i USA er hans evne til at udnytte de nye kommunikationsteknologier optimalt og mobilisere et nyt folkeligt engagement på nettet. Derfor bør man heller ikke rynke på næsen over, at statsminister Lars Løkke Rasmussen f.eks. bruger Facebook til at forsvare og forklare sig mod Rigsrevisionens sønderlemmende kritik af overbetaling til privathospitalerne.

I det 21. århundrede skal der kommunikeres på mange platforme samtidig. Statsmonopolets dage kommer aldrig tilbage. Pluralismen er et grundvilkår, og præsidenter, statsministre og andre magthavere må være forberedt på, at de sociale netværk giver større muligheder end nogensinde for hurtigt og effektivt at samle kræfterne i konkrete sager.

Den nye teknologi giver helt nye muligheder for at inddrage borgerne og kunderne over en bred front.

NOGLE AUTORITÆRE REGIMER FORSØGER AKTIVT at stoppe den udvikling. De vil opstille nye virtuelle Berlinmure – eller måske rettere kinesiske mure – for at forhindre fri meningsudveksling.

Kinas kommunistiske regering blokerer, censurerer og kræver autoriseret software, der kan overvåges. Selv vestlige virksomheder som f.eks. Google og Microsoft har for at please magthaverne i det store potentielle marked følt sig nødsaget til at gradbøje frihedsidealerne på internettet.

Og i disse dage forsøger de iranske myndigheder at ødelægge kommunikationskanalerne ved at smide vestlige journalister ud af landet, blokere websites og forfølge modstandere på nettet.

Men al erfaring siger, at hackerne, teknologiske nybrud og borgerne vil skabe smutveje, der med tiden kan få magthavernes mure til at synke i grus.

Google Translate har netop lanceret en ny service, hvor man kan oversætte fra persisk til engelsk og vice versa. Millioner af iranske internetbrugere håber, at den kan hjælpe dem uden om censurens lange fangarme.

Mens autoritære regimer frygter udviklingen, bør vestlige demokratier se den som en kærkommen lejlighed til at skabe innovation, fornyelse og et øget demokratisk engagement. I en verden med

over 4 milliarder mobiltelefoner og internetadgang i stort set alle verdens byer er potentialet enormt. Den nye teknologi giver helt nye muligheder for at inddrage borgerne og kunderne over en bred front.

I USA ER OBAMA-ADMINISTRATIONEN I GANG med et stort *open government*-initiativ, hvor man på nettet har fået tusindvis af ideer fra borgerne til fornyelse og ny lovgivning. Det langsigtede mål er at skabe en web 2.0-lovgivningsproces, hvor borgerne bliver aktive medspillere i stedet for passive modtagere af centraladministrationens ophøjede ideer.

Danmark har som det første land i verden oprettet et udviklingsprogram for brugerdreven innovation. Det har allerede givet resultater. F.eks. har man gennem dialog med brugerne udviklet et nyt koncept for digital håndtering af byggesager. Det er allerede taget i brug i Rudersdal, Gladsaxe, Lyngby-Taarbæk og Gentofte. Og det er kun begyndelsen. Måske kan erfaringerne fra lignende projekter være med til at skabe en ny generation af borgerinspireret fornyelse af velfærdssamfundet.

Også virksomhederne bør engagere sig i den fagre nye digitale verden. Kunderne og brugerne har viden og erfaringer, der kan forbedre virksomhedernes produkter og service. Eller som FORAs direktør Jørgen Rosted siger i denne udgave af Mandag Morgen: "At skabe værdier med tusindvis af kunder kan blive en afgørende faktor for virksomhedernes innovation. Det vil føre til en lige så kraftig omformning af det 21. århundredes samfund og erhvervsliv, som den forandring masseproduktion, standardisering og masseforbrug medførte i det 20. århundrede."

En række innovative virksomheder er allerede begyndt at involvere kunderne aktivt, fordi de har opdaget, at det kan skabe bedre og mere innovative produkter. Samtidig kan det – nok så væsentligt – øge produktiviteten.

Kan man på en fælles platform udvikle et mere langsigtet og forpligtende engagement fra medarbejdernes og kundernes side, har virksomhederne mulighed for at løse noget af den dybe produktivitets- og innovationskrise, som Danmark er ramt af.

Men det stiller store krav til både regeringer og erhvervsliv at udnytte det momentum og innovative potentiale, som internettet har skabt. De bør alle engagere sig dybt i processen, for der skal mere end en kort Twitter-besked på 140 tegn eller millioner af sms'er til at få projektet til at lykkes.

Mandag Morgen

Fornyelse

Via internettet kan kunder og borgere forny såvel den private som den offentlige sektor.