

Indlevelsøkonomi

Midt i Ugen nr. 135 2. juni 2010
Af FoodDTU



Når de ringer fra mit telefonselskab og indleder samtalen med, at de gerne vil gøre det billigere for mig at være kunde, så siger jeg blot tak for det, og lægger høfligt på. Hvis de virkelig ville gøre det billigere for mig, så behøvede de ikke at ringe. Så kunne de bare gøre det, baseret på mine behov. Og så prale med det på den næste regning. Det ville være indlevelsøkonomi.

I stedet for at spørge folk, hvad de vil have, skal du leve dig ind i deres behov.

Henry Ford sagde vældig berømt: "Hvis jeg havde spurgt mine kunder, hvad de ville have, havde de svaret: En hurtigere hest!"

Hvis du kan leve dig ind i dine kunders behov, så kan du også levere til dem. Så nemt er det. Og kunder skal ikke opfattes, helt snævert, som mennesker i en supermarkedskø. Kunder er også borgere, brugere, vælgere, kollegaer og modtagere af vores kommunikation.

Indlevelsøkonomi handler helt naturligt om, at værdien ligger i indlevelsen, og ikke – for eksempel – i oplevelsen. Det handler ikke om at regne ud, hvad kunden er parat til at slippe for en ydelse, men at kunden slipper for unødvendige ydelser. Indlevelsøkonomi er således et opgør med oplevelsesøkonomi. Ikke for at erstatte begrebet, men for at slippe af med det. På samme måde som jeg gladeligt ville opgive alle børnepengene, hvis efterlønnen røg samtidigt.

Vi skal gøre selve indlevelsen til værdiforøgelsen. Hvad kan man så bruge den tankegang til?

Mange forskere "pusher" nye teknologier før markedet er klar til dem. Det plejer at følge helt gængse modeller for udvikling frem til at kunderne "puller". Men indlevelsøkonomi kunne være magneten mellem push og pull. Forskerne har en stor interesse i, at deres forskning og deres nye teknologier hurtigere finder et publikum.

Man skal jo være grumme godt galvaniseret, for at være absolut og aldeles ligeglad med, om det man går og bruger dag efter dag på, aldrig nogensinde skal finde vej til praktisk anvendelse – eller være til glæde nogen.

La Cour fra Rejseholdet var en mester i det. Kan du stadig se ham for dig? La Cour i skikkelse af skuespilleren Lars Brygmann så det for sig. Og så snakkede han højt, så vi andre kunne følge med. "Jeg går op ad trappen. For enden af trappen drejer jeg til højre. Jeg mærker vinden fra det åbne vindue." Jak-jak-jak og så videre. Det handler om forestillingsevne. En mental adræt hjerne er ganske god til at gøre sig forestillinger.

Som forsker kan det betale sig at se det for sig. Hvad kan min forskning bruges til? Og hvordan kan jeg tænke på vegne af mine "kunder"?

Lad os smide La Cour ud i stalden. Jeg var i sidste uge med på en workshop om Precision Livestock Farming (PLF). Det minder lidt om differentieret læring i folkeskolen. At behandle alle forskelligt for at få et ensartet resultat. Hvis vi propper det samme i alle dyrene, får vi ikke en særlig høj kvalitet ud af det. Men hvis vi prøver at forstå hver enkelt individ, og fremme lige netop deres behov, så bliver det til glæde for både dyr og mennesker.

Mindre salmonella, korrekt behandling af dyrene, færre sygdomstilfælde og for landmændene bedre beslutningsgrundlag, færre arbejdstimer, mindre spild og bedre indtjeningsmuligheder.

Alt sammen gode ting, men det er ikke nemt for forskerne at få landmændene med på alle de robotter, sensorer, dippedutter. Dels på grund af tøven over for nye måder at gøre ting på, men også fordi teknologierne ikke er færdigudviklede og tilpas rentable. Den rentabilitet opnås kun gennem udvikling af praksisforsøg. Ligesom i så mange andre aspekter af livet er simulationer ikke nok.

Men simulation kan stimulere indlevelsesekonomien. Hvis forskerne var bedre til at forstå landmændenes hverdag (hvor mange timer bruges bag et skrivebord), baggrund (vi investerede i noget for fem år siden, som ikke gav pote), markedsforståelse (hvad vil forbrugerne efterspørge lige om lidt) og så videre, så kunne forskningen og teknologierne lettere vinde gehør. Forskerne kan tænde det lange lys ved at tænke på landmændenes forretningsmuligheder.

Når man starter et filmprojekt i Disney-koncernen, så bliver alle håbefulde instruktører spurgt: Hvordan slutter filmen? Hvis vi skal koste op med 120 mio. så vil vi gerne vide, hvilken følelse vi går ud af biografen med.

Hvis landmændene er triste ved udsigten til at skulle trykke på flere knapper fremover, så bør forskerne udvikle brugervenlige spillignende konsoller som betjening til maskinerne. Hvis landmændene hellere vil være i stalden, og på marken, frem for bag skrivebordet, så skal teknologierne være mobile, så landmanden altid har skrivebordet i lommen i form af et håndholdt apparat. Hvis 82 millioner mennesker spiller Farmville på Facebook, så kan de 82 millioner mennesker være medudviklere af fremtidens landbrug. I virkeligheden. De 82 millioner ville gladeligt fodre, malke, pleje og slagte dyrene.

Hvis forskerne kan tænke hele vejen gennem værdikæden og skabe en efterspørgsel hos de 82 millioner mennesker, så ville værdikæden rette ind baglæns hele vejen tilbage gennem detailhandlen, landbruget, maskinproducenter, designere og forskerne.

De mange erhvervsklynger – køle, rustfri stål, mekatronik, velfærdsteknologi – der er etableret i Danmark de sidste par år, kunne også alle have glæde af at praktisere indlevelsesekonomi. Hvis de er i stand til at sætte sig ind i deres kunders fremtidige behov, så kan de også forudse fremtidige tykkelser på metalrørene. Og dermed hurtigere være i stand til at omstille produktionen, når tiden er moden. Og mediehusene, kommunerne, turistaktørerne, bankerne og mange andre kunne også have glæde af det.

Det er dyrt at forholde sig reaktivt til verden. Indlevelsesekonomi handler også om at få øje på kundernes behov, før de selv får øje på dem.

Vi kunne jo omskrive A.P. Møllers gamle kloge, men defensive ord om, at intet tab bør rammes os, som kunne være undgået med rettidig omhu.

Det kunne lyde: Ingen muligheder bør mistes, som kunne være opnået med rettidig indlevelse.

Månedens klumme er skrevet af ideudvikler Carsten Borch.