

## Dói, mas Vale a Pena!

*Walter Longo*

Pouca coisa surgida neste século tem uma capacidade de impacto no nosso cotidiano comparável à Internet. O crescimento a nível mundial desse novo serviço é explosivo. Uns falam em trezentos milhões de usuários, outros a metade ou o dobro disso. Independente de quem está certo, é assustadoramente enorme, e cresce como praga em ambientes insalubres. Talvez já se possa dividir a população pensante do mundo em dois grupos: os que estão conectados à Internet, e os que têm complexo de culpa por ainda não estar. Isso sem falar das empresas, que não sossegam enquanto não possuem um web site com a exposição de sua marca ou serviços para os notívagos surfadores eletrônicos. Virou mania, uma obsessão com linguagem própria, centenas de publicações a respeito, e um marketing sui generis, mescla de Amway com Tupperware informal, uma espécie de Network Marketing virtual onde o boca a boca é a mais eficiente ferramenta de comunicação.

Pois é nesse ambiente excitante que milhares de brasileiros diariamente ligam para uma provedora e passam a fazer parte da grande teia. No primeiro instante vem uma sensação de orgulho, fascinação pelo inédito, um sentimento quase divino de poder. Alguns dias depois você já começa a sentir as dificuldades de utilizar o serviço devido a precariedade do nosso sistema telefônico e a jurássica capacidade de transmissão de nossas linhas. Mas isso não é tudo. Também dentro da Internet os problemas não são menores. Como sua forma de pesquisar a partir de características semânticas e não léxicas, a demora em se achar o que se quer é enorme. Há uma quantidade imensa de informações inúteis que você tem que atravessar antes de encontrar algo que valha a pena, as imagens envelhecem e não terminam de se formar, enfim, uma enorme perda de tempo numa era onde essa matéria prima, o tempo, é tão escassa e valiosa.

Algumas semanas depois, excetuando-se a vantagem efetiva do E-mail, você ainda continua se perguntando baixinho para que serve tudo aquilo.

Mas na roda de amigos disserta orgulhoso sobre a magia de estar conectado com o mundo, e as maravilhas da informação que está recebendo em sua casa. Comportamento semelhante ao dos proprietários de um Lada quando abriu a importação de carros no Brasil. Nossa primeira sensação ao perceber tudo isso, é achar que a culpa é nossa: "Devo ser eu que não consigo navegar direito. Não é possível que tanta gente a minha volta só fale e pense nisso, se é tão chato, complicado e demorado". Aos poucos você vai perdendo a vergonha, aquele medo de ser repreendido, e resolve se abrir com os amigos. E aí vem a surpresa. Não estamos sós. A frustração é geral, e a dificuldade e o desperdício são percebidos pelos outros habitantes do planeta.

Como especialista em Marketing, passei então a analisar qual a razão de um produto ter um sucesso tão espetacular se ainda apresenta defeitos

tão graves de performance, assistência técnica deficiente, provedores amadores, na sua maioria de fundo de quintal, falta de manual do usuário (apenas cópias xerox de dicas de instalação), e comunicação sempre informal, terceirizada e dispersa? A conclusão óbvia é a seguinte: se apesar de tantos problemas esse serviço apresenta um notável sucesso, é porque deve mexer com algo extremamente relevante para seus usuários.

Não há dúvida que a Internet é, e continuará cada vez mais importante na vida de cada um de nós. Quando se analisa as razões disso, descobrimos que as mais fortes raízes de seu sucesso não estão no sistema, nem no tipo de serviço que ele oferece, mas dentro de cada um de nós. Trata-se de um produto que mexe com o nosso interior mais profundo, com algumas características fortes e determinantes do ser humano. A primeira dessas características é o anarquismo. Ou o anarquista que existe dentro de cada um de nós. E nada é mais anárquico, mais fora de controle que a Internet. Pertence a todos e a ninguém ao mesmo tempo. Não admite censura e não permite o controle de nenhuma pessoa, governo e instituição. Oferece o mesmo espaço de opinião ao Green Peace e a grupos neo-nazistas radicais, Enfim, é o sonho de qualquer ONG.

A segunda característica humana que catapulta a Internet e garante a continuidade de seu explosivo crescimento é o voyerismo, aquela vontade de abrir, espiar, desnudar, infiltrar-se sorrateiramente mantendo sua atitude passiva e identidade anônima. Aliás, parece gozado que uma das razões mais fortes do facínio dessa mídia interativa por excelência é que ela nos permite usá-la mantendo nossa distância de espectador passivo enquanto invadimos telas, home pages e web sites espalhados pelo mundo.

Hoje ainda dominada pelos milhões de pioneiros que o Jaime Troiano denomina de Internautas, e que outros qualificam como onanistas cibernéticos, em breve estará acessível ao cotidiano de bilhões de passageiros desta nave. Democrática, desgovernada, politicamente correta, a Internet desperta em cada um de nós um sentimento avassalador de poder. O poder da ubiquidade, de viajar sem sair do lugar, e de deixar extravasar nossos sentimentos mais secretos e obscuros. Difícil de operar e ainda um pouco inútil ao usar, isso seria um defeito mortal para qualquer produto ou serviço, mas não para a Internet. Com ela é assim: dói, mas vale a pena!