

MAS... EU SÓ PEDI UMA LARANJA!

Eco Moliterno*

eco.moliterno@wunderman.com

A internet ainda está bastante aquém do que poderá ser

Imagine a cena: você resolve ir à feira comprar uma laranja. Chegando lá, o feirante pergunta: "O que você deseja?", e você responde: "Quero uma laranja". Aí o moço assovia com os dedos e chama um caminhão enorme que, em 0,12 segundos estaciona na sua frente, abaixa a caçamba e despeja todos os tipos de laranja do mundo na sua cabeça. E você, debaixo daquela pilha gigante, grita abafado: "Mas... eu só pedi uma laranja!".

Impossível de acontecer? Em uma feira, talvez. Mas quem já fez alguma busca na internet há de concordar que é isso que acontece quando utilizamos o serviço de qualquer buscador: você digita uma palavra e, em menos de 1 segundo, centenas de milhões de respostas aparecem na sua tela. Aí você precisa gastar alguns minutos selecionando qual das "laranjas" é exatamente a que você quer - dando graças a Deus por, pelo menos, não estar procurando em uma pilha de abacaxis, morangos ou melões.

Isso não quer dizer, de forma alguma, que os buscadores são ruins. Muito pelo contrário. São atualmente um dos poucos serviços que funcionam direito na web. A questão é que, simplesmente por funcionarem, viraram os grandes destaques da mídia no mundo - se você ainda duvida, pesquise no Google o valor das ações do próprio. Isso só prova que a internet, por mais que tenha evoluído nos últimos anos, ainda está bastante aquém do que poderá ser.

É como um restaurante ser eleito o melhor da cidade porque lá os garçons trazem a comida que você pede. Os serviços online, no meu modo de ver, ainda estão nesse estágio embrionário: consideramos excelentes aqueles que conseguem fazer corretamente o que a gente ordena - principalmente no que diz respeito a bancos e qualquer outro serviço que mexa com nosso dinheiro. Para muita gente, inclusive, eles nem precisam evoluir mais. Continuando assim, obedientes, já está mais do que bom, pois são robôs criados para seguir nossas ordens - e não duvido que muitos pensem o mesmo dos garçons.

Se isso fosse suficiente, o cargo de chefe de cozi-

na não estaria cada vez mais valorizado. Afinal, qualquer um consegue fazer um misto quente - ou, pelo menos, deveria -, mas só um profissional especializado em gastronomia sabe transformá-lo em um delicioso croque monsieur. E, graças a ele, os clientes não irão embora do restaurante pensando "isso eu também poderia ter feito em casa". Em outras palavras, com os recursos disponíveis hoje na internet, qualquer um pode criar um blog, montar um fotolog ou postar um vídeo. Mas só nós, profissionais especializados em comunicação, sabemos como temperar esses conteúdos para torná-los relevantes para os consumidores - ou, pelo menos, deveríamos.

Cada vez que um cliente pede algo "mais feijão com arroz", me ponho no lugar dos chefes de cozinha e imagino quantas pessoas devem entrar em um restaurante achando que estão em uma lanchonete. Afinal, muitos ainda não entenderam a diferença entre um chapeiro e um cozinheiro - e, dessa forma, ficam felizes em receber qualquer gororoba pra comer. Nossa função é ir até a mesa dessas pessoas e fazer com que elas degustem novos pratos - nem que para isso seja necessário usar o velho discurso: "na Europa e nos EUA as pessoas já comem coisas assim, sabia?". Caso contrário, se dependermos apenas dos pedidos dos clientes, a qualidade dos nossos serviços nunca irá melhorar.

Sonho com o dia em que, ao acessar a home de um portal, a página que aparecerá na minha tela (repare: eu não escrevi "computador") será diferente da que estará na tela ao meu lado - de uma outra pessoa que acessou o mesmo portal ao mesmo tempo que eu. E que verei conteúdos (não publicidades) apenas dos produtos que me interessam. E que digitarei uma palavra em um buscador e ele só trará a resposta exata que eu preciso - mesmo que isso leve mais do que 0,12 segundos.

Quando esse dia chegar, a internet será muito mais qualitativa do que quantitativa. E acordarei com um feirante tocando a campainha da minha casa para me entregar aquela laranja-lima que eu adoro, mas nunca pedi.