

INTERNET

Por Daniel Domeneghetti

Ponto ou onda

A seleção natural e o que a rede pode fazer pela estratégia da sua empresa. É hora da glasnost digital

40

COMO A LUZ, QUE ORA É PONTO ORA É ONDA E ASSUME UMA DESSAS FORMAS EM FUNÇÃO DA INTERAÇÃO DO OBSERVADOR COM A EXPERIÊNCIA, A INTERNET É TAMBÉM UMA FUNÇÃO DE POSSIBILIDADES QUE ASSUME FORMA A PARTIR DA EXPERIÊNCIA INDIVIDUAL DE

CADA AGENTE COM A

REDE. Vai ver que é por

isso que se fala tanto em

experiência do usuário,

convergência e

outros temas.

Assim,

dependendo da





forma como cada experiência ("projeto" no universo corporativo) é montada, e de como o observador ("usuário") interage com ela, a internet pode assumir vários posicionamentos, tais como rede, ambiente, canal de comunicação, mídia, ponto-de-venda, dentre outros.

Antes de mais nada estamos falando de uma rede. Isso é simples. Mas isso é tudo. Ser uma rede "infinitamente" expansível de computadores conectados entre si, sem um controle central, faz da internet um sistema aberto, caótico.

Um sistema aberto é um sistema que troca permanentemente com o ambiente no qual está inserido, capaz de aprender, evoluir pela absorção de pequenos erros e instabilidades (viver no limite do caos, segundo Clemente Nóbrega), conseguindo assim prevenir traumas definitivos em sua estrutura, que podem causar sua extinção.

Ao contrário dos sistemas fechados, que são entrópicos (desaprendem pelo aumento de confusão interna causada pela evolução "burra"), um sistema aberto é tão mais eficiente quanto for sua capacidade de antecipação, resposta e adequação a estímulos externos e internos das mais diferentes origens e teores, ou seja: sua capacidade de gerar

complexidades (inovações de ruptura ou mutações também servem) e assim poder vencer a seleção natural.

Um sistema aberto é inteligente e, como tal, tem seu frame formado por três dimensões: trocas, relações e relacionamentos. E isso é extremamente importante para as empresas, como veremos adiante.

Uma rede é um sistema de interdependência, de colaboração de vários agentes, de vários sistemas abertos. E um ambiente em que o valor do todo é maior que a soma das partes. Ok! Vamos guardar essa informação.

Mais que um mar de oportunidades, a internet pode ser a pedra definitiva que vai enterrar o modelo atual de empresas que conhecemos 41

Ao olharmos para o contexto evolutivo, poderíamos assumir a premissa de que os genes, células, indivíduos, empresas poderiam sobreviver à dura e imprevisível batalha da seleção natural (e, portanto, da sobrevivência e preservação) per si, ou seja, como agentes autossuficientes. Porém ao longo do processo esses agentes perceberam, por mais egoístas que sejam (já que estão em luta por recursos escassos), que a colaboração com outros agentes os tornaria mais competitivos,

mais fortes. Isso não é a cooperação altruísta. É a colaboração para sobreviver; em situações-limite a cooptação, da forma mais poderosa que existe: em rede.

Componentes da rede internet, ou web, os computadores, em sua essência, representam pessoas, grupos de pessoas, empresas. Por consequência, representam decisões, interesses, formam um grande "mercado" on-line, ou seja: ao mesmo tempo em que constroem a rede, a utilizam, o que faz com que ela simplesmente cresça, evolua, a partir de cada interação de cada

agente com ela, e de cada agente entre si, por meio dela. Isso é muito louco, espiral, descontrolado, não planejado, mas impressionantemente ordenado, pois, como na vida, a seleção natural (digital aqui ficaria "bonitinho") faz com que a adequação seja privilegiada interativamente.

Como sistema aberto e altamente atrativo (lembrem que na seleção natural beleza também é fundamental), a internet atraiu as empresas e os empresários. Segundo teorias

capitalistas básicas, nenhum nicho potencialmente rentável permanece impune: certamente alguém o explorará. E tem sido assim mesmo. Os empreendedores e as empresas têm visto na web um mar de oportunidades. Muitos quebraram e estão quebrando a cara...

A grande abertura

Mais que um mar de oportunidades, a internet pode ser a pedra definitiva que vai enterrar o modelo atual de empresas que conhecemos. Como sistema aberto, ela é o cateter capaz de implodir as empresas — sistemas fechados - como são hoje, obrigando-as a se abrirem. Glasnost digital.

42

Mas essa tal glasnost digital não vai ser ativada com e-commerce, web sites ou jargões pontocom. Vai ser, sim, com integrações nos âmbitos de relações (ou processos), trocas (ou informações/conhecimento) e relacionamentos da empresa com seus diversos stakeholders. A empresa vai ter de aprender com o meio... e ensinar o meio também. Vai ser pela necessidade de cooperação com outras empresas/clientes/parceiros, pela necessidade de se posicionarem no mercado cada vez mais paradoxal, estranho, global.

A internet tem mostrado que ambientes caóticos não estão limitados aos ambientes fractais, interatômicos ou, no outro extremo, intergalácticos,

siderais. Estão cada vez mais no nosso dia-a-dia pseudonewtoniano.

O que isso significa na sua empresa? Bom, para começar você tem de entender onde você está e contra quem você compete por recursos escassos. Sugerimos que entenda também quais são esses recursos, quem são seus provedores e como vão te achar "bonitinho". Pense também com quem você pode se juntar para oferecer alguma coisa mais "tchan" para esses provedores de recursos. Bom: isso é óbvio... mas isso é quase tudo. Lembra do valor do todo ser maior que o valor das partes?

Quando decidir "internetizar" sua empresa, ou seja, torná-la fluida, aberta, pense bem na escolha que está fazendo. Ela é irreversível... mas não há outra opção. Seu frame básico - relações, relacionamentos e trocas - deve ser todo estudado. Pense em todos os agentes de relacionamento de sua cadeia de valor e decida como construirá, como uma aranha, seu network para atender cada um desses agentes, principalmente o cliente. Engenharia simultânea, colaboração eletrônica, o que for.

E como fica tudo isso dentro da sua empresa?

Bom... aí é que



se tem de decidir se ela é ponto ou onda. Se você entender que se trata de uma "coisa" à parte, portanto passível de ser aglutinada em um departamento de internet com todas as suas iniciativas, afirmamos duas coisas: para você a rede mundial é ponto... e você não entendeu nada deste artigo.

Agora, se você compreender que fazer sua empresa ser uma empresa fluida é diluir a internet em todos os processos (e não departamentos) de sua empresa, transformando-a a partir da internet num grande frame de relacionamentos e trocas, você está entendendo que é onda e você também está entendendo como o jogo será daqui para frente.

Quando se assume isso, se obriga a rever estruturas, cargos e responsabilidades. Pena! Faz parte. Isso é imperativo. A internet não é responsabilidade de ninguém, como o marketing, a inovação, a qualidade e o aprendizado não devem ser de responsabilidade de ninguém na empresa. São de todos, em todos os pontos dos processos, em cada iniciativa desenvolvida, pensada e implementada.

Muito aberto? Muito estranho? Liberal, pretensioso... pode ser. Mas realmente acreditamos na inexorabilidade da ambição, da luta pela sobrevivência e na incapacidade de se segurar uma tendência que já se provou irreversível.