

[Internet]

## EM QUE WEB VOCÊ VIVE?

Ainda que você não veja perigo iminente, aproveite este momento de crise para avaliar sua estratégia online diante das opções no horizonte

“Cada estágio na evolução da *world wide web* demonstrou ter a capacidade de transformar negócios e empresas”, afirma Ajit Kambil, diretor internacional da Deloitte Research, em artigo publicado no *Journal of Business Strategy*. Mesmo que ainda seja um desafio -ou uma conta pendente- para muitas empresas, a era da web 2.0, de acordo com Kambil, está transferindo o foco de atenção e a posição de privilégio para a web 3.0, a rede semântica. E a versão 4.0, ou móvel, está preparada para decolar, com uma aparentemente distante web 5.0, a rede “sensível”, já em seus calcanhares. A breve descrição que se segue pode ser útil para determinar em que etapa desse vertiginoso circuito paralelo está centrada sua estratégia.

### WEB 1.0: internet básica.

Limitada, usada basicamente para publicar documentos e realizar transações. Com ela, as grandes empresas inauguraram sua estratégia *online*. Criaram um *site* onde publicavam informação corporativa e desenvolveram planos de marketing e vendas que incorporavam a web como ligação com os clientes.



**WEB 2.0: a rede social, da colaboração.** No final dos anos 1990, ela mudou o papel dos usuários, que começaram a criar em conjunto e socialmente conteúdo e valor. Os símbolos: YouTube, Facebook, LinkedIn, deli.cio.us, Wikipedia. Uma plataforma cooperativa na qual o poder coletivo e os efeitos da rede (a cauda longa, ou *long tail*) abriam a possibilidade de gerar valor extraordinário. Hora de modificar os modelos de negócio para aproveitar as vantagens de “escalar” cada contribuição individual e de preparar-se para conviver no Grande Irmão virtual.

**WEB 3.0: a rede semântica.** A inteligência humana e a das máquinas combinadas. Informação mais rica, relevante, oportuna e acessível. Com linguagens mais potentes, redes neurais, algoritmos genéticos, a web 3.0 coloca ênfase na análise e na capacidade de processamento e em

como gerar idéias a partir da informação produzida pelos usuários. Quem investir nela e no novo mundo transparente, quem concentrar energia e meios em comunicar-se e gerar confiança a partir da web será o dono das vantagens competitivas.

### WEB 4.0: a rede móvel. A

partir da proliferação da comunicação sem fio (*wireless*), pessoas e objetos se conectam em qualquer momento e em qualquer lugar do mundo físico ou virtual. Ou seja, integração em tempo real. Com mais “objetos” na rede, acrescenta-se um novo nível de conteúdo gerado pelos usuários e com ele outro nível de análise. Por exemplo, o GPS que guia o automóvel e ajuda o motorista a fazer um caminho melhor ou a economizar combustível em pouco tempo evitará o trabalho de dirigir.

**WEB 5.0: a rede sensorial-emotiva.** Mesmo que

um blog estimule um debate apaixonado ou um vídeo no YouTube provoque uma reação em cadeia, a web é “emocionalmente” neutra: não percebe o que sente o usuário. De acordo com Kambil, mesmo que as emoções continuem sendo difíceis de “mapear”, já existem tecnologias que permitem verificar seus efeitos. O *site* wefeel-fine.org rastreia e cataloga frases emocionais na web e registra a frequência e localização de *clusters* de sentimentos. A empresa Emotiv Systems criou, com o recurso da neurotecnologia, auriculares que permitem ao usuário interagir com o conteúdo que responda a suas emoções ou mudar em tempo real a expressão facial de um avatar. Se é possível “personalizar” as interações para criar experiências que emocionem os usuários, a web 5.0 será, sem dúvida, mais afável que suas antecessoras. E mais manipuladora.