

SMALL DATA

Martin Lindstrom

SMALL DATA

As pequenas pistas que revelam grandes tendências

Tradução de:
Rita Figueiredo

GESTÃO PLUS

Capítulo 1 DESVENDAR O DESEJO

COMO AS PORTAS DOS FRIGORÍFICOS DA SIBÉRIA E UM CENTRO COMERCIAL NA ARÁBIA SAUDITA CRIARAM UM *WEBSITE* REVOLUCIONÁRIO PARA MULHERES RUSSAS

Imagine um mapa do mundo e notará que a sua percepção dele gira em torno da região que habita. Não consegue evitá-lo e eu também não. É automático. O mapa do universo que eu e o leitor desenhamos, conosco dentro, cria um sistema de navegação inconsciente, um GPS comportamental, que seguimos todos os dias. O nosso mapa interno determina se dormimos no lado direito ou esquerdo da cama quando vamos dormir à noite. Determina onde nos posicionamos quando descemos a rua com um amigo ou companheiro. Caminhamos do lado direito dessa pessoa ou à sua esquerda, perto da beira da estrada ou junto aos edifícios? Num nível cultural mais abrangente, onde vivemos também determina a nossa pontualidade. Por exemplo, na Austrália, pode ter a certeza de que os seus convidados vão chegar com meia hora de atraso, frequentemente acompanhados de amigos que não lhe tinham dito que vinham. Na Suíça, os convidados chegam sempre a horas e se planeiam atrasar-se cinco minutos, informam o anfitrião. Os convidados japoneses chegam meia hora mais cedo e em Israel atrasam-se três quartos de hora.

Os nossos mapas internos até determinam a forma como temperamos a nossa comida.

Em muitas partes do mundo ocidental, o saleiro e o pimenteiro assumem um lugar de destaque na cozinha e à mesa de refeição. Como todos sabem, a maioria tem uma aparência uniforme: três

furinhos na parte de cima do saleiro e apenas um no pimenteiro. Se o leitor viver na Ásia, contudo, o número de furos aparece ao contrário, três no pimenteiro e um no saleiro, graças à popularidade da pimenta nos países asiáticos e à preferência cultural pelo molho de soja.

Esta observação, e outras que tenho vindo a anotar ao longo dos anos, tornou-me muito consciente da forma como colocamos os objetos dentro e fora de casa. Os jardins falam. Os caminhos falam. As varandas falam. As caixas de correio falam. Escusado será dizer que as paredes falam. A minha missão é decifrar o que os pavimentos e as peónias e a decoração e as estatuetas de pedra me dizem acerca dos seus proprietários. Porque é que aquele quadro ou *poster* está pendurado aqui e não ali? E aquela estatueta de uma coruja, a coleção de medalhas ou de bonecas ou de burros de peluche, ou a parede dedicada às fotografias dos antepassados?

Deixamos estas pistas da nossa identidade à vista de todos, mas elas são universais e, numa era digital, também são indelévels. Reparei num fenómeno que une estes dois mundos.

Há cerca de uma década, quando os *smartphones* e os *tablets* alcançaram as massas, tornou-se óbvio que os homens e mulheres com mais de 40 anos tinham dificuldade em usar os ecrãs tácteis. Estavam habituados a carregar com força nas teclas das máquinas de escrever, em botões de ligar e desligar, a puxar alavancas e a rodar botões. Tinham crescido numa altura que exigia gestos mais pesados, às vezes força. Hoje em dia, como é óbvio, o toque é mais frequentemente suave e ligeiro. Nos aeroportos de todo o mundo, uma ou duas gerações de homens e mulheres sentem-se impotentes perante os quiosques com ecrãs tácteis, sem saberem ao certo como se usam ou em que botão devem carregar. Entretanto, a criança de cinco anos ao seu lado utiliza o ecrã com o à-vontade de um virtuoso. Estudando o número de dedadas no ecrã de um telefone ou *tablet*, é fácil determinar a idade aproximada do seu utilizador.

A mudança dos botões e teclas para um mundo cada vez mais centrado em ecrãs tácteis teve vários efeitos. Primeiro, graças aos

computadores e às aplicações de tomar notas nos ecrãs tácteis, estamos a perder a capacidade de escrever manualmente as coisas. Em segundo lugar, como consequência de segurarem a base dos *smartphones* com o dedo mindinho, um número cada vez maior de adolescentes tem uma marca nesse dedo. Em terceiro lugar, notei que as nossas mãos, enquanto espécie, estão a tornar-se mais fracas. Se der um aperto de mão a um estudante do secundário ou universitário, notará o quanto o aperto de mão é fraco. Entre os homens, as mensagens que em tempos estiveram subtilmente codificadas num aperto de mão – força, secura, humidade, o próprio tamanho da mão – podem já não ser relevantes.

A perda coletiva de força nas mãos atraiu a atenção da indústria de bens de consumo de grande rotatividade, o termo da indústria para as bebidas baratas e produtos concebidos para serem vendidos rapidamente, incluindo refrigerantes, alimentos processados e medicamentos de venda livre. Este é o principal motivo por que as fabricantes de garrafas estão a fazê-las com tampas mais soltas, o motivo por que as portas dos carros hoje em dia são mais fáceis de abrir e por que as gavetas das nossas cozinhas deslizam mais facilmente.

Os nossos hábitos digitais até estão a afetar a forma como comemos. Quando era jovem, na Dinamarca, nos dias quentes eu e os meus amigos comíamos os nossos gelados de uma forma previsível. Primeiro lambíamos o gelado com um movimento circular, como que para o selar dentro do cone. Continuávamos a comer o gelado desta forma e quando ele acabava terminávamos o que restava, comendo de baixo para cima ou de cima para baixo.

Se a nossa cultura atual pode ser parcialmente definida pela necessidade de acesso imediato, não é surpreendente que o desejo de gratificação instantânea também tenha migrado para os nossos cones de gelado. Quando viajo pelo mundo, faço questão de ver como as crianças criadas num ambiente digital comem os seus gelados. Há menos tempo de espera; o conceito de «esperar pela recompensa» já não existe. Em vez de lamberem em volta do

gelado, a maioria dá uma dentada na parte de cima. Habitados a *websites* que carregam depressa, a mensagens de texto e a *e-mails* enviados e entregues em segundos, elas querem o gelado *agora*.

De que forma a ausência da espera vai afetar a geração mais jovem de hoje e de amanhã? É fácil romantizar o conceito de *esperar* semanas e às vezes meses para que uma coisa apareça numa loja, ou que chegue por correio, como as pessoas faziam nas décadas de 1970 e 80. Hoje obtemos as coisas instantaneamente – e depois? Com a espera reduzida vem menos gratificação, e não consigo evitar perguntar-me se os cones de gelado de hoje oferecem tanta satisfação como os que as crianças comiam há três ou quatro décadas. Chamo aos adolescentes e jovens de hoje a Geração da Tomada ou do Ecrã, uma vez que estão sempre à procura de uma tomada para ligarem os seus dispositivos. O medo de ficarem sem bateria é como ficarem presos numa ilha deserta, isolados dos amigos, forçados quem sabe a enfrentar quem são sem um telemóvel na mão.

Também vale a pena notar que os *smartphones* são igualmente responsáveis pelo aumento do tempo que demoramos a começar e a terminar uma refeição num restaurante. Analisando imagens em vídeo a partir do ano 2000, um proprietário de um restaurante de Nova Iorque que publicou um estudo anonimamente na Craigslist estimava que em 2004 os clientes passavam uma média de 65 minutos à mesa, número que aumentou para uma hora e 55 minutos em 2014. Em 2004, as pessoas iam a um restaurante e, de uma amostra de 45 pessoas, três pediram para mudar de mesa. O grupo de amostra passou uma média de oito minutos a decidir o que ia pedir. As entradas que pediram foram servidas ao fim de seis minutos. Dois dos 45 clientes mandaram para trás a comida, queixando-se de que estava fria. A média dos clientes saía do restaurante cinco minutos depois de pagar a conta.

Uma década mais tarde, as coisas mudaram. Hoje em dia, 18 em 45 clientes que entram num restaurante pedem para mudar de mesa. A partir daí, as suas vidas digitais assumem o comando. Os clientes pegam nos telemóveis e tentam ligar-se ao *wi-fi* mais

próximo. Procuram informação ou veem se alguém «gostou» da sua publicação no Facebook, frequentemente esquecendo que a ementa está à espera em cima da mesa, e é por isso que quando o empregado de mesa lhes pergunta se estão prontos para pedir, a maioria responde que precisa de mais tempo. Vinte e um minutos mais tarde, estão prontos para pedir. Vinte e seis deles passam até três minutos a tirar fotografias da comida. Catorze tiram fotografias uns dos outros a comer, e se as fotografias ficam tremidas ou mal, voltam a tirá-las. Aproximadamente metade dos clientes pergunta se o empregado se importa de tirar uma fotografia do grupo e já agora se não se importa de tirar mais algumas? A segunda metade manda a comida para trás, dizendo que está fria (e está, uma vez que passaram dez minutos a brincar com os telemóveis e não a comer). Depois de pagarem a conta, saem do restaurante vinte minutos mais tarde, por oposição aos cinco minutos que demoravam em 2004. Quando estão a sair, oito dos clientes estão tão distraídos que chocam uns com os outros, com um empregado ou com uma mesa ou cadeira.

Um desequilíbrio? Sim, e um desequilíbrio que é especialmente predominante neste momento nos Estados Unidos. Os exageros culturais que passo a minha vida profissional a tentar encontrar operam tanto dentro das sociedades como entre gerações. As sociedades oscilam para trás e para a frente de formas mais ou menos previsíveis. Em termos gerais, nos Estados Unidos, uma administração democrata segue-se a um governo republicano; no Reino Unido, os conservadores perdem a eleição seguinte para os trabalhistas. Este reflexo inconsciente para corrigir o «desequilíbrio» também afeta o nosso guarda-roupa. Uma geração gravita para as calças de ganga justas e gravatas largas, ao passo que a seguinte favorece as calças largas e as gravatas finas. Uma onda de homens jovens vive a adolescência e o início da idade adulta de barba feita, e a seguinte gravita na direção da barba por fazer ou de uma barba grande. Considerando a história da Rússia desde a queda do Muro de Berlim, a questão do desequilíbrio é uma questão em que eu não podia evitar pensar quando aceitei uma tarefa complicada numa das regiões mais remotas do mundo.