

Adrian Oddwell

SERIA DLACZEGO TO JEST TAKIE GŁUPIE

Dlaczego aktualizacje psują rzeczy, które działały



Bo przecież było dobrze, prawda?

SPIS TREŚCI

INTRO.....	4
Rozdział 1 - Aktualizacja, która przychodzi dokładnie wtedy, kiedy nie powinna	11
Rozdział 1 - Aktualizacja, która przychodzi dokładnie wtedy, kiedy nie powinna	19
Rozdział 2 - Ludzie, którzy naprawdę wierzą w aktualizacje	29
Rozdział 3 - Ludzie, którzy instalują aktualizacje pierwszego dnia	36
Rozdział 4 - Funkcja, której absolutnie nikt nie potrzebował	43
Rozdział 5 - Wielka aktualizacja, która zmienia wszystko	50
Rozdział 6 - Błąd, który pojawia się dopiero po aktualizacji.	56
Rozdział 7 - Błąd, który wraca po trzech aktualizacjach	63
Rozdział 8 - Moment, w którym ktoś mówi: „nie aktualizuj jeszcze”	69
Rozdział 9 - Dlaczego tak łatwo przyzwyczailiśmy się do aktualizacji	75
Rozdział 10 - Ludzie, którzy czekają na aktualizacje	80
Rozdział 11 - Świat przed aktualizacjami.....	85
Rozdział 12 - Aktualizacja, której nikt nie zauważył.....	90
Rozdział 13 - Aktualizacja, która zmienia jedną rzecz, ale wszystko inne przy okazji.....	95
Rozdział 14 - Aktualizacja, która przyspiesza coś, co wcześniej było wolne.....	101

Rozdział 15 - Moment, w którym ktoś mówi: „dodajmy jeszcze jedną funkcję”	106
Rozdział 16 - Aktualizacja, która usuwa coś, czego używałeś codziennie	112
Rozdział 17 - Aktualizacja, która zmienia wygląd wszystkiego	118
Rozdział 18 - Aktualizacja, która sprawia, że stary sprzęt nagle wygląda na stary	123
Rozdział 19 - Aktualizacja, która wprowadza funkcję, o której nikt nie wiedział, że jej potrzebuje	129
Rozdział 20 - Aktualizacja, która pojawia się dokładnie wtedy, gdy nie masz na nią czasu	134
Rozdział 21 - Pasek postępu, który uczy cierpliwości	139
Rozdział 22 - Restart, który zmienia wszystko	144
Rozdział 23 - Aktualizacja, która poprawia bezpieczeństwo i nikt nie wie jak	148
Rozdział 24 - Aktualizacja, która sprawia, że coś nagle działa idealnie.....	153
Rozdział 25 - Aktualizacja, która zmienia nazwę czegoś, co wszyscy już znają	158
Rozdział 26 - Aktualizacja, która zmienia ikonę i nagle wszystko wygląda inaczej	162
Rozdział 27 - Aktualizacja, która dodaje ustawienie, którego nigdy nie otworzysz.....	167
Rozdział 28 - Aktualizacja, która zmienia powiadomienia i nagle wszystko coś mówi	172
Rozdział 29 - Aktualizacja, która reorganizuje ustawienia i nikt nie wie gdzie jest cokolwiek	177

Rozdział 30 - Aktualizacja, która wprowadza tryb, którego nigdy nie włączysz.....	182
Rozdział 31 - Aktualizacja, która sprawia, że wszystko wygląda trochę nowocześniej	187
Rozdział 32 - Aktualizacja, która naprawia coś, o czym nawet nie wiedziałeś, że jest zepsute	192
Rozdział 33 - Aktualizacja, której nie instalujesz od razu...	197
Rozdział 34 - Aktualizacja, która zmienia coś w tle i nagle bateria działa dłużej	202
Rozdział 35 - Aktualizacja, która kończy serię, ale nigdy się nie kończy.....	207

INTRO

Wszystko zaczyna się bardzo niewinnie. Siedzisz przy komputerze, który działa. Naprawdę działa. Otwierasz programy, pliki się zapisują, internet jest szybki, a drukarka - co najważniejsze - drukuje dokładnie wtedy, kiedy ją o to poprosisz. Ten moment jest tak rzadki w historii technologii, że powinien być oficjalnie uznany za święto narodowe użytkowników komputerów. System działa stabilnie, nic nie krzyczy czerwonym komunikatem, a urządzenie nie wydaje z siebie dźwięków przypominających startujący helikopter.

I właśnie wtedy pojawia się powiadomienie.

Małe, eleganckie okno w rogu ekranu, które wygląda niewinnie jak notatka od kolegi z pracy. Informuje, że dostępna jest aktualizacja. Nie jest agresywne. Nie krzyczy. Jest uprzejme. W zasadzie nawet brzmi trochę troskliwie. Aktualizacja poprawi bezpieczeństwo, zwiększy wydajność i wprowadzi nowe funkcje, które sprawią, że twoje życie stanie się jeszcze łatwiejsze.

W tym momencie większość ludzi robi coś niezwykłego.

Klikają „zainstaluj”.

Jest w tym jakaś głęboka wiara w cywilizację. Wiara w to, że jeśli coś działa dobrze, to ludzie odpowiedzialni za tę rzecz na pewno wprowadzą zmianę, która sprawi, że będzie działało jeszcze lepiej. To bardzo piękna wiara. Trochę jak wiara w to, że remont mieszkania skończy się szybciej niż planowano, albo że ktoś w korporacji naprawdę przeczytał regulamin, który właśnie napisał.

Kilka minut później komputer się restartuje.

Potem zaczyna się pierwszy etap absurdu.

Program, którego używałeś codziennie przez ostatnie trzy lata, wygląda inaczej. Nie trochę inaczej. Wygląda tak, jakby ktoś w nocy wszedł do twojego mieszkania i przestawił wszystkie meble, bo uznał, że sofa bliżej drzwi wejściowych będzie bardziej „intuicyjna”. Ikony zniknęły. Menu jest w innym miejscu. Funkcja, którą używałeś najczęściej, została ukryta w trzeciej zakładce pod nazwą „zaawansowane opcje interakcji użytkownika”.

To moment, w którym pojawia się pierwsze pytanie.

Ale właściwie... dlaczego?

Dlaczego coś, co działało, zostało zmienione? Nie naprawione, nie ulepszone, nie poprawione. Zmienione. Przebudowane. Przearanżowane tak, żebyś przez następne trzy dni szukał przycisku, który wcześniej znajdowałeś w pół sekundy.

To nie jest rzadki wypadek przy pracy. To jest stały element cyfrowej rzeczywistości. Aktualizacje w świecie technologii są jak remonty w mieście - zawsze zaczynają się od obietnicy poprawy, a kończą się objazdem, który prowadzi przez cztery dzielnice i dwa parkingi supermarketu.

Najciekawsze w tym wszystkim jest jednak to, że wszyscy przyjmujemy to jako coś normalnego.

Nikt nie kupuje czajnika elektrycznego z informacją: „za dwa miesiące zmienimy miejsce przycisku, bo chcemy poprawić doświadczenie użytkownika”. Nikt nie akceptuje sytuacji, w której producent lodówki wysyła ekipę techniczną w środku nocy, żeby przenieść półkę na mleko na sam dół, ponieważ nowe badania wykazały, że użytkownicy lubią się schylać.

A jednak w świecie technologii robimy to regularnie.

Klikamy „aktualizuj”.

Instalujemy.

Restartujemy.

I potem przez trzy dni próbujemy zrozumieć, gdzie zniknęła opcja „zapisz jako”.

Najbardziej fascynujący jest jednak sposób, w jaki firmy technologiczne mówią o aktualizacjach. Nigdy nie używają słów „zmieniliśmy coś, co działało”. Zamiast tego pojawiają się komunikaty o „optymalizacji doświadczenia użytkownika”, „przemyśleniu interfejsu” i „odświeżeniu struktury nawigacji”.

To bardzo elegancki język.

Bo gdyby napisali prawdę, komunikat wyglądałby trochę inaczej.

„Usunęliśmy przycisk, którego używałeś codziennie, ponieważ w nowym projekcie graficznym nie pasował kolorystycznie do tła”.

Albo.

„Zmieniliśmy cały układ programu, żeby uzasadnić istnienie zespołu projektowego, który pracował nad nim przez ostatni rok”.

Albo jeszcze prościej.

„Przepraszamy. Nie mogliśmy zostawić tego w spokoju”.

Jednak najbardziej niezwykle jest to, że aktualizacje rzadko naprawiają dokładnie to, czego ludzie chcą. Jeśli jakiś program ma błąd, który irytuje użytkowników od trzech lat,

istnieje bardzo duża szansa, że kolejna aktualizacja wprowadzi nowy system kolorów, nową animację przy otwieraniu okna i zupełnie nowy sposób logowania.

Błąd zostanie.

Ale animacja będzie płynniejsza.

To jest moment, w którym pojawia się drugie pytanie.

Dlaczego tak się dzieje?

Odpowiedź nie jest wcale technologiczna. Ona jest bardzo ludzka. Aktualizacje istnieją nie dlatego, że coś musi się zmienić, tylko dlatego, że ktoś musi pokazać, że coś zmienia. W świecie oprogramowania stagnacja wygląda podejrzanie. Jeśli program działa przez dwa lata bez zmian, użytkownicy zaczynają się zastanawiać, czy firma jeszcze istnieje.

Dlatego pojawia się aktualizacja.

Nawet jeśli jedyną rzeczą, która naprawdę się zmienia, jest kolor przycisku.

W tym miejscu zaczyna się prawdziwy paradoks cyfrowej cywilizacji. Z jednej strony kochamy stabilność. Chcemy, żeby rzeczy działały. Z drugiej strony nie ufamy rzeczom, które nie zmieniają się wystarczająco często. To trochę jak z restauracją. Jeśli menu jest identyczne przez dziesięć lat, ludzie zaczynają podejrzewać, że kuchnia przestała się rozwijać.

Więc restauracja wprowadza nowe danie.

Czasem to jest dokładnie to samo danie, tylko pod inną nazwą.

Technologia robi dokładnie to samo.

Najbardziej fascynujący moment przychodzi jednak wtedy, gdy ktoś broni aktualizacji z absolutną powagą. W każdej firmie istnieje osoba, która powie zdanie, które brzmi mniej więcej tak: „musimy zmieniać interfejs, żeby użytkownicy nie przyzwyczajali się za bardzo”.

To zdanie jest jednym z największych osiągnięć logiki korporacyjnej.

Bo w świecie fizycznym nikt nie projektuje drzwi tak, żeby klamka co kilka miesięcy zmieniała miejsce. Nikt nie przestawia pedałów w samochodzie, żeby kierowcy nie popadli w rutynę.

A jednak w świecie cyfrowym jest to traktowane jako zdrowa strategia.

Użytkownik, który wie, gdzie jest przycisk, jest najwyraźniej problemem.

Trzeba mu pomóc.

Przenosząc przycisk.

W całej tej historii jest jeszcze jeden element, który zasługuje na szczególną uwagę. Aktualizacje rzadko są małe. Nie istnieje coś takiego jak „lekka korekta”. Aktualizacja zawsze przychodzi w pakiecie z dziesięcioma zmianami, z których dziewięć jest całkowicie niepotrzebnych, a dziesiąta powoduje, że coś przestaje działać.

To trochę jak naprawa kranu, która kończy się wymianą całej łazienki.

I mimo wszystko - robimy to .

Klikamy „aktualizuj”.

Czekamy.

Restartujemy.

I potem próbujemy odnaleźć się w świecie, który jeszcze wczoraj był znajomy.

Najbardziej zdumiewające jest jednak to, że każdy użytkownik technologii zna to doświadczenie. Każdy przynajmniej raz otworzył program po aktualizacji i przez kilka sekund patrzył na ekran z uczuciem, które można opisać tylko jednym zdaniem.

„Gdzie oni to przenieśli?”

To zdanie jest w pewnym sensie hymnem cyfrowej epoki.

Nie dlatego, że technologia jest zła. Wręcz przeciwnie. Nigdy wcześniej w historii ludzkości nie mieliśmy tylu narzędzi, które potrafią zrobić tak wiele rzeczy w tak krótkim czasie. Problem polega na czymś zupełnie innym. Problem polega na tym, że narzędzia te są ciągle przebudowywane w trakcie używania.

Jakby ktoś remontował most, po którym właśnie jedziesz.

I właśnie dlatego ta książka istnieje.

Nie po to, żeby narzekać na technologię. Technologia jest fascynująca. Ta książka istnieje, żeby przyjrzeć się jednemu bardzo konkretnemu zjawisku - dziwnej ludzkiej potrzebie zmieniania rzeczy, które działają. Potrzebie aktualizacji świata, nawet wtedy, gdy świat akurat funkcjonuje całkiem dobrze.

Bo kiedy zaczynasz się temu przyglądać, okazuje się, że aktualizacje nie są tylko problemem komputerów.

Aktualizacje są wszędzie.

W pracy.

W aplikacjach.

W regulaminach.

W systemach.

W procedurach.

I bardzo często kończą się dokładnie tak samo.

Coś, co działało, przestaje działać.

A ktoś bardzo poważny tłumaczy, że to postęp.