

Adrian Oddwell

SERIA DLACZEGO TO JEST TAKIE GŁUPE

DLACZEGO INSTRUKCJE OBSŁUGI SĄ NAPISANE JAK ZAGADKI?



Historia technologii, która zakłada,
że już wiesz

SPIS TREŚCI

INTRO.....	4
Rozdział 1 - Człowiek kontra pierwsza strona instrukcji.....	10
Rozdział 2 - Ostrzeżenia, które zmieniły wszystko	15
Rozdział 3 - Diagram, który miał pomóc	21
Rozdział 4 - Procedura, która brzmi jak plan misji.....	26
Rozdział 5 - Funkcje, których nikt nie planował używać	31
Rozdział 6 - Sekcja „Rozwiązywanie problemów”, czyli kronika wszystkiego, co może pójść nie tak	36
Rozdział 7 - Konserwacja, czyli instrukcja opieki nad przedmiotem	41
Rozdział 8 - Specyfikacja techniczna, czyli miejsce, gdzie urządzenie zaczyna mówić językiem inżynierów	46
Rozdział 9 - Gwarancja, czyli moment, w którym instrukcja zaczyna mówić językiem umów	51
Rozdział, w którym instrukcja przestaje być czytana, a zaczyna być przypominana	56
Rozdział 10 - Moment, w którym instrukcja trafia do szuflady	57
Rozdział 11 - Dlaczego instrukcje brzmią jakby były tłumaczone z języka robotów	62
Rozdział 12 - Dlaczego instrukcja zawsze zakłada, że masz znacznie więcej czasu niż naprawdę masz	67
Rozdział 13 - Dlaczego instrukcja zawsze opisuje rzeczy, które nigdy się nie wydarzą	72
Rozdział 14 - Eksperyment, czyli moment, w którym człowiek przestaje ufać instrukcji	76

Rozdział 15 - Skrót, czyli największy wróg instrukcji obsługi	80
Rozdział 16 - Instrukcja użytkowników, czyli wiedza, której nigdzie nie zapisano	84
Rozdział 17 - Aktualizacja, czyli moment, w którym instrukcja nagle przestaje być aktualna	88
Rozdział 18 - Ikony, czyli język obrazków, który miał rozwiązać wszystko.....	92
Rozdział 19 - Moment ciszy, czyli kiedy instrukcja przestaje być potrzebna.....	97
Rozdział 20 - Moment paniki, czyli kiedy instrukcja nagle wraca do życia.....	101
Rozdział 21 - Internet, czyli miejsce, gdzie instrukcja spotyka tysiąc innych instrukcji	105
Rozdział 22 - Ostrzeżenia, czyli zdania, które brzmią jak historia wypadku.....	109
Rozdział 23 - Reset, czyli przycisk, który zawsze pojawia się na końcu	113
Rozdział 24 - Czas oczekiwania, czyli sekundy, które instrukcja nazywa chwilą	117
Rozdział 25 - Pierwszy raz, kiedy instrukcja była naprawdę potrzebna.....	121
Rozdział 26 - Język instrukcji, czyli sposób mówienia, który nie istnieje nigdzie indziej	125
Rozdział 27 - Ilustracje, czyli moment, w którym instrukcja próbuje być komiksem.....	129
Rozdział 28 - Rzeczy, których instrukcja nie mówi	133

Rozdział 29 - Moment eksperta, czyli kiedy człowiek zaczyna tłumaczyć instrukcję innym	136
Rozdział 30 - Pudełko, czyli miejsce, w którym instrukcja zaczyna i kończy swoją podróż.....	140
Rozdział 31 - Przyszłość instrukcji, czyli dokument, który powoli znika	144
Rozdział 32 - Najkrótsza instrukcja świata	148
Rozdział 33 - Cisza instrukcji, czyli moment, kiedy wszystko jest już jasne	152
Rozdział 34 - Instrukcja życia codziennego	155
Rozdział 35 - Ostatnia strona instrukcji	159

INTRO

Pierwsza rzecz, którą robi człowiek po wyjęciu nowego urządzenia z pudełka, jest bardzo prosta i bardzo szczerza. Patrzy na nie przez kilka sekund, obraca w dłoniach, próbuje zgadnąć, gdzie jest przycisk, który sprawia, że zaczyna działać. To moment pełen nadziei, ponieważ ludzki mózg zakłada, że rzeczy zostały zaprojektowane po to, żeby można było z nich korzystać. I przez krótką chwilę wszystko jest jeszcze logiczne: urządzenie istnieje, człowiek istnieje, a między nimi powinna istnieć jakaś forma porozumienia.

Potem człowiek zauważa instrukcję obsługi.

Instrukcja obsługi to jeden z najbardziej fascynujących artefaktów współczesnej cywilizacji, ponieważ jest to dokument, który oficjalnie istnieje po to, żeby coś wyjaśnić, a w praktyce sprawia, że człowiek zaczyna wątpić w swoje zdolności czytania ze zrozumieniem. Jest to tekst napisany w języku, który przypomina polski, ale działa według zupełnie innych zasad. Zdania są poprawne gramatycznie, słowa istnieją w słowniku, a jednak całość zachowuje się jak zagadka logiczna przygotowana przez kogoś, kto uważa, że prostota jest oznaką słabości.

To właśnie dlatego instrukcja obsługi rzadko zaczyna się od rzeczy oczywistej.

Nie zaczyna się od zdania: „Naciśnij ten przycisk”.

Zamiast tego zaczyna się od fragmentu, który brzmi mniej więcej tak: „Przed przystąpieniem do eksploatacji urządzenia należy zapoznać się z niniejszym dokumentem w celu zapewnienia optymalnego poziomu bezpieczeństwa użytkowania oraz uniknięcia potencjalnych nieprawidłowości

wynikających z niewłaściwej konfiguracji komponentów systemowych”.

To zdanie ma niezwykłą właściwość. Każde słowo jest zrozumiałe osobno, ale razem tworzą mgłę znaczeniową, w której człowiek zaczyna się zastanawiać, czy właśnie kupił ekspres do kawy, czy przypadkiem reaktor badawczy.

I w tym momencie pojawia się pierwsze zdumienie.

Bo przecież instrukcja obsługi powinna być najprostszym tekstem świata. Jej jedynym zadaniem jest powiedzieć człowiekowi, co zrobić, żeby rzecz działała. To nie jest traktat filozoficzny ani powieść eksperymentalna. To jest zestaw kroków między „mam urządzenie” a „urządzenie działa”.

A jednak ludzkość stworzyła cały gatunek literacki, którego główną cechą jest to, że im dłużej go czytasz, tym mniej jesteś pewien, czy robisz wszystko dobrze.

Najciekawsze w instrukcjach obsługi jest to, że one bardzo rzadko są pisane dla ludzi. Na pierwszy rzut oka wyglądają jak tekst skierowany do użytkownika, ale po chwili można zauważyć, że prawdziwym odbiorcą jest ktoś zupełnie inny. Prawdopodobnie prawnik. Albo dział zgodności. Albo jakaś komisja, która kiedyś zapytała producenta: „A czy w instrukcji było napisane, żeby nie wkładać kota do suszarki?”.

Od tego momentu instrukcje zaczęły się rozrastać.

Najpierw pojawiły się ostrzeżenia. Potem ostrzeżenia do ostrzeżeń. A potem całe rozdziały poświęcone sytuacjom, które normalny człowiek uznałby za fizycznie niemożliwe lub psychologicznie nieprawdopodobne. I tak powstał dokument, który zaczyna się od pięciu stron o bezpieczeństwie, zanim w ogóle wspomni, gdzie znajduje się przycisk zasilania.

Czytelnik bardzo szybko uczy się wtedy pierwszej zasady kontaktu z instrukcją obsługi: nikt jej nie czyta w całości.

Instrukcja jest jak mapa skarbów, ale zamiast zaznaczonego miejsca z krzyżykiem zawiera losowo rozmieszczone fragmenty informacji. Człowiek przewraca strony w poszukiwaniu jednego zdania, które brzmi jak coś użytecznego. Problem polega na tym, że każde zdanie jest otoczone trzema tabelami, dwoma schematami i zdaniem, które zaczyna się od „w przypadku gdy”.

To prowadzi do bardzo charakterystycznego zachowania.

Człowiek patrzy na instrukcję przez chwilę, po czym odkłada ją na bok i próbuje uruchomić urządzenie intuicyjnie. To jest moment, w którym cała ludzka cywilizacja opiera się na bardzo odważnym założeniu: że ktoś gdzieś zaprojektował to tak, żeby było oczywiste.

Czasem to działa.

Czasem urządzenie rzeczywiście reaguje na najbardziej logiczną rzecz, jaką można zrobić. Człowiek naciska przycisk, coś się zapala, coś zaczyna pracować i nagle okazuje się, że instrukcja była zbędna.

Ale czasem urządzenie reaguje inaczej.

Czasem po naciśnięciu przycisku nic się nie dzieje. Albo dzieje się coś zupełnie nieoczekiwanego. Albo urządzenie zaczyna emitować sygnał dźwiękowy, który brzmi jak bardzo spokojny sposób powiedzenia: „To nie było to”.

I wtedy instrukcja wraca na stół.

W tym momencie zaczyna się właściwe doświadczenie czytelnicze. Człowiek otwiera instrukcję i nagle odkrywa, że

dokument jest podzielony na sekcje o nazwach takich jak „Tryb operacyjny”, „Konfiguracja wstępna” albo „Procedura inicjalizacji”. Żadna z nich nie brzmi jak coś, co dotyczy naciśnięcia jednego przycisku.

Najbardziej fascynujące jest jednak to, że instrukcja obsługi zawsze zakłada istnienie użytkownika idealnego.

Ten użytkownik idealny ma niezwykle cechy. Czyta wszystko od początku do końca. Rozumie diagramy. Nie panikuje, kiedy urządzenie zaczyna wydawać dźwięki przypominające sygnały alarmowe. I przede wszystkim nigdy nie robi niczego spontanicznie.

Rzeczywisty użytkownik jest zupełnie inny.

Rzeczywisty użytkownik chce, żeby rzecz działała w ciągu trzydziestu sekund. Jeśli po trzydziestu sekundach nadal nie działa, zaczyna naciskać wszystkie dostępne przyciski w nadziei, że któryś z nich przypadkowo uruchomi właściwą funkcję. To jest moment, w którym instrukcja obsługi przestaje być dokumentem, a zaczyna być archeologicznym artefaktem odkrywanym dopiero po fakcie.

I tu pojawia się drugi poziom absurdu.

Bo kiedy człowiek w końcu znajduje w instrukcji fragment, który wydaje się istotny, okazuje się, że jest napisany w sposób przypominający instrukcję składania satelity. Zdania są tak precyzyjne, że stają się nieczytelne. Każda czynność jest opisana trzema terminami technicznymi i numerem elementu, który znajduje się na diagramie oddalonym o cztery strony.

Czytelnik zaczyna wtedy podejrzewać, że instrukcja nie powstała w jednym miejscu.

Najprawdopodobniej została napisana przez kilka różnych działów, które nigdy ze sobą nie rozmawiały. Jeden dział chciał wyjaśnić, jak działa urządzenie. Drugi dział chciał zabezpieczyć firmę przed odpowiedzialnością. Trzeci dział chciał, żeby wszystko brzmiało profesjonalnie. A czwarty dział musiał przetłumaczyć to na siedemnaście języków.

Efekt końcowy jest czymś, co wygląda jak dokument techniczny, ale zachowuje się jak gra logiczna.

Najciekawsze jest jednak to, że ludzie nadal wierzą w instrukcje obsługi. Każdy z nas miał w życiu moment, w którym siedział przy stole z urządzeniem, instrukcją i rosnącym poczuciem, że gdzieś w tym tekście musi być rozwiązanie. To jest bardzo wzruszający moment, ponieważ pokazuje, że mimo wszystkich doświadczeń nadal zakładamy, że świat został zaprojektowany w sposób zrozumiały.

A potem trafiamy na zdanie, które brzmi: „W celu aktywacji funkcji należy uprzednio dezaktywować tryb domyślny poprzez zmianę konfiguracji parametru podstawowego”.

I wtedy człowiek zaczyna rozumieć, że niektóre rzeczy w naszej cywilizacji powstały nie dlatego, że ktoś chciał je ułatwić, tylko dlatego, że nikt nie miał odwagi ich uprościć.

Instrukcje obsługi są właśnie takim miejscem. Są dokumentami, które istnieją między światem projektantów a światem użytkowników i w których obie strony udają, że rozumieją się nawzajem.

Projektant zakłada, że użytkownik przeczyta wszystko.

Użytkownik zakłada, że nie będzie musiał.

I gdzieś pomiędzy tymi dwoma założeniami powstaje tekst, który wygląda jak odpowiedź, ale zachowuje się jak zagadka.

A najdziwniejsze jest to, że to dopiero początek historii.

Rozdział 1 - Człowiek kontra pierwsza strona instrukcji

Wyobraźmy sobie bardzo prostą scenę, która wydarzyła się miliony razy na całym świecie i nadal dzieje się codziennie. Człowiek siedzi przy stole, na którym leży nowo kupione urządzenie. Karton jest już otwarty, plastikowe folie zdjęte, a wszystkie elementy rozłożone w sposób, który sugeruje entuzjazm pomieszany z lekką dezorientacją. W dłoni człowieka znajduje się cienka książeczka, która według producenta ma pomóc w zrozumieniu wszystkiego, co zaraz się wydarzy. Ta książeczka ma tytuł „Instrukcja obsługi”, a jej pierwsza strona jest momentem, w którym cała relacja między człowiekiem a technologią zaczyna się komplikować.

Pierwsza strona instrukcji jest fascynująca, ponieważ z jakiegoś powodu prawie nigdy nie zawiera informacji o tym, jak używać urządzenia. Zamiast tego zaczyna się od tekstu, który wygląda jak bardzo formalna zapowiedź czegoś poważnego. Człowiek spodziewa się zdania typu „aby uruchomić urządzenie, naciśnij przycisk”, ale zamiast tego dostaje coś w rodzaju deklaracji proceduralnej, która brzmi jak fragment regulaminu organizacji międzynarodowej. Już po pierwszym akapicie pojawia się uczucie, że czytanie tego dokumentu wymaga więcej skupienia niż sama obsługa urządzenia.

Najbardziej zdumiewające jest to, że pierwsza strona prawie zawsze zawiera zdanie o konieczności przeczytania całej instrukcji przed użyciem produktu. Jest to bardzo odważne zdanie, ponieważ zostało napisane przez ludzi, którzy prawdopodobnie wiedzą, że absolutnie nikt tego nie zrobi. To trochę tak, jakby restauracja zaczynała kolację od