

Adrian Oddwell

SERIA DLACZEGO TO JEST TAKIE GŁUPIE

Dlaczego każdy telefon ma tysiąc funkcji, których nikt nie używa

Historia o tym, jak urządzenie z kieszeni stało
się najbardziej ambitnym projektem
technologicznym naszych czasów



SPIS TREŚCI

INTRO.....	3
Rozdział 1 - Funkcja, która istnieje tylko w prezentacji.....	8
Rozdział 2 - Pierwsze piętnaście minut geniuszu	21
Rozdział 3 - Nowy model, nowe funkcje, to samo życie	25
Rozdział 4 - Przycisk, którego nikt nie dotyka	29
Rozdział 5 - Aplikacja, która potrafi wszystko oprócz tego, czego szukasz	33
Rozdział 6 - Ikony, które istnieją tylko po to, żeby być ikonami.....	37
Rozdział 7 - Szuflada aplikacji, czyli cyfrowa piwnica	41
Rozdział 8 - Aparat, który jest już prawie studiem filmowym	45
Rozdział 9 - Zdjęcia, które wyglądają dokładnie tak samo..	49
Rozdział 10 - Powiadomienia, których nikt nie czyta	53
Rozdział 11 - Aplikacja, która wie, że zaraz ją otworzysz	57
Rozdział 12 - Gest kciuka, który rządzi telefonem.....	61
Rozdział 13 - Ile funkcji naprawdę potrzebuje człowiek	65
Rozdział 14 - Co jeszcze można dodać	68
Rozdział 15 - Funkcje, które czekają na przyszłość	72
Rozdział 16 - Dlaczego to nie działa	76
Rozdział 17 - Muszę kupić nowy.....	80
Rozdział 18 - Instrukcja, której nikt nie czyta.....	84
Rozdział 19 - Funkcja, o której dowiadujesz się od znajomego	87

Rozdział 20 - Funkcja, która pojawia się przypadkiem	91
Rozdział 21 - Funkcja, której użyjesz raz	95
Rozdział 22 - Funkcja, którą odkrywa dziecko	98
Rozdział 23 - Funkcja, którą ktoś wymyślił bardzo poważnie	101
Rozdział 24 - Funkcja, której naprawdę potrzebujesz	104
Rozdział 25 - Funkcje, które istnieją dla spokoju ducha	107
Rozdział 26 - Funkcja, której nie zauważysz, dopóki jej nie zabraknie	110
Rozdział 27 - Funkcja, która brzmi niesamowicie w reklamie	113
Rozdział 28 - Funkcja, która brzmi jak przyszłość	116
Rozdział 29 - Funkcja, którą odkrywasz w najgorszym możliwym momencie	119
Rozdział 30 - Funkcja, którą odkrywasz za późno	122
Rozdział 31 - Funkcja, która zmienia wszystko na chwilę ..	125
Rozdział 32 - Funkcja, której nikt nie pamięta, kto ją dodał	128
Rozdział 33 - Funkcja, która pojawia się nagle	131
Rozdział 34 - Funkcja, która nigdy nie była dla ciebie	134
Rozdział 35 - Telefon, który potrafi wszystko oprócz jednego	137

INTRO

Pierwszy raz naprawdę uświadomiłem sobie absurd nowoczesnego telefonu w chwili, która z pozoru nie miała w sobie nic szczególnego. Stałem w kuchni, trzymając w jednej ręce smartfona, a w drugiej łyżeczkę, którą właśnie mieszałem kawę rozpuszczalną w kubku z napisem „World’s Best Something”. Telefon wyświetlał komunikat o aktualizacji, który informował mnie z dumą, że urządzenie otrzymało siedem nowych funkcji poprawiających produktywność, bezpieczeństwo i doświadczenie użytkownika. W tym samym czasie próbowałem znaleźć w ustawieniach opcję, która pozwoliłaby mi po prostu wyciszyć powiadomienia na godzinę. Minęło pięć minut, zanim odkryłem, że funkcja ta została ukryta w sekcji o nazwie „Tryb skupienia”, który z kolei znajdował się w menu „Cyfrowa równowaga”, które znajdowało się w zakładce „Zdrowie cyfrowe”. Wtedy dotarło do mnie coś bardzo dziwnego: telefon był niezwykle inteligentny, ale jego właściciel coraz częściej czuł się przy nim jak ktoś, kto przypadkiem wszedł do kokpitu samolotu pasażerskiego.

To uczucie jest zaskakująco powszechne. Ludzie noszą dziś w kieszeni urządzenia, które są potężniejsze niż komputery, które jeszcze niedawno wysyłały sondy w kosmos, a jednocześnie bardzo często używają ich do trzech rzeczy: wysyłania wiadomości, robienia zdjęć i sprawdzania pogody. Cała reszta funkcji istnieje gdzieś w tle jak ogromne magazyny w centrum handlowym, do których nikt nigdy nie zagląda, ale które ktoś uznał za absolutnie niezbędne do działania całej konstrukcji. Smartfon jest więc jednocześnie najbardziej zaawansowanym narzędziem w historii codzienności i

najbardziej przeprojektowanym pilotem do telewizora, jaki kiedykolwiek powstał.

Warto zatrzymać się na chwilę przy samym słowie „funkcja”. W teorii brzmi ono bardzo rozsądnie, wręcz elegancko. Funkcja to coś, co rozszerza możliwości urządzenia, czyni je bardziej użytecznym i dopasowanym do potrzeb użytkownika. W praktyce jednak funkcje w telefonie przypominają czasem szuflady w ogromnym biurku, które ktoś zaprojektował z nadzieją, że pewnego dnia znajdzie się dla nich zastosowanie. Z czasem okazuje się, że połowa z nich zawiera rzeczy, których nikt nie potrzebuje, a druga połowa jest tak skomplikowana w użyciu, że łatwiej byłoby wymyślić zupełnie nowe rozwiązanie niż nauczyć się korzystać z istniejącego.

Najbardziej fascynujące w tym wszystkim jest jednak to, że nikt nie wydaje się szczególnie zdziwiony. Gdy kupujemy nowy telefon, pierwszą rzeczą, o której słyszymy, nie jest to, że urządzenie świetnie dzwoni lub że bateria wytrzymałe trzy dni. Zamiast tego prezentowane są nam funkcje, które brzmią jak nazwy projektów badawczych: adaptacyjny balans kolorów, inteligentna optymalizacja baterii, predykcyjne zarządzanie energią, kontekstowa automatyzacja aplikacji. W tym momencie człowiek zaczyna podejrzewać, że telefon nie jest już narzędziem komunikacji, lecz małym laboratorium eksperymentalnym, które przypadkiem można też wykorzystać do zadzwonienia do mamy.

To prowadzi do pewnego cichego paradoksu, który prawdopodobnie rozpoznaje każdy użytkownik smartfona. Im więcej funkcji ma telefon, tym częściej człowiek korzysta z bardzo małej ich części. Z jednej strony producenci prześcigają się w dodawaniu nowych możliwości, z drugiej strony większość ludzi ma w głowie bardzo prostą mapę

używania urządzenia. Ta mapa składa się z kilku aplikacji i kilku gestów, które wykonujemy niemal automatycznie. Cała reszta przypomina ogromne, słabo oświetlone skrzydło biblioteki, w którym znajdują się książki tak rzadko otwierane, że zaczynają wyglądać bardziej jak element dekoracji niż rzeczywiste źródło wiedzy.

Nie oznacza to oczywiście, że te funkcje są całkowicie bezużyteczne. W rzeczywistości często są one bardzo sprytne, pomysłowe i technicznie imponujące. Problem polega raczej na tym, że życie przeciętnego użytkownika rzadko wymaga tak imponujących rozwiązań. Człowiek budzi się rano, sprawdza godzinę, odpowiada na kilka wiadomości, robi zdjęcie psa lub kota, czasem zamawia jedzenie, a wieczorem ogląda film. W tym rytmie dnia trudno znaleźć moment, w którym ktoś nagle pomyśli: „Szkoda, że mój telefon nie ma funkcji dynamicznego zarządzania przepływem danych w oparciu o kontekst lokalizacji”.

A jednak te funkcje powstają. Co więcej, powstają w ogromnej liczbie. Każdy nowy model telefonu wprowadza coś, co wcześniej nie istniało lub przynajmniej nie było dostępne w takiej formie. Czasem są to rzeczy naprawdę użyteczne, które szybko stają się standardem. Bardzo często jednak są to rozwiązania, które wyglądają świetnie w prezentacji marketingowej, ale w codziennym życiu pozostają w stanie lekkiego uśpienia. Są jak eleganckie narzędzia w zestawie majsterkowicza, który kupiliśmy z entuzjazmem, a potem odkryliśmy, że w praktyce używamy głównie jednego śrubokręta.

Najciekawsze jest to, że ludzie zdają się jednocześnie rozumieć ten absurd i całkowicie go akceptować. W rozmowach o telefonach często pojawia się pewien

charakterystyczny moment. Ktoś mówi wtedy z lekkim rozbawieniem, że jego telefon ma mnóstwo funkcji, których nigdy nie używa. Wszyscy wokół kiwają głowami, jakby była to oczywista prawda o świecie, podobna do tej, że drukarki zawsze psują się w najgorszym możliwym momencie. Następnie ta sama osoba z entuzjazmem zaczyna opowiadać o nowym modelu telefonu, który ma jeszcze więcej funkcji.

To zdanie warto zapamiętać.

Telefon, który ma więcej funkcji, których nikt nie używa, jest często postrzegany jako lepszy telefon.

Ten mechanizm działa tak sprawnie, że przestaliśmy się nad nim zastanawiać. Wydaje się czymś naturalnym, że każde kolejne urządzenie jest bardziej rozbudowane, bardziej skomplikowane i bardziej pełne możliwości niż poprzednie. Niewielu ludzi zadaje sobie pytanie, czy ta droga naprawdę prowadzi do lepszego doświadczenia użytkownika. Jeszcze mniej osób zastanawia się, czy w pewnym momencie liczba funkcji nie zaczyna przekraczać liczby rzeczy, które człowiek faktycznie chce robić w ciągu dnia.

Być może właśnie dlatego smartfon stał się jednym z najbardziej interesujących symboli współczesnego życia. To urządzenie, które obiecuje nieskończone możliwości, a jednocześnie towarzyszy nam głównie w bardzo prostych czynnościach. W tej sprzeczności nie ma jednak tragedii ani wielkiej filozofii. Jest raczej coś, co można nazwać spokojnym absurdem codzienności. Technologia rozwija się szybciej niż nasze potrzeby, a my z pewnym rozbawieniem próbujemy nadążyć za jej pomysłami.

W efekcie każdy z nas nosi w kieszeni coś w rodzaju małego centrum dowodzenia, którego większość przycisków

pozostaje nietknięta przez całe lata. I chociaż mogłoby się wydawać, że to dowód na lekką przesadę inżynierów i projektantów, w rzeczywistości mówi to również coś bardzo ciekawego o nas samych. Ludzie lubią mieć dostęp do możliwości, nawet jeśli nigdy z nich nie skorzystają. Posiadanie opcji daje poczucie komfortu, podobnie jak posiadanie w szafie eleganckiego garnituru, który zakładamy raz na trzy lata.

Telefon jest więc trochę jak ta szafa. W środku znajduje się mnóstwo rzeczy, które w teorii mogą się przydać, ale w praktyce większość z nich pozostaje spokojnie na swoim miejscu. Mimo to nikt nie czuje potrzeby ich wyrzucenia. Wręcz przeciwnie. Z każdą nową generacją urządzeń dokładamy kolejne półki, kolejne przegródki i kolejne funkcje, które sprawiają, że cały system wygląda coraz bardziej imponująco.

A potem wyciągamy telefon z kieszeni, żeby sprawdzić godzinę.

I właśnie wtedy zaczyna się naprawdę ciekawa część tej historii.

Rozdział 1 - Funkcja, która istnieje tylko w prezentacji

Prezentacja nowego telefonu zawsze zaczyna się w podobny sposób. Na scenie pojawia się człowiek w czarnej koszuli lub minimalistycznym swetrze, a za nim ogromny ekran, na którym wyświetla się urządzenie obracające się w powolnym, niemal ceremonialnym tempie. W tle słychać muzykę, która sugeruje, że jesteśmy świadkami czegoś niezwykle ważnego dla przyszłości ludzkości. W tym momencie prowadzący mówi zdanie, które w świecie technologii pełni funkcję otwierającego gongu: „To najbardziej zaawansowany telefon, jaki kiedykolwiek stworzyliśmy”.

Publiczność reaguje tak, jakby była to nowa informacja, chociaż wszyscy doskonale wiedzą, że dokładnie to samo zdanie padło rok wcześniej. W rzeczywistości jednak nie chodzi o to, czy telefon jest bardziej zaawansowany niż poprzedni. Chodzi o to, że zaraz pojawi się coś znacznie ciekawszego. Prowadzący zacznie opowiadać o funkcjach, których nikt wcześniej nie widział, a przynajmniej tak to zostanie przedstawione. I właśnie wtedy zaczyna się najciekawsza część całego spektaklu.

Na ekranie pojawia się nazwa nowej funkcji. Jest krótka, elegancka i brzmi tak, jakby została zaprojektowana przez zespół lingwistów, psychologów i specjalistów od marketingu jednocześnie. Może to być coś w rodzaju „Smart Adaptive Context Engine” albo „Dynamic Neural Capture”. Nazwa jest na tyle abstrakcyjna, że trudno od razu zrozumieć, co właściwie robi ta funkcja, ale jednocześnie brzmi na tyle imponująco, że nikt nie czuje potrzeby zadawania pytań.

Potem pojawia się demonstracja. Prowadzący robi zdjęcie kota w półmroku, a telefon natychmiast przekształca je w obraz tak jasny i wyraźny, jakby zwierzę pozowało do profesjonalnej sesji fotograficznej w studiu. Następnie ktoś przesuwając palcem po ekranie i okazuje się, że można automatycznie usunąć z tła przypadkowych ludzi, zmienić kolor nieba i sprawić, że roślina w doniczce wygląda bardziej tropikalnie. Publiczność reaguje oklaskami, a prowadzący mówi z powagą, że to dopiero początek możliwości nowej technologii.

W tym momencie większość widzów zaczyna podejrzewać, że ogląda coś, co przypomina pokaz magiczny. Wszystko wygląda niezwykle przekonująco, ale jednocześnie każdy czuje gdzieś w środku delikatne pytanie: czy naprawdę będę tego używać. To pytanie jest jednak bardzo szybko zagłuszane przez kolejne funkcje, które pojawiają się na ekranie jak fajerwerki podczas letniego festynu technologicznego.

Najbardziej fascynujące jest to, że każda z tych funkcji została zaprojektowana przez ludzi, którzy prawdopodobnie spędzili nad nią miesiące, a czasem nawet lata pracy. Zespół inżynierów analizował problem, tworzył prototypy, poprawiał algorytmy i testował kolejne wersje rozwiązania. Na końcu powstało coś naprawdę imponującego. Problem polega tylko na tym, że przeciętny użytkownik dowiaduje się o istnieniu tej funkcji w dniu premiery telefonu, a następnie bardzo szybko o niej zapomina.

Telefon staje się więc czymś w rodzaju ogromnego muzeum technologicznych pomysłów. Każda funkcja jest jak eksponat, który ktoś kiedyś stworzył z ogromną pasją i przekonaniem, że zmieni sposób, w jaki ludzie korzystają z urządzeń. Z

czasem jednak okazuje się, że większość odwiedzających przechodzi obok tych eksponatów dość szybko, zatrzymując się tylko przy kilku najbardziej oczywistych.

W tym sensie prezentacje telefonów przypominają trochę pokazy samochodów koncepcyjnych na targach motoryzacyjnych. Na scenie pojawiają się pojazdy z drzwiami otwierającymi się do góry, kokpitami przypominającymi statki kosmiczne i funkcjami, które brzmią jak fragmenty scenariusza filmu science fiction. Wszyscy wiedzą, że większość z tych rozwiązań nigdy nie trafi do codziennego życia kierowców. Mimo to publiczność ogląda je z fascynacją, ponieważ pokazują kierunek, w którym technologia może kiedyś pójść.

Telefony działają jednak w trochę bardziej przewrotny sposób. W ich przypadku wiele z tych eksperymentalnych funkcji faktycznie trafia do gotowego produktu. Problem polega na tym, że obecność funkcji w telefonie nie oznacza automatycznie, że stanie się ona częścią codziennych nawyków użytkowników. Czasami przypomina to sytuację, w której ktoś dodaje do pilota telewizora trzydzieści nowych przycisków tylko dlatego, że technicznie jest to możliwe.

Istnieje pewna subtelna różnica między funkcją, która istnieje, a funkcją, która żyje. Funkcja istnieje w momencie, gdy zostaje zaprojektowana i umieszczona w urządzeniu. Funkcja zaczyna żyć dopiero wtedy, gdy ludzie zaczynają używać jej spontanicznie, bez zastanawiania się nad tym, gdzie znajduje się w menu. Większość funkcji telefonów pozostaje niestety w pierwszym stanie. Są obecne, ale nie do końca uczestniczą w życiu użytkownika.

Można to zauważyć w bardzo prostych sytuacjach. Wystarczy spojrzeć na telefon znajomego i otworzyć ustawienia aparatu