

Adrian Oddwell

SERIA DLACZEGO TO JEST TAKIE GŁUPIE

DLACZEGO LUDZIE CZYTAJĄ REGULAMINY DOPIERO WTEDY, GDY JEST ZA PÓŹNO

Krótką historią dokumentu, który zawsze czeka cierpliwie



SPIS TREŚCI

INTRO.....	4
Rozdział 1 - Przycisk „Akceptuję”, czyli najczęściej czytane słowo w regulaminie	11
Rozdział 2 - Regulamin, którego nikt nie czyta, ale wszyscy go potrzebują.....	19
Rozdział 3 - Dlaczego regulaminy brzmią jak instrukcja budowy rakiety	25
Rozdział 4 - Moment, w którym regulamin nagle staje się bardzo interesujący	31
Rozdział 5 - Obsługa klienta, czyli kiedy regulamin spotyka rzeczywistość	37
Rozdział 6 - Promocja, która jest oczywista, dopóki nie przeczytasz zasad	43
Rozdział 7 - Konkurs, czyli miejsce, w którym regulamin zaczyna żyć własnym życiem	49
Rozdział 8 - Subskrypcja, która zaczyna się za darmo, a kończy się regulaminem	55
Rozdział 9 - Regulamin jako nauczyciel, który zawsze pojawia się po sprawdzianie	61
Rozdział 10 - Punkt drobny, który zmienia wszystko	67
Rozdział 11 - Moment, w którym regulamin trafia do prawnika	72
Rozdział 12 - Regulamin, który powstał, bo ktoś kiedyś zrobił coś bardzo dziwnego	77
Rozdział 13 - Dlaczego regulaminy zawsze są dłuższe niż się spodziewasz	82

Rozdział 14 - „Zaktualizowaliśmy nasz regulamin”, czyli wiadomość, którą wszyscy czytają tak samo.....	88
Rozdział 15 - „Przecież to było oczywiste”, czyli zdanie wypowiedane po przeczytaniu regulaminu	93
Rozdział 16 - Człowiek, który naprawdę czyta regulaminy .	98
Rozdział 17 - Pięć sekund przed kliknięciem „Akceptuję” ..	103
Rozdział 18 - Regulamin jako mapa świata, który działa w tle	107
Rozdział 19 - Dlaczego regulaminy brzmią tak poważnie....	112
Rozdział 20 - Regulamin jako historia wszystkich wcześniejszych zdziwień	117
Rozdział 21 - Dlaczego nikt nie chce być pierwszą osobą bez regulaminu	121
Rozdział 22 - Regulamin jako spokojna odpowiedź na najbardziej nerwowe sytuacje	125
Rozdział 23 - Najciekawsze zdanie regulaminu zawsze znajduje się na samym końcu.....	129
Rozdział 24 - Dlaczego regulaminy są zawsze trochę dłuższe, niż ktoś planował.....	133
Rozdział 25 - Dlaczego regulaminy zaczynają się od definicji	137
Rozdział 26 - Najbardziej optymistyczne zdanie regulaminu	141
Rozdział 27 - Regulamin jako opowieść o tym, jak ludzie próbują być sprytni	145
Rozdział 28 - Dlaczego regulaminy zawsze mają sekcję „Postanowienia końcowe”	149

Rozdział 29 - Dlaczego regulaminy prawie nigdy nie są krótsze w kolejnej wersji.....	153
Rozdział 30 - Najbardziej niedoceniana funkcja regulaminu	157
Rozdział 31 - Regulamin jako historia rzeczy, które wydarzyły się tylko raz.....	161
Rozdział 32 - Najkrótsza droga do regulaminu zawsze prowadzi przez problem	165
Rozdział 33 - Regulamin jako najspokojniejszy element internetu.....	169
Rozdział 34 - Dlaczego regulamin zawsze wydaje się napisany dla kogoś innego	173
Rozdział 35 - Dlaczego regulaminy zawsze czytamy za późno	177

INTRO

Na ekranie pojawia się niewielkie okno. Białe tło. Kilka pól do zaznaczenia. A pod nimi długi, wąski prostokąt z tekstem, który wygląda tak, jakby ktoś próbował zmieścić powieść Dostojewskiego w pudełku po zapałkach.

Człowiek patrzy na to przez trzy sekundy.

Potem szuka przycisku „Akceptuję”.

To jest moment niezwykle interesujący, jeśli zatrzymać go w czasie i obejrzeć dokładnie. Bo właśnie w tej chwili wydarza się coś niezwykle ludzkiego: człowiek zgadza się na coś, czego nie czytał, czego nie rozumie i czego konsekwencji absolutnie nie potrafi przewidzieć. Robi to z pełnym przekonaniem, że wszystko jest w porządku.

I w dziewięćdziesięciu dziewięciu procentach przypadków rzeczywiście jest.

Do momentu, w którym nagle przestaje być.

Bo wtedy pojawia się zdanie, które brzmi mniej więcej tak: „ale przecież nikt nie mówił, że tak będzie”. A w odpowiedzi pojawia się inne zdanie, które brzmi: „jest to zapisane w regulaminie”.

I wtedy zaczyna się prawdziwe czytanie.

To jest niezwykle fascynujące zjawisko, ponieważ regulamin jest prawdopodobnie jedynym tekstem na świecie, który większość ludzi czyta dopiero wtedy, gdy już przegrała. Nikt nie czyta regulaminu w momencie, gdy wszystko działa dobrze. Regulamin zaczyna istnieć dopiero w chwili konfliktu,

kiedy nagle okazuje się, że rzeczywistość nie chce się zachować tak, jak człowiek sobie wyobrażał.

Wtedy regulamin staje się dokumentem o ogromnym znaczeniu filozoficznym.

I wtedy człowiek czyta go z intensywnością, której nie poświęcił żadnej książki w liceum.

Najciekawsze jest jednak to, że to zjawisko wcale nie dotyczy tylko internetu. Regulaminy są wszędzie. W sklepach, w aplikacjach, w usługach, w konkursach, w parkingach, w hotelach, w promocjach, w kartach lojalnościowych, w programach punktowych, w loteriach i w tych wszystkich systemach, które na pierwszy rzut oka wydają się bardzo proste.

Bo bardzo często zaczynają się od zdania, które brzmi niewinnie.

„To proste”.

A potem okazuje się, że to proste tylko do momentu, w którym coś pójdzie nie tak.

Wtedy nagle odkrywa się, że istnieje dokument liczący trzydzieści siedem stron, który opisuje wszystkie możliwe scenariusze rzeczywistości z dokładnością godną instrukcji budowy elektrowni jądrowej. Dokument ten był dostępny od początku. Był nawet oznaczony bardzo uprzejmym zdaniem: „zachęcamy do zapoznania się z regulaminem”.

Nikt się jednak z nim nie zapoznał.

Nie dlatego, że ludzie są leniwi.

Choć oczywiście trochę są.

Ale głównie dlatego, że ludzki mózg ma bardzo specyficzną relację z tekstami, które zaczynają się od słów „regulamin”, „warunki świadczenia usług” albo „zasady promocji”. Te słowa uruchamiają w głowie mechanizm obronny. Mechanizm ten mówi: „to jest coś długiego, nudnego i prawdopodobnie niepotrzebnego”.

I zazwyczaj ma rację.

Przez większość czasu regulamin jest jak instrukcja bezpieczeństwa w samolocie. Teoretycznie bardzo ważna. Praktycznie ignorowana przez wszystkich oprócz osoby, która ją czyta przez mikrofon.

Problem polega na tym, że instrukcja bezpieczeństwa jest ważna tylko wtedy, gdy coś pójdzie nie tak. Dokładnie tak samo działa regulamin. W dziewięćdziesięciu dziewięciu procentach sytuacji regulamin nie ma żadnego znaczenia. Wszystko działa tak, jak powinno, transakcja się udaje, aplikacja działa, zamówienie przychodzi, promocja się nalicza, a życie toczy się .

Ale w tym jednym procencie rzeczywistość nagle skręca w bok.

I wtedy zaczyna się archeologia regulaminu.

Człowiek otwiera dokument, który wcześniej zamknął w ciągu pół sekundy, i zaczyna go czytać z intensywnością badacza starożytnych tekstów. Każde zdanie nagle nabiera znaczenia. Każdy przecinek może być kluczowy. Każdy przypis może zawierać rozwiązanie zagadki.

To jest moment, w którym regulamin przestaje być nudnym tekstem, a zaczyna być thrillerem prawnym.

A najciekawsze jest to, że bardzo często wszystko było napisane od początku.

Po prostu nikt nie czytał.

To zjawisko jest tak powszechne, że zaczyna wyglądać jak pewnego rodzaju rytuał cywilizacyjny. Najpierw pojawia się system. Potem pojawia się regulamin systemu. Potem pojawia się przycisk „akceptuję”. A potem pojawia się ogromna grupa ludzi, którzy ten przycisk klikają z pełnym spokojem.

I dopiero później zaczynają czytać.

Czasami jest to czytanie bardzo emocjonalne.

Bo nagle okazuje się, że coś nie podlega zwrotowi. Albo że promocja działa tylko w określonych godzinach. Albo że punkty wygasają po dwunastu miesiącach. Albo że oferta była ważna tylko dla nowych użytkowników, a nie dla tych, którzy są już klientami od pięciu lat.

Wtedy regulamin staje się bardzo osobisty.

To już nie jest abstrakcyjny tekst napisany przez dział prawny. To jest dokument, który właśnie wpłynął na czyjeś życie. I to w sposób bardzo konkretny.

Najbardziej fascynujące jest jednak to, że ludzie wiedzą, jak działają regulaminy.

Wszyscy wiedzą.

Każdy ma w pamięci przynajmniej jedną historię, w której coś poszło nie tak, bo „gdzieś tam w regulaminie było napisane”. Każdy zna kogoś, kto przegrał konkurs przez drobny zapis w zasadach. Każdy słyszał historię o promocji, która działała inaczej, niż się wydawało.

A mimo to następnym razem scenariusz wygląda dokładnie tak samo.

Pojawia się regulamin.

Człowiek go nie czyta.

Człowiek klika „akceptuję”.

To jest jeden z tych momentów, w których można zadać bardzo proste pytanie.

Dlaczego?

Dlaczego ludzie czytają regulaminy dopiero wtedy, gdy jest za późno?

Odpowiedź nie jest tak oczywista, jak mogłoby się wydawać. Bo na pierwszy rzut oka wygląda to jak zwykłe lenistwo. Ale jeśli przyjrzeć się temu dokładniej, okazuje się, że to raczej skomplikowana współpraca między psychologią, kulturą, technologią i bardzo specyficzną formą zbiorowego optymizmu.

Ludzie nie czytają regulaminów, ponieważ wierzą, że wszystko będzie działać.

To jest niezwykle piękna cecha ludzkiego gatunku. Człowiek patrzy na system i zakłada, że system został zaprojektowany tak, aby był prosty. Że jeśli coś wygląda jak przyjazna usługa, to prawdopodobnie działa jak przyjazna usługa. Że jeśli coś nazywa się promocją, to rzeczywiście jest promocją.

I przez większość czasu rzeczywiście tak jest.

To właśnie sprawia, że mechanizm działa tak długo.

Gdyby każdy regulamin był pułapką, ludzie zaczęliby je czytać bardzo szybko. Ale ponieważ dziewięćdziesiąt dziewięć razy wszystko działa normalnie, mózg dochodzi do wniosku, że czytanie trzydziestu stron zasad jest kompletnie niepotrzebne.

To jest bardzo racjonalna decyzja.

Aż do momentu, gdy przestaje być.

Wtedy zaczyna się bardzo ciekawy etap, który można nazwać negocjacją z rzeczywistością. Człowiek próbuje znaleźć sposób, aby regulamin jednak nie miał zastosowania. Szuka interpretacji. Szuka wyjątków. Szuka drobnych zapisów, które można rozumieć inaczej.

I bardzo często robi to z ogromną determinacją.

Bo nagle okazuje się coś niezwykle niewygodnego.

Regulamin nie jest abstrakcyjnym dokumentem.

Regulamin jest rzeczywistością.

To zdanie brzmi jak coś, co można by wydrukować na koszulce.

„Regulamin zaczyna się czytać dopiero wtedy, gdy rzeczywistość przestaje być po naszej stronie.”

Albo jeszcze krócej.

„Najdokładniej czytamy te zasady, które już zdążyliśmy złamać.”

To właśnie w tym miejscu zaczyna się prawdziwy absurd, który będzie towarzyszył tej książce. Bo historia regulaminów nie jest historią dokumentów. To jest historia ludzi, którzy

wchodzą w systemy z ogromnym zaufaniem, a potem z jeszcze większym zdumieniem odkrywają, że systemy mają zasady.

Zasady, które istniały od początku.

Zasady, które były publiczne.

Zasady, które były dostępne jednym kliknięciem.

Ale które zaczynają być czytane dopiero wtedy, gdy wszystko już się wydarzyło.

I właśnie dlatego warto przyjrzeć się temu zjawisku dokładniej.

Bo gdy człowiek zaczyna obserwować regulaminy z odpowiedniej perspektywy, nagle okazuje się, że nie są one tylko nudnymi dokumentami. Są mapą ludzkich zachowań. Są kroniką wszystkich dziwnych sytuacji, które wydarzyły się wcześniej. Są zapisem tego, jak bardzo skomplikowane potrafi być życie, gdy próbuje się je uporządkować za pomocą paragrafów.

A przede wszystkim są niezwykłym lustrem - nie, właściwie nie lustrem.

Są niezwykłym dowodem na to, że ludzie mają bardzo specyficzną relację z zasadami.

Relację polegającą na tym, że najchętniej poznają je dopiero wtedy, gdy jest już absolutnie za późno.

A to dopiero początek historii.