

Autor Adrian Oddwell

**Dlaczego rzeczy,
które kiedyś były proste,
nagle stają się trudne**

TRUDNE



**Instrukcja obsługi świata,
który sam się komplikuje**

SPIS TREŚCI

INTRO.....	3
Rozdział 1 - Moment, w którym „proste” przestaje być proste	9
Rozdział 2 - Dlaczego ulepszanie nigdy się nie kończy	16
Rozdział 3 - Instrukcja obsługi życia	22
Rozdział 4 - Moment, w którym pojawia się ekspert.....	27
Rozdział 5 - Interfejs, czyli miejsce, gdzie zaczyna się zamieszanie	32
Rozdział 6 - Aktualizacja, która wszystko zmienia	37
Rozdział 7 - Formularz, czyli test cierpliwości.....	42
Rozdział 8 - Hasło, które musi być trudniejsze	47
Rozdział 9 - Przycisk, którego nie widać.....	52
Rozdział 10 - Opcja, której nikt nie potrzebował.....	56
Rozdział 11 - Menu, które prowadzi do kolejnego menu.....	61
Rozdział 12 - Regulamin, którego nikt nie czyta	65
Rozdział 13 - Konto, którego wcześniej nie było	69
Rozdział 14 - Powiadomienie, które właśnie przyszło	74
Rozdział 15 - Przypomnienie, którego nie planowałeś.....	78
Rozdział 16 - Wybór, którego wcześniej nie było	82
Rozdział 17 - Automatyczne, czyli nikt już nie wie jak.....	86
Rozdział 18 - Algorytm, który wie lepiej.....	90
Rozdział 19 - Subskrypcja, która nigdy się nie kończy.....	94
Rozdział 20 - Aktualizacja regulaminu, czyli zaczynamy od początku	99

Rozdział 21 - Konto, które trzeba odzyskać	103
Rozdział 22 - Pomoc, która wymaga pomocy	108
Rozdział 23 - Opcja, która została przeniesiona	112
Rozdział 24 - Ikona, która wygląda znajomo	116
Rozdział 25 - Konto, które pamięta wszystko	120
Rozdział 26 - Ustawienia prywatności, których nikt nie rozumie	124
Rozdział 27 - Personalizacja, czyli wszystko dla ciebie	128
Rozdział 28 - Dane, które powstają same	132
Rozdział 29 - Sugestia, która pojawia się pierwsza.....	136
Rozdział 30 - Szybciej niż myśl	140
Rozdział 31 - Funkcja, która pojawiła się sama.....	144
Rozdział 32 - Wersja, która jest już nowsza	148
Rozdział 33 - Prosta rzecz, która kiedyś była prostsza.....	152
Rozdział 34 - Prostota, która schowała się głębiej.....	155
Rozdział 35 - Dlaczego więc wciąż mamy wrażenie, że kiedyś było prościej	159

INTRO

Pierwszy raz zauważyłem to w momencie absolutnie banalnym, który z definicji nie powinien prowadzić do żadnych egzystencjalnych odkryć. Stałem w kuchni, próbując włączyć nową płytę indukcyjną. Nie był to pierwszy raz, kiedy włączałem płytę indukcyjną w życiu. Nie był to też moment szczególnie dramatyczny. Była godzina 18:43, byłem głodny, a na patelni leżały warzywa, które powoli zaczynały wyglądać jak eksperyment z zakresu biologii zamiast jak kolacja. Jedyny problem polegał na tym, że urządzenie, które miało za zadanie podgrzać patelnię, zachowywało się jak zagadka logiczna zaprojektowana przez człowieka, który uważał prostotę za osobistą zniewagę.

Przycisk nie był przyciskiem. Był symbolem. Symbol nie reagował na dotyk, tylko na odpowiedni rodzaj dotyku. Najpierw trzeba było dotknąć go przez sekundę. Potem przesunąć palec w bok. Potem wybrać poziom mocy, który nie był liczbą, tylko abstrakcyjnym zestawem kresek. W pewnym momencie pojawiła się też kłódka, choć nikt w domu nie próbował kraść ciepła z mojej patelni. Całość sprawiała wrażenie, jakby ktoś uznał, że gotowanie jest zbyt proste i należy je natychmiast ulepszyć.

I wtedy pojawiło się pytanie, które powinno pojawiać się częściej w życiu dorosłych ludzi.

Ale właściwie dlaczego?

Dlaczego rzeczy, które kiedyś były proste, nagle stają się trudne. Dlaczego czynności, które kiedyś wymagały jednego ruchu, dziś wymagają instrukcji obsługi, aktualizacji oprogramowania i momentu skupienia przypominającego start rakiety kosmicznej. Dlaczego, kiedy chcemy tylko zrobić

herbatę, nagle okazuje się, że urządzenie do zagotowania wody ma pięć trybów, trzy kolory diod i aplikację mobilną.

To pytanie brzmi jak drobna frustracja. Ale w rzeczywistości jest czymś znacznie ciekawszym.

Bo kiedy zaczyna się przyglądać temu zjawisku uważniej, okazuje się, że to nie jest pojedynczy przypadek. To jest wzór. Cichy, rozprzestrzeniający się mechanizm, który działa w niemal każdej dziedzinie życia.

Kiedys kupowało się bilet na pociąg. Podchodziło się do okienka, mówiło dokąd, płaciło i wychodziło z małym prostokątem papieru, który miał jedną niezwykłą właściwość: działał. Dziś kupienie biletu potrafi być podróżą przez trzy aplikacje, dwie rejestracje konta, jedną weryfikację SMS i pytanie, czy chcemy zapisać kartę płatniczą w systemie na przyszłość, choć przyszłość polega wyłącznie na przejechaniu 17 kilometrów do sąsiedniego miasta.

Kiedys otwierało się konto w banku. Dziś tworzy się profil cyfrowy, aktywuje autoryzację wielopoziomową, potwierdza tożsamość przez kamerę i zastanawia się, czy kod autoryzacyjny przyszedł SMS-em, powiadomieniem czy może w aplikacji, która istnieje tylko po to, żeby generować inne kody.

I nie chodzi o to, że świat się rozwija. Rozwój jest w porządku. Problem polega na czymś subtelniejszym.

Rozwój miał uczynić rzeczy prostszymi.

Zamiast tego często czyni je bardziej skomplikowanymi w sposób, który jest zadziwiająco nieproduktywny.

Jeżeli ktoś obserwowałby naszą cywilizację z zewnątrz, mógłby dojść do wniosku, że ludzie mają niezwykłą zdolność

przekształcania prostych czynności w złożone systemy, które następnie wymagają nowych instrukcji, nowych stanowisk pracy i nowych poradników w internecie.

Najbardziej fascynujące jest to, że nikt nie planuje tego wprost.

Nie istnieje zebranie, na którym ktoś wstaje i mówi: „Zróbmy coś, co działa gorzej niż wcześniej”. Zamiast tego proces wygląda znacznie subtelniej. Ktoś dodaje funkcję. Ktoś inny dodaje zabezpieczenie. Kolejna osoba wprowadza optymalizację. Jeszcze ktoś postanawia ulepszyć doświadczenie użytkownika. A potem wszyscy patrzą na efekt końcowy i mówią z dumą, że system jest teraz bardziej zaawansowany.

To słowo pojawia się zawsze.

Zaawansowany.

Zaawansowany jest eufemizmem dla rzeczy, które przestały być oczywiste.

Zaawansowane są menu w restauracjach, które wymagają tłumacza. Zaawansowane są telewizory, które potrzebują aktualizacji, zanim pokażą wiadomości. Zaawansowane są formularze internetowe, które pytają o dane, o których nikt wcześniej nie pomyślał.

I najdziwniejsze jest to, że ludzie bardzo często bronią tych komplikacji z absolutną powagą.

Jeżeli powiesz komuś, że dawniej telefon służył głównie do dzwonienia, ktoś natychmiast odpowie, że teraz można nim zarządzać całym życiem. Jeżeli zauważysz, że kiedyś drukarka drukowała, ktoś wyjaśni, że dziś drukarka jest inteligentnym centrum zarządzania dokumentami. Jeżeli

zapytasz, dlaczego lodówka potrzebuje Wi-Fi, ktoś powie, że to przyszłość.

Nikt nie zadaje prostszego pytania.

Czy ta przyszłość naprawdę pomaga zrobić kanapkę szybciej.

To właśnie w takich momentach zaczyna się pojawiać dziwne uczucie, że coś w tym wszystkim nie działa tak, jak powinno. Nie dlatego, że świat jest zły albo ludzie są nierozsądni. Raczej dlatego, że cywilizacja ma pewien szczególny talent: potrafi komplikować rzeczy z najlepszymi intencjami.

Im bardziej coś próbujemy ulepszyć, tym większa szansa, że powstanie coś, co wymaga przewodnika.

A kiedy coś wymaga przewodnika, pojawia się inny niezwykle fenomen.

Ludzie zaczynają udawać, że wszystko jest oczywiste.

To jeden z najbardziej fascynujących rytuałów współczesnego życia. Człowiek stoi przed automatem parkingowym, który wygląda jak panel sterowania elektrowni. Czyta instrukcję. Próbuje zrozumieć ikonki. A jednocześnie udaje, że wszystko jest w pełni jasne, ponieważ za nim stoi kolejna osoba, która udaje dokładnie to samo.

Powstaje niezwykła społeczna umowa milczenia.

Nikt nie mówi: „Nie rozumiem, jak to działa”.

Zamiast tego wszyscy naciskają losowe przyciski z miną człowieka, który właśnie wykonuje bardzo profesjonalną czynność.

„Cywilizacja rozwija się tak długo, aż najprostsze czynności zaczynają wyglądać jak zadania dla działu IT.”

To jedno z tych zdań, które pojawiają się w głowie nagle, kiedy obserwuje się człowieka próbującego połączyć słuchawki Bluetooth z samochodem przez trzecią aplikację.

Drugie zdanie pojawia się chwilę później.

„Postęp technologiczny polega na tym, że rzeczy, które kiedyś działały natychmiast, dziś wymagają konfiguracji.”

Nie oznacza to oczywiście, że dawniej wszystko było idealne. Dawniej też było mnóstwo absurdów. Różnica polega na czymś innym.

Dawniej absurd był prosty.

Dziś absurd ma interfejs.

I właśnie dlatego warto się temu przyjrzeć z bliska. Nie z pozycji eksperta, który chce coś naprawić. Nie z pozycji krytyka, który chce coś potępić. Raczej z pozycji człowieka, który patrzy na świat z lekkim zdumieniem i próbuje zrozumieć, jak to możliwe, że prostota stała się towarem luksusowym.

Bo wystarczy rozejrzeć się przez chwilę.

Drzwi, które otwierają się tylko wtedy, gdy stoisz w odpowiednim miejscu. Formularze, które wymagają danych, których nie masz. Instrukcje obsługi napisane językiem, który wygląda jak tłumaczenie z innej planety. Urządzenia, które posiadają funkcje, których nikt nigdy nie użyje.

A jednocześnie wszyscy przyjmujemy to jako coś zupełnie normalnego.

Jakby świat po cichu przesunął granicę tego, co uznajemy za prostotę.

Być może najbardziej niezwykle w tym wszystkim jest to, że komplikacja rzadko pojawia się nagle. Ona narasta powoli, niemal niezauważalnie. Każda nowa funkcja wydaje się niewinna. Każda nowa opcja wygląda rozsądnie. Każde ulepszenie ma sens.

A potem pewnego dnia ktoś próbuje włączyć płytę indukcyjną.

I zaczyna czytać instrukcję.

I nagle pojawia się to pytanie.

Ale właściwie dlaczego?

Bo jeżeli przyjrzeć się temu uważniej, okazuje się, że historia komplikowania prostych rzeczy jest jedną z najdziwniejszych historii współczesnego życia. To opowieść o ludziach, którzy chcieli wszystko ulepszyć, aż w końcu ulepszyli rzeczy tak bardzo, że trzeba było napisać instrukcję obsługi do czajnika.

A to dopiero początek.

Rozdział 1 - Moment, w którym „proste” przestaje być proste

Pierwszy sygnał, że coś w świecie przestało być proste, pojawia się zwykle w bardzo niewinnym momencie. Nie jest to spektakularna katastrofa ani dramatyczny zwrot akcji. To raczej chwila lekkiego zawahania, kiedy człowiek wykonuje czynność, którą wykonywał już setki razy w życiu, i nagle odkrywa, że tym razem nie wie, od czego zacząć. Nie dlatego, że zapomniał. Nie dlatego, że sytuacja jest nowa. Po prostu dlatego, że coś, co przez lata działało w oczywisty sposób, nagle zostało otoczone dodatkowymi warstwami logiki, zabezpieczeń i opcji, które razem tworzą doświadczenie przypominające test kompetencji zamiast zwykłej czynności.

Ten moment jest bardzo charakterystyczny. Człowiek stoi przez kilka sekund w ciszy, patrząc na przedmiot, który powinien być banalny. To może być parkomat, panel w windzie, aplikacja do zamówienia taksówki albo nawet zwykła lampka nocna, która nagle posiada trzy tryby światła, funkcję pamięci ustawień i możliwość synchronizacji z telefonem. I w tej krótkiej chwili pojawia się pytanie, które jest jednocześnie szczere i trochę niepokojące: czy ja nagle zgłupiałem, czy to urządzenie postanowiło stać się bardziej skomplikowane niż pilot do statku kosmicznego.

Najbardziej niezwykle jest to, że większość ludzi w tej sytuacji zakłada pierwszą opcję. Zakładamy, że problem leży po naszej stronie. Zakładamy, że nie zauważyliśmy czegoś oczywistego, że gdzieś jest przycisk, który wszystko wyjaśni, albo że istnieje logika, która za chwilę się odsłoni. Ta reakcja jest tak powszechna, że niemal stała się społecznym odruchem. Zamiast powiedzieć „to jest niepotrzebnie

skomplikowane", człowiek mówi do siebie „muszę się chwilę zastanowić”.

I właśnie w tym momencie zaczyna się najbardziej interesujący fragment tej historii.

Bo kiedy spojrzeć na to z dystansu, okazuje się, że moment, w którym rzeczy przestają być proste, nie jest wcale przypadkiem. To jest proces. Powolny, systematyczny, niemal elegancki w swojej konsekwencji. Najpierw pojawia się drobne ulepszenie. Potem kolejne. Następnie zabezpieczenie. Później optymalizacja. A po kilku latach mamy system, który wygląda imponująco, ale działa jak skomplikowany rytuał zamiast jak narzędzie.

I co najdziwniejsze, nikt w tym procesie nie ma złych intencji.

Wyobraźmy sobie prosty przedmiot: drzwi do budynku. Dawniej drzwi były niezwykle uczciwe w swojej konstrukcji. Miały klamkę. Czasem zamek. Człowiek podchodził, naciskał klamkę i wchodził. Jeżeli drzwi były zamknięte, używało się klucza. Cała interakcja trwała mniej więcej trzy sekundy i nie wymagała refleksji filozoficznej.

Dziś drzwi potrafią być znacznie bardziej ambitne.

Najpierw pojawiły się domofony. Potem systemy kart. Następnie czytniki kodów. Później aplikacje w telefonie. W wielu budynkach drzwi są dziś połączeniem kilku technologii, które razem tworzą doświadczenie przypominające odprawę na lotnisku. Człowiek przykłada kartę, wpisuje kod, czeka na sygnał, zastanawia się, czy powinien pociągnąć czy popchnąć, a następnie przez chwilę analizuje, czy zielona dioda oznacza zgodę czy tylko zachętę do kolejnej próby.