

Adrian Oddwell

SERIA DLACZEGO TO JEST TAKIE GLÜPÍE

DLACZEGO WSZYSTKO MUSI MIEĆ TERAZ APLIKACJĘ

Instrukcja obsługi rzeczywistości,
która nie umie działać sama



SPIS TREŚCI

INTRO.....	3
Rozdział 1 - Konto zanim kawa	7
Rozdział 2 - Drzwi, które wymagają logowania	12
Rozdział 3 - Światło, które potrzebuje aktualizacji	17
Rozdział 4 - Lodówka, która chce wiedzieć więcej niż ty	22
Rozdział 5 - Transport, który zaczyna się od instalacji	26
Rozdział 6 - Płatność, która zaczyna się od zgody	30
Rozdział 7 - Bilet, który nie istnieje bez telefonu	35
Rozdział 8 - Hasło, które pamięta więcej niż ty	39
Rozdział 9 - Powiadomienie, które wie lepiej, kiedy żyjesz.	43
Rozdział 10 - Decyzja, którą podejmuje aplikacja.....	47
Rozdział 11 - Aktualizacja, która nigdy nie jest na czas	51
Rozdział 12 - Urządzenie, które przestaje być gotowe	55
Rozdział 13 - Spontaniczność, która wymaga konfiguracji ..	59
Rozdział 14 - Oczywistość, która potrzebuje instrukcji	63
Rozdział 15 - Rzeczy, które kiedyś po prostu działały	67
Rozdział 16 - Zanim zaczniesz działać, musi się wydarzyć	71
Rozdział 17 - Początek, który został przesunięty	75
Rozdział 18 - Koniec, który nie kończy	78
Rozdział 19 - Przerwa, która nie ma już miejsca.....	81
Rozdział 20 - Cisza, która zaczyna być podejrzana.....	85
Rozdział 21 - Bycie, które wymaga potwierdzenia	89
Rozdział 22 - Moment, który przestał być tylko twój.....	93

Rozdział 23 - Prywatność, która wymaga ustawienia	96
Rozdział 24 - Kontrola, która wygląda jak wybór	100
Rozdział 25 - Wygoda, która ma swoją cenę	103
Rozdział 26 - Zależność, która wygląda jak normalność....	106
Rozdział 27 - Wolność, która wymaga decyzji	109
Rozdział 28 - Odpowiedzialność, która została rozproszona	113
Rozdział 29 - Zaufanie, które zostało zastąpione systemem	116
Rozdział 30 - Intuicja, która została zastąpiona podpowiedzią	119
Rozdział 31 - Błąd, który został usunięty	122
Rozdział 32 - Przypadek, który został zoptymalizowany ...	125
Rozdział 33 - Nuda, która została wyeliminowana	128
Rozdział 34 - Czekanie, które zostało skrócone	131
Rozdział 35 - Czas, który przestał być tłem	134

INTRO

Stałem przed drzwiami do pralni samoobsługowej i trzymałem w ręku aplikację. Nie kartę. Nie monetę. Nie klucz. Aplikację. Ekran świecił niepokojącym spokojem, jakby wszystko było pod kontrolą, podczas gdy ja próbowałem zrozumieć, dlaczego, żeby wyprać skarpetki, muszę najpierw zaakceptować regulamin długości krótkiej powieści i utworzyć konto, którego nie chciałem mieć pięć minut temu. Drzwi otworzyły się dopiero wtedy, gdy telefon uznał, że jestem wystarczająco godny prania. Maszyna przywitała mnie ciszą. Aplikacja przywitała mnie powiadomieniem.

To nie był moment technologicznego zachwyty. To był moment, w którym rozumiałem, że świat przestał być zbudowany z rzeczy, a zaczął być zbudowany z dostępów. Dawniej miałeś przedmiot i on działał albo nie działał. Teraz masz interfejs, który decyduje, czy zasługujesz, żeby coś zadziało. Pralka nie jest już pralką. Jest usługą, która wymaga relacji. A relacja, jak wiadomo, wymaga logowania.

Ale właściwie... dlaczego?

Dlaczego każda czynność, która przez ostatnie sto lat była banalna, nagle wymaga konta, hasła i zgody na śledzenie aktywności? Dlaczego żarówka chce wiedzieć, kim jestem, zanim się zapali? Dlaczego rower miejski nie ufa mi bez aplikacji, mimo że stoję przed nim fizycznie, w pełnej, trójwymiarowej obecności, gotowy zapłacić? I dlaczego, co najbardziej zastanawiające, wszyscy wokół zachowują się, jakby to było absolutnie normalne?

Pierwszy raz zobaczyłem ten mechanizm w kawiarni, która nie miała menu. Miała kod QR. Stałem przy stoliku i patrzyłem na kawałek plastiku z czarno-białą mozaiką, który najwyraźniej

był jedynym sposobem, żeby dowiedzieć się, czy kawa kosztuje sześć czy szesnaście złotych. Kelner podszedł i zapytał, czy wszystko w porządku. Powiedziałem, że próbuję zamówić kawę. Odpowiedział, że wystarczy zeskanować kod. Powiedziałem, że nie chcę skanować kodu, chcę kawę. Odpowiedział, że to bardzo proste, wystarczy zeskanować kod.

W tym momencie zrozumiałem, że nie zamawiam kawy. Uczę się systemu.

System jest piękny, bo jest niewidzialny. Nie narzuca się agresywnie, nie mówi: „teraz będzie trudniej”. On mówi: „teraz będzie wygodniej”. I to jest jego największa sztuczka. Bo wygoda w tym kontekście oznacza coś bardzo konkretnego: mniej decyzji dla ciebie, więcej decyzji dla aplikacji. Mniej kontaktu z rzeczywistością, więcej kontaktu z interfejsem. Mniej chaosu, więcej procesów. I nagle okazuje się, że żeby zrobić coś prostego, musisz przejść przez coś skomplikowanego, które zostało zaprojektowane jako proste.

Najbardziej fascynujące jest to, że nikt nie protestuje. Ludzie stoją w kolejce do rowerów, skanują, logują się, resetują hasła, wpisują kody SMS i robią to z miną kogoś, kto właśnie wykonuje najbardziej naturalną czynność na świecie. Jakby od zawsze było oczywiste, że żeby otworzyć drzwi, trzeba najpierw zaakceptować cookies.

„Jeśli coś wymaga aplikacji, to znaczy, że to nie jest rzecz, tylko relacja, na którą nie pamiętasz, że się zgodziłeś.”

To zdanie pojawiło się w mojej głowie, kiedy próbowałem zaparkować samochód w miejscu, które wyglądało jak zwykłe miejsce parkingowe, ale w rzeczywistości było fragmentem ekosystemu. Ekosystem wymagał aplikacji. Aplikacja

wymagała rejestracji. Rejestracja wymagała potwierdzenia. Potwierdzenie wymagało cierpliwości. A czas parkowania leciał.

System nie jest po to, żebyś coś zrobił. System jest po to, żebyś coś zrobił w określony sposób.

I tu zaczyna się prawdziwy absurd. Bo ten sposób nie zawsze jest lepszy. Czasami jest po prostu bardziej... systemowy. Bardziej mierzalny. Bardziej kontrolowalny. I nagle odkrywasz, że najprostsze czynności zostały opakowane w procesy, które istnieją nie dlatego, że są potrzebne, ale dlatego, że są możliwe.

Możliwość stała się uzasadnieniem.

Kiedys ktoś odkrył, że można zrobić aplikację do wszystkiego. I zamiast zapytać „czy powinniśmy?“, zapytał „dlaczego jeszcze tego nie zrobiliśmy?“. I tak powstał świat, w którym aplikacja nie jest dodatkiem do rzeczywistości, tylko jej warunkiem wstępnym.

„Najpierw instalujesz aplikację, potem okazuje się, że aplikacja instaluje nową wersję siebie.”

To zdanie brzmi jak przesada, dopóki nie spróbujesz zamówić jedzenia bez telefonu. Albo wypożyczyć hulajnogę. Albo sprawdzić rozkład jazdy, który istnieje tylko w cyfrowej formie, bo papier był zbyt prosty, zbyt dostępny, zbyt niezależny od aktualizacji.

Najlepsze w tym wszystkim jest to, że aplikacje obiecują wolność. Wolność od kolejek, od gotówki, od ludzi, od niepewności. I w pewnym sensie dotrzymują obietnicy. Bo rzeczywiście, nie stoisz w kolejce. Stoisz w procesie. Nie

rozmawiasz z człowiekiem. Rozmawiasz z interfejsem. Nie masz wątpliwości. Masz komunikaty błędów.

I wszystko to działa. Właśnie dlatego to się rozprzestrzenia. Gdyby to nie działało, ludzie by się zbuntowali. Ale to działa wystarczająco dobrze, żebyśmy przestali pytać, czy to w ogóle ma sens.

A przecież czasami sens jest podejrzany.

Bo jeśli potrzebujesz aplikacji, żeby zgasić światło, to może problem nie polega na tym, że światło było zbyt proste.

Może problem polega na tym, że skomplikowaliśmy coś, co było idealne.

I to jest moment, w którym zaczyna się prawdziwa historia. Nie o technologii. Nie o postępie. Tylko o tym, jak doszliśmy do punktu, w którym wszystko musi mieć aplikację, nawet jeśli nikt nie potrafi powiedzieć, dlaczego.

Bo odpowiedź istnieje.

I jest dużo bardziej niepokojąca, niż chciałbyś usłyszeć przed pierwszą kawą, którą właśnie próbujesz zamówić przez kod QR.

Rozdział 1 - Konto zanim kawa

Pierwszy raz zorientowałem się, że kawa przestała być napojem, a stała się procesem, kiedy próbowałem ją zamówić w miejscu, które wyglądało jak zwykła kawiarnia, ale funkcjonowało jak mały startup technologiczny. Wszedłem do środka, zapach był dokładnie taki, jak powinien być, ludzie siedzieli przy stolikach i robili to, co ludzie robią przy kawie, czyli udawali, że pracują lub udawali, że odpoczywają. Wszystko wyglądało znajomo, aż do momentu, w którym podszedłem do lady i zobaczyłem, że nie ma menu, nie ma kasjera, a jedyną instrukcją jest kartka z napisem „zamów przez aplikację”. I wtedy po raz pierwszy pojawiło się pytanie, które wraca przez całą tę książkę: ale właściwie... dlaczego?

Zamówienie kawy, które kiedyś było jednym zdaniem i jednym gestem, nagle rozwinęło się w wieloetapowy rytuał, który wymagał ode mnie więcej zaangażowania niż sama konsumpcja. Najpierw pobranie aplikacji, potem rejestracja, potem potwierdzenie maila, potem ustawienie hasła, które musi zawierać wielką literę, cyfrę i znak specjalny, bo inaczej kawa najwyraźniej nie może zostać poprawnie przygotowana. Następnie wybór napoju, który wyglądał znajomo, ale był opisany w sposób, który sugerował, że każda kawa ma swoją osobowość, historię i powód istnienia. A na końcu płatność, która była szybka, wygodna i całkowicie nieproporcjonalna do wysiłku, który ją poprzedzał.

Najbardziej fascynujące w tym wszystkim było to, że nikt nie wyglądał na zdziwionego. Ludzie siedzieli przy stolikach, patrzyli w telefony i zamawiali kawę z powagą kogoś, kto właśnie zarządza projektem o dużej skali. Nikt nie pytał, czy można po prostu powiedzieć „poproszę cappuccino”. Nikt nie próbował skrócić procesu. Wszyscy zaakceptowali, że kawa

to teraz coś, co wymaga konta. I nie tylko konta w sensie technicznym, ale konta w sensie mentalnym, bo trzeba było przyjąć do wiadomości, że bez aplikacji kawa nie istnieje.

„Najbardziej zaawansowaną technologią XXI wieku jest zdolność utrudniania rzeczy, które były już rozwiązane.”

To zdanie przyszło mi do głowy, kiedy siedziałem przy stoliku i czekałem na zamówienie, które teoretycznie miało być szybsze, bo zostało złożone przez aplikację. Problem polegał na tym, że aplikacja nie przyspieszyła procesu robienia kawy, tylko wydłużyła proces zamawiania. I to jest kluczowy moment zrozumienia: aplikacje nie zawsze optymalizują rzeczywistość, one optymalizują sposób, w jaki rzeczywistość jest zarządzana. A to nie jest to samo.

Kiedyś proces zamawiania kawy był liniowy. Wchodzisz, mówisz, płacisz, dostajesz. Teraz proces jest rozgałęziony, rozbudowany i pełen mikrodecyzji, które nie mają żadnego znaczenia dla końcowego efektu, ale mają ogromne znaczenie dla systemu. System chce wiedzieć, kim jesteś, co zamawiasz, jak często wracasz, o której godzinie pijesz kawę i czy wolisz mleko owsiane czy sojowe. I nie dlatego, że to jest konieczne do przygotowania napoju, tylko dlatego, że to jest możliwe do zmierzenia.

„Jeśli coś można zmierzyć, to prędzej czy później ktoś zbuduje aplikację, żeby to mierzyć, nawet jeśli nikt tego nie potrzebuje.”

To zdanie wyjaśnia więcej, niż chciałoby się przyznać. Bo nagle okazuje się, że kawa przestała być wydarzeniem, a stała się danymi. Nie zamawiasz cappuccino. Generujesz wpis w systemie. Nie płacisz za napój. Zasilasz model zachowań. I wszystko to dzieje się pod przykrywką wygody, która polega

na tym, że nie musisz rozmawiać z człowiekiem, ale w zamian musisz rozmawiać z interfejsem, który nigdy nie odpowie inaczej niż przewidziano.

Najbardziej absurdalne jest to, że aplikacja nie eliminuje problemów, tylko zmienia ich formę. Kiedyś mogłeś trafić na nieuprzejmego baristę. Teraz trafiasz na błąd serwera. Kiedyś mogłeś zapomnieć portfela. Teraz zapominasz hasła. Kiedyś mogłeś źle usłyszeć zamówienie. Teraz możesz źle kliknąć. Problemy nie zniknęły. Zostały zaktualizowane.

I ludzie bronią tego systemu z zadziwiającą determinacją. Jeśli powiesz, że wolałbyś po prostu zamówić kawę bez aplikacji, ktoś natychmiast odpowie, że to jest wygodniejsze, szybsze i bardziej nowoczesne. Nikt nie powie, że to jest konieczne. Nikt nie powie, że bez tego nie da się zrobić kawy. Argument zawsze brzmi tak, jakby wygoda była wartością absolutną, której nie wolno kwestionować, nawet jeśli wymaga ona instalowania aplikacji do każdej czynności.

- Wygoda przestała oznaczać mniej wysiłku, a zaczęła oznaczać więcej kroków, które są rozłożone w czasie i ukryte za interfejsem.
- Proces został uznany za lepszy od prostoty, bo daje poczucie kontroli, nawet jeśli kontrola jest iluzoryczna.
- Aplikacja stała się dowodem nowoczesności, niezależnie od tego, czy rzeczywiście coś poprawia.
- Konto użytkownika stało się biletem wstępu do rzeczywistości, która kiedyś była dostępna bez warunków.

To nie jest rewolucja technologiczna. To jest zmiana filozofii. Przestaliśmy projektować rzeczy dla ludzi, a zaczęliśmy projektować systemy dla danych, w których ludzie są tylko

jednym z elementów. I to jest moment, w którym kawa przestaje być kawą, a zaczyna być interakcją z platformą.

Siedząc przy stoliku, zauważyłem coś jeszcze bardziej niepokojącego. Ludzie nie tylko akceptują ten system. Oni go internalizują. Zaczynają myśleć w kategoriach aplikacji. Zaczynają oczekiwać, że wszystko będzie miało interfejs, że wszystko będzie miało konto, że wszystko będzie miało historię. I kiedy coś tego nie ma, zaczyna wydawać się podejrzane.

„Jeśli coś działa bez aplikacji, to zaczyna wyglądać jak błąd systemu, a nie jak normalność.”

To zdanie brzmi absurdalnie, dopóki nie spróbujesz zapłacić gotówką w miejscu, które „preferuje płatności bezgotówkowe”. Nagle czujesz się jak ktoś, kto próbuje używać technologii z poprzedniej epoki, mimo że jeszcze niedawno była to jedyna dostępna opcja. I to jest kolejny poziom absurdu: nie tylko zmieniliśmy sposób działania rzeczy, ale zmieniliśmy sposób, w jaki postrzegamy normalność.

Najbardziej subtelna część tego mechanizmu polega na tym, że aplikacje nie narzucają się siłą. One zapraszają. Oferują bonusy, rabaty, punkty lojalnościowe, które sprawiają, że korzystanie z nich wydaje się wyborem, a nie koniecznością. Problem polega na tym, że po pewnym czasie ten wybór znika. Zostaje tylko system, który zakłada, że już jesteś w środku.

- Bonusy i punkty lojalnościowe są narzędziem przejścia z dobrowolności do konieczności.
- Aplikacje zaczynają jako opcja, a kończą jako jedyna droga.