

Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

Seria poradników z przymrużeniem oka ;)

Wszystko jest teraz w aplikacji, a ja chcę tylko załatwić sprawę

Jak oswoić cyfrową codzienność, korzystać z potrzebnych usług i prosić o pomoc bez wstydu i doktoratu z klikania



Mamy problem. Ale spokojnie. Da się go rozwiązać i jeszcze będzie z czego się pośmiać.

SPIS TREŚCI

INTRO	1
Rozdział 1 - Nie jesteś kiepski w technologii. Po prostu próbujesz zrobić konkretną rzecz w systemie, którego nie projektowałeś	7
Rozdział 2 - Najpierw ustal, co chcesz załatwić. Dopiero potem szukaj przycisku	16
Rozdział 3 - Hasło, kod, PIN, potwierdzenie. Czyli zanim coś załatwisz, udowodnij pięć razy, że jesteś sobą.....	25
Rozdział 4 - Bezpieczeństwo bez paranoi. Jak nie dać się oszukać i jednocześnie nie bać się każdego linku	35
Rozdział 5 - Pomocy. Ale takiej, po której następnym razem będę umiał zrobić to sam	44
Rozdział 6 - Pieniądze w telefonie. Jak płacić, kupować i sprawdzać rachunki bez poczucia, że jeden zły ruch sprzeda mieszkanie	55
Rozdział 7 - Lekarz, urząd, bilet i parking. Czyli sprawy, których nie możesz po prostu odinstalować	66
Rozdział 8 - Twój telefon nie jest szefem. Jak odzyskać porządek, uwagę i poczucie, że to ty decydujesz	76
Rozdział 9 - Wiadomości, maile i załączniki. Jak się dogadać, wysłać właściwą rzecz i nie odpowiedzieć całej firmie "dziękuję"	87
Rozdział 10 - Gdzie jest mój plik? Chmura, pobrane, zdjęcia i dokumenty bez cyfrowych wykopalisk	97
Rozdział 11 - Nic nie działa. Co robić, zanim uznasz, że internet osobiście wypowiedział ci wojnę	106

Rozdział 12 - Szukaj odpowiedzi, nie internetu. Jak korzystać z wyszukiwarki, instrukcji i AI, żeby dostać pomoc zamiast kolejnych czterdziestu zakładek	115
Rozdział 13 - Pomóż mi, ale nie zabieraj mi telefonu. Jak pomagać bliskim bez robienia z nich stałych klientów rodzinnego działu IT	123
Rozdział 14 - Mniej do pamiętania, mniej do klikania. Jak zbudować własny cyfrowy system, który nie wymaga ciągłego ratowania	131
Rozdział 15 - Zgadzam się, akceptuję, zezwalam. Jak nie oddać całej prywatności tylko dlatego, że chcesz sprawdzić pogodę	140
Rozdział 16 - Aplikacja mówi "nie". Jak rozmawiać z obsługą, reklamować i eskalować sprawę bez pisania manifestu narodowego.....	149
Rozdział 17 - Nowy telefon, nowy numer, nowa aplikacja. Jak przechodzić przez zmiany bez utraty połowy cyfrowego życia	157
Rozdział 18 - Telefon ma się dopasować do ciebie. Jak ułatwiać sobie korzystanie z technologii bez poczucia, że to jakiś specjalny tryb dla "tych, którzy sobie nie radzą"	166
Rozdział 19 - Nie musisz być dostępny, aktualny i zalogowany przez cały czas. Jak postawić granice cyfrowej codzienności	175
Rozdział 20 - Wszystko jest teraz w aplikacji, ale ty nadal chcesz tylko załatwić sprawę.....	183

INTRO

Jeszcze niedawno można było wejść do urzędu, banku, przychodni albo sklepu i po prostu powiedzieć: "Dzień dobry, chciałbym załatwić sprawę". Człowiek po drugiej stronie okienka wiedział mniej więcej, co zrobić dalej, a jeśli czegoś brakowało, wskazywał właściwy formularz, kazał podejść do stanowiska numer siedem albo przynajmniej pokazywał palcem drzwi. Dzisiaj coraz częściej odpowiedź brzmi: "Proszę to zrobić w aplikacji". Nie wiadomo tylko, które aplikacji, gdzie w niej wejść, jak się zalogować, dlaczego hasło sprzed trzech miesięcy przestało działać i czemu przycisk, którego wszyscy szukają, wygląda jak trzy kropki w prawym górnym rogu.

Cyfrowa codzienność miała oszczędzać nam czas. Czasem rzeczywiście to robi, bo możemy opłacić rachunek o dwudziestej trzeciej, zamówić receptę bez wychodzenia z domu albo sprawdzić dokument podczas stania w kolejce po kawę. Problem zaczyna się wtedy, gdy narzędzie stworzone do ułatwiania życia zaczyna wymagać od nas poznania własnego systemu pojęć, menu, ikon, powiadomień i kodów jednorazowych. Chcemy kupić bilet, a aplikacja proponuje najpierw aktualizację, zgodę na lokalizację, utworzenie konta, potwierdzenie adresu e-mail i zapoznanie się ze zmianami w polityce prywatności. Człowiek może wtedy dojść do bardzo rozsądnego wniosku, że równie dobrze mógłby iść pieszo.

Ta książka nie powstała po to, żeby zrobić z ciebie eksperta od technologii. Nie będziemy budować komputera, pisać kodu ani analizować, czy twój telefon ma odpowiednią liczbę rdzeni procesora. Celem jest coś znacznie bardziej praktycznego: masz potrafić załatwić to, czego potrzebujesz, i nie czuć przy tym, że właśnie przystępujesz do egzaminu z

przedmiotu, na który nikt cię nie zapisał. Cyfrowe narzędzia mają służyć tobie, a nie odwrotnie.

Być może aplikacje i strony internetowe nie sprawiają ci większego problemu, ale co kilka miesięcy pojawia się coś nowego i nagle musisz znów szukać funkcji, która w poprzedniej wersji była dokładnie tam, gdzie powinna. Być może korzystasz bez trudu z bankowości, ale nie cierpisz portali urzędowych. Albo odwrotnie: profil zaufany masz opanowany, ale kiedy ktoś mówi "zeskanuj kod QR", czujesz, że rozmowa niespodziewanie weszła na grunt nauk ścisłych. Cyfrowa sprawność nie jest jedną umiejętnością i nikt nie musi być dobry we wszystkim.

Najgorszym dodatkiem do technologicznych trudności jest wstyd. Wstyd, że "wszyscy już to wiedzą", że "to przecież proste", że młodsza osoba zrobiła to w siedem sekund i jeszcze w tym czasie odpowiedziała na wiadomość. Tyle że ludzie rzadko pokazują momenty, kiedy sami nie wiedzą, gdzie kliknąć. Widzimy efekt, nie widzimy wcześniejszych prób, resetowania hasła, dwóch błędnych kodów i rozmowy z konsultantem, który na końcu mówi: "Proszę wyłączyć aplikację i włączyć ponownie".

Nie ma jednej granicy wieku, po której technologia nagle staje się trudna. Znacznie częściej problemem jest brak doświadczenia z konkretnym systemem, niejasny interfejs albo zwykłe zmęczenie. Jeśli ktoś codziennie korzysta z tego samego programu w pracy, będzie poruszał się w nim szybciej niż osoba, która otwiera go raz na pół roku. To nie znaczy, że jest inteligentniejszy. Znaczy tylko, że częściej widział te same przyciski.

Wiele usług cyfrowych jest projektowanych tak, jakby użytkownik już wiedział, jak działają. Programista wie, co oznacza symbol koła zębatego, projektant rozumie różnicę

między "kontem", "profilem" i "ustawieniami", a zespół testujący system od miesiący zna każdą ścieżkę na pamięć. Tymczasem zwykły użytkownik wchodzi tam po to, żeby pobrać fakturę albo zmienić termin wizyty. To trochę tak, jakby restauracja wymagała od klienta znajomości układu kuchni przed zamówieniem zupy.

Dlatego w tej książce będziemy wracać do jednej bardzo ważnej zasady: najpierw sprawa, potem narzędzie. Nie interesuje nas aplikacja sama w sobie. Interesuje nas, co chcesz dzięki niej osiągnąć. Kiedy zamiast pytania "Jak działa ta aplikacja?" zadasz pytanie "Co dokładnie chcę teraz zrobić?", sytuacja staje się dużo prostsza.

Druga zasada brzmi: nie musisz znać całego systemu. Jeśli korzystasz z aplikacji bankowej tylko po to, żeby robić przelewy, sprawdzać saldo i zatwierdzać płatności, nie masz obowiązku studiowania pozostałych dwudziestu siedmiu funkcji. Możesz nie wiedzieć, gdzie znajduje się analiza wydatków, oferta inwestycyjna i przycisk do zamawiania nowej karty, dopóki ich nie potrzebujesz. Umiejętność cyfrowa nie polega na tym, że potrafisz wszystko. Polega na tym, że umiesz znaleźć drogę do rzeczy, która jest ci potrzebna.

Trzecia zasada jest jeszcze bardziej wyzwalająca: prośenie o pomoc jest częścią korzystania z technologii. Nie dowodem porażki, nie przyznaniem się do niewiedzy i nie oficjalnym komunikatem, że "internet mnie pokonał". Nawet ludzie zawodowo zajmujący się technologią pytają innych ludzi, czytają instrukcje, szukają odpowiedzi i zgłaszają problemy do pomocy technicznej. Różnica polega często tylko na tym, że robią to bez przeproszania za samo pytanie.

Oczywiście warto też zachować zdrową ostrożność. Kiedy prosisz kogoś o pomoc, nie musisz oddawać mu pełnej

kontroli nad swoim telefonem, kontem bankowym czy skrzynką pocztową. Możesz poprosić, żeby ktoś powiedział ci, gdzie kliknąć, podczas gdy ty sam wykonujesz kolejne kroki. Nie podawaj haseł, kodów autoryzacyjnych ani danych, których osoba pomagająca nie potrzebuje. Pomoc ma zwiększać twoją samodzielność, a nie tworzyć sytuację, w której bez konkretnego człowieka nie możesz później zrobić niczego.

W kolejnych rozdziałach nie będziemy próbować nauczyć się "technologii". Będziemy uczyć się podejścia, które działa niezależnie od tego, czy chodzi o bank, lekarza, urząd, bilety, zakupy, komunikator, parking, receptę czy aplikację, której jeszcze dziś nie ma, ale zapewne powstanie we wtorek. Menu się zmieniają, nazwy funkcji się zmieniają, a firmy mają zadziwiający talent do przenoszenia przycisku dokładnie wtedy, gdy wreszcie nauczyłeś się, gdzie był. Dobra metoda pozostaje jednak użyteczna nawet wtedy, gdy ekran wygląda inaczej.

Nie musisz kochać cyfrowej codzienności. Nie musisz fascynować się nowinkami i nie musisz instalować wszystkiego, co ktoś określił jako "must have". Wystarczy, że odzyskasz poczucie, że kiedy jakaś sprawa trafia do aplikacji, nadal możesz ją załatwić. Bez wstydu, bez paniki i bez doktoratu z klikania.

Mamy problem. Ale spokojnie. Da się go rozwiązać i jeszcze będzie z czego się pośmiać.

Rozdział 1 - Nie jesteś kiepski w technologii. Po prostu próbujesz zrobić konkretną rzecz w systemie, którego nie projektowałeś

Wyobraź sobie, że wchodzisz pierwszy raz do ogromnego budynku, w którym mieści się bank, urząd, przychodnia, dworzec, sklep i punkt obsługi wszystkiego. Nie ma recepcji, a każde drzwi wyglądają prawie identycznie. Na jednych jest mała ikona człowieka, na drugich trzy kreski, a na kolejnych koło zębate. Ktoś mówi ci: "To bardzo intuicyjne". To właśnie cyfrowa wersja sytuacji, w której najchętniej odpowiedziałbyś: "Świetnie, w takim razie intuicja zaraz mi powie, gdzie jest faktura za marzec".

Słowo "intuicyjny" jest jednym z najbardziej nadużywanych słów w świecie technologii. Coś jest intuicyjne przede wszystkim dla osoby, która już spotkała podobne rozwiązanie. Jeśli od lat używasz smartfona, wiesz, że trzy poziome kreski często oznaczają menu, lupa oznacza wyszukiwanie, a koło zębate prowadzi do ustawień. Jeżeli jednak wcześniej nie miałeś powodu zapamiętać tych symboli, nie ma żadnego naturalnego prawa, które każe ci wiedzieć, co znaczą.

To ważne, ponieważ wiele osób błędnie interpretuje chwilę dezorientacji jako dowód własnej niekompetencji. Nie znajdujesz opcji i myślisz: "Ja się do tego nie nadaję". Nie rozumiesz komunikatu i dochodzisz do wniosku, że "technologia nie jest dla mnie". Tymczasem znacznie bardziej trafne zdanie brzmi: "Jeszcze nie wiem, gdzie ta funkcja jest w tym konkretnym systemie".

Słowo "jeszcze" robi tutaj dużą różnicę. Nie oznacza obietnicy, że za godzinę zostaniesz mistrzem aplikacji. Oznacza tylko, że obecny brak wiedzy jest stanem przejściowym, a nie cechą charakteru. Nie urodziłeś się ze znajomością panelu bankowości internetowej, tak samo jak nikt nie rodzi się z wiedzą, gdzie w obcym mieście znajduje się właściwy peron.

Cyfrowa sprawność to nie jeden przedmiot

Często mówimy o kimś, że "dobrze radzi sobie z komputerami" albo "nie zna się na technologii", jakby istniał jeden wielki przedmiot pod nazwą Technologia i każdy miał z niego określoną ocenę. W rzeczywistości możesz świetnie korzystać z komunikatorów, robić zakupy online i obsługiwać telewizor, a jednocześnie gubić się na stronie urzędu. Możesz płać telefonem bez zastanowienia, ale nie mieć pojęcia, jak pobrać dokument z chmury. Te umiejętności częściowo się łączą, ale żadna z nich nie dowodzi, że powinieneś automatycznie znać wszystkie pozostałe.

To trochę jak z prowadzeniem samochodu. Osoba, która dobrze jeździ, nie musi umieć naprawić skrzyni biegów. Ktoś, kto zna świetnie trasę do pracy, może zgubić się w obcym mieście. Nikt rozsądny nie mówi wtedy: "Widocznie kompletnie nie umiesz prowadzić", bo problem dotyczy konkretnego zadania, a nie całej kompetencji.

Dobrze jest więc przestać oceniać siebie zdaniem "umiem" albo "nie umiem technologii". Znacznie bardziej użyteczne są pytania: "Co już potrafię zrobić samodzielnie?", "Przy czym potrzebuję czasem wskazówki?" i "Czego jeszcze nigdy nie robiłem?". Taki podział jest mniej dramatyczny, ale za to znacznie bliższy prawdzie.

Możliwe, że samodzielnie wykonujesz dziesiątki cyfrowych czynności każdego dnia i nawet ich nie zauważasz. Odblokowujesz telefon, odbierasz wiadomości, sprawdzasz pogodę, wyszukujesz adres, robisz zdjęcie, płacisz kartą, otwierasz link i odpisujesz komuś jednym zdaniem. Ponieważ te rzeczy stały się znane, przestały być w twojej głowie "technologią". Technologią nazywasz głównie to, czego akurat nie umiesz zrobić.

Aplikacje zmieniają zasady w trakcie gry

Dodatkowym źródłem frustracji jest fakt, że nawet kiedy czegoś się nauczysz, aplikacja może się zmienić. Przycisk, który wczoraj był na dole ekranu, po aktualizacji trafia do menu. Funkcja "Moje dokumenty" nagle nazywa się "Centrum plików". Ikona, którą rozpoznawałeś bez problemu, zostaje zastąpiona inną, bo ktoś uznał, że będzie nowocześniej.

W takiej sytuacji łatwo pomyśleć: "Wiedziałem, że tego nie zapamiętam". Tylko że zapamiętałeś. To system zmienił miejsce, nazwę albo sposób dojścia do funkcji. Gdyby ktoś co kilka miesięcy przestawiał szuflady w twojej kuchni, też otwierałbyś czasem tę z przyprawami, szukając widelca.

Dlatego najcenniejszą umiejętnością nie jest zapamiętywanie dokładnego położenia każdego przycisku. Lepiej nauczyć się szukać. Jeśli potrzebujesz faktury, rozglądasz się za hasłami typu "faktury", "płatności", "dokumenty", "konto" albo ikoną wyszukiwania. Jeśli chcesz zmienić dane, prawdopodobnie zaczniesz od profilu, ustawień albo swojego imienia wyświetlonego na ekranie.

Takie myślenie działa nawet po aktualizacji. Trasa może być trochę inna, ale cel się nie zmienia. Jeżeli rozumiesz, czego szukasz i z jakim obszarem aplikacji może to być związane, nie jesteś całkowicie zależny od pamięci.

Zanim klikniesz wszystko, zatrzymaj się na trzy sekundy

Kiedy ekran jest niezrozumiały, naturalnym odruchem bywa chaotyczne klikanie. Otwierasz jedną zakładkę, wracasz, wchodzisz w drugą, zamykasz okno, naciskasz ikonę, której nie rozumiesz, a po minucie nie wiesz już, jak wrócić do miejsca, z którego zaczynałeś. To cyfrowy odpowiednik szukania kluczy przez wyrzucenie całej zawartości szafy na podłogę. Czasem zadziała, ale zwykle zwiększa bałagan.

Znacznie skuteczniejsza jest krótka pauza. Spójrz na ekran i przeczytaj to, co faktycznie na nim jest, zamiast natychmiast naciskać pierwszy widoczny przycisk. Zwróć uwagę na nagłówki, podpisy, ikony i słowa związane z tym, czego szukasz. Trzy sekundy obserwacji potrafią oszczędzić trzy minuty powrotów.

Warto też zauważyć, że nie każdy element ekranu jest przeznaczony dla ciebie w tej chwili. Aplikacje lubią pokazywać promocje, dodatkowe usługi, wiadomości, sugestie, przypomnienia i funkcje, których nie potrzebujesz. Twój cel może stanowić jeden niewielki przycisk pośród całej reszty. To nie ty jesteś chaotyczny. Czasem ekran po prostu próbuje prowadzić pięć rozmów jednocześnie.

Pomaga proste pytanie: "Który element tego ekranu ma związek z moją sprawą?". Jeżeli chcesz zmienić termin wizyty, reklama nowej usługi nie ma znaczenia. Jeśli chcesz zapłacić rachunek, aktualności firmy mogą spokojnie poczekać. Odrzucanie nieistotnych elementów jest jedną z najbardziej praktycznych cyfrowych umiejętności.