

PRODUCT BEHAVIOUR DESIGN:

AN INTERVIEW WITH AARON OPPENHEIMER

BY LEANDRO AGRÒ E FRANCESCO DI NOCERA



FIG. 1: AARON OPPENHEIMER - DESIGN CONTINUUM

Product Behaviour Design: intervista a Aaron Oppenheimer

La biodiversità del Pianeta Interaction Design è davvero vasta. Per contribuire ad identificare radici, confini e modalità di sviluppo di questa disciplina, abbiamo attraversato l'oceano e individuato a Boston una rarissima specie di interaction designer: il Product Behavior Designer. Questa intervista ad Aaron Oppenheimer è mirata a

BIODIVERSITY ON THE INTERACTION DESIGN PLANET IS REALLY LARGE. IN ORDER TO ADDRESS THE ROOTS, THE BOUNDARIES AND THE DEVELOPMENT MODALITIES OF THIS DISCIPLINE, WE WENT ABROAD AND FOUND –BASED IN BOSTON– A VERY RARE SPECIES OF INTERACTION DESIGNER: THE PRODUCT BEHAVIOR DESIGNER. THIS INTERVIEW WITH AARON OPPENHEIMER IS AIMED AT KNOWING HIS BACKGROUND AND ATTITUDES, IN ORDER TO UNDERSTAND WHAT ARE THE DIFFERENCES (OR THE SIMILARITIES) BETWEEN THE PRODUCT BEHAVIOR DESIGNER AND OTHER JOB TITLES.

ID&A: WHAT EXACTLY DOES A PRODUCT BEHAVIOUR DESIGNER? HOW DOES HE/SHE CONTRIBUTE TO A PROJECT?

A.O.: THE CONCEPT OF "PRODUCT BEHAVIOR" GREW OUT OF DISSATISFACTION WITH THE DEVELOPMENT OF "USER INTERFACES" IN A PRODUCT DESIGN CONSULTANCY. WHEN I STARTED IN THE PRODUCT DESIGN WORLD, AFTER TEN YEARS AS A SOFTWARE DESIGNER AND ENGINEER, I FOUND THAT WHILE MOST CLIENTS UNDERSTAND WHAT A "USER INTERFACE" IS, FEW REALLY LOOK AT THE INTERFACE AS MORE THAN JUST "THE THING YOU DESIGN LAST" - THEY WOULD COME IN AND BASICALLY SAY, "OUR ENGINEERS SELECTED THE FEATURES OF THE PRODUCT, JUST PUT A USER INTERFACE ON

IT FOR US." THE RESULT OF THAT KIND OF THINKING IS ON EVERY SHELF: PRODUCTS FULL OF TECHNOLOGY WITH NICE-LOOKING INTERFACES TO COMPLETELY INCOMPREHENSIBLE FEATURES. SO WE STOPPED TALKING ABOUT "INTERFACE DESIGN" AND STARTED TALKING ABOUT HELPING TO DESIGN THE BEHAVIOR OF THE PRODUCT - THAT THE PROCESS OF SELECTING FEATURES FOR A PRODUCT IS ITSELF A DESIGN PROCESS. TALKING ABOUT IT THAT WAY HELPS OUR CLIENTS UNDERSTAND WHAT WE ARE PROPOSING TO SO, AND HELPS THEM VIEW THE WHOLE DESIGN PROCESS DIFFERENTLY.

ID&A: IN YOUR OPINION, IS IT POSSIBLE TO UNDERSTAND WHETHER AN OBJECT/PROJECT (IN ITS FINAL FORM) HAS BEEN DESIGNED USING A SPECIFIC APPROACH? FOR EXAMPLE, IS IT POSSIBLE TO UNDERSTAND IF IT HAS BEEN DESIGNED BY A TRADITIONAL INDUSTRIAL DESIGNER OR BY A PRODUCT BEHAVIOUR DESIGNER?

A.O.: WHEN I LOOK AT A PRODUCT, I CAN USUALLY SEE PRETTY QUICKLY IF THE TEAM THAT DESIGNED IT HAD SOMEONE ON BOARD ADEPT AT LOOKING AT PRODUCT BEHAVIOR ISSUES. MOST INDUSTRIAL DESIGNERS, FOR INSTANCE, JUST DON'T SEE PRODUCT DESIGN THE SAME WAY AS I DO; BY THE SAME TOKEN, I'M NOT NEARLY AN EXPERT AT MANY ASPECTS OF INDUSTRIAL DESIGN. THAT'S WHY WE DESIGN IN TEAMS, OF COURSE.

ID&A: WHAT IS THE DIFFERENCE -IN OPERATIVE TERMS- BETWEEN A PRODUCT BEHAVIOUR DESIGNER AND AN INTERACTION OR INDUSTRIAL DESIGNER?

A.O.: ONE WAY I THINK ABOUT IT IS THIS: INDUSTRIAL DESIGNERS FOCUS (MOSTLY) ON THE "CONSTANT" ASPECTS OF A PRODUCT - ITS PHYSICAL FORM, THE WAY IT OPENS OR FOLDS, HOW IT FEELS IN YOUR HAND. THE FORM MIGHT CHANGE AS YOU USE THE PRODUCT (THE UMBRELLA MIGHT BE CLOSED OR OPEN) BUT IT'S ALWAYS THERE. PRODUCT BEHAVIOR DESIGN FOCUSES (MOSTLY) ON THE "TRANSITORY" ASPECTS OF A PRODUCT - THOSE THINGS THAT EXIST IN PASSING. IN A PIECE OF SOFTWARE LIKE MICROSOFT WORD, FOR INSTANCE, 99% OF WHAT IT DOES IS HIDDEN FROM THE USER AT ANY GIVEN TIME, AND IS ONLY EXPERIENCED BRIEFLY WHEN THE USER SELECTS A MENU ITEM FROM A MENU THAT IS ALSO HIDDEN MOST OF THE TIME. THESE TRANSITORY FEATURES ONLY "EXIST" WHEN INVOKED. BOTH ASPECTS OF THE PRODUCT - THE CONSTANT AND THE TRANSITORY - ARE CLEARLY IMPORTANT, BUT THEY'RE DIFFERENT. PB AND ID OVERLAP, ESPECIALLY AROUND THINGS LIKE PHYSICAL CONTROLS

comprenderne formazione e atteggiamenti, per capire in che cosa il product behavior designer è differente (o simile) ad altre figure professionali.

ID&A: Cosa fa esattamente un Product Behaviour Designer? In che modo contribuisce al progetto?

A.O.: Il concetto di "Product Behavior" nasce dall'insoddisfazione per lo sviluppo di "interfacce utente" in un'agenzia di consulenza. Quando ho cominciato a lavorare nel mondo della progettazione di prodotti, dopo essere stato per dieci anni un progettista software e un ingegnere, ho trovato che, mentre la maggior parte dei clienti capiva cosa fosse una "interfaccia utente", solo pochi di essi percepivano veramente l'interfaccia come qualcosa di diverso da "l'ultima cosa che progetti" - entravano e, fondamentalmente, dicevano "i nostri ingegneri hanno selezionato le caratteristiche del prodotto, voi metteteci sopra un'interfaccia". Il risultato di quel modo di pensare è su tutti gli scaffali: prodotti pieni di tecnologia con interfacce gradevoli dalle funzionalità incomprensibili. Quindi abbiamo smesso di parlare di "progettazione di interfacce" e abbiamo iniziato a considerare come aiutare la progettazione del comportamento del prodotto - peraltro, il processo di selezione delle caratteristiche di un prodotto è di per sé un processo progettuale. Affrontarlo in questo modo aiuta i nostri clienti a capire quel che proponiamo di fare e li aiuta a vedere in maniera diversa l'intero processo progettuale.

ID&A: Secondo te è possibile comprendere se un prodotto (nella sua forma definitiva) è stato progettato impiegando un approccio specifico? Per esempio, è possibile comprendere se è stato progettato da un tradizionale industrial designer oppure da un PBD?

A.O.: Quando guardo un prodotto, di solito capisco abbastanza rapidamente se il team che l'ha progettato includeva qualcuno in grado di trattare problematiche relative al comportamento del prodotto. La maggior parte dei designer industriali, per esempio, non riesce proprio a vedere

il processo di progettazione di un prodotto come lo vedo io; allo stesso modo, io sono per niente esperto di molti aspetti del design industriale.

ID&A: Qual è la differenza -in termini operativi- tra PBD e Interaction o Industrial Designer.

A.O.: Uno dei modi in cui affronto queste differenze è: il designer industriale focalizza l'attenzione (principalmente) sugli aspetti "Costanti" del prodotto - la sua forma fisica, il modo in cui si apre o si chiude, il modo in cui lo senti in mano. La forma può cambiare in funzione di come usi il prodotto (l'ombrello può essere chiuso o aperto) ma è sempre lì. La progettazione del comportamento del prodotto focalizza l'attenzione (principalmente) su gli aspetti "Transitori" di un prodotto -quelle cose che esistono nel divenire. In un software come MS Word, per esempio, il 99% di quel che fa è quasi sempre

nascosto all'utente, ed è solo esperito per poco tempo quando l'utente seleziona una voce dal menu -anch'esso nascosto per la maggior parte del tempo. Queste caratteristiche transitorie "esistono" solo quando vengono invocate. Entrambi gli aspetti del prodotto - quello costante e quello transitorio - sono chiaramente importanti, ma sono differenti. Product Behavior e Industrial Design si sovrap-

pongono, specialmente intorno a cose come i controlli da applicare a un prodotto (n.d.r.: per esempio pulsanti) o il feedback da dare all'utente.

Interaction Design è un termine che io non uso, perché è impossibile da definire in modo che identifichi gli aspetti transitori. Pare che non sia possibile definire la "interazione" in modo che significhi qualcosa di più di pro-

ON A PRODUCT, OR FEEDBACK TO THE USER.

"INTERACTION DESIGN" IS A TERM THAT I DON'T USE, BECAUSE IT'S IMPOSSIBLE TO DEFINE IN A WAY THAT IDENTIFIES THE TRANSITORY ASPECTS. IT DOESN'T SEEM POSSIBLE TO DEFINE "INTERACTION" IN A WAY THAT MEANS MORE THAN "INTERFACE DESIGN" BUT DOESN'T ALSO DESCRIBE INDUSTRIAL DESIGN - I'M NOT BEING TERRITORIAL; I'M TRYING TO DESCRIBE A DISTINCT CAPABILITY THAT WE HAVE AS A DESIGN FIRM THAT CLIENTS DON'T OFTEN CONSIDER.

ID&A: ARE OTHER DESIGNERS, OTHER THAN THE PBD, INVOLVED THE DC DESIGN PROCESS? HOW DO THEY CONTRIBUTE TO THE PROJECT?

A.O.: OF COURSE. CONTINUUM IS A FIRM THAT TAKES "CROSS FUNCTIONAL" SERIOUSLY, AND ANY GIVEN PROJECT COULD INCLUDE PEOPLE SPECIALIZING IN PRODUCT BEHAVIOR, INDUSTRIAL DESIGN, GRAPHIC DESIGN, INTERIOR DESIGN, MECHANICAL ENGINEERING, ELECTRICAL ENGINEERING, SOFTWARE ENGINEERING, BUSINESS



FIG. 2: HOME-THEATER AVIDEA - BOSTON ACOUSTICS

ANALYSIS, HUMAN FACTORS ENGINEERING, AND ON AND ON. EVERYONE GETS TO PLAY IN EVERYONE ELSE'S SANDBOX, SO TO SPEAK, AND ALTHOUGH I MAY BE THE "DISCIPLINE LEAD" FOR THE PRODUCT BEHAVIOR PORTIONS OF A PROGRAM, I EXPECT (AND GET) GREAT INPUT FROM EVERYONE ELSE ALONG THE WAY.

IT HAS BEEN INTERESTING, OVER MY YEARS HERE, TO WORK COLLABORATIVELY WITH INDUSTRIAL DESIGNERS, SOMETHING I DIDN'T

HAVE A CHANCE TO DO AS A SOFTWARE DESIGNER. DEPENDING ON THE PROJECT, WE CAN HAVE VERY DIFFERENT VIEWS OF WHAT'S IMPORTANT. FOR EXAMPLE, AS A HUMAN-FACTORS-ORIENTED SOFTWARE GUY, I USED TO SEE "COOL FACTOR" AS INTERESTING BUT LESS IMPORTANT THAN PERFORMANCE - IF SOMETHING LOOKS GOOD BUT MAKES A PRODUCT MORE CONFUSING, IT'S BAD. WORKING WITH THE ID FOLKS, THOUGH, I HAVE TEMPERED THAT VIEW QUITE A BIT AND HAVE A BETTER SENSE OF THE VALUE OF EMOTIONAL IMPACT. THE FLIP SIDE IS THAT I HAVE BEEN ABLE TO SHARE A PERFORMANCE-ORIENTED VIEW WITH DESIGNERS WHO HAVEN'T HAD TO THINK ABOUT IT TOO MUCH. A PROJECT LIKE THE BOSTON ACOUSTICS AVIDEA HOME THEATER IS A GOOD EXAMPLE - THE BUTTONS ON THE UNIT COULD HAVE BEEN DESIGNED TO BE A LITTLE MORE STRAIGHTFORWARD, BUT AT THE EXPENSE OF THE VISUAL APPEAL OF THE SYSTEM. IT WASN'T A GOOD TRADE-OFF.

ID&A: THE PBD ROLE IS DC-SPECIFIC? IF YES, IS IT A SORT OF "TRADEMARK" USEFUL FOR CUSTOMIZE YOUR COMMUNICATION, OR IT REPRESENTS A DIFFERENT WAY TO APPROACH DESIGN?

A.O.: IT'S CONTINUUM-SPECIFIC IN THAT WE'RE THE ONLY FIRM THAT TALKS ABOUT IT THAT WAY - MOST EVERYONE ELSE USES THE TERM "INTERACTION DESIGN." I'M NOT SURE IT'S A DIFFERENT APPROACH PER SE - ALTHOUGH WE MAY HAVE OUR FAVORITE TOOLS AND POINTS-OF-VIEW, IT'S MOSTLY JUST A CLEARER WAY FOR US TO DESCRIBE THE GOALS OF THE PROCESS TO OUR CLIENTS.

ID&A: THE PBD AND HIS ASSOCIATES INVOLVE THE FINAL USER IN THE DESIGN? WHAT ABOUT THE CLIENT? DOES THE CLIENT INVOLVED WITH YOU IN THE DESIGN PROCESS? [I ASSUME YOU MEAN: ARE THE USER AND THE CLIENT INVOLVED IN THE FINAL DESIGN?]

A.O.: CONTINUUM BELIEVES STRONGLY THAT WE CAN GET TO BETTER DESIGNS MORE QUICKLY THROUGH A SOLID UNDERSTANDING OF NOT ONLY THE PROBLEM THE END-USER IS TRYING TO SOLVE, BUT ALSO HIS ASPIRATIONS AND VALUES. WE DO A LOT OF RESEARCH, MOSTLY BY WATCHING PEOPLE GO ABOUT THEIR DAILY LIVES. WHEN WE GO OUT INTO THE FIELD AND OBSERVE OUR CLIENT'S CUSTOMERS, WE ALWAYS LEARN SOMETHING THE CLIENT DIDN'T KNOW - ALWAYS. WE ALSO BELIEVE IN TESTING OUR DESIGNS THROUGH VARIOUS MEANS, BECAUSE NO MATTER WHAT WE THINK WE KNOW, WE PROBABLY MISSED SOMETHING.

THE CLIENT IS ALWAYS INVOLVED, OF COURSE, TO DIFFERENT

gettazione di interfacce, ma in modo che non descriva anche l'Industrial Design. Non vorrei sembrare territoriale; cerco di descrivere una capacità distintiva che abbiamo in quanto azienda di design che i clienti spesso non considerano.

ID&A: Ci sono altri designer, a parte il PBD, coinvolti nel processo progettuale impiegato da Design Continuum? Come contribuiscono al progetto?

A.O.: Certo. Continuum è una società che prende il "cross functional" seriamente, e ogni dato progetto può includere persone specializzate in Product Behavior, Industrial Design, Graphic Design, Interior Design, Ingegneria Meccanica, Elettronica, Informatica, Economia, Ergonomia, e così via. Ognuno va, per così dire, a giocare nel cortile degli altri e sebbene io possa essere il "leader disciplinare" per la porzione di programma relativa al Product Behavior, mi aspetto (e ottengo) input da chiunque altro lungo la strada.

È stato interessante, durante questi anni che ho passato qui, lavorare in maniera collaborativa con gli Industrial Designer, qualcosa che non ho avuto la possibilità di fare quando ero un informatico. A seconda del progetto, possiamo avere prospettive differenti di quel che è importante. Per esempio, come persona che si occupa di informatica con un orientamento ergonomico, consideravo il fattore estetico interessante tanto quanto la prestazione, ma meno importante: se qualcosa ha un bell'aspetto ma rende il prodotto confondente, è male. Lavorando con gli Industrial Designers, tuttavia, ho stemperato un po' questa posizione e ora sono in grado di apprezzare il valore dell'impatto emotivo. L'altro lato della medaglia è che sono stato capace di condividere prospettive orientate alla prestazione con designer che non avevano considerato molto questo aspetto. Un progetto come l'home theater Avidea della Boston Acoustics è un buon esempio di tutto ciò: i pulsanti avrebbero potuto essere progettati per essere un po' più semplici, ma ciò a discapito dell'appeal visivo del sistema. Non

era un buon compromesso.

ID&A: Il ruolo di PBD è specifico di DC? Se sì, è una specie di "trademark" utile per personalizzare la vostra comunicazione, oppure rappresenta un modo differente di affrontare la progettazione?

A.O.: È specifico di Continuum in quanto è l'unica azienda che ne parla in questi termini, la maggior parte delle altre aziende usa il termine "Interaction Design". Non sono sicuro che sia un approccio differente per sé: sebbene noi abbiamo i nostri strumenti e i nostri punti di vista, è per lo più un modo più chiaro per noi di descrivere obiettivi e processi ai nostri clienti.

ID&A: Il PDB e i suoi collaboratori coinvolgono l'utente e il cliente nel processo progettuale?

A.O.: In Continuum siamo fortemente convinti di poter ottenere progetti migliori e più velocemente attraverso una solida conoscenza, non solo del problema che l'utente finale cerca di risolvere, ma anche delle sue aspirazioni e valori. Noi facciamo molta ricerca, in principal modo osservando le persone durante le loro attività quotidiane. Quando andiamo sul campo e osserviamo i clienti dei nostri committenti, scopriamo sempre qualcosa che non era noto al committente. Crediamo anche nella necessità di sottoporre i nostri progetti a continua verifica con molteplici mezzi, perché indipendentemente da ciò che si conosce, ci potrebbe essere sempre qualche dettaglio che è stato ignorato.

Il cliente viene sempre coinvolto: a differenti livelli a secondo del tipo di cliente. Alcuni clienti ci chiedono di occuparci dell'intero processo e si accontentano solo di una relazione sui progressi fatti. Altri sono coinvolti intimamente nel processo decisionale, e alcuni, poi desiderano prendere le decisioni da soli - noi abbiamo unicamente il compito di consigliarli e guidare il processo.

ID&A: Qual è il contributo che l'utente finale sicuramente non può dare al progetto?

A.O.: In un certo senso, ogni cosa deriva da un'attenta conoscenza dell'utente finale. Se ne

LEVELS DEPENDING ON THE CLIENT. SOME CLIENTS WANT US TO OWN THE ENTIRE PROCESS AND ONLY WANT A PROGRESS REPORT AS WE DO OUR WORK. OTHERS ARE INTIMATELY INVOLVED WITH THE DECISION-MAKING, AND SOME DO ALL OF THE DECISION-MAKING THEMSELVES - WE JUST ADVISE THEM AND GUIDE THE PROCESS.

ID&A: IF APPLICABLE: WHAT IS THE CONTRIBUTION TO THE PROJECT THAT A FINAL USER SURELY CANNOT PROVIDE?

A.O.: IN ONE SENSE, EVERYTHING COMES FROM CAREFUL UNDERSTANDING OF THE END USER OF A PRODUCT. IF YOU UNDERSTAND HER PROBLEM AND GOALS AND VALUES AND ASPIRATIONS, YOU HAVE ALL THE PIECES YOU NEED TO DESIGN THE RIGHT PRODUCT. (OF COURSE, YOU ALSO NEED A GRASP OF THE MARKET AND TECHNOLOGY AND MANUFACTURING AND A LOT OF OTHER STUFF.) BUT TO ME, THE REAL WORK OF THE DESIGNER IS TO ANALYZE, EDIT, AND SYNTHESIZE ALL OF THE INFORMATION, AND TO ENVISION A SOLUTION THAT WRAPS IT ALL TOGETHER NEATLY - THAT'S SOMETHING THAT END-USERS CAN'T HELP WITH.

ID&A: WHAT IS YOUR EDUCATION?

A.O.: I HAVE A BS IN ELECTRICAL AND COMPUTER ENGINEERING FROM CARNEGIE MELLON.

ID&A: IF YOU SHOULD GET ANOTHER DEGREE, WHAT WOULD YOU GET?

A.O.: THAT'S A HARD QUESTION. HAVING SMALL CHILDREN, I WISH I HAD A DEGREE IN CHILD DEVELOPMENT (AND I THINK THAT WOULD BE USEFUL AS A PRODUCT DESIGNER). I WOULD ALSO LIKE TO BE A BETTER WRITER - SO MUCH OF WHAT WE DO IS STORYTELLING, BOTH TO THE CLIENT AND TO THE END USER OF OUR PRODUCTS.

ID&A: ARE YOU INTERESTED IN OTHER TOPICS, APART WHAT YOU STUDIED AND WHAT IS RELATED TO YOUR WORK?

A.O.: ONE OF THE JOYS OF BEING IN THE PRODUCT DESIGN CONSULTANT BUSINESS IS THAT JUST ABOUT EVERYTHING IS RELATED TO MY WORK - OR, RATHER, MY WORK TOUCHES ON ALMOST EVERYTHING AT SOME POINT. I SPEND A LOT OF TIME WITH MY KIDS, AND I AM A MUSICIAN IN WHATEVER SPARE TIME IS LEFT!

ID&A: HUMANITIES, ENGINEERING, BUSINESS: WHAT IS THE MOST IMPORTANT BACKGROUND FOR A PBD? (PLEASE, USE PROPORTIONS: E.G. 70% THIS, 30% THAT)

A.O.: PRODUCT BEHAVIOR, AS A DISCIPLINE, IS 33% VISUAL DESIGN, 33% SOFTWARE DEVELOPMENT, AND 33% HUMAN FAC-

TORS ENGINEERING. LOOK AT WEB DESIGN - IN THE LATE 90'S, THERE WAS ALMOST A LITERAL BATTLE GOING ON BETWEEN THE GRAPHIC DESIGNERS, HUMAN FACTORS PEOPLE, AND SOFTWARE ENGINEERS OVER WHO WAS THE "RIGHT" DISCIPLINE TO OWN WEB DESIGN AND DEVELOPMENT. SOME OF THE LARGER PROFESSIONAL SOCIETIES, LIKE THE AIGA AND SIGCHI, HAVE TRIED TO BUILD BRIDGES, AND THINGS SEEM TO HAVE SETTLED INTO A REASONABLE MIX - EVERYONE FINALLY UNDERSTANDS THAT THEY DON'T HOLD ALL OF THE ANSWERS. PB IS THE SAME MIX, THOUGH WITH AN EXPANDED SET OF ISSUES - USERS OF MANY OF THE PRODUCTS WE DESIGN AREN'T PARKED IN FRONT OF A COMPUTER SCREEN, THEY'RE WALKING AROUND IN THE WORLD.

ID&A: DO YOU THINK IT WOULD BE FEASIBLE TO HAVE A SCHOOL FOR PBDs? WHAT LEVEL YOU THINK IT WOULD BE BEST SUITED: COLLEGE, MASTER, PHD, OR OTHER? IF YOU HAD THE RESPONSIBILITY TO TRAIN A PBD WOULD YOU PREFER A PERSON WITH AN EDUCATION IN ...? AT WHAT LEVEL?

A.O.: I THINK IT'S FEASIBLE, BUT I DON'T THINK ANYONE IS DOING IT NOW. WHEN I HIRE PEOPLE INTO MY GROUP AT CONTINUUM, I'M TRYING TO PRESERVE THE BEST BALANCE BETWEEN GRAPHIC DESIGNER, TECHNOLOGIST, AND HUMAN FACTORS KNOWLEDGE. I DO THAT BY LOOKING FOR PEOPLE WHO HAVE KNOWLEDGE IN TWO OUT OF THOSE THREE FIELDS, BECAUSE, REALLY, NO ONE HAS ALL THREE. IF I'M LUCKY, I CAN FIND SOMEONE WITH DEPTH IN ONE OF THE THREE AREAS, AND BREADTH OF EXPERIENCE TO OVERLAP WITH THE OTHERS. I DON'T EXPECT TO FIND SOMEONE WHO CAN SINGLEHANDEDLY COVER ALL AREAS OF PRODUCT BEHAVIOR.

I SHOULD POINT OUT THAT THIS VIEW IS NOT RESTRICTED TO THE PRODUCT BEHAVIOR WORLD - THERE ARE DIFFERENT TYPES OF INDUSTRIAL DESIGNERS, FOR INSTANCE, AND WHEN WE ASSIGN DESIGNERS TO A PROJECT WE'RE THINKING ABOUT WHAT THE PROJECT WILL CALL FOR AND WHAT OUR DIFFERENT PEOPLE ARE GOOD AT. NOT EVERY INDUSTRIAL DESIGNER SPECIALIZES IN, SAY, BEAUTIFUL FORM DEVELOPMENT - AND NOT EVERY PRODUCT BEHAVIOR DESIGNER NEEDS TO BE AN EXPERT IN EVERY ASPECT OF PRODUCT BEHAVIOR.

ID&A: IT IS SAID THAT ONE NEEDS 10 YEARS ON-THE-JOB FOR BECOMING A (GOOD) PROFESSIONAL. DOES THIS APPLY TO PBD?

A.O.: EVERYONE IS AN EXPERT AT SOME THINGS THEY DO, AND A

comprendi i problemi, gli obiettivi, i valori e le aspirazioni avrai tutti i pezzi necessari per progettare il prodotto giusto (naturalmente, c'è anche bisogno di una conoscenza diretta del mercato, della tecnologia, della produzione e di tante altre cose). Secondo me, il vero lavoro del designer è quello di analizzare, modificare e sintetizzare tutte le informazioni e individuare una soluzione che impacchetti il tutto in maniera carina: questo è qualcosa in cui l'utente finale non può aiutarci.

ID&A: Che tipo di formazione hai?

A.O.: *Ingegneria Elettronica e informatica alla Carnegie Mellon*

ID&A: Se dovessi prendere un altro titolo di studio, che faresti?

A.O.: *Questa è una domanda difficile. Avendo bambini piccoli, mi piacerebbe avere una laurea in sviluppo infantile (e penso mi tornerebbe utile anche come progettista). Mi piacerebbe scrivere meglio, molte delle cose che facciamo consistono nel raccontare una storia, sia al committente sia all'utente finale del prodotto.*

ID&A: Sei interessato ad altri argomenti, a parte ciò che hai studiato e ciò che è legato al tuo lavoro?

A.O.: *Una delle gioie di questo tipo di attività è che tutto si relaziona con il mio lavoro o, meglio, a un certo punto il mio lavoro tocca quasi tutti gli aspetti. Passo molto tempo con i miei bambini e sono un musicista in tutto il resto del tempo che rimane.*

ID&A: Studi umanistici, ingegneria, economia: qual è il background più importante per un PBD?

A.O.: *Intesa come disciplina, il Product Behavior è per il 33% visual design, 33% informatica e 33% ergonomia. Prendi il web design - alla fine degli anni '90 c'era quasi una vera e propria battaglia tra grafici, ergonomi e informatici rispetto a chi rappresentava la "giusta" disciplina per la progettazione e lo sviluppo del web. Alcune delle organizzazioni professionali più importanti, come AIGA e SIGCHI, hanno tentato di costruire dei ponti, e le cose sembrerebbero essersi sistemate in favore di un mix*

ragionevole. Ora praticamente tutti hanno capito che nessuno possiede tutte le risposte. Il Product Behavior rappresenta lo stesso mix, sebbene con un insieme di problemi in più - gli utenti di molti prodotti che noi progettiamo non sono parcheggiati di fronte a un computer, ma se ne vanno in giro per il mondo.

ID&A: Pensi sia fattibile un corso di studi per diventare PBD? Che tipo di formazione immagini: laurea di primo livello, specialistica, master, dottorato o altro? Inoltre, se avessi la responsabilità di formare un PBD preferiresti una persona con che tipo di formazione?

A.O.: Penso sia fattibile anche se non c'è niente del genere in giro al momento. Quando assumo persone nel mio gruppo alla Continuum, cerco di preservare il miglior equilibrio tra conoscenze grafiche, tecnologiche ed ergonomiche. In genere cerco persone che abbiano delle conoscenze in almeno due di queste aree, anche perché nessuno le ha tutte. Se sono fortunato posso trovare qualcuno che abbia una conoscenza approfondita in una delle tre aree e un'esperienza abbastanza ampia da sovrapporsi alle altre. Non mi aspetto di trovare qualcuno che possa coprire tutte le aree da solo.

Dovrei precisare che questa visione non è limitata al mondo del Product Behavior. Per esempio, ci sono diversi tipi di designer industriali, e quando assegniamo i designer a un progetto pensiamo a quello che richiederà il progetto e di cosa sono capaci i nostri. Non tutti gli industrial designer sono specializzati, ad esempio, nello sviluppo di belle forme - e non tutti i PBD devono necessariamente essere esperti di ogni aspetto del comportamento del prodotto.

ID&A: Si dice che sono necessari almeno 10 anni per diventare un professionista esperto di un settore. Questa regola vale anche per il PBD?

A.O.: Ognuno di noi è esperto in alcune cose e inesperto in altre. Una delle cose belle del design è la possibilità infinita di imparare nuovi aspetti del lavoro. Essere un "professionista" significa che

NOVICE AT OTHER THINGS. ONE OF THE NICE THINGS ABOUT DESIGN IS THE NEVER-ENDING OPPORTUNITY TO LEARN ABOUT A NEW ASPECT OF THE WORK. BEING A "PROFESSIONAL" MEANS YOU CAN HANDLE MOST ISSUES A PROJECT THROWS AT YOU - THAT MIGHT TAKE 10 YEARS TO DEVELOP.

ID&A: WHAT KIND OF POSITION YOU THINK WOULD BE SUITABLE FOR A FORMER-PBD (OTHER THAN PBD, OBVIOUSLY)?

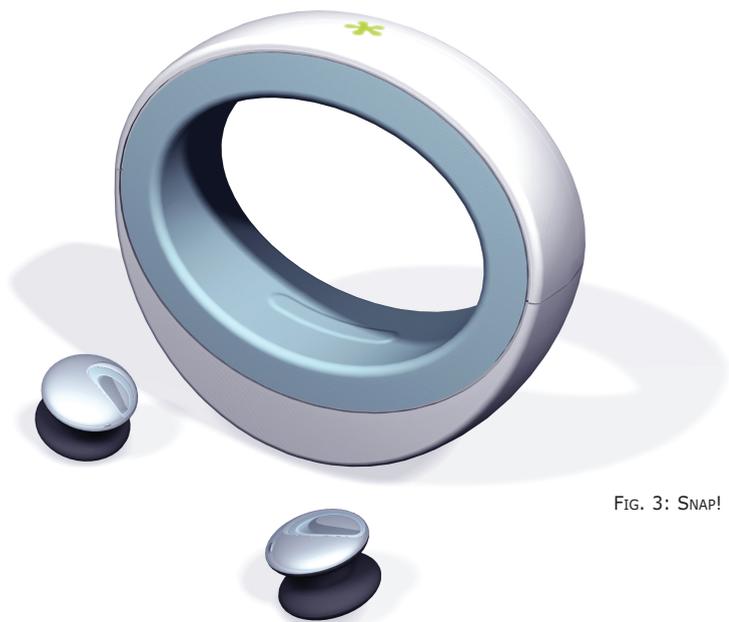


FIG. 3: SNAP!

A.O.: I HOPE I NEVER HAVE TO FIND OUT!

ID&A: WHAT IS THE BOOK YOU ARE CURRENTLY READING? WHAT KIND OF MAGAZINES YOU READ?

A.O.: YOU CAUGHT ME WITH A WORK-RELATED BOOK - I'M CURRENTLY REREADING "THE INNOVATOR'S DILEMMA" BY CLAYTON CHRISTENSEN. BEFORE THAT, I READ A NOVEL CALLED "LAST ORDERS" BY GRAHAM SWIFT, AND BEFORE THAT I READ "THE AMAZING ADVENTURES OF KAVALIER AND CLAY" BY MICHAEL CHABON (FOR THE FOURTH TIME - IT'S MY FAVORITE NOVEL). I LIKE READING ABOUT ARCHITECTURE, TOO, THOUGH I DON'T THINK I'D LIKE TO BE AN ARCHITECT.

THE MAGAZINE I READ MOST IS THE NEW YORKER. WORK-WISE, I READ THE SIGCHI AND UPA MAGAZINES, AND, IF I'M ON AN AIRPLANE, WIRED. ID AND METROPOLIS - WE GET A LOT OF OTHER

DESIGN MAGAZINES AT WORK THAT I LOOK THROUGH WHEN THEY COME IN, TOO.

ID&A: DO YOU SPEND MOST OF YOUR TIME ANALYZING, DOING, OR DREAMING?

A.O.: ANALYZING, I THINK. OFTEN, I FEEL THAT IF I ANALYZE A PROBLEM LONG ENOUGH, THE RIGHT ANSWER WILL BECOME CLEAR AND I SPEND ONLY A LITTLE TIME IN THE ACTUAL DOING. SOMETIMES I HAVE TO REMIND MYSELF TO STOP THINKING AND JUST MAKE SOMETHING - TESTING THE WRONG ANSWER MAKES IT QUICKER TO GET TO THE RIGHT ANSWER. I COULD PROBABLY STAND TO BE MORE OF A DREAMER!

ACTUALLY, I DID A CONCEPT PROJECT LAST YEAR WITH AN INDUSTRIAL DESIGNER WHICH WAS PURELY PIE-IN-THE-SKY BUT WAS A NICE PRODUCT BEHAVIOR EXERCISE - THE SNAP! MP3 BRACELET, WHICH IS CONTROLLED BY MEANS OF HAND GESTURES READ BY THE DEVICE THROUGH OBSERVATION OF THE TENDONS IN THE WEARER'S WRIST. IT'S JUST-OVER-THE-HORIZON TECHNOLOGY - MOSTLY IT WAS A FUN EXERCISE IN DREAMING.

ID&A: I KNOW YOU ARE THE ONLY PERSON CURRENTLY ENDORSING THE TITLE OF PBD. IF YOU WOULD MEET ANOTHER PERSON INTRODUCING HIM/HERSELF AS A PBD, WHAT WOULD YOU CONSIDER IN ORDER TO UNDERSTAND IF HE/SHE IS A FAKE?

A.O.: THE ANSWER WILL LIE IN HOW HE THINKS ABOUT THE WORK HE DOES. TO ME, PRODUCT BEHAVIOR CONSIDERS THE PRODUCT TO HAVE ITS OWN POINT-OF-VIEW ABOUT HOW THE WORLD WORKS AND HOW IT WANTS TO BE INTERACTED WITH. A GREAT PB DESIGN HAS A CLEAR ROLE IN THE WORLD AND A COHERENT ATTITUDE TOWARD THE USER. A PB PRETENDER SEES THE DESIGN PROCESS AS A WAY TO JUSTIFY UNNECESSARY FEATURES AND AN INCONSISTENT RELATIONSHIP BETWEEN PRODUCT AND USER. ALSO, HE PROBABLY WON'T KNOW THE SECRET PB HANDSHAKE.

puoi gestire buona parte delle problematiche poste da un progetto, e questa capacità può effettivamente prendere una decina d'anni per essere sviluppata.

ID&A: Cosa potrebbe fare in futuro un ex-PBD?

A.O.: Spero di non doverlo scoprire mai!

ID&A: Che libro stai leggendo in questo periodo? Che tipo di riviste leggi abitualmente?

A.O.: Mi hai beccato con una lettura "lavorativa", sto rileggendo "Il dilemma dell'innovatore" di Clayton Christensen.

Precedentemente ho letto "Ultimo giro" di Graham Swift e ancora prima ho letto (per la quarta volta: è il mio romanzo preferito) "Le fantastiche avventure di Kavalier e Clay" di Michael Chabon. Mi piace leggere anche libri di architettura, anche se non credo mi piacerebbe essere un architetto.

La rivista che leggo di più è «The New Yorker». Dal punto di vista professionale, leggo i magazine della SIGCHI e dell'UPA e, quando volo, «Wired», «ID» e «Metropolis» - inoltre leggo un sacco di altre riviste di design che riceviamo in ufficio.

ID&A: Passi più tempo ad analizzare, fare o sognare?

A.O.: Analizzare, credo. Spesso ho la sensazione che se analizzo abbastanza a lungo un problema, la risposta giusta diventerà chiara cosicché sarà necessario poco tempo per implementarla. Altre volte devo ricordare a me stesso di smettere di pensare e cominciare a fare qualcosa: sottoporre a verifica la risposta sbagliata rende più veloce trovare quella giusta. Posso dire di essere più di un sognatore!

A dire il vero, l'anno scorso mi è capitato, insieme ad un industrial designer, di preparare un concept irrealizzabile ma che era

un bell'esercizio di Product Behavior Design: Snap! Un braccialetto lettore mp3 controllato dai movimenti della mano che vengono letti dal dispositivo attraverso l'osservazione dei tendini del polso. È tecnologia di là da venire, è stato prevalentemente un divertente esercizio onirico.

ID&A: So che sei praticamente l'unica persona a fregiarsi del titolo di PBD. Se dovessi incontrare un'altra persona che si presenta come PBD, che informazioni considereresti per stabilire se lo è davvero?

A.O.: La risposta risiede nel modo in cui questa persona pensa al lavoro che fa. Per me, il Product Behavior considera il prodotto come un'entità che possiede un proprio punto di vista su come funziona il mondo e su come vuole essere fatto interagire con esso. Un buon progetto ha un ruolo definito e un atteggiamento coerente verso l'utente. Un finto PBD vede il processo progettuale come un modo per giustificare aspetti non necessari del prodotto e una relazione incoerente tra prodotto e utente. E probabilmente non conosce la stretta di mano segreta dei Product Behavior Designer ...