

Jonathan Ive at The Design Museum

28 October 2004

เล่าเรื่อง โดย วีร์ วีรพร

Design Museum, London เป็นสถานที่โปรดแห่งหนึ่งของผม เดินจากที่พักใช้เวลาประมาณ 45 นาทีก็ถึง แต่ส่วนใหญ่ชอบขึ้นรถเมล์มาถึงริมแม่น้ำเทมส์ แล้วเดินเอา วันนั้นผมไปชมนิทรรศการของ Marc Newson ขอดนักออกแบบชาวออสเตรเลีย ที่นั่นก่อน จากนั้นเมื่อ museum ปิด ก็ออกไปหาอะไรทานแถวนั้น แล้วค่อยกลับมาขึ้นรถ ประตูเปิดเวลา 18:45 น. แต่ตอนผมกลับไปถึงประมาณ 18:15 น. ก็มีผู้ชมมาขึ้นตากฝนรอจะเข้ากันมากพอสมควร หลายคนใส่หูฟังสีขาว อู๋ดี ๆ Jonathan Ive กับ Marc Newson ก็เดินคุยกันผ่านฝูงชนมาเงียบๆ จากทางลานจอดรถด้านหลังอาคาร!

งานนี้เป็นครั้งแรกในรอบเจ็ดปี ที่ Jonathan Ive พูดในที่สาธารณะ ในฐานะตัวแทนของ Apple จึงห้ามถามเรื่องความลับของทางบริษัท และผลิตภัณฑ์ที่ยังไม่ออกจำหน่าย ตลอดหนึ่งชั่วโมงกว่าๆ เป็นการนั่งคุยกันสบายๆ เปิดให้ผู้ชมถามตลอดรายการ

ทำไมถึงมาทำงานให้ Apple ได้?

เริ่มจากสมัยปลายยุค 80s ตอนนั้นผมเรียนมหาวิทยาลัย ตลอดสี่ปีผมเกลียดคอมพิวเตอร์ ตอนนั้นรู้สึกเหมือนถูกบังคับให้ใช้ เลยโทษตัวเองมาตลอดว่าเป็นคนไม่มีความสามารถทางคอมพิวเตอร์ แต่สุดท้ายผมก็ได้พบกับแมค ตอนนั้นรู้สึกได้เลยว่าเจ้าวัตถุนี้พูดกับเราอย่างชัดเจนถึงบริษัทที่ผลิตมันขึ้นมา ว่าบริษัทนี้คิดอย่างไร ตอนนั้นเป็นครั้งแรกที่ผมตระหนักว่า ไม่ใช่ความผิดของผม ปัญหาของผมคือถูกบังคับให้ใช้คอมพิวเตอร์ต่างๆ มาตลอดสี่ปีต่างหาก ตอนนั้นผมเลยเริ่มสนใจ Apple ทั้งจากมุมมองทางด้านตัวผลิตภัณฑ์ และตัวองค์กร จนรู้จัก Apple มากขึ้น นั่นคือประสบการณ์เบื้องต้นในฐานะลูกค้า จากนั้นตอนช่วงยุค 90 เมื่อ Apple หาบริษัทที่ปรึกษาเรื่องดีไซน์ ก็ได้ทำงานด้วยกัน (ในนามบริษัท Tangerine) เพราะเขาเห็นงานสมัยเรียนของผม ของพวกนั้นบางชิ้นก็เคยมาจัดแสดงที่นี่ พอหลังจากโครงการนั้นผมก็ตัดสินใจเข้าทำงานประจำ ส่วนหนึ่งเพราะว่า... ตอนนั้นผมอายุแค่ 21 ปี ได้ทำงานกับลูกค้าที่น่าสนใจ ทำให้ผมรู้ว่าผมสามารถออกแบบให้ได้ดี แต่เรื่องธุรกิจนี้ไม่เอาไหนเลย ผมอยากกลับไปทำงานออกแบบ เรียนรู้โดยการทดลองซ้ำๆ มากกว่า เลยย้ายไปแคลิฟอร์เนีย จริงๆ ก็มีลูกค้าแยะๆ รายอื่นที่มีส่วนในการตัดสินใจครั้งนี้ด้วย (จากนั้นแอบก่อกบฏบริษัทสุดท้ายที่ไม่ระบุชื่อ เล่าเรื่องความยากลำบากสมัยเป็นนักเรียน และความงี่เง่าของลูกค้า... ขำกันลั่น)

ปัญหาของผมก็คือ ผมไม่สามารถตั้งใจทำงานหนักให้บริษัทที่ผมไม่มี loyalty ให้ และไม่สามารถออกแบบผลิตภัณฑ์ที่โลกนี้ไม่ต้องการได้ เรื่องนี้ยิ่งสำคัญกับผมมากขึ้นๆ ทุกที ผมใส่ใจกับระบบคุณค่าของบริษัทที่ผมทำงานด้วยมากๆ

กระบวนการสร้างสรรค์ของ Apple มีแนวทางอย่างไร

จริงๆ เราเริ่มโดยไม่มี design brief จุดสำคัญคือคุณต้องระบุปัญหาได้ด้วยตัวเองก่อน และต้องรู้ว่าโอกาสอยู่ตรงไหนด้วย ถ้าเทคโนโลยีใหม่ๆ เกิดขึ้น ก็ต้องมองหาโอกาสจากตรงนั้น หรือเรียนรู้จากสิ่งที่เราทำมาแล้ว อาจจะฟังดูไม่น่าสนใจเท่าไร แต่เนื่องจากผมทำงานให้ Apple มาได้นานพอสมควรแล้ว ก็ได้เรียนรู้จากสิ่งที่เราผลิต และพยายามปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อยๆ

แล้วการออกแบบ iPod เริ่มต้นขึ้นจากตรงไหน

พื้นฐานของ iPod คือความเรียบง่าย ซึ่งเกิดจากการที่มันเป็นส่วนหนึ่งของระบบที่ใหญ่กว่ามากๆ iPod เป็นอุปกรณ์ที่ให้คุณเก็บข้อมูล และเรียกใช้ข้อมูล แต่ไม่สามารถบ่อนข้อมูลได้ โดยที่คุณมีคอมพิวเตอร์พร้อมจอใหญ่ๆ ไว้จัดการข้อมูลอยู่แล้ว แต่คุณทำอย่างเดียวกันบนมือถือหรืออุปกรณ์ขนาดเล็กเท่านั้นไม่ได้ และเพราะว่า Apple เป็นบริษัทที่ผลิตทั้งระบบปฏิบัติการและฮาร์ดแวร์ ทำให้เราทำได้ทำสิ่งที่คนอื่นทำไม่ได้ iPod เป็นตัวอย่างที่ดีมากของกรณีนี้

ผลิตภัณฑ์ของ Apple ยุคก่อน Jonathan Ive ที่คุณชอบที่สุดคืออะไร

Mac รุ่นแรก เพราะมันเรียบง่ายมากจนเกือบดูไร้เดียงสา เหมือนออกแบบไม่เสร็จ

มีคนพูดกันว่า John Sculley ไม่ยอมรับดีไซน์ของ iMac แต่พอ Steve Jobs กลับเข้ามาอยู่กับ Apple คุณก็เอาแบบเดิมไปเสนอแล้ว ผ่าน จริงหรือเปล่า?

จริงครับ ตอนนั้นรู้สึกมี iPod วางอยู่สองเครื่องด้วย แล้ว Steve ก็เข้ามานั่งขึ้นนิ้ว บอกว่า "เอาอันนั้น" (ผู้ชมหัวเราะกันลั่นก่อนที่ Ive จะเฉลยว่า) ไม่จริงหรอกครับ เราเริ่มพัฒนา iMac หลังจากที่ Steve Jobs กลับมาแล้ว

ก่อนหน้านี้ Steve Jobs เคยบอกว่า เขาไม่ได้แค่มุ่งใจกับสิ่งที่ Apple ทำเท่านั้น แต่ยังมีใจกับสิ่งที่ไม่ได้ทำอีกด้วย ช่วยให้เราละเอียดได้ไหม

ไม่ได้ครับ แต่มีสิ่งหนึ่งที่ผมอยากย้ำ คือ caring และ focus เราสามารถจะผลิตอะไรออกมาจากนี้นักก็ได้ แต่เราเลือกจะทำแค่ไม่กี่ตัว แล้วทำให้ดีที่สุด คุณต้องรู้ว่าจะทุ่มความตั้งใจไปตรงไหน บางครั้งชัยชนะครั้งใหญ่ก็มาจากสิ่งที่เราไม่ได้ทำ และสิ่งที่เรามองไม่เห็นในตัวผลิตภัณฑ์

ดีไซน์กับเทคโนโลยี อะไรเป็นแรงผลักดันหลัก

ขึ้นอยู่กับแต่ละผลิตภัณฑ์ กรณีที่ดีที่สุดคือเมื่อมีเทคโนโลยีใหม่ๆ เกิดขึ้นที่ทำให้คุณทำอะไรบางอย่างได้ อย่าง iPod เกิดขึ้นเมื่อสื่อบันทึกข้อมูล โดยเฉพาะ hard drive มีขนาดเล็กลงมากๆ และเมื่อเรามีซอฟต์แวร์ jukebox ที่ดี นั่นคือองค์ประกอบอื่นๆ มาพบกันอย่างลงตัว จนเราสามารถออกผลิตภัณฑ์ใหม่ได้ แต่เราสนใจจะสร้างผลิตภัณฑ์ที่ดีมากกว่ากล่องอะไรซักอย่างที่รวมเทคโนโลยีล้ำสมัยอย่างเดียว

จาก PowerBook Titanium เป็นต้นมา คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของ Apple ไม่มีตะขอเกี่ยวจอ ผมถือว่าเป็นรายละเอียดที่น่าประทับใจมาก และไม่เคยมคิดว่าจะมีบริษัทไหนใส่ใจเรื่องเล็กน้อยขนาดนี้ คุณโน้มน้าวผู้บริหารได้อย่างไร และทั้งหมดนี้เกิดขึ้นได้อย่างไร

ผมคงต้องบอกไว้ก่อนว่านี่ไม่ใช่ความดีความชอบของทีมออกแบบ หรือทีมกลไก แต่เป็นเพราะบริษัทเราใส่ใจ นี่คือสิ่งที่ทำให้ Apple แตกต่างจากบริษัทอื่น เราใส่ใจในสิ่งที่ไม่โจ่งแจ้ง ลูกค้าบางคนอาจจะไม่เคยรู้ว่าเรามีรายละเอียดบางอย่างอยู่ แต่พอเขาค้นพบด้วยตัวเองแล้วจะรู้สึกดี สำหรับเครื่องพกพา เวลาผู้ใช้เปิดเครื่องขึ้น ไม่ควรจะมีอะไรมาบกบังหน้าจอ ในบางเครื่องคุณเห็นว่ามีน็อต มีปุ่มยาง มีบานพับ และอะไรมากมาย เราเลยพยายามที่จะกำจัดทุกสิ่งทุกอย่างตรงนี้ออกไป เพราะหน้าจอเป็นสิ่งสำคัญที่สุด การออกแบบแม่เหล็กให้มีแรงพอจะดึงตะขอที่ซ่อนอยู่ออกมาเกี่ยวเครื่องเมื่อปิดฝาได้อย่างพอดีนี้ยากมาก

อย่าง PowerBook 17 นิ้วเครื่องนี้ มีจอที่ใหญ่และหนักกว่าเครื่องอื่นๆ สิ่งที่คุณไม่เคยรู้คือ เวลาที่คุณเปิดหน้าจอขึ้นมาด้วยมือเดียว แรงที่ตกลงบนจุดหมุนจะมากจนทั้งตัวเครื่องแทบจะลอยตามจอไป เราทำงานหนักมากเพื่อแก้ปัญหาตรงนี้ด้วยกลไกสปริงที่ทำให้แรงส่วนหนึ่งจากมือคุณคอยค้ำหน้าจอไว้ให้สมดุล (โชว์ภาพเครื่องในของ PowerBook 17 นิ้ว ตรงบริเวณบานพับ) นี่คือนวัตกรรมที่ถ้าผมไม่บอกก็ไม่มีใครรู้ แต่เราเชื่อว่า โดยจิตใต้สำนึกแล้ว คุณจะสามารเปิดหน้าจอขึ้นได้อย่างราบรื่นกว่าเครื่องของผู้ผลิตรายอื่น บางทีเวลาผมทำงานในรายละเอียดแบบนี้แล้วก็อดคิดไม่ได้ว่าคนอื่น ๆ เขาแค่ตรงนี้กับเราด้วยหรือเปล่า?

คุณมีความสุขกับรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ ของผลิตภัณฑ์แต่ละชิ้น หรือกับตัวผลิตภัณฑ์ทั้งตัวมากกว่ากัน

ตัวผลิตภัณฑ์ทั้งตัว เราไม่ทำงานเพื่อดับความสงสัยของทีมออกแบบเล็กๆ ของเรา เราทำงานแก้ปัญหาในจุดเล็กๆ เพราะเราต้องการสร้างผลิตภัณฑ์ที่ดี

การที่โลกเรามีสภาพแวดล้อมที่ย่ำแย่ได้ขนาดนี้ก็เพราะนักออกแบบไม่ใส่ใจทำทุกอย่างให้ดีที่สุด

ผมเป็นคนใช้ PC ที่เพิ่งเปลี่ยนมาใช้ Mac คุณคิดว่าเครื่อง Mac ขายได้เพราะมันดี หรือเพราะว่าแสนจะ sexy

ถ้าเป็นเพราะแค่รูปลักษณ์ภายนอก มันไม่มีทางจะดึงดูดใจได้นานหรอกครับ ขึ้นอยู่กับ user experience เป็นองค์รวมมากกว่า ซึ่งก็กลับมาถึงจุดที่เราออกแบบทั้งเครื่องและระบบปฏิบัติการ

iPod เป็นวัตถุที่ทุกคนปรารถนา มันเป็นผู้ชายหรือผู้หญิง

iPod เป็น music player (ผู้ชายหัวเราะลั่น) เป็นวัตถุเล็กๆ สีขาว มีโลหะเป็นส่วนประกอบ เราไม่เคยคิดถึงเรื่องนั้น เราแค่ตั้งใจจะทำ music player ที่ดี

มีอะไรจะแนะนำนักศึกษาในสาขาออกแบบผลิตภัณฑ์บ้างไหม

อีกครั้งที่ผมต้องกลับมาพูดถึง focus และ caring สมัยเป็นนักศึกษาผมทำงานหนักมาก เพราะผมไม่ใช่คนเก่ง สมัยเรียนผมโยนงานทิ้งแล้วเริ่มทำใหม่ซ้ำแล้วซ้ำเล่า เพราะผมเชื่อว่าสามารถทำให้ดีกว่าเก่า ตอนเรียนจบผมรู้สึกว่ามีเรื่องอีกมากมายที่ผมไม่รู้ ทั้งหมดนี้กลายเป็นรูปแบบของพฤติกรรม พื้นฐานที่สุดแล้วคือความใส่ใจ

คุณบอกว่าคุณได้แรงบันดาลใจจากการใช้คอมพิวเตอร์ Mac ดูเหมือนคุณจะสนใจคอมพิวเตอร์เป็นพิเศษ

ผมไม่เคยคิดว่าคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่น่าสนใจ และดึงดูด ผมไม่ใช่คนประเภทนั้น ผมสนใจว่าเราสามารถทำอะไรได้ด้วยคอมพิวเตอร์มากกว่า คุณสามารถเปลี่ยนหน้าที่ของมันได้ในไม่กี่วินาที

เวลาออกแบบผลิตภัณฑ์ที่สวยงามๆ อย่าง iMac คุณเริ่มคิดจากรูปลักษณ์ภายนอกก่อนหรือเปล่า?

ถ้าคุณกำหนดขอบเขตรูปลักษณ์ภายนอกก่อน ฝ่ายอื่นก็จะทำให้มันเสียหายอยู่ดี การพัฒนาทุกส่วนของผลิตภัณฑ์ไปพร้อมๆ กันเป็นวิธีที่เหมาะสมกว่า ตัวอย่างเช่น iMac G5 เราคิดว่าเราต้องทำให้เล็ก และไม่ร้อน นอกจากนั้นยังต้องเงียบ การจะทำให้ได้ทุกอย่างเป็นเรื่องที่

ยากมาก มีทีมงานฝ่ายกลไกที่เข้าใจเรื่องนี้ลึกกว่าทีมของผม เราต้องทำงานด้วยกันอย่างใกล้ชิดเพื่อให้สำเร็จขึ้นมาเป็นตัวผลิตภัณฑ์ได้นั้นคือเหตุผลที่ทำให้เรามีผลิตภัณฑ์จำนวนไม่มาก แต่เรารู้ซึ้งและเข้าใจถึงข้อดีทุกตัว บางครั้งเราต้องศึกษาขั้นตอนการผลิตในโรงงานเป็นเดือนเพื่อให้เข้าใจว่าอะไรเป็นไปได้

คุณเป็นคนพิถีพิถันมาก เคยรู้สึกลำบากใจเวลาเลือกชื่อของเซ็นเซอร์ที่มีชื่อของเซ็นเซอร์โทรศัพท์มือถือบ้างไหม

ผมเห็นว่าเป็นเรื่องน่าหงุดหงิดมากที่สุดสภาพแวดล้อมทางกายภาพของเรามีสิ่งที่ไม่ดีอยู่มากมาย และยอมรับว่าการเลือกโทรศัพท์มือถือที่ดีจริงๆ ก็ยากมาก แต่รู้สึกจะมีอยู่เครื่องหนึ่งข้างล่างนี้ (พูดถึงโทรศัพท์ Talby ของ Marc Newson) ฟังดูอาจจะเหมือนผมกำลังโจมตีว่าคนอื่นไม่ใช่ใจพอ แต่เป็นเพราะเราทำงานหนักมากจริงๆ

คุณคิดว่าในอนาคตที่คอมพิวเตอร์สามารถรับรู้และปรับตัวตามความรู้สึกของผู้ใช้จะเป็นอย่างไร

นั่นอาจจะเป็นแนวคิดที่ดูดีไปหน่อย แต่ที่เป็นไปได้ในปัจจุบันนี้ล้วนแต่เป็นสิ่งที่ไม่โจ่งแจ้ง ตัวอย่างเช่นการมี user profile หรือ ambient light sensor ของ PowerBook ตัวนี้ ที่คอยปรับแสงของหน้าจอให้เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา นอกจากช่วยให้คุณไม่ต้องคอยปรับจอแล้วยังประหยัดพลังงานด้วย ถ้ามีคนคนหนึ่งมองไม่เห็นคีย์บอร์ดก็มีไฟส่องให้ นี่คือจุดเริ่มต้นของการปรับตัวตามสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ตอนนี้ผมเรื่องพวกนี้ให้กลุ่มใจมากพอแล้ว ยังไม่อยากที่จะคิดถึงอนาคตที่ไกลขนาดนั้น

ใครเป็น design hero ของคุณ

ในหมู่ผู้ที่มีอิทธิพลในวงการ ผมเห็นว่า Marc Newson เป็นหนึ่งในหลายคนที่เหมาะสมควรได้รับการยกย่องมากที่สุด ถ้าคุณได้ชมนิทรรศการที่ชั้นล่างแล้วจะรู้ว่า มันดีจนน่าหงุดหงิดเลย

เป้าหมายของ Apple

เรามุ่งมั่นใจเป้าหมายของเรา เป้าหมายของ Apple ไม่ใช่ทำเงิน แต่คือผลิตสิ่งที่ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ และเชื่อว่าผลที่ตามมาคือขายได้ นี่เป็นความเชื่อที่อาจจะไร้เดียงสา ช่วงที่ Apple กำลังฮ่าแฮ่ เป้าหมายของเราเปลี่ยนไปเป็นพยายามเอาตัวรอด ซึ่งมองในบางมุมก็อาจจะไม่แตกต่างจากความพยายามสร้างผลิตภัณฑ์ที่ดี ตอนที่เราริเริ่มพัฒนา iMac เราตั้งใจว่า นี่คือนวัตกรรมที่จะมาพลิกสถานการณ์ เรา focus ว่าเราจะสร้างผลิตภัณฑ์สำหรับผู้บริโภคที่ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้

มีวิธีตัดสินใจอย่างไรว่าไอเดียไหนดีที่สุด

มีหลายครั้งที่เรากลับไปหาไอเดียเริ่มแรกในการออกแบบ ปกติเราจะเชื่อว่าน่าจะมีทางออกที่ดีกว่าและทดลองสิ่งใหม่ๆ แต่ถ้าไม่เป็นเช่นนั้น เราจะกลับมาหาไอเดียเริ่มต้นด้วยความมั่นใจมากกว่าเดิม ข้อสำคัญในกระบวนการสร้างสรรค์คือการกำหนดข้อจำกัดให้ตัวเอง ตัวอย่างเช่น iMac G5 เราตั้งใจจะทำที่วางที่ใช้วัสดุชิ้นเดียว อลูมิเนียมเป็นวัสดุที่สวยมากแต่ไม่ค่อยมีใครใช้ในขนาดนี้ หรือมักจะผสมกับโลหะชนิดอื่น หรือประกอบกับวัสดุอย่างอื่น ไม่ใช่ว่าเขาฉลาด แต่เขาซี้เกียจ แต่เมื่อเราทำสำเร็จแล้วพบว่ามันแตกต่างจากตัวผลิตภัณฑ์หลักมากเกินไป เราจึงออกแบบให้ตัวที่วางจมหายไปใต้อุปกรณ์อย่างแนบเนียน และรูที่เป็นช่องให้เสียบปลั๊กไฟ ก็บอกหน้าที่ของมันชัดเจน ถ้าคุณเห็นแบบอื่นๆ ที่เราทดลองแล้วจะตกใจว่าเราทำงานหนักขนาดไหน

มีผลิตภัณฑ์ชิ้นไหนใหม่ที่คุณรู้สึกว่าไม่น่าปล่อยให้หลุดออกไปได้เลย

ณ ที่นี้ผมไม่สามารถพูดได้เพราะผมมาในฐานะตัวแทนของ Apple แต่มีผลิตภัณฑ์บางชิ้นที่เราเห็นว่า เราน่าจะทำได้ดีกว่านั้น และเราได้เรียนรู้ ปรับปรุงจากสิ่งที่เราทำอยู่ตลอดเวลา

ในอนาคตอันใกล้ตลาดใหญ่ของคอมพิวเตอร์จะอยู่ในประเทศจีนและอินเดีย และมีความพยายามจะผลิตคอมพิวเตอร์ที่มีฮาร์ดแวร์ที่น้อยที่สุด และใช้ง่ายที่สุด คุณคิดว่าจะมีที่วางให้สุทธิต่างทางการออกแบบของ Apple ในตลาดนี้หรือไม่

ผมจะไม่ใช้คำว่าสุนทรียะ ในที่นี้ผมจะใช้คำว่า approach และ ความใส่ใจ เหมือนกับ iPod เราใช้สองสิ่งนี้ และปรัชญาในการออกแบบของเรา กับตลาดที่ไม่เคยมีใครทำมาก่อน

คุณบอกว่าคุณจะไม่ออกแบบสิ่งที่โลกนี้ไม่ต้องการ คุณคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมมากแค่ไหน

เราตระหนักถึงเรื่องนี้ นั่นคือเราผลิตสิ่งที่คุณไม่อยากจะโยนทิ้ง สิ่งที่คุณอยากจะใช้งานจริงๆ เรามีข้อมูลของเราว่าเครื่อง Mac มีอายุการใช้งานนานแค่ไหน ทั้งหมดนี้ย้อนกลับไปถึงความใส่ใจที่จะผลิตสิ่งที่ดีที่สุด