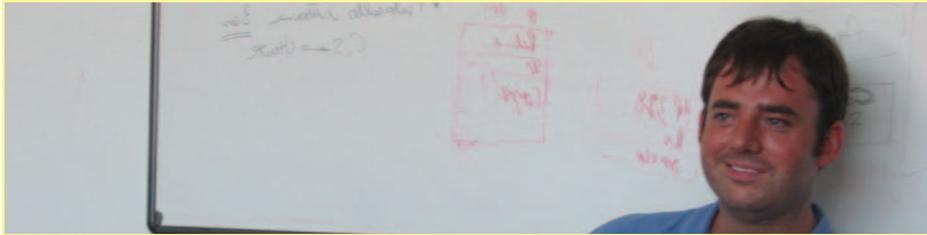




An Interview with Dirk Knemeyer

Un'intervista con Dirk Knemeyer

di Matteo Penzo



An interview with Dirk Knemeyer

Ho avuto modo di conoscere Dirk Knemeyer la scorsa estate in occasione de “Le Frontiere dell’Interazione”, evento che ho organizzato in Università Bicocca a Milano. Dirk e’ un acuto pensatore, grande esperto delle tecnologie web-related e un eccellente oratore.

Attraverso l’intervista che voglio ora condurvi alla scoperta degli approcci di Dirk all’ (Interaction) Design.

ID&A: Come ti definisci? E come è stato influenzato il tuo ruolo attuale dalle tue esperienze pregresse?

dk: Sono un designer: Riesco a vedere nuovi modi per rendere il mondo migliore per le persone che ci vivono e lavoro per trasformare queste visioni in realtà.

Le mie esperienze precedenti appartengono invece a campi totalmente differenti. Alla fine del college avrei voluto fare il professore di filosofia. Mi interessava esplorare le possibilità a disposizione dell’umanità – intesa come la totalità delle specie umane – per massimizzare la felicità e il benessere in un mondo post-industriale. Inaspettati cambiamenti nella mia vita mi hanno invece portato al mondo business; ho iniziato occupandomi delle vendite e della raccolta di fondi, mi sono poi spostato nel marketing e per approdare poi alla consulenza. E’ stato allora che ho scoperto e abbracciato il design, e da allora non ho più guardato indietro.

Credo che sia stato il mio interesse per la filosofia il fattore che in definitiva mi ha portato ad essere un designer: entrambe le discipline hanno infatti come scopo quello di aiutare a capire meglio il mondo e di renderlo un posto migliore.



I first met Dirk this summer during his Europe travel. He hit Milano to speak at “The Interaction Frontiers” I co-organized at the Bicocca University: he’s a smart thinker, great web professional and excellent speaker; now follow me in this travel at the discovery of Dirk’s approaches to (Interaction) Design.

ID&A: How do you describe yourself? And how your past experiences have influenced your actual role?

dk: I’m a designer: I see ways to make the world better for people and work to make those visions a reality.

My past experience is all over the place. I originally intended to be a philosophy professor. I was interested in exploring ways that humanity – which is to say the entire human species – could maximize their happiness and well being in a post-industrial world. Life changes unexpectedly took me into business instead, where I started in sales and fundraising, moved into marketing, then to management consulting. That is when I discovered and embraced design, and I haven’t looked back since.

I think my interest in philosophy is what ultimately connected me to design: both are about helping to understand and make the world better.

ID&A: What do you think should be the best background for a designer? Which kind of studies would you suggest to a young designer in order to strengthen her skills?

dk: I don’t think there is such a thing as best background. In fact, many of the best interface designers I know have backgrounds that seem disconnected from design. For example, my business partner Andrei Herasimchuk was building theater sets before getting into design. Bob Baxley, author of Making the Web Work, has a liberal arts background. Among many other examples.

Design has to do with ways of thinking and seeing the world, moreso than specific tactical skills. That said, the really critical tactical skills have to do with being able to visually communicate your ideas. Drawing with pencils and using programs like the Adobe Creative Suite to create digital layouts are important. Graphic design skills are a necessary part of the design process, too, and designers who have this skill as well as the more conceptual design skills really add a lot of value to their work.

ID&A: What’s your favourite readings? What are you reading now?

dk: I’ve been reading a lot of graphic novels recently: I really like stories driven by visuals and, since I have so little time to read, appreciate the shorter format as well. As for design books, Edward Tufte is my greatest love: his books really teach through example, are an enjoyable read, and are incredibly beautiful. Every serious designer should read everything that Tufte has written.





ID&A: *Quale pensi possa essere il migliore background per un designer? Quale tipo di studi suggeriresti ad un giovane designer al fine di rafforzare le proprie capacità?*

dk: Non credo esista un background migliore di altri. Molti dei migliori interface designer che conosco hanno background che a prima vista sembrano totalmente sconnessi dal design. Il mio partner Andrei Herasimchuk prima di diventare un designer costruiva set teatrali. Bob Baxley, autore di Making the Web Work, ha un background nelle discipline umanistiche. E potrei continuare.

Il design è strettamente connesso con le modalità con cui si pensa e si vede il mondo, più che con specifiche conoscenze e capacità. Ciò detto, lo skill fondamentale per un designer è quello di essere in grado di comunicare le tue idee in maniera visuale. Saper disegnare a mano libera e usare software come Adobe Creative Suite per creare layout digitali è certamente importante. Le abilità di design grafico sono necessarie per portare avanti il processo di design e i designer che possiedono questa qualità, sommata a quelle di tipo più propriamente concettuale, possono aggiungere notevole valore alle loro creazioni.

ID&A: *Quali sono le tue letture preferite? Cosa stai leggendo in questo periodo?*

dk: Ultimamente sto leggendo una gran quantità di racconti a immagini: amo le storie sostenute da immagini e, siccome ho poco tempo da dedicare alla lettura, amo anche il formato più breve che questi racconti adottano. Parlando invece di libri di design, il mio grande amore è Edward Tufte: i suoi libri riescono davvero ad insegnare attraverso gli esempi, sono una lettura piacevole, e sono incredibilmente belli. Qualsiasi designer degno di questo nome dovrebbe leggerli tutte le opere scritte da Tufte.

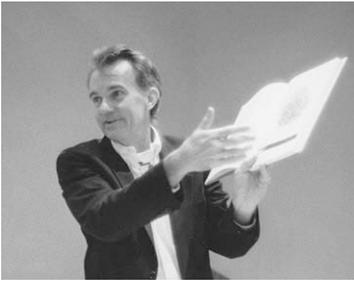
ID&A: *Alcuni ritengono che l'Interaction Design sia umanesimo applicato all'informatica. Tenere le persone al centro delle interazioni mi fa tornare alla mente il Rinascimento, dove l'uomo era il centro dell'Universo. E questo mi porta al tuo speech in occasione delle "Frontiere dell'Interazione" quando hai parlato di inesistenza dell'utente a fronte delle persone reali. Cosa ne pensi?*

dk: La mia filosofia di design è fondata sulla soddisfazione delle necessità e dei desideri delle persone. Questa è l'intima essenza del design; ma le persone sono solo un terzo dell'equazione del design: dobbiamo anche considerare le esigenze business – al fine di centrare gli obiettivi della persona o della società che ha commissionato il lavoro – e le potenzialità delle tecnologie a disposizione, che sono ciò che può portare a soluzioni di design migliori. Le persone sono solo un terzo dell'equazione, ma sono la parte che ti riserva le maggiori soddisfazioni.

ID&A: *Ritieni quindi che l'utilizzatore finale dovrebbe essere coinvolto nel processo di design o, piuttosto, che il coinvolgi-*



ID&A: *Someone thinks IxD is a humanism applied to informatics. Placing the people at the centre of the interactions resemble to me the Renaissance when the man was the centre of the universe. And this remember to me your “Interaction Frontiers” speech when you told that the users don’t exist, the people do. What do you think about this?*



dk: My design philosophy is definitely predicated on meeting the needs and desires of people. That is the very essence of design. However, people are just 1/3 of the design equation: we also need to consider the business requirements – to accomplish the objectives of the person or organization commissioning the design – as well as the potential of available technology, which is the enabler to richer design solutions. People are only 1/3 of the equation, albeit the third which is the most rewarding to address.

ID&A: *Do you think the user should be involved in the creation process, or her involvement could vary from project to project?*

dk: Users should always be involved, it is just a question of degrees. You can’t design for people unless you deeply understand their needs and desires. Research can get you part of the way, but putting designs in the hands of users is the best way to iterate and improve our work. It is an imperative step to achieving great work.

ID&A: *In your article “Content is king no more: Web 2.0 is about interaction” you point out that IxD is a latent skill of most designer. I’m not sure this is in most cases true since also ease of use should be one of a web designers skills but we know this is often not true.*

dk: Design that results in products that are not usable is just bad design. It



mento dovrebbe dipendere dalla tipologia del progetto?

dk: Gli utilizzatori dovrebbero essere coinvolti sempre, è solo una questione di gradazioni. Non puoi disegnare per le persone a meno che tu non capisca approfonditamente i loro desideri e bisogni. La ricerca può fornire parte della risposta, ma mettere i tuoi lavori di design nelle mani degli utilizzatori è la metodologia più efficace per migliorare i risultati del tuo lavoro. È un passaggio obbligatorio per raggiungere i migliori risultati.

ID&A: *Nel tuo articolo “Content is king no more: Web 2.0 is about interaction” (Il contenuto non è più Re: il Web 2.0 si basa sulle interazioni) sostieni che l’Interaction Design sia una conoscenza latente della maggior parte dei designer. Personalmente sono invece convinto che questo non sia sempre vero, basti pensare che teoricamente lo stesso concetto dovrebbe applicarsi anche alla capacità creare manufatti semplici da usare, ma sappiamo entrambi che non sempre è così.*

dk: Il design che porta a prodotti non usabili è semplicemente cattivo design. Non credo abbia a che fare col contenuto o l’interazione o altro: è cattivo design – punto. E questo non è mettere all’indice il designer; il design è un’attività complessa e difficile. Ogni designer ha partecipato almeno una volta alla creazione di cattivi design, dobbiamo solo imparare dai nostri errori e provare a fare meglio la prossima volta. Ottenere la semplicità d’uso non è uno skill, è il risultato di un design di successo.

ID&A: *Credi sia possibile comprendere quando un’interfaccia è stata sviluppata utilizzando approcci propri dell’Interaction Design?*

dk: Non vedo l’IxD come un approccio: credo sia piuttosto una parte del design. È la parte che considera in maniera più diretta il modo con cui le persone interagiscono con le esperienze.

L’idea di suddividere il design in categorie a se stanti come “architettura delle informazioni” o “interaction design” è fuorviante. Sono solo sfaccettature del design. L’informazione e l’interazione interagiscono fortemente. Segmentare i task o i ruoli in questa specie di contenitori aiuta la gente a comunicare e a creare strutture attorno al design, ma alla fine devono, per forza, funzionare insieme per portare ad un prodotto che funzioni a regola d’arte.

Ecco perché trattare di “approccio tipico dell’ IxD” non identifica nient’altro che strumenti o compiti relativi all’interaction design.

ID&A: *Hai scritto recentemente un articolo dove tratti delle notevoli performance dei team di lavoro costituiti da poche persone. Assumeresti un interaction designer per il tuo prossimo progetto Web 2.0? O preferiresti piuttosto avere un interface designer con qualche conoscenza di IxD?*



really doesn't have to do with content or interaction or anything else: it is just bad design. And that is not an indictment of the designer; design is complicated, and difficult. Every designer has been part of creating bad designs, we just need to learn from our mistakes and try to do better the next time. Creating ease of use is not a skill, it is a product of successful design.

ID&A: *In your opinion is it possible to understand whether an interface was developed using an IxD approach?*

dk: I don't see interaction design as an approach: I see it as a part of design. It is the part that most directly considers the way people interact with the experience.

The idea of splitting design into distinctive categories like "information architecture" or "interaction design" is ultimately a red herring. These are just facets of design. Information and interaction work together. Segmenting tasks or roles into those sort of buckets does help people communicate and create structure around design, but ultimately they need to work together in order to be successful. So, an "interaction design approach" would ultimately just mean certain tools or tasks that people have labeled as being part of interaction design.

ID&A: *You recently have written about the joyful performances of small teams. Would you hire an Interaction Designer for your*



dk: Tu e io potremmo dare significati differenti alle stesse parole. Noi – e con noi intendo la mia società, Involution Studios – crediamo che il design di interfacce sia costituito da tre differenti dimensioni: l'informazione, l'interazione e la presentazione. Per definizione, un interface designer deve avere una profonda conoscenza e abilità di lavorare in ciascuno dei tre. Cerchiamo di assumere interface designer che siano veramente bravi a risolvere problemi relativi all'informazione e all'interazione, contattiamo poi una seconda persona che ha capacità più orientate alla grafica, con un forte senso estetico e che sappia anche scrivere del buon codice, e la mettiamo a lavorare sul layer di presentazione.

Abbiamo potuto appurare che, con le persone giuste, questo mix è sia efficiente che efficace. Siamo in grado di realizzare (o consegnare) prodotti di altissima qualità molto velocemente.

ID&A: *Cosa ne pensi dei nuovi paradigmi di interazione come ad esempio le interfacce naturali (vale a dire controllate tramite gli occhi, la voce, i movimenti, etc.)? Pensi che il modo di approcciare il design verrà influenzato pensatamente dal cambiamento dei device di interazione?*

dk: Sì, gli strumenti di input (e di output) che stanno vedendo la luce rappresentano il futuro del design di interfacce. La tastiera QWERTY che abbiamo imparato ad utilizzare è terribilmente scomoda e poco performante. Il mouse, i touch-screen tradizionali, il pennino del tablet PC... sono tutti strumenti di input scomodi e low-fi.

Consideralo come un problema relativo al design: l'interfaccia uomo-computer ideale dovrebbe essere quella dove i pensieri della persona vengono automaticamente convertiti nell'azione (o nel risultato) della macchina. Quindi, quali potrebbero essere strumenti di input semplici da usare e Hi-Fi? Comandi vocali che sostituiscono la tastiera. Eye tracking al posto del mouse. Piccoli movimenti del corpo per controllare il computer. Queste interfacce renderanno possibili interazioni uomo-computer molto più ricche, e avranno naturalmente bisogno di interfacce più veloci e più sofisticate. Credo tuttavia che una barriera a breve termine sarà costituita dalla capacità di elaborazione e/o dalla velocità di connessione: il comportamento delle applicazioni è ancora limitato dalla velocità di calcolo delle macchine.

Credo che, per la prima volta nella storia, il limite dei designer non saranno più gli strumenti di input/output, ma piuttosto la potenza di calcolo necessaria per gestirli.

ID&A: *Viene trasmesso dalla televisione italiana uno show che ha reso famoso questo tipo di domande (anche se non ti consiglierei di guardarlo :-): credi che i bisogni nascano e siano ispirati dal design o che piuttosto esistano già' e sia compito del design quello di soddisfarli?*

dk: Direi decisamente entrambi, e spesso contemporaneamente. La differenza tra un buon design e un design grandioso è che il buon design soddisfa le necessità e i desideri mentre un design grandioso fa emergere necessità e bisogni che le persone non sapevano nemmeno esistessero. Questo effetto richiede una notevole quantità di genio per poter essere ottenuto, ed è uno dei motivi che rende il poterlo provare così piacevole per le persone.



next Web 2.0? Or would you prefer to have an interface designer with some knowledge in Interaction Design?

dk: You and I might use slightly different terms. We – which is to say my company, Involution Studios – believe that interface design consists of three different dimensions: information, interaction, and presentation. By definition, an interface designer must have a deep understanding of and the ability to actually work in all three. We try to hire interface designers who are really exceptional in solving information and interaction problems, then hire a second person who is more of a graphic designer, with a really strong visual aesthetic who can also code really well, to create the presentation layer with them. We find that, with the right people, this mix is really efficient and effective. We're able to deliver high quality products very quickly.

ID&A: What do you think about new interaction paradigms coming to the stage such as natural interfaces (e.g. eye controlled, voice controlled, gesture controlled, etc.). Do you think the design approach will be strongly influenced by the modification of the input device?

dk: Yes, emerging input (and output) devices are the future of interface design. The QWERTY keyboard we've been trained on is incredibly awkward. The mouse, traditional touch screens, the stylus...these are all extremely clumsy and low fidelity inputs.

Think of it as a design problem: the ideal human-computer interface would be one where human thought naturally resulted in the desired action or outcome from the computer. Working back from that, what are easy and high fidelity inputs? Accurate voice inputs that replace the keyboard. Eye tracking that replaces the mouse. Small gestures and body movements to control the machines. These interfaces will enable much richer human-computer interaction, and demand faster and more sophisticated interfaces. However, a short-term barrier is processing and/or speed of connectivity: the behavior of applications is still limited to the speed of the machines. I actually think, for the first time in a long time, processing speed will fall behind the sophistication of the input technology, which will add new and different constraints to our design work.

ID&A: There's a TV show here in Italy where this kind of questions is very popular (even though I wouldn't suggest you to actually watch this show :-): do you think that the desires arise from and are inspired by the design, or they already exist and the design should simply satisfy them?

dk: It is definitely both, and often happening at the same time. The difference between good design and truly great design is that good design satisfies needs and desires while great design stirs up needs and desires that people didn't even realize were there. This requires a certain spark of genius to achieve, which is one of the things that makes it so delightful for people when they experience it.

