

Een avondje film kijken

(Of: “Hoe Apple ons tot waanzin leek te drijven”)

Herkent u dat ook? Zit je met z'n allen klaar voor iets bijzonders en dan gaat het (bijna) mis. Ons, mijn vrouw en ik, overkwam dit een paar weken geleden. We waren op bezoek bij vrienden en een vast ritueel hierbij is het gezamenlijk kijken naar mooie film.

Voor ons is dat net alsof we in een bioscoop zitten. Onze vrienden hebben zo'n mega TV met een perfecte geluidsinstallatie, van een bekend Deens merk en dan weet u het wel.

Omdat onze gekozen film van Nederlandse bodem net verschenen was wilden we deze online huren. Geen probleem, dachten we. Netflix had hem dan wel niet, maar via Apple iTunes konden we deze film voor €5 huren. Volgens mijn vrouw en mij de perfecte situatie, voor de prijs van een half bioscoopkaartje lekker zitten met fantastisch beeld en geluid en vooral pauzes als je die zelf wilt en vooral geen reclame.

Mijn vriend, die dit al vaker gedaan had, drukte geroutineerd op wat knoppen van zijn remote, of was het nu zijn iPhone?

Ik moet bekennen dat ik onder de indruk was van de mate van integratie die Apple en B&O hadden weten te bereiken. Via de B&O afstandsbediening werd de film geselecteerd en na het ingeven van het Apple-ID en wachtwoord ging dat soepel over naar de iPhone.

Alhoewel, soepel?

Hier kwam toch wel even een onhebbelijkheidje aan het licht. Het duurde even voordat begrepen werd dat er naast, of was het in plaats van, het wachtwoord ook een pincode ingegeven moest worden. Dit ging helaas niet zonder slag of stoot. Na elke mislukte inlogpoging gaf de iPhone een luide ping en presenteerde een nieuwe pincode.

Om gek van te worden.

Ik had bewondering voor de (ogenschijnlijke) kalmte waarmee onze vriend alle (gepresenteerde) mogelijkheden uitprobeerde. Zelf zou ik allang een ruime sortering van onweldoelige woorden benut hebben die de ontwerpers van deze interface het schaamrood op de kaken gebracht zouden hebben en op zoek zijn gegaan naar een hamer om toch een soort van overwinning te kunnen behalen....

Terwijl de foutmeldingen 'niet met de server kunnen verbinden' en 'foutieve login' over het scherm vlogen tasten wij in het duister hoe dan wel in te loggen.

Plotseling kwam er een ah-ha Erlebnis. De pincode moest direct achter het wachtwoord aan ingetypt worden. Opeens herinnerde ik mij dat ik een zelfde probleem met de nieuwe iPad van mijn vrouw heb gehad.

Ofschoon ik onder de indruk ben van vormgeving en het gebruiksgemak van Apple producten ben ik om de een of andere reden (nog) niet te bewegen deze devices zelf te gebruiken, dus als ik sporadisch iets voor mijn vrouw uit moet zoeken dan moet ik altijd even nadenken, vooral omdat het gebruik van iTunes een IQ-level veronderstelt waar ik duidelijk niet aan kan tippen.

Zo herinnerde ik me dus dat ik net zo had zitten klooiën met die pincode en wachtwoord als mijn vriend nu. Ik denk dat het bij mij wel een halfuur duurde voordat ik door had dat deze aan elkaar ingegeven moesten worden. Onze vriend had dat duidelijk sneller in de gaten.

Helaas ook dit hielp niet veel. De foutmeldingen bleven komen en zo ook elke keer weer met een luide ping een nieuwe pincode.

Op een gegeven moment kwam bij ons de gedachte op om te zien of we deze film niet ergens konden downloaden en zo legden we, na een laatste inlogpoging, de Apple spullen aan de kant om ons te verdiepen in de kunst van het 'downloaden'.

Net toen we de download gestart hadden gaf de iPhone weer een ping en presenteerde een nieuwe pincode waar we niet om gevraagd hadden.....

Hé, dat was grappig, we bleken een sync-probleem te hebben. De tijd die Apple nodig had voor het verwerken van de informatie en genereren van een nieuwe pincode was zo groot dat we met de pincodes uit de pas waren gaan lopen met hoe Apple de wereld zag.

Dat 2-factor authenticatie veilig is weet ik en ik ben daar ook een groot voorstander van, maar waarom een bedrijf als Apple, dat zich zo laat voorstaan op eenvoudig en intuïtief gebruik zulke cryptische foutmeldingen en gebrekkige aanwijzingen geeft is mij een raadsel. Als het mijn Apple TV geweest was ben ik bang dat hij het niet overleefd zou hebben....

En de film? Deel 2 van een ontzettend leuke komedie, maar viel tegen en was al die moeite helaas niet waard.



Jan W. Veltman

Reageren? jan.w.veltman@technology2success.nl

