

Met NFC draadloos betalen

(Of: “Inzicht in menselijk gedrag helpt bij ontwerpen)

Vraagt u zich ook wel eens af bij het bedienen van een apparaat “hé, werkt het wel?”. Mij overkomt dit met enige regelmaat. Vooral bij het gebruik van pasjes met NFC technologie verkeer ik regelmatig in grote twijfel of de gewenste transactie of commando wel herkend en verwerkt is. Ik probeer me dan altijd voor te stellen wat de uitgangspunten voor de ontwerpers van deze apparaten zijn met betrekking tot de beoogde gebruikers, lees ‘mijn persoon’. Wat wordt er van mij als gebruiker verwacht als ik mijn NFC pasje aan een automaat aanbied? Omdat ik wat dit soort technologieën en producten betreft een pure gebruiker ben, verwacht ik dat het werkt zonder dat ik me ergens zorgen over hoeft te maken.

Helaas, de praktijk blijkt bijna voortdurend anders te werken. Zo ging ik laatst weer eens met de trein, op zich in deze Corona tijd een al een aardig avontuur, waarbij ik ‘struikelde’ over onze briljante OV chip kaart.

Op zich een solide NFC technologie die al jaren zonder echte problemen gebruikt wordt, maar in de handen van de ontwerpers van de in- en uitcheck poortjes wordt dit dan weer omgezet in een soort hindernisbaan met als hoogtepunt mijn reactie: “dat heb ik dan wel weer.....”.

Stelt u zich de situatie eens voor, een lange rij poortjes waar mensen vrijwel gelijktijdig hun kaart aanbieden waarbij elke actie gepaard gaat met één of twee piepjes.

Met een poortje is de terugkoppeling helder, één piepje betekent ‘ingecheckt’ twee piepjes je bent uitgecheckt. Simpel en goed te begrijpen, zolang je een goed gehoor hebt. Maar zelfs met een goed gehoor valt het niet mee om de 2 piepjes van jou ‘uitcheck poging’ in de kakafonie van piepjes te onderscheiden. Toch zul je het ermee moeten doen want een visuele feedback is er niet, of het moeten de hekjes zijn die pas bij een correcte transactie opengaan. Alleen, soms staan hekjes open..... En je wilt toch wel uitchecken, dus wat doe je in jouw onschuld? Je bied je kaartje opnieuw aan. Die actie kan ik beslist afraden, hiermee ben je nog verder van huis. In mijn geval meldde het schermpje (nadat ik met een rij opgewonden passagiers achter me eerst mijn leesbril ergens onderin mijn zak gevonden had) dat ik overgestapt was.

Ja, als u mijn foto onderaan deze column bekijkt zie u grijze haren en om de een of andere onverklaarbare reden hoort daar kennelijk een leesbril bij. Zo blijft treinreizen wel het avontuur dat ik me van vroeger als klein kind herinner.....

Natuurlijk kan ik me hierbij goed voorstellen dat de ontwerpers van deze poortjes nog jong en enthousiast zijn en niet zo op de hoogte van sommige beperkingen die een leesbril met zich mee brengt. Maar toch, als je hier wat langer over na denkt zijn er nog wel wat verbeteringen voor te stellen.

Een zelfde soort worsteling heb ik regelmatig met pin betalingen in winkels. Hier heb ik dan meestal mijn leesbril nog op en zie kan dan uitstekend de tekst op de pin automaat zien “U kunt uw kaart aanbieden”. Iets wat ik dan ook prompt doe, tenslotte heb ik dat ding niet voor niets in de hand. Helaas, te vroeg, je kunt je kaartje pas aanbieden op het moment dat het bedrag ingetoetst is, wat dan ook wel weer logisch is.

De conclusie die ik hieruit trek is dat ondanks de enorme sprongen die de techniek vooruit maakt het toch steeds de mens is die het succes van de toepassing bepaalt en vooral dat we als technici niet te licht moeten denken over hoe onze ‘technische gedachten spinsels’ gebruikt gaan worden. Misschien moeten we toch nog meer te rade gaan bij specialisten op het gebied van menselijk gedrag, al is het alleen maar om eigen ergernissen te voorkomen.



Jan W. Veltman

Reageren?
jan.w.veltman@technology2success.nl

