



Universiteit Utrecht

Revolutie of evolutie van televisie?

De suggestie van gebruikerscontrole bij video-on-demand platform Netflix

Masterscriptie
Donna Schreuter
5705290

MA Film- en Televisiewetenschap
Faculteit Geesteswetenschappen
Universiteit Utrecht

Eerste lezer: Nanna Verhoeff
Tweede Lezer: Linda Duits

12 mei 2016
10.102 woorden

VERKLARING: INTELLECTUEEL EIGENDOM

De Universiteit Utrecht definieert het verschijnsel “plagiaat” als volgt:

Van plagiaat is sprake bij het in een scriptie of ander werkstuk gegevens of tekstgedeelten van anderen overnemen zonder bronvermelding. Onder plagiaat valt onder meer:

- het knippen en plakken van tekst van digitale bronnen zoals encyclopedieën of digitale tijdschriften zonder aanhalingstekens en verwijzing;*
- het knippen en plakken van teksten van het internet zonder aanhalingstekens en verwijzing;*
- het overnemen van gedrukt materiaal zoals boeken, tijdschriften of encyclopedieën zonder aanhalingstekens of verwijzing;*
- het opnemen van een vertaling van bovengenoemde teksten zonder aanhalingstekens en verwijzing;*
- het parafraseren van bovengenoemde teksten zonder verwijzing. Een parafrase mag nooit bestaan uit louter vervangen van enkele woorden door synoniemen;*
- het overnemen van beeld-, geluids- of testmateriaal van anderen zonder verwijzing en zodoende laten doorgaan voor eigen werk;*
- het overnemen van werk van andere studenten en dit laten doorgaan voor eigen werk. Indien dit gebeurt met toestemming van de andere student is de laatste medeplichtig aan plagiaat; ook wanneer in een gezamenlijk werkstuk door een van de auteurs plagiaat wordt gepleegd, zijn de andere auteurs medeplichtig aan plagiaat, indien zij hadden kunnen of moeten weten dat de ander plagiaat pleegde;*
- het indienen van werkstukken die verworven zijn van een commerciële instelling (zoals een internetsite met uittreksels of papers) of die tegen betaling door iemand anders zijn geschreven.*

Ik heb de bovenstaande definitie van het verschijnsel “plagiaat” zorgvuldig gelezen, en verklaar hierbij dat ik mij in het aangehechte essay / werkstuk niet schuldig heb gemaakt aan plagiaat.

Naam: Donna Schreuter
Studentnummer: 5705290

Plaats: Utrecht
Datum: 25 april 2016

Handtekening:

SAMENVATTING

In deze masterscriptie wordt onderzocht hoe de relatie tussen Netflix en gebruikers verschilt van de relatie tussen broadcasttelevisie en kijkers. De mogelijkheden die Netflix aan de gebruiker biedt om de eigen programmering en planning (*scheduling*) te bepalen worden in verband gebracht met wat in literatuur benoemd is als kenmerkend voor programmering bij broadcasttelevisie. Het on-demand model wordt vaak gepresenteerd als oplossing voor de beperkingen van voorgeprogrammeerde broadcasttelevisie omdat het de gebruiker de mogelijkheid biedt om zelf te bepalen wat, wanneer en waar hij content wil bekijken. Om te onderzoeken of het on-demand model de gebruiker meer controle geeft over de planning en in hoeverre dit verschilt van televisie en eerdere aan televisie gerelateerde technologieën, moet worden gekeken naar de mogelijkheden die de interface biedt om te handelen. In deze scriptie wordt de interface van Netflix geanalyseerd vanuit centrale begrippen in theorievorming over het medium televisie, om te kijken in hoeverre bestaande ideeën over televisie nog van toepassing zijn op digitale on-demand televisie. Hoewel de begrippen uit deze theorie gebruikt zijn om broadcasttelevisie te beschrijven, betekent dit niet dat ze helemaal niet meer van toepassing zijn op on-demand platformen zoals Netflix. Er wordt ingegaan op de vraag in hoeverre televisie content die losgekoppeld is van de uitzendprogrammering, nog ‘televisie’ is. Een centraal begrip is *flow* zoals beschreven door Raymond Williams. Flow is volgens Williams het definiërende kenmerk van televisie als culturele vorm. Op het moment dat technologie ingrijpt in deze flow verandert dit. Het concept wordt echter door verschillende auteurs aangegrepen om veranderingen in de televisie industrie te bespreken. Er wordt besproken in welke vormen flow te herkennen is in andere vormen van televisie dan broadcasttelevisie en welke rol onder andere time- en place-shifting technologieën hierbij spelen. De time- en place-shifting mogelijkheden die Netflix biedt worden in verband gebracht met eerdere aan televisie gerelateerde technologieën zoals de VCR en de DVD-box en er wordt geanalyseerd hoe de suggestie van controle over de programmering gecommuniceerd wordt door middel van de interface.

Kernwoorden: Netflix – VOD – flow – programmering - interface - self-scheduling - personalisatie

INHOUDSOPGAVE:

INLEIDING	5
THEORETISCH KADER	7
Flow volgens Williams	7
Verschuiving van flow	8
Onderbreking als kenmerk van broadcasttelevisie	10
Time-shifting technologieën, self-scheduling en binge-watching	11
Personalisatie	12
METHODE	15
De interface	15
Analyse	16
FLOW ALS PROGRAMMERING	19
Programming van content	19
Post-Play	20
TIME-EN PLACE-SHIFTING MOGELIJKHEDEN	24
Het aanbieden van content	24
Player controls	25
PERSOONLIJKE AANBEVELINGEN EN HET IDEE VAN CONTROLE	27
Overzicht van het aanbod	27
Genres en sub-genres	28
Technologische netwerken van controle	29
CONCLUSIE	32
BIBLIOGRAFIE	34

INLEIDING

De komst van internet en digitale televisieplatformen heeft voor veranderingen gezorgd in de manier waarop televisie geconsumeerd wordt. Content is on-demand beschikbaar en kan worden bekeken op verschillende (mobiele) schermen. De manier van consumptie die hierdoor mogelijk wordt is meer geïndividualiseerd dan de traditionele manier van televisie consumptie, en zou tegenover het ‘powerful producer/purposeless consumer’ model van broadcasttelevisie staan.¹ Het programmeren wordt aan het publiek overgelaten en televisie als ‘window-on-the-world’ wordt mogelijk ingeruild voor een versmalde, gepersonaliseerde selectie van individuele voorkeuren.² Dit heeft voordelen voor de gebruiker. Voorheen bepaalden televisieprogrammeurs welke programma’s bekeken werden en wanneer, nu kan de kijker dit zelf doen.³

Het digitale televisieplatform Netflix positioneert zich door middel van branding tegenover “traditionele” televisie door de mogelijkheden die deze verschuiving biedt te benadrukken.⁴ Op de website van Netflix wordt voorspeld dat internet lineaire broadcasttelevisie zal vervangen omdat gebruikers hier behoefte aan hebben: “People love TV content, but they don't love the linear TV experience, where channels present programs only at particular times on non-portable screens with complicated remote controls.”⁵ Zulke uitspraken suggereren dat Netflix de oplossing is voor de beperkingen van broadcasttelevisie en dat Netflix een andere relatie met gebruiker zou hebben dan broadcasttelevisie met kijkers, namelijk één waarbij de gebruiker meer controle heeft.⁶ Het idee dat Netflix de toekomst van televisie is, komt voornamelijk voort uit de eigen retoriek.

Volgens Jostein Gripsrud zijn de veranderingen die digitalisering met zich meebrengt niet zo groot als vaak wordt gedacht: “When we talk about a ‘digital revolution’ it may be worth reminding ourselves that digitalization in many ways could rather be described as a technological renewal that to some extent enhances the use of already existing possibilities.”⁷ Misschien zijn de verschillen tussen digitale televisie en broadcasttelevisie niet zo groot als door Netflix wordt gesuggereerd. Claims dat digitale video-on-demand (VOD) platformen gebruikers meer controle zouden bieden dan broadcasttelevisie zijn de aanleiding om te onderzoeken of de relatie van Netflix met gebruikers

¹ David P. Marshall, “Screens: Television’s Dispersed ‘Broadcast’,” in *Television Studies After TV*, geredigeerd door Graeme Turner en Jinna Tay (New York: Routledge, 2009): 42; John Hartley, “Less Popular But More Democratic? Corrie, Clarkson and the Dancing Cru,” in *Television Studies After TV*, geredigeerd door Graeme Turner en Jinna Tay (New York: Routledge, 2009): 23.

² James Bennett, “TV Studies Goes Digital,” *Cinema Journal* 47:3 (2008): 161.

³ “Netflix’s View: Internet TV is replacing linear TV,” *Netflix*, 19 januari 2016, geraadpleegd op 19 februari 2016, <http://ir.netflix.com/long-term-view.cfm>.

⁴ Chuck Tryon, “TV Got Better: Netflix’s Original Programming Strategies and Binge Viewing,” *Media Industries Journal* 2:2 (2015): 111.

⁵ “Netflix’s View: Internet TV is replacing linear TV.”

⁶ Broadcasttelevisie wordt hier gebruikt om het broadcastmodel van “traditionele” lineaire televisie aan te duiden dat ogenschijnlijk tegenover het on-demand model van digitale televisie staat.

⁷ Jostein Gripsrud, “Broadcast Television: The Chances of Its Survival in a Digital Age,” in *Television After TV: Essays on a Medium in Transition*, geredigeerd door Lynn Spigel en Jan Olsson (Durham: Duke University Press, 2004): 215.

inderdaad zo anders is dan de relatie die broadcasttelevisie met kijkers heeft. Ik heb daarom de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

Hoe verhouden de self-scheduling mogelijkheden die Netflix de gebruiker biedt zich tot bestaande theorieën over programmering bij broadcasttelevisie?

Op de website van Netflix wordt de broadcasttelevisie ervaring omschreven als het kijken naar programma's die door zenders worden uitgezonden, alleen op bepaalde tijden en op niet-mobiele schermen en met ingewikkelde afstandsbedieningen. Op de homepage van Netflix staat dat gebruikers zelf kunnen bepalen wat ze kijken, wanneer ze kijken en waar ze kijken.⁸ Deze claims zijn aanknopingspunten om de veranderingen in de relatie met de kijker of gebruiker te onderzoeken. Ik zal de mogelijkheden die Netflix de gebruiker biedt op de eigen programmering en planning te creëren op verschillende punten analyseren en ben tot de volgende drie deelvragen gekomen:

- Hoe wordt met behulp van de interface van Netflix gezorgd dat gebruikers door blijven kijken en hoe verhoudt dat zich tot *flow* bij broadcasttelevisie?
- Hoe verschillen de time- en place-shifting mogelijkheden die Netflix biedt van de mogelijkheden van eerdere aan televisie gerelateerde technologieën?
- Hoe wordt controle over de programmering gesuggereerd door de manier waarop Netflix content presenteert en hoe verhoudt dit zich tot presentatie van content bij broadcasttelevisie?

Ik zal deze vragen beantwoorden door de interface van Netflix te analyseren. Mijn bevindingen zal ik in verband brengen met bestaande ideeën over broadcasttelevisie uit wetenschappelijke literatuur, om uiteindelijk een antwoord te formuleren op de onderzoeksvraag. In het theoretisch kader zullen de centrale begrippen uit de theorievorming over broadcasttelevisie besproken worden die relevant zijn voor dit onderzoek.

⁸ "Netflix's View: Internet TV is replacing linear TV"; "Netflix – Online series en films kijken," *Netflix*, geraadpleegd op 24 april 2016, <https://www.netflix.com/nl/>.

THEORETISCH KADER

In de branding van Netflix wordt geclaimd dat dit platform de gebruiker de mogelijkheid biedt om te kijken ‘wanneer’ hij wil, ‘waar’ hij wil en ‘wat’ hij wil. Deze claims hebben betrekking op indeling van tijd en ruimte en op keuze van materiaal. Om de verschillen tussen Netflix en wat er besproken is in theorie over broadcasttelevisie te onderzoeken, zullen hier enkele centrale concepten uit de theorievorming besproken worden. Allereerst bespreek ik Raymond Williams’ concept van *flow* en de verschillende manieren waarop dit concept gebruikt kan worden. Zo wordt dit gehanteerd om de programmering strategie aan te duiden die ervoor bedoeld is om kijkers zo lang mogelijk vast te houden. Daarna zal ik bespreken hoe mogelijkheden voor time- en place-shifting deze flow kunnen verstoren en wat dit betekent voor de relatie tussen televisie en de kijker. Televisieteksten kunnen hierdoor los gezien worden van de voorgeprogrammeerde flow en veranderden in een los verkoopbaar product. Dit biedt de kijker de mogelijkheid om een eigen planning aan te houden (*self-scheduling*). De uitbreiding van distributiemogelijkheden en de mogelijkheid tot self-scheduling bieden meer verschillende manieren om te kijken. Het fenomeen *binge-watching* zal besproken worden als één van die nieuwe manieren. Het on-demand model suggereert vrijheid om een eigen programmering te volgen en niet meer afhankelijk te zijn van wat televisieprogrammeurs opleggen. De interface kan echter een sturende rol hebben in de keuzes die gebruikers maken. Er zal daarom aandacht zijn voor de manier waarop content wordt gepresenteerd en wat dit zou kunnen betekenen voor de controle van de gebruiker.

Flow volgens Williams

Onderbreking is een belangrijk kenmerk van televisie in de theorievorming over het medium. Raymond Williams plaatst broadcasting tegenover andere communicatievormen, waarbij eenheden meestal op zichzelf staan. De programmering is anders bij broadcasting. Williams definieert een programma als een reeks getimedde eenheden en programmering als het seriële monteren van deze eenheden. Cultuuruitingen zoals concerten of lezingen werden uitgezonden maar naarmate de broadcast service werd uitgebreid, werd programmeren gecompliceerder en werden deze aparte teksten samengevoegd in één programma.⁹ Er ontstaat dan een reeks van teksten, *sequence* zoals Williams dat noemt. Er is dan niet meer een programma dat bestaat uit aparte teksten, maar een geplande flow waarbij deze reeks teksten een andere reeks teksten, bijvoorbeeld reclames of promo’s of filmtrailers, in zich opneemt zodat ze samen een flow vormen.

Deze flow is volgens Williams “the defining characteristic of broadcasting, simultaneously as a

⁹ Raymond Williams, “Programming as Sequence or Flow,” *Television: Technology and Cultural Form* (London: Fontana, 1974), 86.

technology and as a cultural form.”¹⁰ Dit houdt in dat wanneer nieuwe technologieën ingrijpen in deze flow, er geen sprake meer is van dezelfde culturele vorm. In de tijd dat Williams dit schreef werd het Amerikaanse televisielandschap nog gedomineerd door drie commerciële zenders (NBC, CBS en ABC), waren videocassetterecorders (VCR’s) een opkomende technologie, was kabel nog niet binnengedrongen in veel huishoudens en werd het internet alleen nog gebruikt binnen universiteiten en militaire onderzoekslaboratoria. Er zijn steeds meer manieren bijgekomen om de flow te manipuleren. Volgens Michael Kackman en anderen is het medialandschap zo sterk veranderd dat flow niet langer de complexiteit van televisie omschrijft.¹¹ Als technologie ingrijpt in de flow en de flow niet meer het definiërende kenmerk is van televisie, is er dus sprake van een nieuwe culturele vorm. Dit is het geval bij Netflix. Dit betekent echter niet dat het concept van flow helemaal niet meer relevant is in het digitale tijdperk. Ik zal enkele manieren bespreken waarop het concept later door andere auteurs is gebruikt.

Verschuiving van flow

William Uricchio grijpt Williams concept van flow opnieuw aan om fundamentele veranderingen in de relatie tussen televisie en het publiek te bestuderen. Hij ziet Williams’ idee van flow als programmering strategie: het gericht koppelen van verschillende tekstuele eenheden om breuken te voorkomen. Door het toenemende aanbod op televisie gaan kijkers meer gebruik maken van de afstandsbediening en zijn producenten, adverteerders en programmeurs genoodzaakt om de kijkgewoonten te stabiliseren. Er wordt gebruik gemaakt van programmering strategieën zoals het gebruik van sterke openingsscènes, het programmeren van een minder populair programma tussen twee populaire programma’s of programma’s van hetzelfde genre en dus met hetzelfde beoogde publiek op een avond uitzenden.¹²

Belangrijke veranderingen zijn volgens Uricchio het groeiende aanbod aan televisiemateriaal, de komst van de VCR die *time-shifting* en het overslaan van reclames mogelijk maakte en de mogelijkheid om met een afstandsbediening weg te zappen tijdens reclameblokken. De afstandsbediening, die in verband staat met het toenemende aanbod televisiemateriaal en de introductie van de VCR, wordt geassocieerd met toenemende controle van de kijker. Het bood de kijker een manier om de programmering strategieën waar Williams aandacht voor vroeg te ondermijnen, tot ongenoegen van de televisie-industrie. Het betekende een verschuiving van Williams’ idee van voorgeprogrammeerde flow naar flow als een reeks van keuzes en acties op

¹⁰ Williams, “Programming as Sequence or Flow, 86.

¹¹ Michael Kackman et al, “Introduction,” in *Flow TV: Television in the age of media convergence*, geredigeerd door Michael Kackman et al. (New York: Routledge, 2011): 1.

¹² William Uricchio, “Television’s Next Generation: Technology/Interface Culture/Flow,” in *Television After TV: Essays on a Medium in Transition*, geredigeerd door Lynn Spigel en Jan Olsson (Durham: Duke University Press, 2004): 165.

initiatief van de kijker.¹³

John T. Caldwell maakt onderscheid tussen ‘first-shift aesthetics’ en ‘second-shift aesthetics’. First-shift aesthetics worden gekenmerkt door ‘content flows’ en programmering strategieën. Hij noemt Williams’ model van flow als één van de kenmerken hiervan. De second-shift aesthetics worden gekenmerkt door verstrooiing en ‘user flows’. Om second-shift aesthetics te begrijpen moet volgens Caldwell de manier waarop het model van flow zich heeft ontwikkeld en aangepast aan de digitale wereld van convergentie media worden heroverwogen. Digitale media en het internet, ogenschijnlijke “pull media” in plaats van “push media”, hebben volgens Caldwell niet de behoefte aan programmering strategieën beëindigd. De verstrooide wereld van digitale netwerken en multitasking zouden de behoefte aan content programmering juist groter hebben gemaakt. De programmering is volgens Caldwell verschoven van “program flows” naar “audience/user flows”. Programmering gericht op dagdelen is niet meer bruikbaar als gebruikers zelf op ieder moment toegang hebben tot online content. Volgens hem bestaat succesvolle multimedia ontwikkeling uit het kunnen volgen, controleren en voorspellen van user flows.¹⁴

De verschuiving van program flows naar user flows betekent niet meteen dat meer controle bij de kijker of gebruiker ligt. De komst van meer recente digitale televisiediensten zorgt volgens Uricchio opnieuw voor een verschuiving van controle. Hij beschrijft een mogelijke opvolger van TiVo die het enorme aanbod programma’s doorzoekt en op basis van verzamelde data een keuze maakt die aansluit bij de interesses van de kijker. Zulke nieuwe technologieën verpakken programma’s in een eindeloze stroom van *custom-tailored* vermaak. Hij spreekt dan ook van een ‘narrative of shifting agency’: de *agency* van de televisieprogrammeur werd vervangen door de agency van de met een afstandsbediening uitgeruste kijker, die op zijn beurt weer vervangen is door de agency van metadata programmeurs en *adaptive agent designers*.¹⁵

Hallvard Moe is ook kritisch over de toenemende controle bij de kijker die time-shifting technologieën zouden bieden. Hij baseert zich op Klaus Bruhn Jensen, die in 1995 een gedifferentieerd begrip van flow suggereerde bestaande uit drie typen flow. Het eerste type is de ‘channel flow’: de voorgeprogrammeerde flow die ervoor zorgt dat kijkers naar een bepaalde zender blijven kijken. Hiervan bestaan er meerdere naast elkaar. Als tweede type noemt hij de ‘viewer flow’: de flow die de kijker zelf plant op basis van het gehele aanbod. Het derde type flow is de ‘super-flow’, bestaande uit alles wat op alle kanalen beschikbaar is. Met een studie naar Amerikaanse kijkers in het multichannel televisielandschap van de jaren 90, gaf Bruhn Jensen ruim twintig jaar geleden al kritiek op de notie van een nieuwe, ‘krachtige’ kijker. Het toenemende aanbod aan kanalen zou kijkers niet bevrijden van de culturele beperking die de super-flow oplegde. Deze super-flow werd volgens Bruhn

¹³ Uricchio, “Television’s Next Generation,” 170.

¹⁴ John T. Caldwell, “Second-shift Aesthetics: Programming, Interactivity and User Flows,” in *New Media: Theories and Practices of Digitextuality*, geredigeerd door Anna Everett en John Caldwell (New York: Routledge, 2003): 136.

¹⁵ Uricchio, “Television’s Next Generation,” 170.

Jensen alleen maar uitgebreid. Channel flows werden daarnaast grondiger voorbereid om te voorkomen dat kijkers zouden zappen.¹⁶ Moe bespreekt Bruhn Jensens begrip van flow tien jaar later, in 2005, en stelt dat het nog steeds toepasbaar is. Hoewel de super-flow zich uitbreidt en de mogelijkheden voor time-shifting in 2005 verbeterd zijn, worden de beschikbare opties voor de kijkers volgens Moe nog steeds georganiseerd en beperkt door zenders en distributeurs.¹⁷

Onderbreking als kenmerk van broadcasttelevisie

De flow van televisie zoals Williams deze beschrijft, kan gezien worden als een reeks teksten die andere teksten in zich opneemt waardoor een geheel ontstaat, maar ook als een aaneenschakeling van onderbrekingen. Volgens Jason Jacobs kan het onderbrekende karakter van broadcasttelevisie ook een ander resultaat hebben dan het vasthouden van kijkers. Hij bespreekt in “Television, Interrupted” twee vormen van onderbreking. Als eerste is er de globaal gestructureerde onderbreking, waar de kijker geen controle over heeft. Deze vorm van onderbreking kan op twee manieren optreden, namelijk in vorm van andere teksten zoals reclames en promo’s en als de sociale wereld binnendringt of onderbreekt, bijvoorbeeld wanneer de telefoon gaat. Onderbreking in de vorm van andere teksten is het soort onderbreking dat volgens Williams onderdeel is van de flow van televisie en ervoor zorgt dat televisieteksten niet apart kunnen worden gezien van de gehele programmering.¹⁸ De tweede vorm van onderbreking, naast de globaal gestructureerde onderbreking, heeft volgens Jacobs te maken met het gevoel van tijd. De kijker onderbreekt zichzelf door er steeds rekening mee te houden dat onderbreking kan optreden. Zelfs als de telefoon niet gaat, beïnvloedt het idee dat dit zou kunnen gebeuren toch de ervaring.¹⁹

Volgens Jacobs hebben deze onderbrekingen invloed op de aandacht waarmee gekeken wordt. Er zijn verschillende vormen van aandacht die kunnen verschillen per medium. Cinema zou bijvoorbeeld gestructureerd zijn om ononderbroken aandacht en absorptie te waarborgen, terwijl het bij radio mogelijk is om te luisteren en tegelijkertijd iets anders te doen. Bij televisie zijn meer vormen van aandacht mogelijk: men kan de televisie op de achtergrond aan hebben zonder werkelijk te kijken, maar kan ook de tijd nemen om geconcentreerd naar een televisieserie op DVD te kijken. Omdat kijkers steeds minder gebonden zijn aan het *broadcast schedule*, zijn er volgens Jacobs meer vormen van aandacht en dus meer verschillende manieren van kijken mogelijk.²⁰

¹⁶ Hallvard Moe, “Television, Digitalisation and Flow: Questioning the Promises of Viewer Control,” *Digital Utopia in the Media: From Discourses to Facts. A Balance. Proceedings of the III International Conference on Communication and Reality*, geredigeerd door P. Masip en J. Rom (Barcelona: Facultat de Ciències de la Comunicació Blanquerna, 2005): 777; Klaus Bruhn Jensen, *The Social Semiotics of Mass Communication* (London: Sage Publications, 1995).

¹⁷ Moe, “Television, Digitalisation and Flow,” 778.

¹⁸ Jason Jacobs, “Television, Interrupted,” in *Television as Digital Media*, geredigeerd door James Bennett en Niki Strange (Durham: Duke University Press, 2011): 259

¹⁹ Idem, 260.

²⁰ Idem, 261.

Time-shifting technologieën, self-scheduling en binge-watching

Time-shifting betekent letterlijk het verschuiven van tijd, wat bij televisie kan door het opnemen van programma's om deze later terug te kijken, een mogelijkheid we kennen sinds de komst van de VCR in de jaren 70.²¹ Het biedt kijkers de mogelijkheid om hun eigen planning te volgen in plaats van de planning die door de televisieprogrammeur is opgelegd. Er is dan sprake van self-scheduling. Als programma's worden opgenomen en later teruggekeken, worden ze geïsoleerd en wordt de flow van televisie dus verstoord.

Technologische ontwikkelingen en de mogelijkheid tot self-scheduling beïnvloeden volgens Jacobs de relatie van televisie met het dagelijks leven. Een kijker zou zich niet in televisie kunnen verliezen zoals hij dat kan met cinema, omdat het dagelijks leven altijd dreigt te onderbreken. Digitale televisie vraagt op een andere manier aandacht: de gebruiker van digitale televisie moet zelf selecteren, programmeren, downloaden of op een andere manier het medium instrueren. Dit zou een beroep doen op de wilskracht van de gebruiker omdat het hem dwingt om te kijken naar wat hij zelf van plan was te kijken, in plaats van relaxed onderuit te zitten en te kijken naar wat er wordt uitgezonden. De keuze om je te concentreren zou dus ten minste voor een deel afhankelijk zijn van de wilskracht om ergens tijd in te investeren.²²

Een manier van kijken die geassocieerd wordt met de DVD-box en video-on-demand is binge-watching: het kijken van meerdere afleveringen of een heel seizoen van een serie op een dag.²³ Een voorwaarde voor binge-watching is dat de kijker zelf kan plannen. Controle over het eigen kijkgedrag is volgens Mareike Jenner alleen mogelijk als er controle over de programmering, die traditioneel in de handen van de *broadcaster* is, aan de kijker wordt gegeven. Het wordt omschreven als *self-scheduled* alternatief voor televisiekijken. Binge-watching vereist een ononderbroken kijkervaring en een intensieve relatie met de tekst. Als men uren achter elkaar naar geplande televisie kijkt wordt dus niet gesproken van binge-watching. Dit is volgens Jenner te wijten aan de flow, omdat die bestaat uit reeksen van verschillende teksten en onderbrekingen.²⁴

Video-on-demand aanbieders hebben er baat bij als hun gebruikers binge-watching. Volgens Jenner passen zij hun verdienmodel hier op aan: "Binge-watching serves the interests of the emerging VOD industry. Particularly the producers and distributors of original content, Netflix, Amazon and, in the US market, Hulu, have been exploring the 'binge model' as a way to publish content and bind customers."²⁵ Op het moment dat gebruikers 'verslaafd' raken aan een serie die alleen op één bepaald platform te bekijken is, zal dit er dus voor zorgen dat dit platform de gebruiker als klant behoudt. Met

²¹ Kackman et al, "Introduction," 1.

²² Jacobs, "Television, Interrupted," 263.

²³ Mareike Jenner, "Binge-watching: Video-on-demand, Quality TV and Mainstreaming Fandom," *International Journal of Cultural Studies* (2015): 3.

²⁴ Jenner, "Binge-watching," 5.

²⁵ Idem, 2.

behulp van de interface stimuleert Netflix gebruikers om te blijven kijken. Dit is vergelijkbaar met flow als programmering strategie.

Derek Kompare bespreekt in “Publishing Flow: DVD Box Sets and the Reconceptation of Television” de relatie tussen televisie en apparaten waarmee selectief eerder opgenomen videocontent bekeken kan worden.²⁶ Door de mogelijkheid om opgenomen programma’s terug te kijken kunnen kijkers hun eigen programmering creëren in plaats van het programma te volgen die door de broadcasting industrie is opgelegd. Hij onderzoekt hoe bestaande industrieën zich aanpassen aan nieuwe technologieën en beschrijft het onderscheid tussen het ‘publishing model’ en het broadcastmodel. In het publishing model, dat gebruikt wordt in de filmindustrie, produceren bedrijven producten om deze rechtstreeks te verkopen aan consumenten. In het broadcastmodel draait het om producenten, zenders en adverteerders: producenten verkopen programma’s aan zenders en zenders verkopen toegang tot kijkers aan adverteerders. Bij het publishing model draait het om op zichzelf staande producten of teksten en in het broadcastmodel om de gezamenlijke ervaring van het televisiekijken in de loop der tijd.²⁷

Volgens Kompare biedt de VCR een manier om een eigen flow te creëren. De filmindustrie biedt consumenten tastbare producten die verzameld en georganiseerd kunnen worden.²⁸ Met de DVD-box werd televisiecontent volgens het publishing model gedistribueerd: de broadcast flow veranderde in een gepubliceerde tekst en heeft televisie tastbaar gemaakt. Terwijl de VCR voornamelijk time-shifting mogelijk maakt, is de DVD-box meer gericht op toegang tot gearchiveerde content. Joshua Green bespreekt het verschil tussen ‘viewer loyalty’ waarop broadcasttelevisie gebaseerd is en het binge-wachten dat DVD-consumptie kenmerkt.²⁹ Bij broadcasttelevisie wordt de terugkeer van kijkers gestimuleerd om deze aan de zender te binden. Bij VOD is ook sprake van terugkeer van de gebruiker naar het platform, maar is dezelfde manier van consumptie mogelijk als bij de DVD-box omdat verschillende afleveringen tegelijk beschikbaar zijn.

Personalisatie

Hoewel Netflix claimt dat broadcasttelevisie minder programmakeuze biedt en dat dit aanbod niet gepersonaliseerd is, biedt Netflix niet per definitie meer programmakeuze dan broadcasttelevisie.³⁰ In het *multichannel* tijdperk waarin we ons nu bevinden is een overvloed aan kanalen die zich ook kunnen toespitsen op een niche publiek. Deze niche kanalen stellen hun aanbod af op de interesses van hun doelgroep. Daarnaast wordt in de programmering ook vaak rekening gehouden met de interesses van de doelgroep op een bepaald moment.

²⁶ Derek Kompare, “Publishing Flow: DVD Box Sets and the Reconceptation of Television,” *Television & New Media* 7:4 (2006): 335.

²⁷ Idem, 340.

²⁸ Idem, 341.

²⁹ Joshua Green, “Why do They Call it TV When it’s not on The Box? ‘New’ Television Services and old Television Functions,” *Media International Australia* 126:1 (2008): 102.

³⁰ “Netflix’s View: Internet TV is replacing linear TV.”

Het programmaoverzicht wordt door de tijd heen op verschillende manieren aan de kijker gepresenteerd. Sinds de eerste jaren van televisie bestonden er in Nederland omroepgidsen, verbonden aan de verzuilde omroepen die toen het publieke bestel vormden. De verzuilde omroepen hadden allen hun eigen publiek dat de ideologie van de zuil deelde en op wie het aanbod werd gebaseerd. In de omroepgidsen die bij de desbetreffende omroepen hoorden werd dan ook voornamelijk aandacht besteed aan programma's die werden uitgezonden door die omroep. Tegenwoordig bestaan er nog steeds omroepgidsen. Er zijn echter ook verschillende digitale varianten van de programmagids bij gekomen. Digitale televisie biedt de mogelijkheid om het programmaoverzicht in de vorm van een tijdschema op de televisie te bekijken. Er zijn daarnaast online websites en mobiele applicaties die als televisiegids dienen. Het is mogelijk om bijvoorbeeld een account aan te maken op zo'n website en aan te geven welke programma's je leuk vindt, op basis waarvan deze een kijkadvies geeft. Deze programmaoverzichten nemen letterlijk de rol van een 'gids' op zich, waaraan de kijker behoefte zou hebben in een televisielandschap dat zich kenmerkt door overvloed.

Bij digitale platformen is de interface is volgens Daniel Chamberlain de plek waar de belofte en praktijk van *user customization*, personalisatie en controle plaatsvinden: "This functioning of control is both empowering and surveillant."³¹ Chamberlain spreekt hier van een dubbele logica: aan de ene kant ervaart de gebruiker de sensatie van controle over de technologie en aan de andere kant onderwerpt deze zich aan technologische netwerken van controle. De gebruiker krijgt het gevoel dat de technologie zich aan hem aanpast en is in de meeste gevallen bereid de voorwaarde van *surveillance* voor lief te nemen. Dit is volgens Mark Andrejevic een belangrijke strategie bij *mass customization*: als producers het aanbod beter kunnen personaliseren, krijgt de gebruiker het idee dat surveillance in zijn voordeel werkt. De claim van verhoogde gebruikerscontrole is volgens Andrejevic afhankelijk van een nauw begrip van controle: gebruikerscontrole komt neer op de mogelijkheid om de voorkeuren in detail gemonitord te hebben.³² Dit is een voorbeeld van hierboven besproken metadata programmeurs en *adaptive agent designers* als bedreiging voor de *agency* van de kijker of gebruiker.³³

Netflix structureert de content en presenteert dit aan de gebruiker met behulp van aanbevelingsalgoritmen.³⁴ De interface is zo vormgegeven dat de gebruiker een gepersonaliseerde selectie van titels te zien krijgt, gebaseerd op eerder kijkgedrag en gegeven waarderingen. Driekwart

³¹ Daniel Chamberlain, "Media Interfaces, Networked Media Spaces, and the Mass Customization of Everyday Space," in *Flow TV: Television in the Age of Media Convergence*, geredigeerd door Michael Kackman et al. (New York: Routledge, 2011): 20.

³² Mark Andrejevic, "The Kinder, Gentler Gaze of Big Brother: Reality TV in the Era of Digital Capitalism," *New Media & Society* 4:2 (2002): 256.

³³ Chamberlain, "Media Interfaces," 17.

³⁴ "Privacybeleid," *Netflix*, 1 januari 2015, geraadpleegd op 19 februari 2016, https://www.netflix.com/privacypolicy_20150101?locale=nl-NL.

van de keuzes die Netflix-gebruikers maken is het resultaat van deze aanbevelingen.³⁵ Terwijl interfaces zichzelf presenteren als neutrale informatieverschaffers die de gebruiker helpen wanneer deze geconfronteerd wordt met een groeiend aanbod aan televisieprogramma's, spelen zij in werkelijkheid een belangrijke rol bij de keuzes die gebruikers maken.³⁶ Er kan dus gesteld worden dat de *agency* weer terug verschuift naar de aanbieder en dat deze in een bepaalde mate de rol van televisieprogrammeur overneemt.

³⁵ Michael Strangelove, "From the Remote Control to Out of Control: Music Piracy and the Future of Television," in *Post TV: Piracy, Cord-Cutting and the Future of Television* (London: University of Toronto Press, 2015): 25.

³⁶ Chamberlain, "Media Interfaces," 20.

METHODE

Om te onderzoeken op welke wijze de relatie tussen Netflix en gebruikers verschilt van de relatie tussen broadcasttelevisie en kijkers, zal ik de interface van Netflix analyseren. Ik ga onderzoeken welke mogelijkheden de interface van Netflix biedt en in hoeverre dit de gebruiker meer of minder controle over de programmering en planning geeft dan broadcasttelevisie. Ik analyseer de mogelijkheden die Netflix biedt op dit gebied en breng dit in verband met bestaande ideeën over broadcasttelevisie die in wetenschappelijk literatuur zijn besproken. Dit zal geen systematische vergelijking zijn omdat ik geen analyse van broadcasttelevisie doe. Omdat er eerdere technologische ontwikkelingen zijn die veranderingen teweeg hebben gebracht in de relatie tussen televisie en kijkers en belangrijke ideeën over broadcasttelevisie hebben uitgedaagd, zullen deze ook worden besproken.

Joshua Green bespreekt in “Why do They Call it TV When it’s not on The Box? ‘New’ Television Services and old Television Functions” de functies van drie ‘new television’ projecten in relatie tot bestaande opvattingen over het medium televisie. Hij gaat hierbij in op de manier waarop content wordt gepresenteerd door deze platformen, de keuzevrijheid die deze platformen de gebruiker bieden, de programmering en de geografische mogelijkheden. Hij beschrijft de functies die deze platformen bieden en hoe ze werken en brengt dit vervolgens in verband met bestaande ideeën over broadcasttelevisie en eerdere (technologische) ontwikkelingen die soortgelijke functies bieden.³⁷ Green beschouwt deze nieuwe vormen van televisie niet als ‘anders’ dan broadcasttelevisie maar benadrukt dat ze juist voortbouwen op lang bestaande televisiepraktijken. Ze zijn volgens Green dan ook meer evolutionair dan revolutionair.³⁸ Ik zal gebruik maken van de methode die in dit artikel wordt gehanteerd en eerst de functies en mogelijkheden beschrijven om hier vervolgens betekenis aan te geven vanuit het licht van broadcasttelevisie en eerdere technologische ontwikkelingen.

De interface

De term human-computer interface (HCI) beschrijft volgens Lev Manovich de manier waarop een gebruiker een interactie aangaat met een computer. Hieronder worden naast fysieke input en output apparaten zoals de muis en het toetsenbord ook betekenisvolle acties verstaan die de gebruiker door middel van de interface kan uitvoeren. Manovich benadrukt dan ook dat de interface verre van een transparant venster naar de data in de computer is en dat de interface een sterke eigen boodschap met zich mee brengt. Als distributie van alle vormen van cultuur computer gebaseerd wordt, zijn we volgens Manovich steeds meer aan het *interfaceren* met voornamelijk culturele data zoals websites, DVD menu’s en online musea. Hij stelt dan ook dat we niet langer interfaceren met een computer maar met cultuur in een digitale vorm en introduceert de term *cultural interface* om het gebruik van interfaces bij de distributie van culturele objecten via de computer aan te duiden. We moeten volgens

³⁷ Green, “Why do They Call it TV,” 95.

³⁸ Idem, 100.

Manovich niet meer alleen spreken van human-computer interface, maar van human-computer-culture interface. Dit laatste, afgekort als cultural interface, structureert de manier waarop computers culturele data presenteren en de mogelijkheid bieden om hiermee interactie aan te gaan.³⁹

Volgens Johanna Drucker is de interface geen ding maar ruimte van ‘affordances’ - mogelijkheden die technologie kan bieden om te handelen - die georganiseerd is om gedrag van de gebruiker te ondersteunen en uit te lokken.⁴⁰ Zij benadrukt, net als Manovich, dat het oppervlak van het scherm niet slechts een poort is naar iets dat achter of buiten dat scherm ligt. Intellectuele content en activiteiten kunnen volgens haar niet los worden gezien van belichaamde representaties hiervan. Dit sluit aan bij het idee dat de interface een rol kan spelen bij de keuzes die gebruikers maken, zoals is besproken in het theoretisch kader.

Chamberlain omschrijft de media interface als een visuele intermediair tussen individuen en media content. Media interfaces bestaan volgens hem uit schermen en de middelen om hiermee te interacteren. Ze bieden gebruikers de middelen om content te vinden en geven hen een gevoel van controle over uitgebreide medialandschap. Chamberlain pleit voor een meer culturele benadering van interfaces.⁴¹ Terwijl interfaces zichzelf presenteren als neutrale en simpelweg functionele informatieverschaffers die de gebruiker helpen die geconfronteerd worden met een groeiend aanbod aan televisieprogramma’s, moeten ze volgens hem worden begrepen als ‘bevoorrecht’.⁴² De manier waarop ze zich presenteren kan volgens hem veel onthullen over de status van televisiestudies in het digitale tijdperk. Media interfaces zijn volgens Chamberlain de zichtbare top van een softwarelaag die in toenemende mate onze betrokkenheid met tekst, audio en video structureert.⁴³ Een analyse van de interface kan alleen iets zeggen over dat wat zichtbaar is. Ik kan na het uitvoeren van de analyse dan ook geen uitspraken doen over de onderliggende structuren op het niveau van softwarelagen. De analyse is ervoor bedoeld om te onderzoeken hoe de suggestie van controle over programmering en planning wordt gecommuniceerd door de interface. Ik zal me hierbij niet alleen richten op de mogelijkheden die de interface biedt om te handelen maar ook op de beperkingen die de interface van Netflix oplegt.

Analyse

Om te onderzoeken welke manieren Netflix aan de gebruiker biedt om de programmering en planning (scheduling) te bepalen, analyseer ik de interface van Netflix. De manier waarop content gepresenteerd wordt en hoe de gebruiker daar toegang toe heeft staat hierbij centraal. Het is voor de programmering relevant hoe de content georganiseerd en gestructureerd is. Ik analyseer wat zichtbaar

³⁹ Lev Manovich, *The Language of New Media* (Cambridge: MIT Press, 2001): 80.

⁴⁰ Johanna Drucker, “Humanities Approaches to Interface Theory,” *Culture Machine* 12:1 (2001): 7.

⁴¹ Daniel Chamberlain, “Scripted Spaces: Television Interfaces and the Non-Places of Asynchronous Entertainment,” in *Television as Digital Media*, geredigeerd door James Bennett en Niki Strange (Durham: Duke University Press, 2011), 232.

⁴² Chamberlain, “Media Interfaces,” 20.

⁴³ Chamberlain, “Scripted Spaces,” 233.

is voor de gebruiker en welke mogelijkheden de interface hen wel en juist niet biedt. Eén element van de programmering is de manier waarop content beschikbaar en bereikbaar wordt gemaakt. De manier waarop content georganiseerd en gestructureerd is zal daarom terugkomen in de analyse. Ik beperk me hierbij tot de zichtbare elementen hiervan.

James Bennett en Niki Strange onderzoeken in “BBC’s Second Shift Aesthetics: Interactive Television, Multi-Platform Projects and Public Service Content for a Digital Era” interactieve televisie-applicaties en multi-platform projecten bij de BBC. Zij doen dit mede aan de hand van een analyse van deze platformen. Ze onderzoeken de manier waarop gebruikers door het platform kunnen navigeren en hoe zij aan deze platformen worden gebonden. Bennett en Strange richten zich in deze analyse op de manier waarop de content wordt aangeboden, hoe de applicatie te gebruiken is en hoe deze de gebruiker ergens toe kan aanzetten. Hierbij wordt aandacht besteed aan hoe de applicatie werkt en wordt daar vervolgens betekenis aan gegeven.⁴⁴ Het gaat in hun analyse meer om de mogelijkheden en de beperkingen van de interface dan om visuele kenmerken. Deze methode is bruikbaar voor de delen van mijn analyse waarin ik programmering strategieën en categorisatie van content in (sub-)genres bespreek in relatie tot de mogelijkheden en beperkingen die dit met zich mee brengt.

Visuele elementen zoals vormgeving, de tekst en de ‘knoppen’, ofwel dat waar op geklikt kan worden, zijn ook van belang voor de manier waarop content aan de gebruiker wordt gepresenteerd. De aanwezigheid en afwezigheid van knoppen heeft invloed op de mogelijkheden om te handelen. De manier waarop de interface is vormgegeven kan een rol spelen in hoe de gebruiker gestuurd wordt in zijn keuzes. Stephen Monteiro gaat in zijn analyse van YouTube in op visuele kenmerken van deze interface. Hij bestudeert de topografische en cartografische esthetiek van de digitale interface van YouTube.⁴⁵ Aan de hand van een visuele analyse van de interface bespreekt hij hoe YouTube de nadruk legt op ‘verkenning’. Monteiro gaat in op verschillende visuele aspecten van de interface en geeft hier betekenis aan. Uitspraken over visuele eigenschappen worden ondersteund met schermafbeeldingen. Deze methode zal ik ook gebruiken om de visuele aspecten van de interface van Netflix te analyseren.

In het eerste analysedeel staat de manier waarop Netflix de gebruiker stimuleert om te blijven kijken hoe deze strategieën zich verhouden tot programmering strategieën om flow te bereiken bij broadcasttelevisie centraal. Hier zal ik aandacht besteden aan de programmering strategieën van Netflix zoals alle afleveringen van een seizoen in één keer beschikbaar maken. Een ander belangrijk element is de *post-play* functie die ervoor zorgt dat de volgende aflevering automatisch begint met

⁴⁴ James Bennett en Niki Strange, “The BBC's Second-Shift Aesthetics: Interactive Television, Multi-Platform Projects and Public Service Content for a Digital Era.” *Media International Australia* 126:1 (2008): 106.

⁴⁵ Stephen Monteiro, "Mapping Moving-Image Culture: Topographical Interface and YouTube," *The Fibreculture Journal* General Issue 2014: 23 (2014): 27.

afspelen. Verder bespreek ik hoe andere manieren van kijken mogelijk gemaakt worden door het distributiemodel en waarin dit verschilt met het model van broadcasttelevisie en bijvoorbeeld de DVD-box. De gebruiker van een on-demand platform zoals Netflix kan zijn eigen programmering bepalen (self-scheduling). Binge-watching wordt besproken als één manier om dit te doen. Binge-watching is een fenomeen dat geassocieerd wordt met self-scheduling. Net zoals het bereiken van een flow bij televisie waardoor kijkers ‘gevangen’ worden zou binge-watching gezien kunnen worden als een streven voor aanbieders van on-demand content.

In het tweede analysegedeelte besteed ik aandacht aan de mogelijkheden die Netflix biedt met betrekking tot time- en place-shifting en in hoeverre dit verschilt van eerdere vergelijkbare technologieën. In dit deel wordt besproken welke mogelijkheden voor het gebruik van verschillende apparaten Netflix gebruikers biedt. De rol van *player controls* - knoppen die pauzeren, vooruitspoelen en terugspoelen mogelijk maken - en de mogelijkheid om op een ander moment verder te kijken zal worden besproken in relatie tot eerdere time-shifting technologieën. Deze technologische aspecten zullen worden geanalyseerd vanuit het idee dat gebruikers een eigen (gefragmenteerde) flow kunnen creëren zonder afhankelijk te zijn van een bepaalde tijd of plaats. Omdat time- en place-shifting technologieën ingrijpen in de flow van televisie en deze verstoren, zal ik ingaan op de vraag wat dit betekent voor televisie als culturele vorm.

In het derde analysegedeelte bespreek ik hoe de content wordt georganiseerd en gepresenteerd. Ik analyseer hoe de interface van Netflix een gepersonaliseerd aanbod presenteert. Belangrijk hierbij is dat door Netflix is bepaald welke content op de homepage verschijnt, in welke volgorde, en welke content helemaal niet op de homepage verschijnt. De manier waarop content is georganiseerd, namelijk in een groot aantal specifieke sub-genres, speelt hierbij een rol. Dit deel van de analyse is er voornamelijk op gericht om te onderzoeken hoe deze eigenschappen de gebruiker het idee van controle kunnen geven. Deze suggestie van keuzevrijheid en controle over de programmering wordt gecommuniceerd door de mogelijkheden die de interface de gebruiker biedt, terwijl de interface sturend kan zijn in de keuzes die deze gebruiker maakt. Dit zal in verband worden gebracht met de manier waarop content bij broadcasttelevisie aan de kijker wordt gepresenteerd, bijvoorbeeld door middel van de programmagids, en de (suggestie van de) toename van keuzevrijheid die het groeiende aanbod aan broadcastkanalen al met zich meebracht.

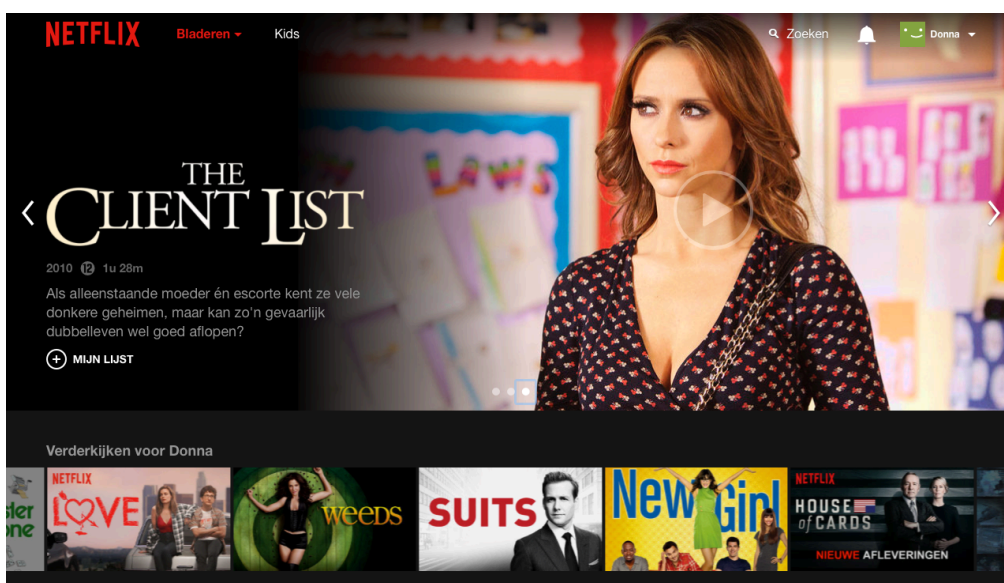
Tenslotte zal ik mij in dit onderzoek beperken tot de Nederlandse Netflix. Voor de analyse richt ik me vooral op de interface van Netflix zoals deze er uit ziet op een laptop. Omdat het gebruik van mobiele apparaten ook een rol speelt in de analyse van time- en place-shifting mogelijkheden zal ik daarbij het scherm van een mobiele telefoon en een tablet gebruiken. Ik zal steeds eerst mijn bevindingen beschrijven, deze in verband brengen met de ideeën over broadcasttelevisie zoals die besproken zijn in het theoretisch kader, waarna ik de verschillen en overeenkomsten bespreek. Ter ondersteuning zullen enkele schermafbeeldingen toegevoegd worden.

FLOW ALS PROGRAMMERING

In dit hoofdstuk wordt onderzocht door middel van welke programmering strategieën de gebruiker gestimuleerd wordt om te blijven kijken en hoe deze strategieën zich verhouden tot programmering strategieën om flow te bereiken op televisie. Allereerst zal worden besproken hoe Netflix binge-watches stimuleert door middel van programmering, daarna wordt in relatie tot de post-play functie van Netflix besproken welke gevolgen dit kan hebben op de (beperking van) controle bij de gebruiker.

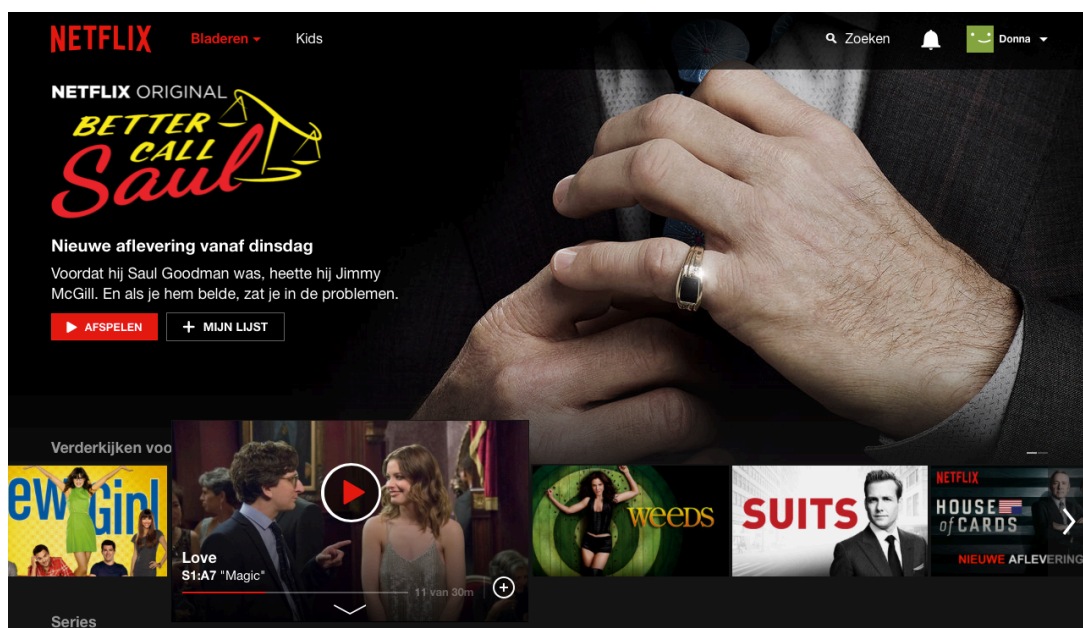
Programmering van content

Zoals hierboven besproken wordt bij broadcasttelevisie gebruik gemaakt van verschillende programmering strategieën om kijkers aan zenders te binden. Hoewel gebruikers van Netflix zelf kunnen bepalen wat zij kijken, worden zij hierbij nog steeds beperkt in het aanbod. Het is daarnaast in het voordeel van Netflix als gebruikers blijven kijken en uiteindelijk ‘verslaafd’ raken aan een serie. Als dit gebeurt bij series die alleen bij hen te bekijken zijn, worden gebruikers gebonden aan dat platform. In het geval van Netflix gaat het dan om Netflix Originals, series die geproduceerd zijn door Netflix en dus exclusief beschikbaar zijn voor abonnees van Netflix. Bij Netflix Originals wordt een afwijkende programmering strategie toegepast: alle afleveringen van een nieuw seizoen worden in één keer beschikbaar gemaakt. Op deze manier wordt binge-watches mogelijk gemaakt en zelfs gestimuleerd omdat het kijkers niet na elke aflevering een week laat wachten. Bij broadcasttelevisie is het gebruikelijk dat iedere week een nieuwe aflevering uitgezonden wordt, waardoor meerdere series gevolgd worden als een kijker meerdere keren per week televisie kijkt. Als seizoenen als geheel beschikbaar worden gemaakt kan een seizoen of serie eerst helemaal bekeken worden, waarna aan een andere serie kan worden begonnen.



Figuur 1: Schermafbeelding van Netflix op een laptop, gemaakt op 9 maart 2016

Als je naar de website van Netflix gaat en je bent ingelogd, verschijnt onderaan op het scherm een rij met series die je eerder hebt bekeken. Hierboven staat de titel: “Verderkijken voor [Naam]”. (Zie figuur 1) Op deze manier wordt het voor de gebruiker aantrekkelijk gemaakt om verder te kijken naar een serie waar hij aan was begonnen. Als de gebruiker slechts één aflevering heeft gekeken en nog niet aan de serie gebonden is, zou hij het wellicht vergeten of niet uit zichzelf verder kijken. Dit element van de interface functioneert dan als herinnering, wat de gebruiker zou kunnen stimuleren om verder te kijken naar de serie met als resultaat ‘verslaafd’ te raken aan de serie. Netflix heeft zelfs onderzocht hoeveel afleveringen van de populairste series er nodig zijn om dit resultaat te bereiken.⁴⁶ Het wordt zo aantrekkelijk mogelijk gemaakt om verder te gaan waar je gebleven was, zodat je als gebruiker uiteindelijk op dit punt komt waarop je verder wilt blijven kijken. Als je een aflevering voor het einde hebt gestopt, gaat deze automatisch verder waar je was gestopt met kijken. (Zie figuur 2) Er wordt enkele seconden voor het punt waar je gestopt was ingezet, zodat het geheugen enigszins wordt opgefrist en het makkelijker is om toe te treden in de stroom van content. Dit is te vergelijken met het gebruik van sterke openingsscènes die ervoor zorgen dat de kijker meteen ‘in het verhaal’ zit.⁴⁷



Figuur 2: Schermafbeelding van Netflix op een laptop, gemaakt op 10 maart 2016

Post-Play

Als een aflevering bijna afgelopen is, wordt het scherm waarin deze aflevering wordt afgespeeld kleiner en komt er een scherpje bij dat aangeeft over hoeveel seconden de volgende aflevering zal

⁴⁶ “Do You Know When You Were Hooked? Netflix Does,” *Netflix Media Centre*, 23 september 2015, geraadpleegd op 20 maart 2016, <https://media.netflix.com/en/press-releases/do-you-know-when-you-were-hooked-netflix-does>.

⁴⁷ Uricchio, “Television’s Next Generation,” 165.

beginnen. (Zie figuur 3) Dit is de zogenaamde ‘post-play-ervaring’ zoals dit door op de website van Netflix genoemd wordt.⁴⁸ Als de gebruiker geen actie onderneemt, zal de volgende aflevering automatisch worden afgespeeld. Deze strategie gaat uit van het idee dat als de volgende aflevering eenmaal begonnen is, het onwaarschijnlijker is dat gebruikers stoppen met kijken dan wanneer ze zelf een handeling zouden moeten verrichten om nog een aflevering te kijken. Bij het gebruik van Netflix op een televisie zal de afstandsbediening moeten worden gebruikt om te stoppen. Uricchio beschouwt flow als programmering strategie die bedoeld is om onderbrekingen te voorkomen en kijkers zo lang mogelijk vast te houden.⁴⁹ De post-play functie heeft een gelijke functie en kan gezien worden als een vorm van flow. Het zorgt er namelijk voor dat onderbrekingen worden voorkomen omdat de ene aflevering automatisch doorloopt in de volgende. Als de volgende aflevering automatisch begint af te spelen, wordt de *recap* van de vorige aflevering overgeslagen zodat de afleveringen vloeiend in elkaar overlopen. Dit beïnvloedt de manier van kijken omdat losse afleveringen aan de gebruiker worden gepresenteerd als een doorlopende stroom van content zonder onderbrekingen. Afleveringen worden dan ook niet meer als losse afleveringen gezien.

Volgens het broadcastmodel zoals Kompare dat omschrijft, zouden consumenten van broadcasttelevisie een passieve rol moeten aannemen en zo lang mogelijk moeten blijven kijken naar de doorlopende stroom van content.⁵⁰ Als de Netflix gebruiker een passieve rol aanneemt, zal hij ook opgeslokt worden in een doorlopende stroom van content. Deze stroom van content is voorgeprogrammeerd, net als de flow van televisie. Omdat de post-play functie de controle over de tijdplanning gedeeltelijk overneemt wordt een passieve houding van de gebruiker gestimuleerd. Het is mogelijk om deze functie uit te schakelen maar ook hiervoor geldt dat de gebruiker zelf een handeling moet ondernemen. De post-play functie van Netflix moet meer gezien worden als voorgeprogrammeerde flow dan als een user flow omdat de doorlopende stroom van content minder gebaseerd is op keuzes en acties van de gebruiker dan op de interface van Netflix.⁵¹ Jenner noemt self-scheduling echter als belangrijkste voorwaarde voor binge-watching. Controle over de programmering is dan in handen van de kijker of gebruiker, die dus zelf verantwoordelijk is voor het eigen kijkgedrag.⁵²

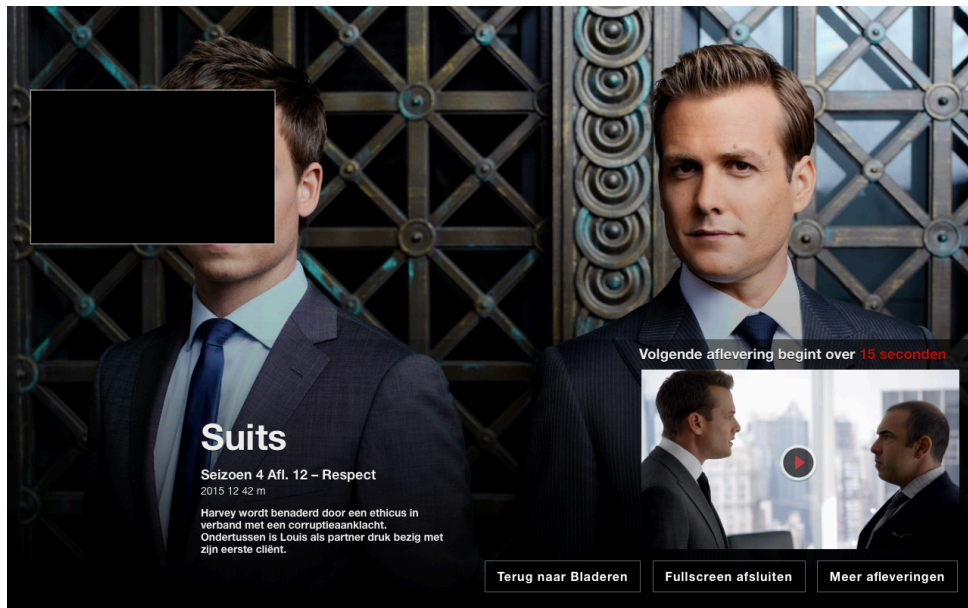
⁴⁸ “Hoe kan ik voorkomen dat de volgende aflevering van een serie automatisch wordt afgespeeld?” *Netflix Help Centrum*, geraadpleegd op 10 maart 2016, <https://help.netflix.com/nl/node/2102>.

⁴⁹ Uricchio, “Television’s Next Generation,” 167.

⁵⁰ Kompare, “Publishing Flow,” 340.

⁵¹ Caldwell, “Second-shift Aesthetics,” 136.

⁵² Jenner, “Binge-watching,” 5.



Figuur 3: Schermafbeelding van Netflix op een laptop, gemaakt op 10 maart 2016

Kevin Spacey spreekt tijdens een lezing op Edinburgh International Television Festival over veranderingen in de televisie-industrie, met name op het gebied van nieuwe distributievormen. Volgens hem verandert dit de ervaring van het televisiekijken. Hij stelt de volgende vraag: “Is 13 hours [of House of Cards] watched as one cinematic whole really any different from a film?”⁵³ Als (delen van) een serie als geheel worden bekeken is er volgens hem geen sprake meer van verschillende afleveringen maar van een ‘cinematisch geheel’. Hoewel hij deze vraag in eerste instantie stelt om aan te geven dat manieren van televisie kijken veranderen, stelt hij hiermee impliciet de vraag wat televisie is wanneer het niet losgekoppeld is van de broadcast flow.

Het idee dat een televisieserie die in zijn geheel wordt bekeken in een cinematisch geheel verandert, sluit aan de ene kant aan bij de theorie van Raymond Williams over flow. Volgens zijn theorie kunnen televisieteksten namelijk niet gezien worden als aparte eenheden maar als verbonden onderdelen van een oneindige sequence of flow. Dit betekent dat een televisieserie die als geheel wordt bekeken een geheel eigen flow vormt, gecreëerd door de gebruiker met behulp van time- en place-shifting technologieën. Dit zal later in de analyse uitgebreider besproken worden. Aan de andere kant bestaat de flow van televisie volgens Williams uit verschillende reeksen teksten. Als deze flow als kenmerk van televisie wordt gezien, komt de vraag naar boven of televisieseries die op een andere manier dan volgens het broadcastmodel worden gedistribueerd en dus losgekoppeld zijn van de televisieprogramming, nog wel ‘televisie’ zijn.

Broadcasttelevisie is sterk gebonden aan het ‘nu’. Omdat de controle die digitale televisie de gebruiker belooft ook afzondering van de universele ervaring impliceert, bedreigen digitale televisie

⁵³ “The James MacTaggart Memorial Lecture 2013: Kevin Spacey,” *YouTube* Video, geplaatst door “Edinburgh International Television Festival,” geraadpleegd op 30 december 2015, <https://www.youtube.com/watch?v=ohedQofa5NM>.

en self-scheduling de nationale en sociale functie van televisie. Hoewel onderbrekingen en een universele ervaring nog steeds bij broadcasttelevisie horen, betekent dit niet dat we daar in mee hoeven te gaan om deze teksten te bekijken. Volgens Jacobs kunnen televisieteksten ook gezien worden als aparte eenheden in plaats van alleen als onderdeel van de flow van televisie. Televisie zou volgens hem altijd een “commodity” of handelsartikel zijn geweest. Programma’s werden namelijk tijdens beurzen als geheel zonder onderbrekingen getoond aan (potentiële) kopers. De (mogelijkheid van) onderbrekingen komt er pas bij als deze programma’s worden opgenomen in een uitzendprogrammering. Als je de geschiedenis van televisie als handelsartikel erkent, kun je volgens Jacobs door de afstand tussen broadcasttelevisie en DVD of on-demand televisie heen kijken.⁵⁴

⁵⁴ Jacobs, “Television, Interrupted,” 268.

TIME- EN PLACE-SHIFTING MOGELIJKHEDEN

Het is mogelijk om Netflix te bekijken op verschillende schermen. Netflix kan worden bekeken op een computer of laptop via de browser, op een smart TV of gewone televisie met behulp van een mediaplayer of gameconsole. Daarnaast is het mogelijk om via een applicatie op een mobiele telefoon of tablet te kijken.⁵⁵ Content is bij aanbieders zoals Netflix ‘on-demand’ beschikbaar, wat inhoudt dat het voor langere tijd beschikbaar is en op ieder gewenst moment te bekijken is.

Het aanbieden van content

Met de VCR was het al mogelijk om programma’s op te nemen en dan op een ander moment, wanneer het beter uitkwam, terug te kijken. Dit werd gezien als een verstoring van de flow.⁵⁶ Toen de DVD-box op de markt kwam, veranderden televisieprogramma’s in een tastbaar product en werd binge-watching mogelijk.

Als content on-demand beschikbaar is betekent dit voornamelijk dat de gebruiker zelf kan bepalen wanneer hij dit wil bekijken. Omdat de content die Netflix aanbiedt altijd toegankelijk is voor de gebruiker, is dit vergelijkbaar met de DVD-box. Zoals hierboven al kort besproken, is er volgens Green een verschil tussen ‘time-shifting’ en gearchiveerde content. Time-shifting is tijdelijk terwijl gearchiveerde content moet blijven bestaan. De DVD-box zou daarom geen time-shifting technologie zijn. Broadcasttelevisie wordt volgens Green gekenmerkt door *viewer-loyalty* omdat kijkers steeds terug moeten naar een bepaalde zender om een programma te volgen.⁵⁷ Hoewel content in principe voor langere termijn beschikbaar is bij Netflix, heeft de gebruiker dit niet als product in zijn bezit. Hij moet steeds terugkeren naar het platform om het te bekijken en kan niet zelf de content organiseren en verzamelen. Het is voor aanbieders belangrijk om gebruikers aan hun platform te binden zodat deze blijven terugkomen en hun abonnement blijven behouden. Exclusieve programmering is dan ook een belangrijke strategie om gebruikers aan zich te binden.

Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat bepaalde content op een gegeven moment niet meer worden aangeboden op Netflix. De gebruiker wordt in zijn planning beperkt door het aanbod van Netflix op het specifieke moment dat hij wilt kijken en is daarbij afhankelijk van geschikte apparaten, een internetverbinding en een abonnement. Enerzijds kan er dus gezegd worden dat er sprake is van gearchiveerde content omdat de gebruiker toegang heeft tot complete seizoenen, aan de andere kant lijkt het on-demand model op het broadcastmodel waarlangs broadcasttelevisie wordt gedistribueerd en is er sprake van een bepaalde vorm van time-shifting en viewer-loyalty.

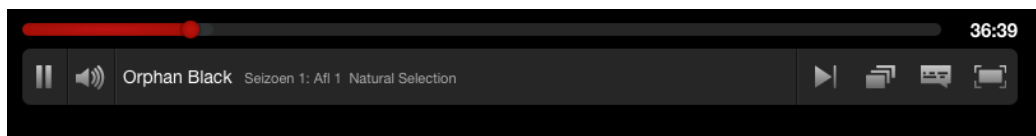
⁵⁵ “Kijk series en films, altijd en overal,” *Netflix*, geraadpleegd op 28 maart 2016, <https://devices.netflix.com/nl/>.

⁵⁶ Jenner “Binge-watching,” 8.

⁵⁷ Green, “Why do They Call it TV,” 102.

Player controls

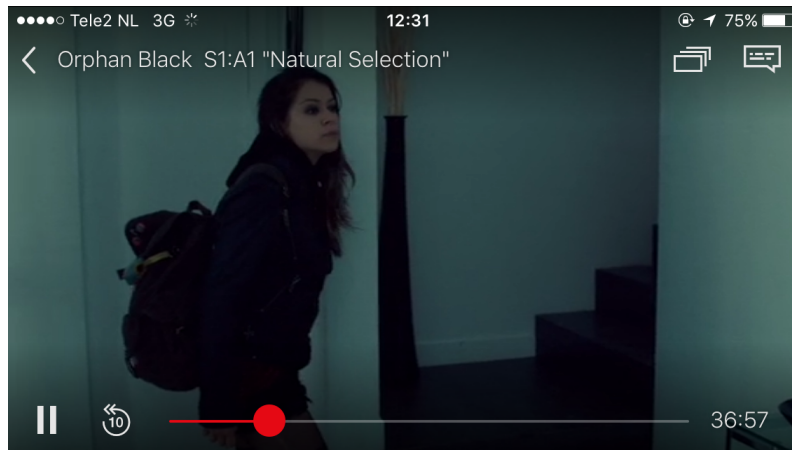
De player controls van Netflix maken het mogelijk om op ieder moment tijdens een film of aflevering het beeld te pauzeren, terug te spoelen, door te spoelen of te stoppen waarna op een ander moment of een andere plaats verder gekeken kan worden. Onderin het beeld staat een balk die verschijnt als met de muis wordt bewogen of als, bij gebruik van een touchscreen, op het scherm wordt gedrukt. (Zie figuur 4 en 5) Het bolletje dat de tijd binnen de aflevering of film aangeeft kan over de tijdsbalk worden verslept. De interface op een mobiel apparaat bevat daarnaast een knop om met één klik 10 seconden terug te gaan. (Zie figuur 5) Dit is ook mogelijk op een computer met behulp van sneltoetsen op het toetsenbord. Hierdoor wordt het makkelijk gemaakt om even terug te gaan als je iets gemist hebt zonder hiervoor het beeld helemaal stil te hoeven zetten. Op deze manier wordt ervoor gezorgd dat de gebruiker betrokken blijft bij wat er op het beeld gebeurt. Dit kan echter ook een ander effect hebben. Volgens Jacobs heeft de wetenschap dat op ieder moment teruggespoeld kan worden een ander effect op de betrokkenheid bij een film of televisieprogramma: als we weten dat het een eenmalige kans is om een bepaalde film of televisieprogramma te bekijken, zou de aandacht verhoogd worden. Als we een product ‘bezitten’ hebben we op ieder moment toegang dus zouden we minder bang zijn om iets te missen.⁵⁸



Figuur 4: Schermafbeelding van de player controls van Netflix een laptop, gemaakt op 30 maart 2016

Een andere manier waarop geprobeerd wordt de betrokkenheid van de gebruiker te waarborgen, is dat als een aflevering wordt gestopt en op een later moment weer verder bekeken wordt, de aflevering enkele seconden vóór het moment waar gestopt was begint zodat de gebruiker weer in een soort flow komt. Het is echter niet “nieuw” dat een aflevering verder gaat waar je hem gestopt heb. Dit is namelijk ook het geval bij de VHS. Hier kost het de kijker echter weer meer moeite om in één keer naar het begin of het einde te gaan. Daarnaast maakte de afstandsbediening het al mogelijk om te pauzeren en terug en vooruit te spoelen. Doordat er tegenwoordig mobiele apparaten zijn die veel verschillende functies bieden, is het mogelijk om op bijna overal verbinding te maken met het internet en bijvoorbeeld in te loggen op Netflix. Hoewel dit niet uitsluitend kan worden toegewezen aan het on-demand model, biedt dit gebruikers wel meer controle over waar zij content bekijken.

⁵⁸ Jacobs, “Television, Interrupted,” 271.



Figuur 5: Schermafbeelding van Netflix op een mobiele telefoon, gemaakt op 10 maart 2016

Ondanks dat er geen tastbaar product is dat kan worden meegenomen, is de content wel altijd online beschikbaar waardoor het met een geschikt apparaat, een internetverbinding en een abonnement op ieder moment kan worden bekeken. Er is daarom sprake van place-shifting. De content migreert tussen verschillende (mobiele) apparaten en dus verschillende plaatsen. Omdat onthouden wordt waar de aflevering stilgezet is, wordt het aantrekkelijker gemaakt om op een ander apparaat verder te kijken en ontstaat er een soort ‘gefragmenteerde flow’ doordat de stroom van content doorloopt wanneer Netflix wordt gebruikt, onafhankelijk van de tijd of plaats. Volgens Caldwell ontstaat een gefragmenteerde flow doordat content migreert tussen verschillende apparaten.⁵⁹ De gebruiker kan dan zelf een flow creëren door content te bekijken op verschillende apparaten en verschillende plaatsen. Bij broadcasttelevisie is de kijker gebonden aan het televisiescherm. Hoewel veel mensen tegenwoordig meerdere televisies in huis hebben is broadcasttelevisie nog in de meeste gevallen afhankelijk van het televisiescherm. Omdat content in de Netflix applicatie op mobiele apparaten altijd in full screen modus worden afgespeeld, kan ieder scherm in een televisiescherm worden getransformeerd. De gebruiker wordt er daardoor niet aan herinnerd dat hij op een telefoon of tablet kijkt waardoor het kijken van een serie op een mobiel scherm meer lijkt op het kijken van een serie op een televisiescherm.⁶⁰

⁵⁹ Caldwell, “Second-shift Aesthetics,” 136.

⁶⁰ Green, “Why do They Call it TV,” 101; Er is gebruik gemaakt van de Netflix applicatie op een iPhone en een iPad.

PERSOONLIJKE AANBEVELINGEN EN HET IDEE VAN CONTROLE

Als we profiteren van de voordelen van nieuwe televisie technologieën, ervaren we volgens Chamberlain de sensatie van controle over de technologie maar onderwerpen we ons tegelijkertijd aan technologische netwerken van controle.⁶¹ De gebruiker kan bij Netflix zelf aangeven wat hij leuk vindt en de technologie past zich daar, zo lijkt het, op aan door titels aan te bieden die aansluiten op zijn interesse. Dit stimuleert het gevoel dat hij zelf invloed heeft op hoe het er uit zal zien in plaats van dat televisieprogrammeurs bepalen wat hij zal kijken op televisie. Dat is in dit geval de sensatie van controle over de technologie. De keerzijde hiervan is volgens Andrejevic dat de gebruiker gesurveilleerd wordt door de technologie.⁶² In dit hoofdstuk zal antwoord gegeven worden op de vraag hoe controle over de programmering gesuggereerd wordt door de manier waarop Netflix content presenteert en hoe zich dit verhoudt tot presentatie van content bij broadcasttelevisie.

Overzicht van het aanbod

Als je voor het eerst een profiel aanmaakt binnen een Netflix account, wordt gevraagd om een aantal titels een te kiezen die je leuk vindt. Op basis hiervan kan bepaald worden wat voor ‘soort’ films en series de gebruiker waarschijnlijk leuk zal vinden en welke titels op de homepage worden weergegeven. Er staat “Zo kunnen we films en series zoeken die je leuk zult vinden.” Als de gebruiker een keuze heeft gemaakt verschijnt er een scherm met “Personaliseren voor [*Naam profiel*]”. Dit suggereert dat de gebruiker controle heeft omdat Netflix speciaal voor hem of haar titels zoekt die hij of zij leuk zal vinden.

Als je naar de website van Netflix gaat en je logt in met een bestaand account, moet je allereerst kiezen uit de profielen. Als je dan op een profiel klikt kom je op de homepagina. Hier zijn verschillende rijen onder elkaar te zien. De bovenste rij bestaat uit titels waar je eerder naar hebt gekeken en heeft de titel “verder kijken voor [*Naam profiel*]”. Dit heeft voordelen voor de gebruiker omdat deze hierdoor gemakkelijker verder kan gaan waar hij gebleven was en niet hoeft te zoeken naar het moment waar hij gestopt was.

De rijen daaronder zijn andere categorieën. Naast de categorieën “nieuw,” “trending” en “populair” worden er titels aanbevolen die volgens het algoritme aansluiten op de interesses van de gebruiker. Deze titels zijn op een of andere manier verbonden aan titels die de gebruiker eerder heeft bekeken of titels waarvan deze heeft aangegeven ze leuk te vinden. De gebruiker kan zien op basis waarvan deze aanbevelingen worden gedaan. Zo zijn er kopjes met “Omdat je [*Titel*] hebt gekeken” en “Beste keuzes voor [*Naam*]”. (Zie figuur 6) Er is een tabblad onder de titel en als daar op geklikt

⁶¹ Chamberlain, “Media Interfaces,” 21.

⁶² Andrejevic, “Big Brother,” 256.

wordt, verschijnen er verschillende kopjes, waaronder “meer zoals dit”. Daaronder zijn titels ondergebracht die volgens het algoritme vergelijkbaar zijn met de desbetreffende film of serie.

Omdat Netflix gegevens over de gebruiker bewaart, worden niet alleen de suggesties op hem aangepast maar wordt er ook een soort unieke omgeving gecreëerd waarin alle data die over deze gebruiker verzameld zijn wordt ingezet om het hem zo makkelijk mogelijk te maken. Dit heeft voordelen voor de gebruiker en kan het idee van controle versterken. Dit is een voorbeeld van een manier om controle uit te oefenen, namelijk het volgen, controleren en voorspellen van user flows.⁶³

De content wordt op een andere manier gepresenteerd dan bij broadcasttelevisie. Om als televisiekijker te weten wat er wordt uitgezonden kun je een programmagids gebruiken. Dit kan in verschillende vormen; een geprinte gids maar ook een digitaal programmaoverzicht op de computer of via digitale televisie. Hier wordt het aanbod meestal als tijdlijn weergegeven. De kijker kan dan zien wat er op een zender op verschillende tijden te zien is, maar ook wat er op een bepaald tijdstip op verschillende zenders te zien is. Er is dus zowel een horizontaal als verticaal overzicht. Bij Netflix worden de titels in rijen weergegeven. (Zie Figuur 6) Er zijn verschillende rijen onder elkaar, waardoor de gebruiker naar boven, beneden, links en rechts kan scrollen tussen de titels zijn weergegeven. Hierdoor wordt eindeloze keuze gesuggereerd. Dit wordt versterkt door de ‘infinite scroll’ op de computer. Wanneer op de homepage horizontaal gescrold wordt langs de titels binnen een bepaalde categorie, kan oneindig door gescrold worden. Als de laatste titel is geweest verschijnt de eerste titel weer opnieuw, waardoor de gebruiker niet terug hoeft te scrollen naar het begin. Dit draagt bij aan het gevoel van oneindigheid.⁶⁴

Genres en sub-genres

Netflix biedt geen overzicht met beschikbare titels zodat de gebruiker zou kunnen zien waar het aanbod ophoudt. In plaats hiervan wordt een selectie gemaakt van titels die op de homepagina worden weergegeven. Omdat de interface in zekere mate de rol van programmeur en adviseur inneemt, is dit een beperking van de controle van de gebruiker. Door middel van een algoritme worden titels aan elkaar verbonden. Hoewel Netflix niet duidelijk is over hoe dit algoritme werkt, is het wel duidelijk dat het grote aantal zeer specifieke sub-genres een rol speelt in de manier waarop content wordt georganiseerd. Alle titels zijn ingedeeld in meerdere genres en sub-genres. Voorbeelden van zeer specifieke sub-genres zijn “socio-culturele documentaires over eten”, “sentimentele tearjerkers gebaseerd op een boek” en “vampierhorror”.⁶⁵ In deze titels zijn verschillende eigenschappen terug te zien op basis waarvan titels kunnen worden ingedeeld in verschillende sub-genres. Om deze (sub-

⁶³ Caldwell, “Second-shift Aesthetics,” 136.

⁶⁴ Monteiro, “Mapping Moving-Image Culture,” 35.

⁶⁵ “Socio-culturele documentaires over eten,” *Netflix*, geraadpleegd op 26 maart 2016, <https://www.netflix.com/browse/genre/1532>; “Sentimentele tearjerkers gebaseerd op een boek,” *Netflix*, geraadpleegd op 26 maart 2016, <https://www.netflix.com/browse/genre/3343>; “Vampierhorror,” *Netflix*, geraadpleegd op 26 maart 2016, <https://www.netflix.com/browse/genre/75804>.

)genres te zien kan de genre code in de URL veranderd worden. Er zijn websites die overzichten van deze codes weergeven.⁶⁶ Omdat gebruikers zoveel keuze hebben uit genres en met behulp van deze codes titels kunnen bekijken die ze anders moeilijker konden vinden, kan dit hen het gevoel van meer controle geven. Het aanbod wordt echter niet groter en de titels die tevoorschijn komen, zijn via de zoekfunctie ook te vinden. De gebruiker moet dan echter wel gericht zoeken op titel. Omdat titels op een bepaalde manier aan elkaar verbonden zijn kunnen er gerichte aanbevelingen worden gedaan, kan de interface niet meer worden beschouwd als een neutrale informatieverstrekker. Er wordt controle uitgeoefend op welke titels bekeken worden.

Technologische netwerken van controle

Een gepersonaliseerd aanbod en mogelijkheden om de eigen programmering te creëren lijken allemaal in het voordeel te zijn van de gebruiker. De suggestie wordt opgewekt dat de omgeving zich aanpast aan de behoeften van de gebruiker, terwijl door middel van de interface controle wordt uitgeoefend op het kijkgedrag. Dit sluit aan op wat Caldwell zegt over programmering strategieën in het digitale tijdperk. Volgens hem zit het succes in het voorspellen, controleren en monitoren van ‘user flows’.⁶⁷ De gebruiker wordt geobserveerd, waarna op basis van de verzamelde data aanbevelingen worden gedaan. Volgens Caldwell is er in het digitale tijdperk behoefte aan programmering omdat het aanbod zo groot is dat de gebruiker geen goed overzicht zou kunnen behouden over de beschikbare content. Uricchio benadrukt dat *metadata* protocollen en filters (zoekmachines of *adaptive agents*) niet neutraal maar dat zij bepalen welke teksten we kunnen vinden.⁶⁸ De audiovisuele content zelf is niet doorzoekbaar, waardoor de manier waarop dit wordt gelabeld van groot belang is voor wat er uiteindelijk wordt aangeklikt. Hoewel de gebruiker met behulp van de zoekfunctie iedere beschikbare titel kan vinden, wordt zijn aandacht getrokken naar de titels die op de homepagina verschijnen. Gezien driekwart van de keuzes die Netflix gebruikers maken het resultaat is van deze aanbevelingen, kan gezegd worden dat de interface een sturende rol heeft.⁶⁹ Omdat Netflix verbanden legt tussen titels die er daarvoor nog niet waren, wordt er controle uitgeoefend op welke content aan de gebruiker wordt gepresenteerd en welke content eerder wordt bekeken.

De gebruiker kan in sommige gevallen zien op basis waarvan aanbevelingen worden gedaan, er zijn namelijk kopjes met “Omdat je [*Titel*] hebt gekeken”. (Zie Figuur 6) Hierdoor wordt het idee gecreëerd dat de gebruiker inzicht heeft in hoe de selectie titels op de homepagina tot stand is gekomen. Dit proces is echter volledig onzichtbaar. Omdat dit onzichtbaar is wordt de selectie gepresenteerd als een natuurlijk proces, terwijl het gebaseerd is op verbanden tussen teksten die er nog niet waren en die Netflix heeft gecreëerd om zo goed mogelijke aanbevelingen te doen.

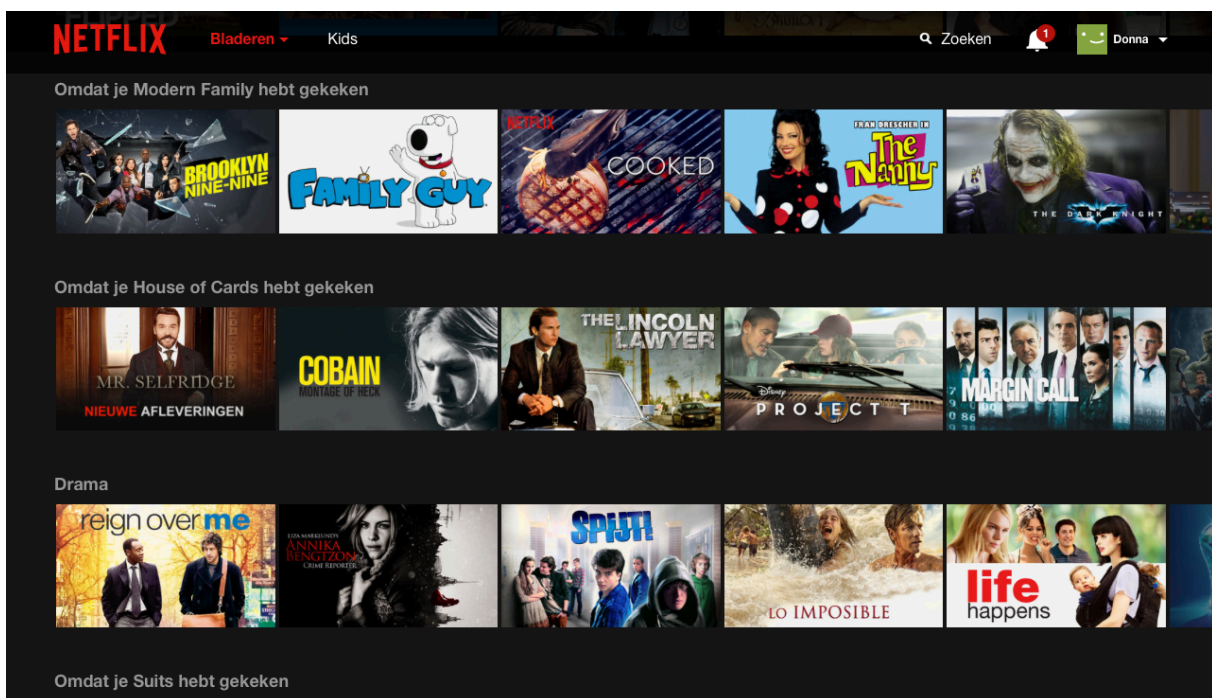
⁶⁶ “Netflix Streaming by Alternate Genres (Extended List),” *Ogre’s Crypt*, geraadpleegd op 25 maart 2016, <http://ogres-crypt.com/public/NetFlix-Streaming-Genres2.html>.

⁶⁷ Caldwell, “Second-shift Aesthetics, 136.

⁶⁸ Uricchio, “Television’s Next Generation,” 176.

⁶⁹ Strangelove, “Remote Control,” 25.

Door het grote aanbod aan titels kan het namelijk moeilijk zijn om te bepalen wat interessant is om te bekijken. De homepagina van Netflix neemt als het ware de rol van de programmagids over omdat het de gebruiker helpt wanneer deze geconfronteerd wordt met een groeiend aanbod aan content. Er wordt controle uitgeoefend op de manier waarop content wordt gepresenteerd waardoor de controle van de gebruiker kleiner wordt. De interface neemt de rol van programmeur voor een deel over. Volgens Uricchio dragen *metadata* programmeurs en *adaptive agent designers* bij aan de “narrative of shifting agency”. De *agency* of controle van de televisieprogrammeur werd volgens hem vervangen door dat van de met een afstandsbediening uitgeruste kijker.⁷⁰ Netflix neemt een stukje van deze controle af door bepaalde acties te stimuleren en zo invloed uit te oefenen op de keuzes die gebruikers maken.



Figuur 6: Schermafbeelding van Netflix op een laptop, gemaakt op 26 maart 2016

Netflix verzamelt allerlei data over de gebruiker en het gedrag van de gebruiker op het platform, terwijl deze gebruiker weinig tot geen informatie heeft over Netflix en over wat er met zijn data gebeurt. Dit is wat Andrejevic een asymmetrische machtsrelatie tussen mediacorporaties en gebruikers noemt. De data die over de gebruikers verzameld wordt, wordt ingezet om hen de eerder genoemde voordelen te bieden. Dit is kenmerkend voor *mass customization*: de gebruiker krijgt het idee dat *surveillance* in zijn voordeel werkt doordat hij de voordelen van een gepersonaliseerd aanbod ervaart.⁷¹

⁷⁰ Uricchio, “Television’s Next Generation,” 170.

⁷¹ Andrejevic, “Big Brother,” 256.

Netflix personaliseert het aanbod op een andere manier dan broadcasttelevisie dat doet. Televisiezenders stellen een bepaald programma samen op basis van de doelgroep die ze voor ogen hebben. Het aanbod wordt dan aangepast op de verwachte interesses en behoeften van die groep. In het geval van Netflix wordt het aanbod aangepast op het individu, namelijk de gebruiker. Een account kan verschillende profielen hebben voor verschillende gebruikers. De aanbevelingen verschillen dan ook per profiel. De unieke omgeving die gecreëerd wordt wekt de suggestie van controle bij de gebruiker, iets dat televisie niet kan bieden op individueel niveau.

CONCLUSIE

In deze scriptie is onderzocht hoe de self-scheduling mogelijkheden die Netflix de gebruiker biedt, zich verhouden tot bestaande theorieën over programmering bij broadcasttelevisie. Ik heb een onderverdeling gemaakt in programmering strategieën en manieren om flow te bereiken, time- en place-shifting mogelijkheden en de personalisatie en daarbij horende suggestie van controle bij de gebruiker. Om antwoord te geven op deze onderzoeksvraag moest eerst duidelijk worden wat de self-scheduling mogelijkheden van Netflix zijn. Daarnaast moest een selectie gemaakt worden van relevante auteurs en theorieën over programmering bij broadcasttelevisie. In het theoretisch kader is besproken hoe concepten met ontwikkelingen mee veranderen. Zo hebben verschillende auteurs het concept flow aangegrepen om veranderingen in de relatie tussen televisie en het publiek te beschrijven. Flow is een centraal begrip in deze scriptie omdat het in literatuur beschreven is als kenmerkend voor programmering bij broadcasttelevisie. Er is, hoewel in een andere vorm, bij Netflix ook sprake van flow. Time-shifting mogelijkheden die deze flow doorbreken en de kijker of gebruiker meer controle geven, kunnen beschouwd worden als een evolutie van de VCR en diens opvolgers. Meer controle over de programmering zou kenmerkend zijn voor on-demand televisie.⁷² Met de interface van Netflix wordt echter ook invloed uitgeoefend op de keuzes en het kijkgedrag van de gebruiker. Verschillende functies die de interface van Netflix biedt, zijn een evolutie van broadcasttelevisie of eerdere aan televisie gerelateerde technologieën. Hoewel er verschillen zijn in de manier van interactie tussen de gebruiker en het medium, is er een verband tussen de self-scheduling mogelijkheden die de interface van Netflix biedt en bestaande theorieën over programmering bij broadcasttelevisie. Het is duidelijk geworden dat concepten die oorspronkelijk bedoeld waren om kenmerken van broadcasttelevisie aan te duiden nog steeds relevant zijn en dat platformen zoals Netflix als televisie kunnen worden gezien.

In dit onderzoek heb ik een vergelijking gemaakt tussen Netflix en broadcasttelevisie op het gebied van programmering. Ik heb de interface van Netflix in verband gebracht met wat in literatuur beschreven wordt als kenmerkend voor programmering bij broadcasttelevisie. Hiervoor moest ik echter een selectie maken van theorieën en auteurs over broadcasttelevisie die volgens mij relevant zijn. Als ik spreek over ‘dat wat in literatuur wordt beschreven als kenmerkend voor broadcasttelevisie’ verwijst dit naar de selectie van literatuur die ik gemaakt heb. Dit betekent ook dat de mogelijkheden en functies die de interface van Netflix biedt, niet systematisch worden vergeleken met functies van broadcasttelevisie of aan televisie gerelateerde technologieën. Ik vergelijk de functies van Netflix met wat door anderen beschreven is als kenmerkend voor broadcasttelevisie. Een systematische vergelijking van de mogelijkheden die broadcasttelevisie biedt en die de interface van Netflix biedt, zou het mogelijk maken om dit op dezelfde punten te vergelijken. Het zou echter

⁷² “Netflix’s View: Internet TV is replacing linear TV.”

beperkend zijn om broadcasttelevisie op één moment en in één vorm te analyseren, aangezien het medium voortdurend in transitie is. Het is juist daarom dat ik ervoor heb gekozen om Netflix in verband te brengen met bestaande ideeën over televisie die beschreven zijn in wetenschappelijke literatuur. De besproken concepten ontwikkelen zich, net als het medium, door de tijd heen. Deze aanpak bood mij de mogelijkheid om te onderzoeken of bestaande ideeën over televisie nog relevant zijn voor een platform zoals Netflix en of we dit nog op dezelfde manier kunnen bestuderen als televisie.

Omdat het medium televisie voortdurend in transitie is, is het als onderzoeksobject moeilijk af te bakenen. In deze scriptie is onderzocht hoe Netflix binnen deze ontwikkelingen past en op welke manier een platform zoals Netflix ideeën over de vorm van televisie kan uitdagen. Een belangrijke vraag die hieraan ten grondslag ligt is of technologische ontwikkelingen de culturele vorm van het medium veranderen en daarmee de vraag of Netflix nog een vorm van televisie is of dat er gesproken moet worden van een nieuwe mediavorm. Digitale mediaplatformen kunnen worden gezien als ‘nieuwe media’ in plaats van als nieuwe vormen van televisie, onder andere omdat ze de gebruiker meer controle zouden bieden dan broadcasttelevisie.⁷³ In deze scriptie benader ik Netflix juist vanuit het perspectief van broadcasttelevisie om te laten zien dat theorieën over broadcasttelevisie niet meteen aan de kant geschoven hoeven te worden als technologie ingrijpt. Het is daarom een aanvulling op wetenschappelijke literatuur die ingaat op de vraag of digitale televisie als televisie of als nieuwe mediavorm moet worden onderzocht.

Omdat ik in dit onderzoek meerdere concepten over de relatie tussen televisie en consumenten wilde bespreken, heb ik mij beperkt tot een aantal functies. Daarnaast heb ik mij beperkt tot het platform Netflix, waardoor ik geen uitspraken kan doen over digitale televisieplatformen in het algemeen. Ander onderzoek zou zich kunnen richten op platformen die content op een andere manier aanbieden of zou een platformen met elkaar kunnen vergelijken. Tot slot beperkt dit onderzoek zich tot de zichtbare elementen van de interface, welke mogelijkheden deze interface biedt om te handelen en de suggesties die dit opwekt. Om uitspraken te doen over wat er schuilgaat achter het oppervlak van de interface en hoe dit de relatie met de gebruiker beïnvloedt is onderzoek naar de onderliggende structuren nodig.

⁷³ John Hartley, “Less Popular,” 23.

BIBLIOGRAFIE

Literatuur

- Andrejevic, Mark. "The Kinder, Gentler Gaze of Big Brother: Reality TV in the Era of Digital Capitalism." *New Media & Society* 4:2 (2002): 251-270.
- Bennett, James. "TV Studies Goes Digital." *Cinema Journal* 47:3 (2008): 158-165.
- Bennett, James en Niki Strange. "The BBC's Second-Shift Aesthetics: Interactive Television, Multi-Platform Projects and Public Service Content for a Digital Era." *Media International Australia* 126:1 (2008): 106-119.
- Bruhn Jensen, Klaus. *The Social Semiotics of Mass Communication*. London: Sage Publications, 1995.
- Caldwell, John T. "Second-shift Aesthetics: Programming, Interactivity and User Flows" In *New Media: Theories and Practices of Digitextuality*. Geredigeerd door Anna Everett en John Caldwell. 127-144. New York: Routledge, 2003.
- Chamberlain, Daniel. "Media Interfaces, Networked Media Spaces, and the Mass Customization of Everyday Space." In *Flow TV: Television in the Age of Media Convergence*. Geredigeerd door Michael Kackman et al. 13-29. New York: Routledge, 2011.
- Chamberlain, Daniel. "Scripted Spaces: Television Interfaces and the Non-Places of Asynchronous Entertainment." In *Television as Digital Media*. Geredigeerd door James Bennett en Niki Strange. 230-254. Durham: Duke University Press, 2011.
- Drucker, Johanna. "Humanities Approaches to Interface Theory," *Culture Machine* 12:1 (2001): 1-20.
- Green, Joshua. "Why do They Call it TV When it's Not on The Box? 'New' Television Services and old Television Functions." *Media International Australia* 126:1 (2008): 95-105.
- Gripsrud, Jostein. "Broadcast Television: The Chances of Its Survival in a Digital Age." In *Television After TV: Essays on a Medium in Transition*. Geredigeerd door Lynn Spigel en Jan Olsson. 210-223. Durham: Duke University Press, 2004.
- Hartley, John. "Less Popular But More Democratic? Corrie, Clarkson and the Dancing Cru." In *Television Studies After TV*. Geredigeerd door Graeme Turner en Jinna Tay. 20- 30. New York: Routledge, 2009.
- Jacobs, Jason. "Television, Interrupted." In *Television as Digital Media*. Geredigeerd door James Bennett en Niki Strange. 255-280. Durham: Duke University Press, 2011.
- Jenner, Mareike. "Binge-watching: Video-on-demand, Quality TV and Mainstreaming Fandom." *International Journal of Cultural Studies* (2015): 1-17.
- Kackman, Michael et al. "Introduction." In *Flow TV: Television in the age of media convergence*. Geredigeerd door Michael Kackman et al. 1-10. New York: Routledge, 2011.
- Kompare, Derek. "Publishing Flow: DVD Box Sets and the Reconceptation of Television." *Television and New Media* 7:4 (2006) 335-360.

- Manovich, Lev. *The Language of New Media*. Cambridge: MIT Press, 2001.
- Marshall, David P. "Screens: Television's Dispersed 'Broadcast'." In *Television Studies After TV*. Geredigeerd door Graeme Turner en Jinna Tay. 41-50. New York: Routledge, 2009.
- Moe, Hallvard. "Television, Digitalisation and Flow: Questioning the Promises of Viewer Control." *Digital Utopia in the Media: From Discourses to Facts. A Balance. Proceedings of the III International Conference on Communication and Reality*. Geredigeerd door P. Masip en J. Rom. 773-784. Barcelona: Facultat de Ciències de la Comunicació Blanquerna, 2005.
- Monteiro, Stephen. "Mapping Moving-Image Culture: Topographical Interface and YouTube." *The Fibreculture Journal* General Issue 2014: 23 (2014): 27-46.
- Strangelove, Michael. "From the Remote Control to Out of Control: Music Piracy and the Future of Television." In *Post TV: Piracy, Cord-Cutting and the Future of Television*. 21-47. London: University of Toronto Press, 2015.
- Tryon, Chuck. "TV Got Better: Netflix's Original Programming Strategies and Binge Viewing." *Media Industries Journal* 2:2 (2015): 104-16.
- Uricchio, William. "Television's Next Generation: Technology/Interface Culture/Flow." In *Television After TV: Essays on a Medium in Transition*. Geredigeerd door Lynn Spigel en Jan Olsson. 163-182. Durham: Duke University Press, 2004.
- Williams, Raymond. "Programming as Sequence or Flow." *Television: Technology and Cultural Form*. 86-96. London: Fontana, 1974.

Overige bronnen

- "Do You Know When You Were Hooked? Netflix Does." *Netflix Media Centre*. 23 september 2015. Geraadpleegd op 20 maart 2016. <https://media.netflix.com/en/press-releases/do-you-know-when-you-were-hooked-netflix-does>.
- "Hoe kan ik voorkomen dat de volgende aflevering van een serie automatisch wordt afgespeeld?" *Netflix Help Centrum*. Geraadpleegd op 10 maart 2016. <https://help.netflix.com/nl/node/2102>.
- "Kijk series en films, altijd en overal." *Netflix*. Geraadpleegd op 28 maart 2016. <https://devices.netflix.com/nl/>.
- "Netflix – Online series en films kijken." *Netflix*. Geraadpleegd op 1 maart 2016. www.netflix.com.
- "Netflix's View: Internet TV is replacing linear TV." *Netflix*. 19 januari 2016,. Geraadpleegd op 19 februari 2016, <http://ir.netflix.com/long-term-view.cfm>
- "Netflix Streaming by Alternate Genres (Extended List)." *Ogre's Crypt*. Geraadpleegd op 25 maart 2016. <http://ogres-crypt.com/public/NetFlix-Streaming-Genres2.html>.
- "Privacybeleid." *Netflix*. 1 januari 2015. Geraadpleegd op 19 februari 2016. https://www.netflix.com/privacypolicy_20150101?locale=nl-NL.
- "Sentimentele tearjerkers gebaseerd op een boek." *Netflix*. Geraadpleegd op 26 maart 2016. <https://www.netflix.com/browse/genre/3343>.

“Socio-culturele documentaires over eten.” *Netflix*. Geraadpleegd op 26 maart 2016.

<https://www.netflix.com/browse/genre/1532>.

“The James MacTaggart Memorial Lecture 2013: Kevin Spacey.” *YouTube* Video. Geplaatst door

“Edinburgh International Television Festival.” Geraadpleegd op 30 december 2015.

<https://www.youtube.com/watch?v=oheDqofa5NM>.

“Vampierhorror.” *Netflix*. Geraadpleegd op 26 maart 2016.

<https://www.netflix.com/browse/genre/75804>.