

Vertrouwen bewerkstelligen door middel van een reputatiesysteem

Hoe Airbnb vertrouwen tussen verhuurder en huurder framet

Rian Evers

Studentnummer: 5630673

Premaster nieuwe media en digitale cultuur

24 juni 2016

Cursusnaam: Ba-eindwerkstuk

Cursuscode: ME3V15026

2015-2016, blok 4

Begeleidend docent: Stefan Werning

Tweede beoordelaar: Charlotte Dwyer

Aantal woorden: 7671

Verwijzingssysteem: Chicago Manual of Style, 16th edition, full note

Inhoudsopgave

Lijst met tabellen en figuren	3
Samenvatting	4
Hoofdstuk 1 - werkwijze.....	8
Wetenschappelijke positionering	8
Theoretisch kader	9
Airbnb als sociaal medium.....	9
<i>Affordance</i> theorie	10
Verschillende vormen van vertrouwen	11
Het reputatiesysteem.....	12
Methode	13
Wat zijn de <i>affordances</i> in de <i>interface</i> van Airbnb?	13
Hoe maken gebruikers gebruik van het reputatiesysteem?.....	14
Hoofdstuk 2 – analyse	16
<i>Provision trust</i>	16
<i>Access trust</i>	19
<i>Delegation trust</i>	19
<i>Identity trust</i>	21
<i>Context trust</i>	25
Hoofdstuk 3 - conclusie.....	27
<i>Affordances</i> van het reputatiesysteem.....	27
Vertrouwen op Airbnb en in Airbnb	28
De gebruiker in samenwerking met zijn accommodatie	28
Het positieve klimaat van Airbnb.....	29
Beperkingen onderzoek.....	31
Suggesties voor vervolgonderzoek	31
Literatuurlijst.....	32
Bijlage 1 – corpusmateriaal <i>affordance</i> analyse	35

Lijst met afbeeldingen en tabellen

Afbeelding 1 – pagina van een accommodatie	14
Afbeelding 2 – pagina met zoekresultaten na zoekopdracht.....	16
Afbeelding 3 – pagina van een accommodatie	17
Afbeelding 4 – criteria <i>Superhost</i>	18
Afbeelding 5 – annulering door verhuurder.....	19
Afbeelding 6 - verificatie	20
Tabel 1 – resultaten gemiddelde score door categorieën	21
Afbeelding 7 – profiel van een gebruiker	22
Afbeelding 8 – voorstellen aan verhuurder	23
Afbeelding 9 – verklaring servicekosten	26
Afbeelding 10 – Google Maps plug-in	26
Afbeelding 11 – pagina na zoekopdracht naar mogelijke accommodaties.....	35
Afbeelding 12 – pagina van een accommodatie	37
Afbeelding 13 – pagina van een gebruiker.....	38
Afbeelding 14 – pagina ‘Profiel bewerken’	39
Afbeelding 15 – pagina ‘Foto’s, symbool en video’.....	40
Afbeelding 16 – pagina ‘Vertrouwen en verificatie’	41
Afbeelding 17 – pagina ‘Recensies’	42
Afbeelding 18 – pagina ‘Referenties’	43

Samenvatting

In de *sharing economy* worden regelingen getroffen waarbij deelnemers toegang tot producten of diensten delen in plaats van enkel voor zichzelf gebruiken.¹ Deelnemers van deze economie vertrouwen hierbij op de online reputatie van andere gebruikers die ontstaat door bijvoorbeeld een reputatiesysteem.² Een reputatiesysteem is een systeem wat op een website wordt geïmplementeerd om bepaalde informatie van participanten te verzamelen en ook visueel te presenteren. Op basis van de getoonde informatie kunnen gebruikers beslissen of zij in contact willen komen met elkaar.³ Airbnb is een bedrijf actief in de *sharing economy* en aan de hand van deze case wordt een antwoord op de volgende onderzoeksvraag gegeven: Hoe zorgt het reputatiesysteem van het platform Airbnb voor vertrouwen tussen haar gebruikers? Hiervoor worden twee subvragen gebruikt:

1. Wat zijn de *affordances* in de *interface* van Airbnb?
2. Hoe maken gebruikers gebruik van het reputatiesysteem?

Hierbij wordt een combinatie van een *affordance* analyse en een tekstuele analyse gebruikt. De *affordance* analyse focust op hoe de (on)mogelijkheden van een platform uitnodigen tot bepaald gedrag. De tekstuele analyse brengt in kaart hoe gebruikers het reputatiesysteem toe-eigenen. Tijdens de analyse wordt gelet op vijf verschillende soorten vertrouwen: *provision*, *access*, *delegation*, *identity* en *context trust*. Deze indeling, ontwikkeld door Jøsang, Ismail en Boyd, is geformuleerd op basis van onderzoek naar vertrouwen en reputatie op platformen die online diensten aanbieden. Dit onderzoek focust ook op de wisselwerking van vertrouwen en reputatie en hierdoor is hun indeling bruikbaar.⁴

Provision trust ontstaat, vertrouwen dat een ander een dienst of hulpmiddel levert, voornamelijk door een reputatiescore te genereren aan de hand van categorieën én het *superhost* systeem. *Access trust*, vertrouwen in een ander voor toegang tot hulpmiddelen, ontstaat vooral door het feit dat Airbnb verhuurders beloofde als zij niet annuleren. *Delegation trust*, vertrouwen in een andere partij om beslissingen te maken, ontstaat door het gecentraliseerde reputatiesysteem dat Airbnb gebruikt. Airbnb construeert *identity trust*, vertrouwen in een ander dat deze een waarheidsgetrouwe identiteit construeert, door verificaties bij het profiel en ruimte voor

¹ Rashmi Dyal-Chand, "Regulating Sharing: The Sharing Economy as an Alternative Capitalist System," *Tulane Law Review* 90, no. 2 (2015): 243, <http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/tulr90&id=271&div=13&collection=journals>.

² Chrysanthos Dellarcas, "Designing Reputation Systems for the Social Web," *SSRN Electronic Journal*, 2010, 4, doi:10.2139/ssrn.1624697.

³ Audun Jøsang, Roslan Ismail, and Colin Boyd, "A Survey of Trust and Reputation Systems for Online Service Provision," 2006, 618, doi:10.1016/j.dss.2005.05.019.

⁴ *Ibid.*, 624.

zelfprofilering. Ten slotte ontstaat *context trust*, vertrouwen in noodzakelijke systemen voor veiligheid en transactie, doordat Airbnb gestandaardiseerde manieren van representeren gebruikt.

Door deze wisselwerking tussen het reputatiesysteem en het gedrag van gebruikers ontstaat vertrouwen tussen gebruikers onderling én van gebruikers in Airbnb. Gebruikers krijgen de mogelijkheid een profiel te construeren. Dit uit zich vooral in een identiteit die van belang is voor de *community* zelf en focust dan ook veelal op de accommodatie in plaats van op de persoon. Airbnb focust met haar mogelijkheden echter meer op de persoon. Beoordelingen van gebruikers over elkaar zijn veelal positief en dit wordt in stand gehouden doordat mensen niet willen afwijken van de norm. Hiernaast zorgt het systeem van Airbnb er voor dat negatieve meningen vaak niet openbaar worden. Airbnb lijkt op deze manier een positief platform wat op deze manier kan groeien en, met een niet geheel representatieve weerspiegeling van de mening van gebruikers, zijn doel kan vervullen en inhoud kan geven aan de *sharing economy*.

Vertrouwen construeren door middel van een reputatiesysteem

Hoe Airbnb vertrouwen tussen verhuurder en huurder frame

Bij het klassieke kapitalisme worden gekochte producten gezien als individueel eigendom. Een alternatief op dit systeem is in opkomst, namelijk de *sharing economy*.⁵ In de *sharing economy* worden regelingen getroffen waarbij deelnemers toegang tot producten of diensten delen in plaats van enkel voor zichzelf gebruiken.⁶ Mensen zijn via online kanalen begonnen met het delen van producten om kosten te delen, afval te verminderen, materialen te hergebruiken, geld te besparen maar ook geld te verdienen. Bedrijven die bemiddelen tussen aanbieders en afnemers blijken succesvol en dit geeft aan dat de industrie potentie heeft.⁷ In de *sharing economy* wisselen mensen die elkaar niet kennen goederen/diensten uit. Zij gaan een relatie aan en hierbij vertrouwen deelnemers op de online reputatie van andere gebruikers.⁸ Deze reputatie ontstaat aan de hand van onder andere recensies, scores en foto's. Voordat een dergelijk reputatiesysteem online mogelijk was, ontstond iemands reputatie door *word of mouth* en geruchten. Een online reputatiesysteem structureert deze gedachten en geeft participanten meer informatie om mee te kunnen beslissen, dan enkel informatie die via anderen bij hen is aangekomen.

Tegenwoordig zijn op het internet systemen te vinden die feedback over participanten verzamelen, distribueren en aggregeren op basis van online gedrag. Deze reputatiesystemen geven participanten in de *sharing economy* informatie om te beoordelen wie betrouwbaar is.⁹ Volgens Evgeny Morozov, onderzoeker en publicist naar politieke en sociale implicaties van technologie, ontstaat door een reputatiesysteem een wereld waarin elke online sociale interactie wordt geregistreerd en geëvalueerd.¹⁰

Volgens Paul Resnick et al., onderzoekers naar de constructie van vertrouwen online, is een veelvoorkomende nadeel dat negatieve feedback vaak achter blijft doordat mensen elkaar offline hebben ontmoet en zo moeilijker negatief kunnen zijn.¹¹ Reputatiesystemen fungeren niet als goed of slecht; zij frame vertrouwen enkel op een bepaalde manier.

Airbnb, een bedrijf actief in de *sharing economy*, maakt gebruik van een reputatiesysteem. Gebruikers van Airbnb schrijven zich in op de site en kunnen dan een accommodatie van een particulier huren of zelf een accommodatie aanbieden. Alle

⁵ Dyal-Chand, "Regulating Sharing: The Sharing Economy as an Alternative Capitalist System," 243.

⁶ Ibid.

⁷ Lauren Davidson, "Mapped: How the Sharing Economy Is Sweeping the World," *The Telegraph*, September 23, 2015.

⁸ Dellarocas, "Designing Reputation Systems for the Social Web," 4.

⁹ Jøsang, Ismail, and Boyd, "A Survey of Trust and Reputation Systems for Online Service Provision," 618.

¹⁰ Evgeny Morozov, "The Rise of Data and the Death of Politics," *The Guardian*, 2014.

¹¹ Paul Resnick et al., "Reputation Systems," *Communications of the ACM* 43, no. 12 (2000): 47, doi:10.1145/355112.355122.

gebruikers, zowel huurders als verhuurders, kunnen na een bezoek een recensie over elkaar schrijven. Airbnb faciliteert het contact tussen beide partijen. De website omvat meer dan 2.000.000 privé-accommodaties in 191 landen en 34.000 steden.¹²

Met behulp van Airbnb als casestudie wordt de volgende onderzoeksvraag beantwoord: Hoe zorgt het reputatiesysteem van het platform Airbnb voor vertrouwen tussen haar gebruikers? Deze vraag is te beantwoorden aan de hand van twee deelvragen.

1. Wat zijn de *affordances* in de *interface* van Airbnb?
2. Hoe maken gebruikers gebruik van het reputatiesysteem?

De eerste deelvraag focust op bemiddeling van Airbnb. Door in kaart te brengen welke *affordances* zij hanteren, wordt duidelijk hoe zij de gebruiker sturen bij de constructie van een reputatie en vertrouwen. Vervolgens wordt gekeken hoe participanten het reputatiesysteem gebruiken en het zich toe-eigenen.

Om dit onderzoek uit te kunnen voeren zal eerst in hoofdstuk 1 worden gekeken hoe het onderwerp zich positioneert in het academisch discours van reputatiesystemen die van belang zijn in de *sharing economy* en vertrouwen construeren. Vervolgens worden in het theoretisch kader de *affordance theory* van Gibson, de vijf soorten vertrouwen van Jøsang, Ismail en Boyd en de definitie van een reputatiesysteem uitgelegd om handvaten te kunnen bieden bij de uitvoering van de methode. Hierna wordt de combinatie van de *affordance* analyse en tekstuele analyse uitgelegd, die samen in kaart brengen hoe het gedrag van gebruikers wordt gestuurd en vertrouwen wordt geconstrueerd. In hoofdstuk 2 wordt aan de hand van de vijf soorten vertrouwen duidelijk hoe het reputatiesysteem van Airbnb is geconstrueerd en hoe gebruikers het zich toe-eigenen om vertrouwen te bewerkstelligen. In hoofdstuk 3 wordt ten slotte duidelijk hoe door de wisselwerking tussen het reputatiesysteem en het gedrag van gebruikers vertrouwen ontstaat tussen gebruikers onderling én van gebruikers in Airbnb.

¹² Airbnb, "Over Ons," accessed June 1, 2016, <https://www.airbnb.nl/about/about-us>.

Hoofdstuk 1 - werkwijze

Wetenschappelijke positionering

Dit onderzoek brengt in kaart hoe het reputatiesysteem van Airbnb geconstrueerd en gebruikt wordt. Airbnb is een icoon in de *sharing economy*. Door bestudering van dit platform specifiek kan worden bekeken in welke mate zij succesvol zijn door hun reputatiesysteem en constructie van vertrouwen die nodig is in de *sharing economy*.

Naast het discours van de *sharing economy* positioneert dit onderzoek zich binnen het veld van reputatiesystemen. Veel websites die contact tussen gebruikers mediëren hanteren een reputatiesysteem. Tom Slee focust in zijn onderzoek op verschillende reputatiesystemen om zo een overkoepelende conclusie te kunnen geven over de werking.¹³ Hij concludeert dat vertrouwen niet enkel ontstaat door beoordelingssystemen, maar ook door bijvoorbeeld de constructie van profielen.¹⁴ Mijn onderzoek neemt deze gedachte in acht en onderzoekt alle elementen van het reputatiesystemen die vertrouwen construeren. Eerder kwantitatief onderzoek naar Airbnb bracht in kaart dat de gemiddelde beoordeling op Airbnb 4,5 of 5 sterren bedraagt waar andere hotelaanbieders gemiddeld 3,5 sterren ontvangen van recensenten. Dit onderzoek is een eerste stap. Een tweede stap zou volgens deze onderzoekers zijn om te kijken hoe die beoordeling in verschil komt.¹⁵ Daar tracht mijn onderzoek inzicht in te brengen door te focussen op de (on)mogelijkheden van Airbnb.

Vervolgens positioneert mijn onderzoek zich in het discours rondom het construeren van vertrouwen via een reputatiesysteem. Onderzoek vanuit marketing legt veelal de focus op hoe een reputatiesysteem het best vormgegeven kan worden om vertrouwen te construeren. Dit is bijvoorbeeld te zien in het onderzoek van Charles H. Green. Hij geeft mogelijke oplossingen voor de online constructie van het vertrouwen. Volgens hem is het essentieel om als mediator ook vertrouwen te krijgen van de gebruikers.¹⁶ Met dit in gedachten wordt in mijn onderzoek bekeken hoe bij Airbnb vertrouwen wordt geconstrueerd tussen gebruikers én van gebruikers in Airbnb. Mijn onderzoek zal in plaats van een poging te doen om een reputatiesysteem te verbeteren, een poging doen om het reputatiesysteem te begrijpen.

Mijn onderzoek voert een *affordance* analyse uit, deze brengt de (on)mogelijkheden van het platform in kaart die het gedrag van de gebruikers sturen. Hiernaast wordt een

¹³ Tom Slee, "Some Obvious Things About Internet Reputation Systems," 2013, 1, http://tomslee.net/wordpress/wp-content/uploads/2013/09/2013-09-23_reputation_systems.pdf.

¹⁴ Timm Teubner, "Thoughts on the Sharing Economy," in *Multi Conference on Computer Science and Information Systems*, ed. Piet Kommers et al. (Lisbon: International association for development of the information society, 2014), 324, https://im.iism.kit.edu/downloads/EC_2014_Sharing.pdf.

¹⁵ Georgios Zervas, Davide Proserpio, and John Byers, "A First Look at Online Reputation on Airbnb, Where Every Stay Is Above Average," 2015, 1, http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2554500.

¹⁶ Charles H Green, "Trust and the Sharing Economy: A New Business Model," n.d., 1.

tekstuele analyse gedaan wat het gedrag van de gebruikers in kaart brengt. Op deze manier gaat het verder met ideeën van Slee die aangeven dat vertrouwen door meerdere aspecten van een platform wordt geconstrueerd. Hiernaast vervult het de tweede stap die wordt aangegeven door Zervas, Proserpio en Byers. Door de combinatie van analyses wordt gekeken hoe het platform en de gebruikers zorgen voor veel positieve beoordelingen. Een combinatie van een *affordance* en tekstuele analyse, en specifiek naar het platform Airbnb, is nog niet gebruikt om het reputatiesysteem dat vertrouwen construeert te analyseren en kan zo bijdragen aan meer begrip in de werking van een reputatiesysteem en constructie van vertrouwen die veel voorkomen in de *sharing economy*.

Theoretisch kader

In dit theoretisch kader wordt ten eerste uitgelegd hoe Airbnb te zien is als een sociaal medium en hoe dit het gebruik van het platform beïnvloedt. Hierna wordt de *affordance* theorie uitgelegd. Deze theorie wordt gebruikt om te analyseren hoe de vertrouwensconstructie binnen het platform wordt gestuurd door de mogelijkheden van Airbnb. Vervolgens wordt duidelijk welke vormen van vertrouwen geconstrueerd kunnen worden. Dit wordt gebruikt om in kaart te brengen hoe de vertrouwensrelatie vorm kan krijgen. Tenslotte wordt duidelijk welke definitie van een reputatiesysteem er wordt gehanteerd in dit onderzoek.

Airbnb als sociaal medium

Airbnb is afhankelijk van het internet en het ontstaan van online sociale netwerken. Zoals David Lee, investeerder in Airbnb, zei: “Thanks to social media, people are generally more comfortable meeting new people using technology.”¹⁷ Websites zoals Airbnb nemen langzaam de karakteristieken van sociale media over. Namelijk:

- Openheid van communicatie. Dit is bij Airbnb te zien in de openbare recensies die gebruikers over elkaar schrijven.
- Afhankelijkheid van de gemeenschap. Zonder gebruikers kan Airbnb niemand mediëren.
- Gemak van connectiviteit. Op het platform kunnen gebruikers snel en effectief in contact komen met elkaar.
- Actieve participatie. Gebruikers moeten zelf reageren op accommodaties, zich profileren en de interactie aan gaan met anderen om gebruik te kunnen maken van de dienstverlening.

¹⁷ Torben Rick, “No Sharing Economy without Social Media,” *Meliorate*, April 18, 2013, <http://www.torbenrick.eu/blog/strategy/no-sharing-economy-without-social-media/>.

- Ontwikkeling van een samenwerkend karakter. Gebruikers helpen elkaar door recensies achter te laten over huurders en verhuurders.¹⁸

Door het feit dat Airbnb zich steeds meer opstelt als een sociaal medium raken mensen gewend aan de werkwijze van het platform, omdat zij ook gewend zijn om een sociaal medium te gebruiken.

Affordance theorie

Volgens de *affordance* theorie van James J. Gibson zijn *affordances* de (on)mogelijkheden van het platform die uitnodigen tot bepaald gedrag. Gibson had een achtergrond in psychologie en met de implementatie van het begrip *affordances* wilde hij in eerste instantie licht werpen op de relatie tussen dieren en hun natuurlijke omgeving.¹⁹ De term werd later toegepast in industrieel ontwerp en mens-computer interactie door de designer Donald Norman. De *affordances* van de *interface* bepalen welke interactie een gebruiker aan kan gaan met het object.

Norman noemt de *design* elementen in de *interface* van een website de *signifiers*.²⁰ Deze term is terug te vinden in de semiotiek. Semiotiek focust op de constructie tussen woord en betekenis. Een invloedrijke denker van semiotiek is Ferdinand de Saussure.²¹ Saussure geeft aan dat de relatie tussen de *signifier*, het teken dat een object weergeeft, en de *signified*, het concept dat wordt gecreëerd, de betekenis bepaalt.²² Door naar de *signifiers* binnen de *interface* van Airbnb te kijken wordt duidelijk hoe deze elementen uit de *interface* aan de gebruiker laten zien wat de mogelijkheden zijn.

Aan de ene kant zijn *affordances* kenmerken van een platform (op te speuren via onder andere *signifiers*), aanvullend ontstaan *affordances* door de relatie die gebruikers er mee aangaan. *Affordances* bieden zo bepaalde mogelijkheden en gebruikers eigenen dit zich toe en hierbij kan gedrag ontstaan wat niet door de ontwerper van het systeem is bedoeld.²³ In dit onderzoek wordt het platform bestudeerd en de input van gebruikers, om zo een volledig beeld van de *affordances* te verkrijgen.

¹⁸ Ljiljana Zekanovic-Korona and Jurica Grzunov, "Evaluation of Shared Digital Economy Adoption: Case of Airbnb," in *2014 37th International Convention on Information and Communication Technology, Electronics and Microelectronics, MIPRO 2014 - Proceedings*, 2014, 1793, doi:10.1109/MIPRO.2014.6859816.

¹⁹ J J Gibson, *The Ecological Approach to Visual Perception, Of Experimental Psychology Human Perception and*, vol. 39, 1979, 127.

²⁰ Donald A. Norman, *The Design of Everyday Things* (New York: Doubleday, 1988), 9.

²¹ Arthur A. Berger, "Semiotic Analysis," in *Media Analysis Techniques* (Sage Publications, 2012), 4, doi:10.1080/02529201003794957.

²² *Ibid.*, 8.

²³ Norman, *The Design of Everyday Things*, 9.

Verschillende vormen van vertrouwen

Volgens Audun Jøsang, Roslan Ismail en Colin Boyd, die onderzoek hebben gedaan naar vertrouwen en reputatie op online platformen, is vertrouwen lastig te definiëren omdat het zich op vele manieren uit. De twee meest gebruikte definities zijn *reliability trust* en *decision trust*. *Reliability trust* is de persoonlijke waarschijnlijkheid waarmee een individu verwacht dat een ander individu een bepaalde actie uitvoert die voor hem van belang is.²⁴ *Decision trust* is het vertrouwen om afhankelijk te zijn van iets of iemand anders in een bepaalde situatie met een gevoel van relatieve veiligheid, dit terwijl negatieve gevolgen mogelijk zijn.²⁵

Om deze notie van vertrouwen verder te specificeren maken Jøsang, Ismail en Boyd gebruik van een indeling in verschillende onderdelen. Deze indeling hebben zij geformuleerd op basis van onderzoek naar vertrouwen en reputatiesystemen en is hierdoor erg toepasbaar op dit onderzoek. De indeling bestaat uit de volgende elementen:

1. *Provision trust*, dit omschrijft het vertrouwen van de hulpbehoevende partij in de partij die een dienst of hulpmiddel levert. Bijvoorbeeld dat huurders erop vertrouwen dat een verhuurder ook daadwerkelijk de faciliteiten levert die in de advertentie staan.
2. *Access trust*, dit omschrijft vertrouwen in een andere partij voor toegang tot hulpmiddelen die geen eigendom zijn van jezelf. Bij Airbnb terug te zien in dat huurders erop vertrouwen dat verhuurders toegang verschaffen tot de accommodatie die zij reserveren voor een bepaalde tijd.
3. *Delegation trust*, dit omschrijft het vertrouwen in een ander die beslissingen maakt voor je. Bijvoorbeeld dat gebruikers erop vertrouwen dat Airbnb de juiste persoonlijke informatie aan de juiste persoon communiceert indien nodig.
4. *Identity trust*, dit omschrijft het vertrouwen in een ander dat diegene een eerlijke identiteit communiceert. Bijvoorbeeld dat gebruikers erop vertrouwen dat anderen zichzelf zo waarheidsgetrouw mogelijk representeren in hun profiel.
5. *Context trust*, dit omschrijft de mate waarin noodzakelijke systemen en instituties veiligheid en transactie ondersteunen tussen partijen.²⁶ Dit is terug te zien bij de systemen die Airbnb gebruikt bij bijvoorbeeld de transactie.

Airbnb wil bij haar platform vertrouwen bewerkstelligen tussen haar gebruikers en van haar gebruikers in hen. Door te kijken naar de *affordances* die zij gebruiken en hoe participanten dit gebruiken kan worden geïdentificeerd hoe de vertrouwensrelatie tussen alle partijen vorm krijgt, door middel van de verschillende vormen van vertrouwen.

²⁴ Jøsang, Ismail, and Boyd, "A Survey of Trust and Reputation Systems for Online Service Provision," 619.

²⁵ Ibid., 620.

²⁶ Ibid., 624.

Het reputatiesysteem

Chrysanthos Dellarocas, onderzoeker bij Boston University School of Management, heeft een definitie van een reputatiesysteem samengesteld die specifiek toe te passen is op websites. Hierbij noemt hij reputatie: "A summary of one's relevant past actions within the context of a specific community, presented in a manner that can help other community members make decisions with respect to whether and how to relate to that individual (and/or to the individual's works)."²⁷ Het reputatiesysteem definieert hij als: "An information system that mediates and facilitates the process of assessing reputations within the context of a specific community."²⁸ Deze definities worden gehanteerd in dit onderzoek, er wordt gekeken naar hoe de relevante informatie aan gebruikers wordt gepresenteerd.

Jøsang, Ismail en Boyd voegen hier vervolgens aan toe dat een reputatiesysteem gecentraliseerd of gedistribueerd kan werken. Bij een gecentraliseerd netwerk wordt informatie over gebruikers verzameld door recensies van gebruikers die directe ervaringen met anderen hebben gehad. De centrale autoriteit presenteert vervolgens, middels communicatieprotocollen of een berekenend systeem, een reputatiescore. Een gedistribueerd reputatiesysteem fungeert zonder centrale autoriteit en gebruikers moeten zelf conclusies trekken. Gebruikers geven andere gebruikers, na het uitwisselen van een dienst, een recensie zonder een bepaald format te volgen. Hiernaast is er geen overkoepelende reputatiescore per gebruiker beschikbaar.²⁹

²⁷ Dellarocas, "Designing Reputation Systems for the Social Web," 4.

²⁸ Ibid.

²⁹ Jøsang, Ismail, and Boyd, "A Survey of Trust and Reputation Systems for Online Service Provision," 626.

Methode

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden wordt een samengestelde onderzoeksmethode gebruikt bestaande uit een *affordance* analyse en een tekstuele analyse. De *affordance* analyse brengt in kaart welke mogelijkheden Airbnb haar gebruikers biedt om vertrouwen te construeren en geeft antwoord op deelvraag 1: Wat zijn de *affordances* in de *interface* van Airbnb? Er wordt bijvoorbeeld op gelet hoe gebruikers een profiel kunnen construeren en hoe een reputatiescore ontstaat. Hierbij geven ook de *signifiers* in de *interface* aan welk gedrag gebruikers kunnen vertonen.

Vervolgens focust de tekstuele analyse op het gedrag van gebruikers. Hierbij wordt een antwoord gegeven op deelvraag 2: Hoe maken gebruikers gebruik van het reputatiesysteem? Hier wordt gekeken hoe gebruikers een profiel construeren en de interactie aan gaan met andere gebruikers. De tekstuele analyse zorgt voor validatie van de *affordances* die Airbnb haar gebruikers biedt. Door een combinatie van beide methodes ontstaat een volledig beeld van de relatie tussen Airbnb en gebruikers die zorgen voor de constructie van vertrouwen. Zo kan antwoord worden gekregen op de onderzoeksvraag: Hoe zorgt het reputatiesysteem van het platform Airbnb voor vertrouwen tussen haar gebruikers?

Wat zijn de *affordances* in de *interface* van Airbnb?

Tijdens de *affordance* analyse wordt specifiek gelet op de vijf vormen van vertrouwen geformuleerd door Jøsang, Ismail en Boyd. Deze brengen samen in kaart hoe het reputatiesysteem hier aan bijdraagt. Dit betekent dat er bijvoorbeeld niet wordt gelet op *affordances* die Airbnb aantrekkelijk maken voor nieuwe leden of die er voor zorgen dat gebruikers de website blijven bezoeken. De *affordances* zijn zichtbaar door de *interface* van Airbnb. Hierbij wordt gekeken naar de tekens, hun betekenis en de ordening van tekens die mogelijkheden en informatie bieden aan gebruikers. Dit is bijvoorbeeld terug te zien in de sterrenscore die zichtbaar is bij een profiel van een gebruiker (zie afbeelding 1), waar deze is gepositioneerd en wat deze *signifier* betekent (*signified*) geeft een gebruiker informatie.

€45		Per Nacht
Inchecken	Uitchecken	Gasten
08/07/2016	10/07/2016	2
€45 x 2 nachten	€90	
Servicekosten	€12	
Totaal	€102	

Afbeelding 1 – pagina van een accommodatie³⁰

Het corpus omvat de pagina die wordt getoond wanneer een zoekopdracht uit wordt gevoerd naar een mogelijke accommodatie, vervolgens de pagina van een accommodatie, hierop volgend de pagina van een gebruiker en ten slotte de pagina's waarop een gebruiker zijn profiel kan vormgeven. Deze pagina's zijn te zien in bijlage 1 op pagina 35. Deze pagina's ziet de gebruiker als hij besluit lid te worden van het platform en als hij een boeking maakt.

Hoe maken gebruikers gebruik van het reputatiesysteem?

Tijdens de tekstuele analyse wordt gelet op de gevonden *affordances* die vertrouwen construeren. Wordt de manier waarop Airbnb vertrouwen wil construeren ook gebruikt door haar gebruikers en hoe gaan zij de interactie aan met deze mogelijkheden? Er wordt bij de tekstuele analyse gekeken naar input die gebruikers van Airbnb op de website hebben gegeven, zoals teksten die zij over zichzelf schrijven en interactie tussen gebruikers. Niet alle gebruikers leveren input, wat zij wel vertellen en wat zij achterwegen laten is belangrijk om in overweging te nemen tijdens het uitvoeren van deze analyse. Het gedrag, of en welke input gebruikers leveren, wordt beïnvloed door de *affordances* die Airbnb biedt.

De analyse wordt gebruikt om karakteristieken van teksten te identificeren, op te sommen en te analyseren.³¹ Op deze manier ontstaat een overzicht van het soort teksten dat gebruikers produceren. Het corpus omvat alle profielen en advertenties van gebruikers van de zoekresultaten die op de eerste pagina naar voren komen bij een zoekopdracht naar een accommodatie in Breda. De accommodaties die op deze eerste pagina staan zijn volgens Airbnb kwalitatief hoogwaardig; de accommodatie heeft veel en goede recensies én de advertentie is aantrekkelijk vormgegeven. Hiernaast vergemakkelijken de beheerders van de accommodatie de procedure; zij reageren snel en consistent op aanvragen en annuleren bezoeken niet. Ten slotte zijn de resultaten afhankelijk van voorkeuren van gasten die verkregen zijn uit eerder zoekgedrag; er wordt gekeken naar reiskenmerken waarbij

³⁰ Airbnb, "Room with Oceanview :) Near Station - Huizen Te Huur in Breda," accessed June 5, 2016, <https://www.airbnb.nl/rooms/4657830?checkin=08/07/2016&checkout=10/07/2016&guests=2&s=iXzbM4SG>.

³¹ Lawrence R. Frey, Carl H. Botan, and Gary L. Kreps, "Textual Analysis," in *Investigating Communication: An Introduction to Research Methods*, 1999, 236, <http://books.google.com/books?id=4pThAAAAMAAJ&pgis=1>.

gebruikers via hun zoekgedrag hebben aangegeven dat ze het van belang vinden.³² Deze elementen beïnvloeden de vorming van het corpus. Door te zoeken zonder inloggen in het systeem van Airbnb worden persoonlijke voorkeuren zo veel mogelijk beperkt bij de selectie van het corpus.

Het corpus omvat 18 accommodaties van gebruikers die zich zo veel mogelijk gedragen volgens de maatstaven die Airbnb belangrijk vindt. Door deze als corpus te hanteren wordt duidelijk in welke mate de *affordances* bijdragen aan het gedrag van de gebruikers die dit grotendeels volgen. De focus ligt op accommodaties in Breda, omdat ik als onderzoeker zelf wonend ben in Breda. Indien nodig kan zo worden besloten over de nauwkeurigheid van de gegeven informatie. Een zoekopdracht naar deze locatie levert in totaal 29 zoekresultaten op. Door de eerste 18 resultaten te hanteren als corpus worden niet enkel de volgens Airbnb beste accommodaties vertegenwoordigd in het corpus. Het omvat namelijk 62% van de gevonden resultaten bij een zoekopdracht in de plaats Breda.

In totaal worden 18 pagina's van accommodaties met de profielpagina van de beheerder hiervan geanalyseerd. Hiernaast worden van deze profielen de recensies en eventueel de reactie van de beheerder van de accommodatie geanalyseerd. Door dit corpus te analyseren wordt duidelijk welke mogelijkheden van het platform participanten gebruiken om vertrouwen te bewerkstelligen tussen elkaar en hoe het reputatiesysteem vorm krijgt.

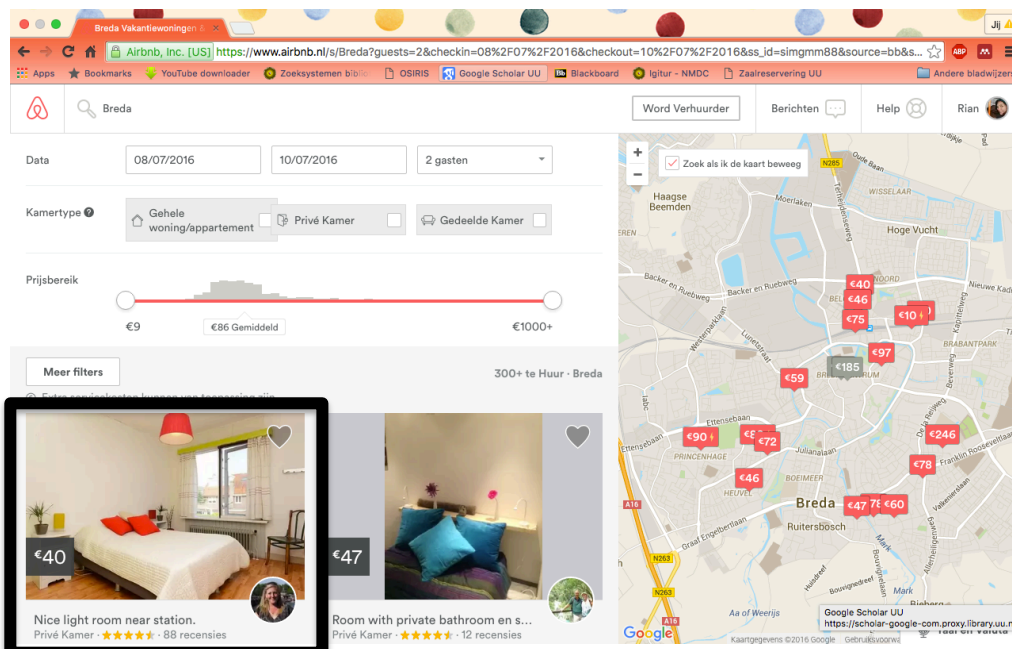
³² Airbnb, "Hoe Worden de Zoekresultaten Bepaald? | Airbnb Helpcentrum," accessed June 1, 2016, <https://www.airbnb.nl/help/article/39/how-are-search-results-determined>.

Hoofdstuk 2 – analyse

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de *affordance* analyse en de tekstuele analyse gekoppeld aan de soorten vertrouwen die kunnen worden geconstrueerd. Hierdoor worden de resultaten zichtbaar om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden. Namelijk: Hoe zorgt het reputatiesysteem van het platform Airbnb voor vertrouwen tussen haar gebruikers?

Provision trust

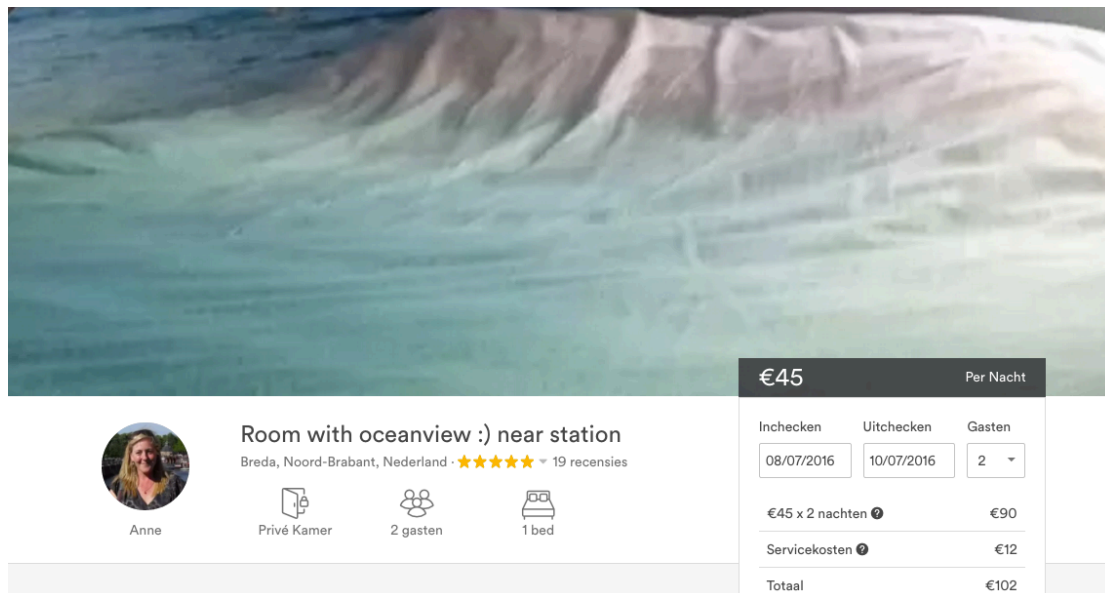
Provision trust omschrijft het vertrouwen van de hulpbehoevende partij in de partij die een dienst of hulpmiddel levert. Dit uit zich bij Airbnb in het vertrouwen dat de gebruikers in Airbnb hebben. Hierbij levert Airbnb als mediator de informatie, zodat gebruikers weten wat zij kunnen verwachten van een andere gebruiker. Tijdens de zoekopdracht kunnen de gewenste locatie, data van bezoek, aantal personen in de reis, soort kamer dat gewenst is en het prijsbereik ingegeven worden. Vervolgens komt een gebruiker terecht op een pagina waar de verschillende accommodaties die bij zijn/haar keuze passen in blokken te zien zijn. Hierbij wordt binnen een blok die de advertentie van een accommodatie kort samenvat direct focus gelegd op de reputatiescore in de vorm van gele sterren. Dit is te zien in afbeelding 2.



Afbeelding 2 – pagina met zoekresultaten na zoekopdracht³³

³³ Airbnb, "Breda Vakantiewoningen & Vakantieappartementen - Airbnb," accessed June 5, 2016, https://www.airbnb.nl/s/Breda?guests=2&checkin=08/07/2016&checkout=10/07/2016&search_by_map=rue&sw_lng=4.69096579289851&sw_lat=51.5253104730845&ne_lng=4.8526708099883535&ne_lat=51.63269808815725&zoom=12&ss_id=simgmm88&ss_preload=false&source=bb&s.

Vervolgens kan een gebruiker een pagina van een accommodatie bezoeken. De sterrenscore staat direct onder de titel van de advertentie. Dit is te zien in afbeelding 3. Door deze sterrenscore direct centraal te zetten ontstaat de *affordance* voor de gebruikers om direct met behulp van deze informatie te beslissen of zij interesse hebben in het bekijken van de accommodatie.



Afbeelding 3 – pagina van een accommodatie³⁴

Deze sterrenscore is berekend door Airbnb en is gebaseerd op de gemiddelde scores die de verhuurder heeft ontvangen van zijn huurders. Er is bij de weergave van deze gemiddelde score focus op kwantiteit en kwaliteit. Kwantiteit is te zien in het getal wat weergeeft hoe veel recensies de verhuurder heeft gehad. Kwaliteit in de vorm van de sterrenscore. Wanneer hier op wordt geklikt verplaatst een gebruiker zich naar onder aan de pagina waar te zien is hoe het gemiddelde aantal sterren bestaat uit een samenvoeging van beoordelingen van zes categorieën. Door deze categorieën uit te leggen ontstaat de *affordance* voor gebruikers om te begrijpen waar de gemiddelde score op gebaseerd is en waar de pluspunten en minpunten van de advertentie liggen. De categorieën zijn nauwkeurigheid, communicatie, schoon, locatie, check-in en waarde. In deze categorieën is een onderscheid te zien tussen aan de ene kant elementen beïnvloedbaar door gedrag van de verhuurder en aan de andere kant elementen die meer betrekking hebben op de accommodatie. Nauwkeurigheid, communicatie, schoon en check-in hebben betrekking op gedrag van de verhuurder. Locatie en waarde zijn meer gefocust op de ruimte zelf. Het element nauwkeurigheid staat bovenaan en hier ligt de voornaamste focus op. De waarde nauwkeurigheid omvat de beoordeling over in hoeverre een verhuurder in zijn advertentie volgens de huurders de waarheid spreekt over zijn accommodatie. Deze focus komt overeen met het feit dat Airbnb als hoofddoel met haar reputatiesysteem heeft om vertrouwen

³⁴ Airbnb, "Room with Oceanview :) Near Station - Huizen Te Huur in Breda."

tussen gebruikers te construeren.³⁵ De waarheid spreken wordt vaak gezien als startpunt van vertrouwen en is dan ook terug te zien in de definitie van *reliability trust*, de persoonlijke waarschijnlijkheid waarmee een individu verwacht dat een ander individu een bepaalde actie uitvoert die voor hem van belang is.³⁶

Hiernaast wordt *provision trust* bewerkstelligd door Airbnb door de introductie van het *superhost* systeem. Dit heeft betrekking op het vertrouwen van de huurders in de verhuurders dat deze een super dienst leveren. Wanneer een gebruiker een *superhost* is, wordt deze persoon beloond met een teken van een medaille bij de profielfoto. Volgens Airbnb is een *superhost* een ervaren verhuurder die een voorbeeld is voor anderen en bijzondere ervaringen aan zijn/haar gasten kan leveren.³⁷ De medaille is de *signifier*, het concept dat wordt gecreëerd (*signified*) is dat een dergelijke gebruiker een huurder bijzondere ervaringen kan leveren. Een medaille krijg je niet zo maar, daar staat een prestatie tegenover. Volgens Airbnb is dit het geval wanneer een gebruiker voldoet aan de criteria die te zien zijn in afbeelding 4.

Hoe word ik een Superhost?

Om een **Superhost** te worden, moet je een account met een goede reputatie hebben en in het afgelopen jaar moet je:

- Tenminste 10 keer je ruimte verhuurd hebben
- Een responsgraad van 90% of hoger hebben
- Een vijf-sterren score ontvangen hebben in minimaal 80% van je recensies, zolang minstens de helft van je gasten een recensie heeft achtergelaten
- Alle geaccepteerde reserveringen voltooid hebben zonder annulering

Afbeelding 4 – criteria *Superhost*³⁸

Wanneer je voldoet aan deze criteria word je automatisch gemarkeerd als *superhost*. De beloning door Airbnb is beïnvloedbaar door gedrag van de gebruiker en door voordelen van de accommodatie die deze gebruiker biedt. Met de mogelijkheid tot het worden van een *superhost* ontstaat de *affordance* voor gebruikers om zich positief te onderscheiden van andere gebruikers. Een connotatie die veel mensen bij een *superhost* hebben is dat de accommodatie super is, maar dit wordt enkel benadrukt bij het criterium dat de verhuurder van minimaal 80% van de recensenten een vijf-sterren beoordeling krijgt. Maar zoals we al eerder zagen zijn bij deze beoordeling maar twee onderdelen (locatie en waarde) die betrekking hebben op de accommodatie zelf. De focus ligt op het gedrag van de gebruiker en hierdoor lijkt de benaming *superhost* in plaats van super-accommodatie

³⁵ TED, *How Airbnb Designs For Trust* | Joe Gebbia, video, 2016, <https://www.youtube.com/watch?v=16cM-RFid9U>.

³⁶ Jøsang, Ismail, and Boyd, "A Survey of Trust and Reputation Systems for Online Service Provision," 619.

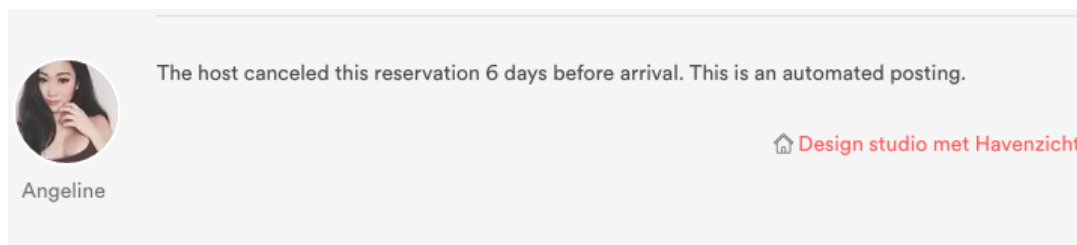
³⁷ Airbnb, "Wat Is Een Superhost? | Airbnb Helpcentrum," accessed June 1, 2016, <https://www.airbnb.nl/help/article/828/what-is-a-superhost>.

³⁸ Airbnb, "Hoe Word Ik Een Superhost? | Airbnb Helpcentrum," accessed June 5, 2016, <https://www.airbnb.nl/help/article/829/how-do-i-become-a-superhost>.

terecht. Wat echter wel opvalt is het feit dat Airbnb *superhosts* presenteert als mensen die een bijzondere ervaring kunnen leveren terwijl dit zich niet uit in de criteria. De criteria focussen voornamelijk op gedrag wat een gebruiker uit op het platform en waarbij Airbnb gebaat is om het publiek actief te kunnen houden. Hiernaast helpt het *superhost* systeem het gat te dichten tussen het bedrijf en de gebruikers. De *superhosts* worden gekozen als vertegenwoordigers van de manier waarop Airbnb wil dat het platform zich gedraagt.

Access trust

Access trust omvat het vertrouwen in een andere partij voor toegang tot hulpmiddelen die geen eigendom zijn van jezelf. Bij Airbnb is dit terug te zien in het feit dat huurders erop vertrouwen dat verhuurders toegang verschaffen tot de accommodatie die zij reserveren voor een bepaalde tijd. Door Airbnb wordt dit ten eerste geconstrueerd doordat gebruikers via het reputatiesysteem worden beloond door het *superhost* systeem wanneer zij geen bezoeken annuleren. Je kan enkel een *superhost* worden als je niet annuleert. Dit speelt in op de eerder genoemde *affordance* die er voor zorgt dat gebruikers zich positief kunnen onderscheiden van anderen door een *superhost* te worden. Ten tweede door mensen die niet annuleren hoger in de zoekresultaten van een zoekopdracht naar een accommodatie te plaatsen.³⁹ Ten derde wordt een annulering die wordt gedaan door een verhuurder direct zichtbaar bij de recensies van deze persoon. Dit is te zien in afbeelding 5.



Afbeelding 5 – annulering door verhuurder⁴⁰

Op deze manier wordt er voor gezorgd dat wanneer een overeenkomst tussen huurder en verhuurder is ontstaan de reputatie van een verhuurder negatief wordt beïnvloed als deze persoon geen toegang verleent en dus de vorming van *access trust* schaadt. Door op deze manier annuleren te presenteren ontstaat de *affordance* om *access trust* te bewerkstelligen omdat verhuurders deze informatie niet aan hun profiel willen koppelen.

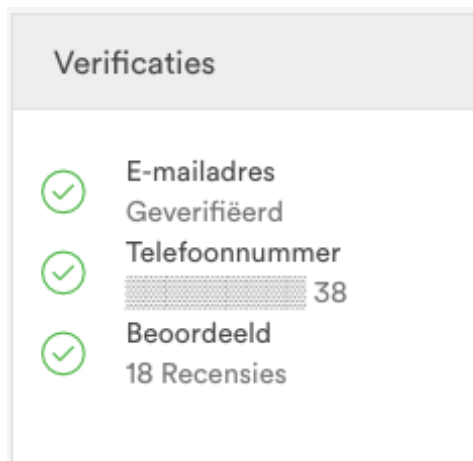
Delegation trust

Delegation trust omschrijft het vertrouwen in een ander die beslissingen maakt voor jou. In

³⁹ Airbnb, "Hoe Worden de Zoekresultaten Bepaald? | Airbnb Helpcentrum."

⁴⁰ Airbnb, "Design Studio Met Havenzicht - Appartementen Te Huur in Breda," accessed June 5, 2016, <https://www.airbnb.nl/rooms/2118072>.

het geval van Airbnb is dit het vertrouwen in het feit dat het platform Airbnb informatie beheert en voor de juiste doeleinden gebruikt. Airbnb beheert de informatie via een gecentraliseerd reputatiesysteem. Zij verzamelen recensies van gebruikers en presenteren dat op een heldere manier. Airbnb vat de scores samen en geeft dit weer als een uiteindelijke score van een aantal sterren met een maximum van 5. Hierdoor ontstaat de *affordance* voor gebruikers om direct de belangrijkste informatie te kunnen zien en dit vergemakkelijkt het proces van beslissen of zij in contact willen komen met een verhuurder. Ditzelfde geldt voor de verificaties, Airbnb is de centrale autoriteit die de informatie beheert en datgene wat van belang is communiceert aan de betrokken partijen. Airbnb laat duidelijk zien dat zij goed omgaan met de informatie door aan te geven dat zij informatie hebben, maar dit niet zomaar delen. Zij geven maar een deel van de informatie weer voor gebruikers, dit is te zien in afbeelding 6. Hierdoor ontstaat de *affordance* voor gebruikers om vertrouwen te construeren in Airbnb dat zij hun privacy waarborgen.



Afbeelding 6 - verificatie⁴¹

Door specifiek te kijken naar hoe deze gemiddelde sterrenscore van de verschillende categorieën tot stand komt kan worden gekeken of dit gecentraliseerde systeem de waarheidsgetrouwe resultaten communiceert en dus zijn *delegation trust* verdient. Door het reputatiesysteem wat zij hanteren maken zij indirect beslissingen voor gebruikers, zij geven aan welke gebruikers ‘beter’ zijn dan anderen. Airbnb laat enkel het gemiddelde van alle beoordelingen per categorie zien en hieruit maken zij weer een gemiddelde score voor de gebruiker. Tijdens de analyse is van de accommodaties van het corpus die een sterrenscore hebben, gekeken hoeveel sterren zij hebben gekregen en hoe dit gemiddelde tot stand is gekomen. De resultaten zijn te zien in tabel 1.

⁴¹ Airbnb, “Anja’s Profiel - Airbnb,” accessed June 5, 2016, <https://www.airbnb.nl/users/show/11267872>.

Accommodatie	Nauwkeurigheid	Communicatie	Schoon?	Locatie	Check-in	Waarde	Gemiddelde score	Behaalde score
1	4,5	4,5	4,5	4	4,5	4,5	4,41	4,5
2	5	5	5	5	5	4,5	4,91	5
3	5	5	5	4,5	5	4,5	4,83	5
4	4	5	4,5	4,5	4,5	4	4,41	4
5	5	5	5	4,5	5	4,5	4,83	5
6	5	4,5	4,5	5	4,5	4,5	4,66	4,5
7	3,5	4,5	4	4,5	4,5	4,5	4,25	4,5
8	4,5	4,5	4,5	4	4,5	4,5	4,41	4
9	4	4,5	3	4,5	4,5	3,5	4	4,5
10	5	5	5	4	5	5	4,83	5
11	5	5	4,5	4,5	5	4,5	4,75	5

Tabel 1 – resultaten gemiddelde score door categorieën

Wat ten eerste opvalt is dat iemand die gemiddeld 5 sterren heeft gekregen op één van de zes categorieën 4,5^e ster mag scoren. Een 5-sterrenscore suggereert perfectie, maar in het reputatiesysteem van Airbnb is dit niet per se het geval. Het systeem rondt het gemiddelde af naar boven. Hier tegenover is bij andere gemiddelde scores te zien dat Airbnb naar beneden afrondt. Hoe deze definitieve reputatiescore, geassembleerd door de zes categorieën, is geconstrueerd blijft op deze manier moeilijk te achterhalen. Over het algemeen lijkt de meest genoemde score van de zes het gegeven gemiddelde te worden.

Wat vervolgens opvalt is dat bij twee van de gevallen de gemiddelde score van 4,41 afgerond is naar 4 sterren, terwijl de waarde 4,5 ook nog het vaakst voorkomt. Deze gevallen zijn gemarkeerd met rood in tabel 1. Dit kan wellicht komen doordat categorieën waar zij laag op scoorden zwaar wegen. Toch blijft het systeem moeilijk te doorgronden en trekt de centrale autoriteit, Airbnb, conclusies die er voor zorgen dat verhuurders niet op een geheel representatieve manier worden gerepresenteerd.

Identity trust

Identity trust omschrijft het vertrouwen in een ander dat diegene een waarheidsgetrouwe identiteit communiceert. Bij Airbnb gebeurt dit ten eerste door communicatiemogelijkheden met een persoon te verifiëren. Dit kan door middel van een identiteitsbewijs, een e-mailadres, telefoonnummer en een inlog in Facebook, Google of LinkedIn. Wanneer een gebruiker deze *affordance* toe eigent en veel verificaties heeft wekt dit de suggestie dat de persoon te vertrouwen is. Door de tekstuele analyse van de profielen van de accommodaties die bij een zoekopdracht in Breda op de eerste pagina staan, valt te concluderen dat iedereen zijn e-mailadres en telefoonnummer geverifieerd heeft. Vervolgens heeft de helft

een offline verificatie van bijvoorbeeld een identiteitsbewijs gedaan. Een enkeling heeft zijn profiel geverifieerd met een sociaal medium.

Hiernaast wordt *identity trust* bewerkstelligd door de *affordance* die gebruikers een profiel te laten construeren. Deze constructie van een profiel start met het feit dat elke gebruiker maar één account mag hebben.⁴² Wanneer een gebruiker een account heeft aangemaakt kan deze zichzelf vervolgens presenteren op een profielpagina. De focus ligt ten eerste op een foto en de voornaam. Het enkel noemen van de voornaam wordt geforceerd door het systeem en simuleert sociale nabijheid tussen gebruikers omdat je normaal je voornaam enkel gebruikt bij bekenden. Ten tweede is er plek op deze pagina om een persoonlijke tekst te schrijven. Hieronder is zichtbaar hoeveel recensies een gebruiker heeft en hoe deze persoon geverifieerd is. Ten slotte is hieronder in een klein frame de mogelijkheid voor gebruikers om informatie te delen over school, werk en de talen die zij spreken. Dit is te zien in afbeelding 7.

Waarheen? Word Verhuurder Berichten Help Rian

Hallo, ik ben Anja!
Breda, Nederland · Lid sinds januari 2014
Rapporteer deze gebruiker

18 Recensies

Verificaties

- E-mailadres Geverifieerd
- Telefoonnummer 38
- Google Bevestigd
- Beoordeeld 18 Recensies

Over mij

School
HBO Maatschappelijk Werk,
HBO Journalistiek

Werk
Hoofdredacteur Landpark tv,
Freelance camjo Omroep
Zeeland, Freelance
verslaggever Studio040

Talen
English, Español, Nederlands

Advertenties (1)

Logeren in het mooiste stukje Breda Postlaan, Breda

Recensies (18)

Recensies van Gasten

- Annemiek: A great location in a really nice area of Breda. This area has nice little shops, restaurants, bars and a square where you can sit outside with a drink and enjoy the sun. Also close to the forest where you can have a walk. The city center is just a 15 minutes walk. Van Hilversum, Nederland · mei 2016
- Maria: Es lief alles ganz problemlos! Netter persönlicher Empfang und entspannte Atmosphäre! Das Apartment ist sehr schön und gut gelegen, konnten kostenlos auf der Straße parken! Van Duitsland · mei 2016
- Françoise: appartement très agréable, spacieux, lumineux et confortable. Le quartier est calme, on y trouve une boulangerie et des bars et restaurants à proximité. Anja est très sympathique et disponible Van Saizerais, Frankrijk · mei 2016
- Bart: Het appartement lag absoluut in een mooi stukje van Breda! Restaurants en cafés op loopafstand en met de fiets waren we binnen een kwartier in het (mooie en gezellige) centrum. Het appartement was ruim genoeg voor twee personen, van alle gemakken voorzien en schoon. Anja is een vriendelijke gastvrouw, ze reageert vlot en we konden goed met haar overleggen! Van Utrecht, Nederland · mei 2016
- Constance: Heerlijk om voor een weekend je plekje in 't Ginneken te hebben! Een fris en licht appartementje en van alle gemakken voorzien, midden in de mooiste wijk van Breda. Van Zandvoort, Nederland · april 2016
- Het appartement was licht, schoon en prima indericht

Afbeelding 7 – profiel van een gebruiker⁴³

⁴² Andrew Couts, "Terms & Conditions: Airbnb Makes Everything Your Problem," *Digital Trends*, November 4, 2012, <http://www.digitaltrends.com/web/terms-conditions-airbnb/>.

⁴³ Airbnb, "Anja's Profiel - Airbnb."

Het soort reputatie dat een gebruiker construeert is meer gebaseerd op het gedrag van gebruikers op Airbnb en minder op de persoon in het dagelijks leven. Dit is in overeenkomst met de definitie van een reputatiesysteem volgens Dellarocas, namelijk dat een reputatie een samenvatting van iemands relevante acties in het verleden binnen de context van een specifieke *community* is.

Bij de tekstuele analyse van profielen is gekeken hoe gebruikers de *affordances* die zij krijgen om hun profiel te construeren toe-eigenen en gebruiken. Er is gekeken naar de resultaten die zichtbaar zijn op de eerste pagina van de zoekresultaten van een zoekopdracht naar accommodaties in Breda. 38% van deze verhuurders heeft een stukje over zichzelf geschreven. Zij werden allen beoordeeld met een score van 4,5^e ster of 5 sterren. Deze stukken tekst hebben betrekking op de hobby's die mensen hebben of over de accommodatie die zij aanbieden. De meeste stukken tekst zijn één of twee regels lang, sommige zijn wat langer. Meer dan de helft van de mensen hebben in hun profiel aangegeven waar ze op school zitten, een derde geeft aan waar hij/zij werkt en weer een derde geeft aan welke talen zij spreken. Vijf van de achttien profielen geeft niets weer in dit blok. De meerderheid maakt dus geen gebruik van de *affordances* om zichzelf op een persoonlijke manier te presenteren. Wel hebben alle mensen een uitgebreide beschrijving van de accommodatie die zij beheren. De gebruikers zelf leggen dus meer focus op de constructie van een profiel die het mogelijk maakt om de dienst uit te kunnen voeren. Indien verhuurder en huurder met elkaar de dienst willen uitwisselen moet de huurder enkele vragen beantwoorden. Door deze informatie-uitwisseling ontstaat een eerste indruk van elkaar en die is volgens Airbnb van belang voor de verdere communicatie tussen partijen. Door deze *affordance* wordt de gebruiker gestuurd zodat een huurder niet te veel maar ook niet te weinig informatie deelt, hiervoor biedt Airbnb richtlijnen door vragen voor te stellen die het best beantwoordt kunnen worden. Dit is zichtbaar in afbeelding 8.

Zeg hallo tegen je verhuurder en vertel waarom je komt:

Op familie- of vriendenbezoek? Wil je dingen bezichtigen? Dit helpt je verhuurder zich op je komst voor te bereiden.

Bericht vereist.

Afbeelding 8 – voorstellen aan verhuurder⁴⁴

⁴⁴ Airbnb,
“https://www.airbnb.nl/payments/book?s=dfD_meGA&hosting_id=12488400&code=E98ARD&tab=0,”
accessed June 5, 2016,
https://www.airbnb.nl/payments/book?s=dfD_meGA&hosting_id=12488400&code=E98ARD&tab=0.

Om *identity trust* te genereren over gebruikers laat Airbnb participanten via het reputatiesysteem recensies schrijven over elkaar. Deze *affordance* zorgt er voor dat de gebruiker op zijn eigen manier kan formuleren hoe zijn ervaring met een verhuurder is, deze mogelijkheid is minimaal gemedieerd door Airbnb. Om te kijken of deze recensies waarheidsgetrouw zijn, zijn door middel van de tekstuele analyse de gemiddelde reputatiescores van de verschillende categorieën vergeleken met de content van de recensies. Er is specifiek gefocust op twee profielen van het corpus, één van een verhuurder die een 5-sterren beoordeling behaalde en één die gemiddeld 3,5^e ster kreeg en op enkele punten relatief gezien slecht heeft gescoord.

Het profiel dat is beoordeeld met een 5-sterren score suggereert perfectie. Het enige criterium waar deze persoon minder goed (4,5^e ster) op heeft gescoord is 'waarde'. Dit betreft de prijs-kwaliteitverhouding en dit geeft aan dat de accommodatie wellicht net iets te goedkoop of te duur gevonden wordt voor de kwaliteit die wordt geleverd. De recensies zijn erg positief wat overeenkomt met de uiteindelijke 5-sterren score. Meer dan de helft van de recensies opent met een positieve opmerking over de verhuurder. De categorieën die Airbnb aanhaalt voor beoordeling zijn ook terug te zien in de geschreven recensies. Er ligt een focus op de verhuurder, informatie over de kamer, locatie en hygiëne. Hiernaast valt op dat de verhuurder zelf niet reageert op de recensies.

Het profiel dat is beoordeeld met een gemiddelde score van 3,5^e ster scoort 4,5^e ster op de onderdelen communicatie, locatie en check-in. Lager scoort zij op het onderdeel nauwkeurigheid (4 sterren), nog wat lager op het onderdeel waarde (3,5^e ster) en het laagst op het onderdeel schoon waar zij gemiddeld wordt beoordeeld met 3 sterren. Iedere recensie geeft aan dat de locatie van de accommodatie en de faciliteiten van de kamer goed zijn. Het grote probleem aan de accommodatie lijkt de hygiëne te zijn, er zouden muizen zijn. Dit is ook terug te zien bij haar beoordeling op het onderdeel 'schoon?' wat maar 3 sterren bedraagt. Wederom ligt focus op informatie over de kamer, locatie en hygiëne. De beheerder van de ruimte reageert enkel op de meest negatieve recensie. De recensie noemt zowel positieve aspecten (locatie en faciliteiten) als negatieve aspecten (hygiëne en communicatie). Dit is terug te zien in onderstaand citaat:

About the location: The flat is really well located (Breda center). The problem is that really loud music coming from the bar downstairs and from the disco behind the building. It was difficult to sleep and rest okay. Wednesday's is the only quiet night. About the building: The facade looks pretty nice.⁴⁵

De verhuurder verklaart vervolgens de negatieve punten en verwerpt deze. Het doel van

⁴⁵ Airbnb, "Ruime Design Studio Breda - Appartementen Te Huur in Breda," accessed June 5, 2016, <https://www.airbnb.nl/rooms/4249633?s=065NjSQk>.

haar reactie lijkt op deze manier het overhalen van toekomstige huurders om haar accommodatie te huren. Dit is terug te zien in onderstaand citaat.

Unfortunately I heard from David that he was very much bothered by loud music; David was staying there in summer months and apparently some pubs around left the door open and music was more loud that before. I had guests in this studio before and never got this complaint before (as you can see).⁴⁶

Zij schrijft een uitgebreide reactie om anderen in te lichten over de uitzonderlijke situatie waarin de negatieve huurder zich begaf. Over het algemeen formuleren gebruikers hun boodschap positief, ook al worden negatieve punten genoemd. Reacties van de verhuurder blijven achterwege tenzij een recensie negatief is. Dit is te zien op het gehele platform. Hierdoor lijkt het verhuren van de accommodatie voor verhuurders het belangrijkste doel voor interactie op het platform.

De reputatiescores zijn erg positief, dit is zichtbaar op het gehele platform. Dit kan komen door twee redenen. Ten eerste omdat eerdere reacties al positief zijn. Om dan een slechte recensie te geven betekent dat iemand, herkenbaar aan zijn/haar profiel, moet afwijken van de norm. Dit is voor velen moeilijk en wordt hierdoor weinig gedaan. Ten tweede kan dit komen door een werking van het gecentraliseerde reputatiesysteem. Een gebruiker ontvangt een openbare recensie als beide partijen, huurder en verhuurder, na een uitwisseling van de dienst over elkaar een recensie hebben ingevuld. Deze *affordance* zorgt er voor dat een gebruiker die bang is voor een slechte recensie er voor kan kiezen om zelf geen recensie te geven, dan wordt de (mogelijk) slechte recensie van de andere partij ook niet zichtbaar. Het reputatiesysteem is niet compleet transparant en waarheidsgetrouw op deze manier. Het kan essentiële onderdelen van iemands reputatie maskeren. Verder wordt aan een huurder gevraagd om de verhuurder een tip en pluspunt te geven. Deze informatie is niet openbaar en dit zorgt wederom voor een niet waarheidsgetrouwe afspiegeling van een verhuurder.

Context trust

Context trust omschrijft de mate waarin noodzakelijke systemen en instituties veiligheid en transactie ondersteunen tussen partijen. Dit is bij Airbnb terug te zien in het feit dat gebruikers erop vertrouwen dat in het reputatiesysteem de scores die worden gegenereerd representatief zijn. Echter is wel zichtbaar door de analyse die is uitgevoerd naar de berekening van gemiddelden bij het onderdeel *delegation trust* dat dit niet volledig representatief gebeurt. Hierin schaadt Airbnb de *context trust*.

⁴⁶ Ibid.

Hiernaast regelt Airbnb de betalingen voor de accommodaties. Zij ontvangen het geld van de huurder en zorgen dat dit bij de verhuurder komt. Met deze *affordance* moeten gebruikers er op vertrouwen dat dit op een juiste wijze gebeurt. Om de activiteiten bij Airbnb te kunnen bekostigen rekent Airbnb bij elke transactie die wordt gedaan servicekosten. Hier zijn zij transparant over en op deze manier weten gebruikers waar zij globaal voor betalen. Dit is te zien in afbeelding 9.

€40 Per Nacht		
Inchecken	Uitchecken	Gasten
05/05/2016	07/05/2016	4
Dit helpt ons bij het beheren van ons platform en services te bieden zoals 24/7 ondersteuning tijdens je reis. Het is inclusief BTW.		
Servicekosten	€12	
Totaal	€102	

Reservering Aanvragen

Afbeelding 9 – verklaring servicekosten⁴⁷

Ook moeten de gebruikers vertrouwen hebben in het systeem dat Airbnb hanteert om de verschillende accommodaties die naar voren komen bij een zoekopdracht op de kaart weer te geven. Hiervoor maken zij gebruik van een Google Maps plug-in. Dit is te zien in afbeelding 10. Dit is een gestandaardiseerde manier die veel mensen gebruiken en door deze manier te gebruiken genereert Airbnb vertrouwen dat de noodzakelijke systemen ondersteunend zijn. Op deze manier ontstaat de *affordance* voor gebruikers om de systemen te gebruiken zonder dat zij hier voor het systeem eerst moeten doorgronden om het te kunnen begrijpen.



Afbeelding 10 – Google Maps plug-in⁴⁸

⁴⁷ Airbnb, "Room with Oceanview :) Near Station - Huizen Te Huur in Breda."

⁴⁸ Airbnb, "Breda Vakantiewoningen & Vakantieappartementen - Airbnb."

Hoofdstuk 3 - conclusie

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvraag door conclusies te trekken uit de verkregen resultaten van de analyse. Hiernaast wordt aangegeven wat beperkingen van de onderzoeksmethode zijn en worden suggesties voor verder onderzoek aangehaald.

Affordances van het reputatiesysteem

De onderzoeksvraag die centraal staat bij dit onderzoek is: Hoe zorgt het reputatiesysteem van het platform Airbnb voor vertrouwen tussen haar gebruikers? Om deze te kunnen beantwoorden zijn twee subvragen gebruikt tijdens de analyse.

- Wat zijn de *affordances* in de *interface* van Airbnb?
- Hoe maken gebruikers gebruik van het reputatiesysteem?

De belangrijkste *affordances* die zijn gevonden tijdens de analyse die vertrouwen bewerkstelligen op het platform door middel van het reputatiesysteem zijn ten eerste het *superhost* systeem. Dit systeem zorgt er voor dat gebruikers zich positief kunnen onderscheiden van andere gebruikers. Hiernaast zorgt het gecentraliseerde reputatiesysteem er voor dat gebruikers sneller kunnen beslissen of zij interesse hebben in het bekijken van een accommodatie en in contact komen met een verhuurder. Het reputatiesysteem biedt inzicht in de totstandkoming van een gemiddelde reputatiescore en hierdoor kunnen gebruikers pluspunten en minpunten van een bepaalde advertentie onderscheiden. Verder hebben de gebruikers de mogelijkheid om een profiel te construeren waar zij ook verificaties toe kunnen voegen. Airbnb biedt richtlijnen voor deze constructie en voor verdere communicatie tussen gebruikers. Wel laat Airbnb haar gebruikers vrij bij het formuleren van een recensie over een gebruiker. Ook gebruikt het systeem van Airbnb gestandaardiseerde manieren van representatie. Dit is te zien in de mogelijkheden voor betalen, de sterrenscore en de manier om een accommodatie op de kaart te zoeken. Gemak van connectiviteit staat centraal bij een sociaal medium.⁴⁹ Door deze gestandaardiseerde manieren van representatie kunnen gebruikers het reputatiesysteem gemakkelijk begrijpen.

Gebruikers maken vervolgens voornamelijk gebruik van dit reputatiesysteem om *identity trust* te bewerkstelligen. Verhuurders zorgen zo voor het vertrouwen van een huurder in hen. Dit doen zij ten eerste door verificaties toe te voegen aan hun profiel, hierbij zijn het e-mailadres en het telefoonnummer dominant. Hiernaast construeren verhuurders een profiel passend bij hun accommodatie. De meeste informatie wordt verschaft over de accommodatie. De mogelijkheid om een persoonlijk stuk te schrijven wordt minimaal

⁴⁹ Zekanovic-Korona and Grzunov, "Evaluation of Shared Digital Economy Adoption: Case of Airbnb," 1793.

gebruikt. Hiernaast zorgen huurders er samen ook voor dat andere huurders goede beslissingen kunnen maken. Dit doen zij door recensies achter te laten na een bezoek. Deze recensies zijn positief geformuleerd en hebben vaak een hoge sterrenscore.

Vertrouwen op Airbnb en in Airbnb

Slee onderzocht verschillende reputatiesystemen en concludeerde dat vertrouwen niet alleen door beoordelingssystemen ontstaat, maar ook door de constructie van profielen.⁵⁰ Dit uit zich in verschillende *affordances* die zorgen voor verschillende soorten vertrouwen. De door Jøsang, Ismail en Boyd benoemde verschillende soorten vertrouwen hebben in het geval van Airbnb betrekking op vertrouwen tussen de gebruikers én vertrouwen van de gebruikers in Airbnb. De categorieën *provision*, *access* en *identity trust* hebben betrekking op vertrouwen tussen de gebruikers van Airbnb en dit vertrouwen wordt gemedieerd door Airbnb. Dit heeft veelal connectie met *reliability trust*, de persoonlijke waarschijnlijkheid waarmee een verhuurder verwacht dat een huurder een bepaalde actie uitvoert die voor hem van belang is.⁵¹

Onderzoek van Green naar reputatiesystemen bracht in kaart dat vertrouwen in de mediator van belang is.⁵² Bij Airbnb is dit duidelijk door de *affordances* die bijdragen aan *delegation* en *context trust*, het vertrouwen dat gebruikers in Airbnb hebben. Om dit te bewerkstelligen krijgt Airbnb het benodigde vertrouwen van gebruikers om te kunnen mediëren tussen huurders en verhuurders. Dit houdt veelal verband met *decision trust*, het vertrouwen om afhankelijk te zijn van iets of iemand anders in een bepaalde situatie met een gevoel van relatieve veiligheid, dit terwijl negatieve gevolgen mogelijk zijn. Gebruikers zijn afhankelijk van Airbnb.⁵³ Airbnb laat aan haar gebruikers zien dat zij te vertrouwen zijn.

Met het ontwerp van hun reputatiesysteem stuurt Airbnb op bepaald gedrag, maar hiernaast leggen zij ook macht bij de gebruiker neer. Dit is te zien in het systeem waarbij beide partijen een recensie moeten schrijven willen deze openbaar worden gemaakt. Zij vertrouwen erop dat beide partijen dit doen, zodat er meer recensies op het platform terecht komen.

De gebruiker in samenwerking met zijn accommodatie

Het onderdeel van het reputatiesysteem dat zich uit in een sterrenscore per gebruiker heeft een prominente plaats in de *interface*. Binnen het reputatiesysteem ligt de meeste focus op

⁵⁰ Slee, "Some Obvious Things About Internet Reputation Systems," 1.

⁵¹ Jøsang, Ismail, and Boyd, "A Survey of Trust and Reputation Systems for Online Service Provision," 619.

⁵² Green, "Trust and the Sharing Economy: A New Business Model," 1.

⁵³ Jøsang, Ismail, and Boyd, "A Survey of Trust and Reputation Systems for Online Service Provision," 620.

de score van een persoon in plaats van op een accommodatie. Dit is bijvoorbeeld terug te zien in het systeem van de *superhost* die focust op de verhuurder. Ook is dit terug te zien in de sterrenscore die geldt voor alle advertenties van een bepaalde verhuurder. Advertenties worden apart beoordeeld, maar het gemiddelde van deze advertenties heeft betrekking op de gebruiker en zo staat de gebruiker centraal. De categorieën die Airbnb hanteert waarop verschillende gebruikers elkaar beoordelen hebben ook een focus op de persoon. Bij andere hotelsites ligt meer focus op de accommodatie dan op de personen die het beheren.⁵⁴ Bij Airbnb is dit echter wel van belang aangezien vreemden met elkaar in contact komen en privé-eigendom gaan uitwisselen. Dit vereist vertrouwen, omdat er een inbreuk op iemands privacy wordt gedaan.

Deelnemers doen actief mee en geven samen invulling aan het reputatiesysteem. Dit heeft verband met het kenmerk van actieve participatie dat bij veel sociale media te zien is. Zij construeren een profiel en geven recensies. Het profiel dat wordt geconstrueerd door gebruikers is vooral bedoeld voor gedrag binnen de *community*. Dit komt overeen met de definitie volgens Dellarocas die een reputatiesysteem een informatiesysteem dat reputaties medieert en faciliteert binnen de context van de specifieke *community* noemt.⁵⁵ Dit is ten eerste te zien in het feit dat bij de verificaties maar een enkeling zichzelf verifieert door een link te leggen met een ander sociaal medium. Hiernaast delen personen meer informatie over de accommodatie dan over zichzelf en het delen van persoonlijke informatie lijkt ook geen indicator voor succes. Deze focus op de accommodatie wordt doorgezet in de recensies die gebruikers over elkaar schrijven. De meest genoemde elementen zijn namelijk de faciliteiten, locatie en hygiëne. Het reputatiesysteem van Airbnb legt focus op de gebruiker en probeert zo veel mogelijk informatie hierover te vergaren. Gebruikers eigenen dit zichzelf toe en leggen vooral focus op informatie die van belang is binnen de *community* voor de uitwisseling van de dienst.

Het positieve klimaat van Airbnb

Een nadeel van een reputatiesysteem volgens Resnick is dat negatieve feedback vaak achter blijft.⁵⁶ Dit is ook te zien bij Airbnb, er zijn veel hoge scores. Deze factor bepaalt hoe vertrouwen wordt geframed op Airbnb en is niet per se een nadeel. Prosperio en Byers concludeerden met hun onderzoek dat de gemiddelde beoordeling van Airbnb hoger is dan

⁵⁴ Zervas, Proserpio, and Byers, "A First Look at Online Reputation on Airbnb, Where Every Stay Is Above Average," 1.

⁵⁵ Dellarocas, "Designing Reputation Systems for the Social Web," 4.

⁵⁶ Resnick et al., "Reputation Systems," 47.

bij hotelaanbieders.⁵⁷ Dit komt door een wisselwerking van gedrag van gebruikers en *affordances* die Airbnb haar gebruikers biedt. Dit is te zien in het gecentraliseerde reputatiesysteem waarin zij positieve afronding van hoge scores van gemiddeldes hanteren, waardoor veel 5-sterren scores ontstaan. Airbnb beïnvloedt de hoge scores ook doordat zij in het systeem macht bij de gebruiker leggen die zelf kan bepalen of zij een mogelijk negatieve beoordelaar zelf ook een beoordeling geven en dus negatieve feedback riskeren. Een karakteristiek van een sociaal medium is openheid van communicatie.⁵⁸ Op Airbnb wordt dit gemaskeerd doordat niet alle recensies openbaar worden. Hiernaast blijft negatieve feedback vaak achter doordat het klimaat reeds is vastgesteld op het geven van hoge recensies. Om hier tegenin te gaan moet je bewust, met je foto erbij, een negatieve recensie geven en zo dus opvallen in de *community*. Dit is voor velen niet gewenst en hierdoor wijken weinig mensen af van de norm. In het geval van Airbnb resulteert dit zich in alsmaar meer positieve recensies.

Op deze manier lijkt Airbnb een platform waar de gebruikers erg tevreden zijn over elkaar en over het platform. Terwijl dit in de praktijk niet de waarheid hoeft te zijn. Slechte recensies resulteren veelal in een score van 3 sterren wat nog hoger is dan de helft van de 5 sterren. Wanneer het systeem gedistribueerd zou werken zou alles openbaar kunnen zijn, zowel tips en pluspunten die huurders aan verhuurders geven als slechte recensies die huurders plaatsen over verhuurders. Op deze manier kunnen mensen zelf beslissen en dit zal resulteren in een meer waarheidsgetrouw platform.

Desondanks zorgt het reputatiesysteem van het platform ervoor dat Airbnb kan groeien en meer mensen kan lokken om uiteindelijk zijn doel te bereiken; de *sharing economy* een *boost* geven waardoor mensen meer eigendommen gaan delen, overproductie van goederen tegen wordt gegaan en materialen worden hergebruikt wat weer resulteert in een verbeterde duurzaamheid voor onze aarde. Het doel van Airbnb is genereren van winst en ook vormgeven van de *sharing economy*. Bij het systeem wat zij hanteren is een wisselwerking te zien tussen aan de ene kant zorgen voor een positief klimaat om hun doel te bereiken en aan de andere kant het bewerkstelligen van vertrouwen tussen gebruikers, wat minder van belang lijkt. Toch biedt het reputatiesysteem genoeg handvaten voor gebruikers om vertrouwen te construeren om die dienst uit te voeren en in contact te komen met vreemden.

⁵⁷ Zervas, Proserpio, and Byers, "A First Look at Online Reputation on Airbnb, Where Every Stay Is Above Average," 1.

⁵⁸ Zekanovic-Korona and Grzunov, "Evaluation of Shared Digital Economy Adoption: Case of Airbnb," 1793.

Beperkingen onderzoek

Bij het uitvoeren van dit onderzoek is er gekozen voor een *affordance* analyse in combinatie met een tekstuele analyse. Op deze manier focust dit onderzoek niet op hoe de vertrouwensrelatie van gebruikers in Airbnb werkelijk vorm krijgt, maar op hoe Airbnb de vertrouwensrelatie wil helpen construeren en hoe vertrouwen tussen gebruikers op het platform vorm krijgt. Kwalitatieve interviews hadden in kaart kunnen brengen in welke mate gebruikers vertrouwen in Airbnb hebben. Dit gedrag is niet direct zichtbaar op het platform.

Hiernaast is er voor gekozen om het reputatiesysteem van Airbnb te onderzoeken binnen de mogelijkheden en reacties van het platform. Op Airbnb zijn geïmpliceerde gedragsnormen die de cultuur van het platform beïnvloeden. Door bijvoorbeeld te kijken naar de mening van gebruikers van Airbnb op externe websites kan duidelijk worden wat gebruikers vinden van het reputatiesysteem. Op deze manier kan een rijkere conclusie getrokken worden.

Suggesties voor vervolgonderzoek

Aansluitend op de beperkingen van dit onderzoek zou vervolgonderzoek de methode kunnen uitbreiden met interviews. Hierdoor kan worden gekeken hoe de vertrouwensrelatie van gebruikers in Airbnb is vormgegeven, oftewel hoe de *affordances* die *delegation* en *context trust* bewerkstelligen worden gebruikt.

Hiernaast kan een onderzoek worden gedaan naar de manier waarop gebruikers over Airbnb praten op externe websites. Met behulp van een tekstuele analyse en specifiek een interactie analyse kan worden gekeken hoe gebruikers over het systeem praten in een andere online omgeving. Opvallende zaken vanuit deze analyse kunnen worden bekeken, zoals bijvoorbeeld de werking van het *superhost* systeem. Dit kan het startpunt zijn voor de tekstuele analyse om zo de resultaten anders in kaart te brengen.

Literatuurlijst

Airbnb. "Anja's Profiel - Airbnb." Accessed June 5, 2016.

<https://www.airbnb.nl/users/show/11267872>.

———. "Breda Vakantiewoningen & Vakantieappartementen - Airbnb." Accessed June 5, 2016.

https://www.airbnb.nl/s/Breda?guests=2&checkin=08/07/2016&checkout=10/07/2016&search_by_map=true&sw_lng=4.69096579289851&sw_lat=51.5253104730845&ne_lng=4.8526708099883535&ne_lat=51.63269808815725&zoom=12&ss_id=simgmm88&ss_preload=false&source=bb&s.

———. "Design Studio Met Havenzicht - Appartementen Te Huur in Breda." Accessed June 5, 2016. <https://www.airbnb.nl/rooms/2118072>.

———. "Foto's, Symbool En Video." Accessed June 5, 2016.

<https://www.airbnb.nl/users/edit/73953107?section=media>.

———. "Hoe Word Ik Een Superhost? | Airbnb Helpcentrum." Accessed June 5, 2016.

<https://www.airbnb.nl/help/article/829/how-do-i-become-a-superhost>.

———. "Hoe Worden de Zoekresultaten Bepaald? | Airbnb Helpcentrum." Accessed June 1, 2016. <https://www.airbnb.nl/help/article/39/how-are-search-results-determined>.

———.

"https://www.airbnb.nl/payments/book?s=dfD_meGA&hosting_id=12488400&code=E98ARD&tab=0." Accessed June 5, 2016.

https://www.airbnb.nl/payments/book?s=dfD_meGA&hosting_id=12488400&code=E98ARD&tab=0.

———. "Logeren in Het Mooiste Stukje Breda - Appartementen Te Huur in Breda." Accessed June 5, 2016. <https://www.airbnb.nl/rooms/10649257>.

———. "Over Ons." Accessed June 1, 2016. <https://www.airbnb.nl/about/about-us>.

———. "Profiel - Airbnb," n.d.

———. "Recensies." Accessed June 5, 2016.

<https://www.airbnb.nl/users/reviews/73953107>.

———. "Referenties." Accessed June 5, 2016.

<https://www.airbnb.nl/users/references/73953107>.

———. "Room with Oceanview :) Near Station - Huizen Te Huur in Breda." Accessed June 5, 2016.

<https://www.airbnb.nl/rooms/4657830?checkin=08/07/2016&checkout=10/07/2016&guests=2&s=iXzbM4SG>.

———. "Ruime Design Studio Breda - Appartementen Te Huur in Breda." Accessed June 5, 2016. <https://www.airbnb.nl/rooms/4249633?s=065NjSQk>.

- . “Vertrouwen En Verificatie.” Accessed June 5, 2016.
https://www.airbnb.nl/users/edit_verification/73953107.
- . “Wat Is Een Superhost? | Airbnb Helpcentrum.” Accessed June 1, 2016.
<https://www.airbnb.nl/help/article/828/what-is-a-superhost>.
- Berger, Arthur A. “Semiotic Analysis.” In *Media Analysis Techniques*, 3–42. Sage Publications, 2012. doi:10.1080/02529201003794957.
- Couts, Andrew. “Terms & Conditions: Airbnb Makes Everything Your Problem.” *Digital Trends*, November 4, 2012. <http://www.digitaltrends.com/web/terms-conditions-airbnb/>.
- Davidson, Lauren. “Mapped: How the Sharing Economy Is Sweeping the World.” *The Telegraph*, September 23, 2015.
- Dellarocas, Chrysanthos. “Designing Reputation Systems for the Social Web.” *SSRN Electronic Journal*, 2010, 3–11. doi:10.2139/ssrn.1624697.
- Dyal-Chand, Rashmi. “Regulating Sharing: The Sharing Economy as an Alternative Capitalist System.” *Tulane Law Review* 90, no. 2 (2015): 241–309.
<http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/tulr90&id=271&div=13&collection=journals>.
- Frey, Lawrence R., Carl H. Botan, and Gary L. Kreps. “Textual Analysis.” In *Investigating Communication: An Introduction to Research Methods*, 225–56, 1999.
<http://books.google.com/books?id=4pThAAAAMAAJ&pgis=1>.
- Gibson, J. J. *The Ecological Approach to Visual Perception. Of Experimental Psychology Human Perception and*. Vol. 39, 1979.
- Green, Charles H. “Trust and the Sharing Economy: A New Business Model,” n.d.
- Jøsang, Audun, Roslan Ismail, and Colin Boyd. “A Survey of Trust and Reputation Systems for Online Service Provision,” 2006. doi:10.1016/j.dss.2005.05.019.
- Morozov, Evgeny. “The Rise of Data and the Death of Politics.” *The Guardian*, 2014.
- Norman, Donald A. *The Design of Everyday Things*. New York: Doubleday, 1988.
- Resnick, Paul, Ko Kuwabara, Richard Zeckhauser, and Eric Friedman. “Reputation Systems.” *Communications of the ACM* 43, no. 12 (2000): 45–48. doi:10.1145/355112.355122.
- Rick, Torben. “No Sharing Economy without Social Media.” *Meliorate*, April 18, 2013.
<http://www.torbenrick.eu/blog/strategy/no-sharing-economy-without-social-media/>.
- Slee, Tom. “Some Obvious Things About Internet Reputation Systems,” 2013.
http://tomslee.net/wordpress/wp-content/uploads/2013/09/2013-09-23_reputation_systems.pdf.
- TED,. *How Airbnb Designs For Trust | Joe Gebbia*. Video, 2016.
<https://www.youtube.com/watch?v=16cM-RFid9U>.

Teubner, Timm. "Thoughts on the Sharing Economy." In *Multi Conference on Computer Science and Information Systems*, edited by Piet Kommers, Pedro Isaías, Claire Gauzente, Miguel Baptista Nunes, Guo Chao Peng, and Mário Macedo. Lisbon: International association for development of the information society, 2014.
https://im.iism.kit.edu/downloads/EC_2014_Sharing.pdf.

Zekanovic-Korona, Ljiljana, and Jurica Grzunov. "Evaluation of Shared Digital Economy Adoption: Case of Airbnb." In *2014 37th International Convention on Information and Communication Technology, Electronics and Microelectronics, MIPRO 2014 - Proceedings*, 1574–79, 2014. doi:10.1109/MIPRO.2014.6859816.

Zervas, Georgios, Davide Proserpio, and John Byers. "A First Look at Online Reputation on Airbnb, Where Every Stay Is Above Average," 2015.
http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2554500.

Bijlage 1 – corpusmateriaal *affordance* analyse


Pagina die wordt getoond wanneer een zoekopdracht uit wordt gevoerd naar een mogelijke accommodatie

The screenshot displays the Airbnb search interface for Breda. At the top, the search bar shows 'Breda' and navigation links for 'Word Verhuurder', 'Help', 'Aanmelden', and 'Inloggen'. The search parameters are set to '08/07/2016' to '10/07/2016' for '2 gasten'. The accommodation type is 'Gehele woning/appartement'. A price range slider is set from '€9' to '€1000+', with a '€86 Gemiddeld' marker. A 'Meer filters' button is visible. A warning message states: 'Alleen 29 accommodaties over voor deze data. We raden je aan snel een plek te boeken.' Below this, two listings are shown: 'Royaal appartement vlak bij centrum' (€60, 3 reviews) and 'Logeren in het mooiste stukje Breda' (€60, 19 reviews). On the right, a map of Breda shows various neighborhoods with red price markers ranging from €45 to €78.0. The map includes labels for neighborhoods like Strikberg, Hoge Vucht, and Breda, and major roads like A16 and A27.


Afbeelding 11 – pagina na zoekopdracht naar mogelijke accommodaties⁵⁹


⁵⁹ Airbnb, "Breda Vakantiewoningen & Vakantieappartementen - Airbnb."

Pagina van een accommodatie



[Word Verhuurder](#)
[Help](#)
[Aanmelden](#)
[Inloggen](#)





Logeren in het mooiste stukje Breda

Breda, Noord-Brabant, Nederland ★★★★☆ 19 recensies

woning/appartement

2 gasten

1 slaapkamer



1 bed


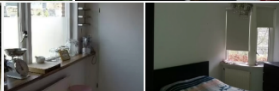
Over deze ruimte

Fijn appartement in het Ginneken in Breda. Op loopafstand van het bos, de Mark en gezellige terrasjes. Tien minuutjes fietsen van het centrum. In het appartement een lekker bed, woonkamer en keuken en een badkamer met bad.

[Contact met Verhuurder](#)

De Ruimte	Aantal personen: 2 Bedkamers: 1 Bed type: Echt bed Slaapkamers: 1	Bedden: 1 Woning type: Appartement Kamer type: Gehels woning/appartement
Voorzieningen	Keuken Internet	TV Basisbehoefte + Meer
Prijzen	Extra personen: Geen kosten Wekelijkse korting: 20% Maandelijke korting: 30%	Annulering: Flexibel Weekendprijs: €60 / nacht
Beschrijving	Fijn appartement in het Ginneken in Breda. Op loopafstand van het bos, de Mark en gezellige terrasjes. Tien minuutjes fietsen van het centrum. In het appartement een lekker bed, woonkamer en keuken en een badkamer met bad.	
Beschikbaarheid	Minimum verblijf 1 nacht Bekijk Kalender	

€60 Per Nacht

Inchecken	Uitchecken	Gasten
08/07/2016	10/07/2016	2

Inchecken	Uitchecken	Gasten
08/07/2016	10/07/2016	2

€60 x 2 nachten €120

Servicekosten €14

Totaal €134

Reservering Aanvragen

[Bewaren in Wish List](#)

42 reizigers bewaarden deze plek

E-mail
 Messenger
 Meer

[Meld deze ruimte](#)

19 Recensies ★★★★☆

Samenvatting	Nauwkeurigheid ★★★★☆ Communicatie ★★★★☆ Schoon? ★★★★☆	Locatie ★★★★☆ Check-in ★★★★☆ Waarde ★★★★☆	
--------------	--	--	--

Vertaal recensies in het Nederlands



Heel aardig contact met Anja en fijn huisje met bad zelfs!

juni 2016 [Nuttig](#)



A great location in a really nice area of Breda. This area has nice little shops, restaurants, bars and a square where you can sit outside with a drink and enjoy the sun. Also close to the forest where you can have a walk. The city center is just a 15 minutes walk.

mei 2016 [Nuttig](#)



Es lief alles genz problemlos! Netter persönlicher Empfang und entspannte Atmosphäre! Das Apartment ist sehr schön und gut gelegen, konnten kostenlos auf der Straße parken!

- Maria mei 2016 Nuttig

appartement très agréable, spacieux, lumineux et confortable. Le quartier est calme, on y trouve une boulangerie et des bars et restaurants à proximité. Anja est très sympathique et disponible
- Françoise mei 2016 Nuttig

Het appartement lag absoluut in een mooi stukje van Breda! Restaurants en cafés op loopafstand en met de fiets waren we binnen een kwartier in het (mooie en gezellige) centrum. Het appartement was ruim genoeg voor twee personen, van alle gemakken voorzien en schoon. Anja is een vriendelijke gastvrouw, ze reageert vlot en we konden goed met haar overleggen!
- Bart mei 2016 Nuttig

Heerlijk om voor een weekend je plekje in 't Ginneken te hebben! Een fris en licht appartementje en van alle gemakken voorzien, midden in de mooiste wijk van Breda.
- Constance april 2016 Nuttig

Het appartement was licht, schoon en prima ingericht

1 2 3 >

Je Verhuurder



Anja
 Breda, Nederland · Lid sinds januari 2014
 Responscijfers: **100%**
 Reactietijd: **binnen een uur**

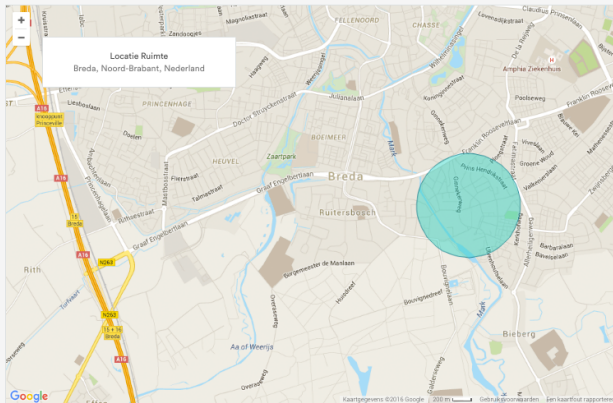
19 Recensies

Contact met Verhuurder

Sociale Connecties

Ben jij of een van je vrienden verbonden met deze verhuurder?

Anmelden via Facebook



Vergelijkbare Advertenties

- €60**

Royal appartement vlak bij ...
 Privé Kamer — 2.9 kilometers verwijderd
- €36**

Leuke 2p kamer in hartje Ett...
 Privé Kamer — 11.0 kilometers verwijderd
- €45**

Ruime kamer in centrum Oos...
 Privé Kamer — 10.0 kilometers verwijderd

Ontdek andere opties in en rondom Breda

Meer verblijfplaatsen in Breda: Huizen · Bed & Breakfasts · Loft's · Villa's · Appartementen
 Mensen verblijven ook in Amsterdam · Keulen · Brussel · Antwerpen · Düsseldorf · Isalles · 's-Hertogenbosch · Amstelveen · Egmond aan Zee · Laren · Schoorl

Nederlands | EUR |
 Bedrijf (Over Ons, Vacatures, Media, Blog, Help, Beleid, Hulp bij Rampen, Voorwaarden & Privacy) |
 Ontdekken (Vertrouwen & Veiligheid, Reistagoed, Airbnb Selectie, Mobiel, Airbnb Actie, Zakentreizen, Sitemap) |
 Verhuren (Waarom Verhuren, Gastvrijheid, Verantwoord Verhuren, Veiligheid in Huis, Direct Reserveren)

Afbeelding 12 – pagina van een accommodatie

⁶⁰ Airbnb, “Logeren in Het Mooiste Stukje Breda - Appartementen Te Huur in Breda,” accessed June 5, 2016, <https://www.airbnb.nl/rooms/10649257>.

Pagina van een gebruiker

airbnb Waarheen? Word Verhuurder Help Aanmelden Inloggen

Hallo, ik ben Anja!

Breda, Nederland · Lid sinds januari 2014

Rapporteer deze gebruiker

19 Recensies

Verificaties

- E-mailadres Geverifieerd
- Telefoonnummer Geverifieerd
- Beoordeeld 38
- 19 Recensies

Over mij

School
HBO Maatschappelijk Werk, HBO Journalistiek

Werk
Hoofdredacteur Landpark tv, Freelance camjo Omroep Zeeland, Freelance verslaggever Studio040

Talen
English, Español, Nederlands

Recensies (19)

Recensies van Gasten

- Eime** · Van Rotterdam, Nederland · juni 2016
Heel aardig contact met Anja en fijn huisje met bad zelfs!
- Anniek** · Van Hilversum, Nederland · mei 2016
A great location in a really nice area of Breda. This area has nice little shops, restaurants, bars and a square where you can sit outside with a drink and enjoy the sun. Also close to the forest where you can have a walk. The city center is just a 15 minutes walk.
- Maria** · Van Duitsland · mei 2016
Es lief alles ganz problemlos! Netter persönlicher Empfang und entspannte Atmosphäre! Das Apartment ist sehr schön und gut gelegen, konnten kostenlos auf der Straße parken!
- Françoise** · Van Saizerais, Frankrijk · mei 2016
appartement très agréable, spacieux, lumineux et confortable. Le quartier est calme, on y trouve une boulangerie et des bars et restaurants à proximité. Anja est très sympathique et disponible
- Bart** · Van Utrecht, Nederland · mei 2016
Het appartement lag absoluut in een mooi stukje van Breda! Restaurants en cafés op loopafstand en met de fiets waren we binnen een kwartier in het (mooie en gezellige) centrum. Het appartement was ruim genoeg voor twee personen, van alle gemakken voorzien en schoon. Anja is een vriendelijke gastvrouw, ze reageert vlot en we konden goed met haar overleggen!
- Constance** · Van Zandvoort, Nederland · april 2016
Heerlijk om voor een weekend je plekje in 't Ginneken te hebben! Een fris en licht appartementje en van alle gemakken voorzien, midden in de mooiste wijk van Breda.
- Aukje** · Van Wageningen, Nederland · april 2016
Het appartement was licht, schoon en prima ingericht
- Lisette** · De ontvangst door Anja was vriendelijk en ze had aan alles gedacht, tot en met een schaal met lekker fruit, erg gastvrij. De woning was schoon en netjes en de locatie in 't Ginneken is inderdaad mooi, leuk om vlakbij terrasjes en winkeltjes te vinden en ook een supermarkt aan het eind van de straat.
- Marnix** · Alles was top op orde. Appartement was typische nieuwbouw uit begin jaren 80, keurig schoon en opgeruimd. Contact vriendelijk en efficiënt. Zou weer boeken.
- Marjon** · Fijn app in een gezellig wijk van Breda! Lekker dichtbij winkels. Verder prima in orde.

[Bekijk meer](#)

Nederlands EUR

Bedrijf
Over Ons
Vacatures
Media
Blog
Help
Beleid
Help bij Rampen
Voorwaarden & Privacy

Ontdekken
Vertrouwen & Veiligheid
Reisgedrag
Airbnb Selectie
Mobiel
Airbnb Actie
Zakenreizen
Sitemap

Verhuren
Waarom Verhuren
Gastrijheid
Verantwoord Verhuren
Veiligheid in Huis
Direct Reserveren

Volg Ons Op

© Airbnb, Inc.

Afbeelding 13 – pagina van een gebruiker⁶¹

⁶¹ Airbnb, “Anja’s Profiel - Airbnb.”

Pagina's waarop een gebruiker zijn profiel kan vormgeven

Profiel bewerken

Foto's, Symbool en Video
Vertrouwen en Verificatie
Recensies
Referenties

[Bekijk profiel](#)

Verplicht

Voornaam

Achternaam
Dit wordt pas bekend gemaakt zodra je een bevestigde boeking bij een andere Airbnb gebruiker hebt.

Ik ben een

Wij gebruiken deze gegevens voor analyse en delen het nooit met andere gebruikers.

Gebortedatum

Wij gebruiken deze gegevens voor analyse en delen deze niet met andere gebruikers.

E-mailadres

Voorkeurstaal
We zullen je berichten in deze taal sturen.

Voorkeursvaluta
We zullen je prijzen in deze valuta tonen.

Woonplaats

Omschrijf Jezelf

Airbnb is gebouwd op relaties met anderen. Help andere mensen om jou beter te leren kennen.

Vertel hen over de dingen die jij leuk vindt: Wat zijn de vijf dingen waar je niet zonder kunt? Deel jouw favoriete reisbestemmingen, boeken, films, series, muziek, eten, etc.

Vertel hen hoe het is om jou als verhuurder of als gast te ervaren: wat is jouw stijl van reizen? Wat is je woonstijl en hoe verhuur je op Airbnb?

Vertel iets over jezelf: heb jij een levensmotto?

Optioneel

School

Werk

Tijdzone
Je eigen tijdzone.

Talen
+ Voeg meer toe
Voeg eventuele talen toe die anderen kunnen gebruiken om met jou op Airbnb te communiceren

BTW-nummer + Voeg BTW-nummer toe
Voor gebruikers in de Europese Unie of in andere landen waar de BTW van toepassing is, zal BTW op onze servicekosten ingehouden worden. Als je in een land woont waar het nodig is om BTW verplicht af te dragen, dan zal er geen BTW in rekening worden gebracht als je een geldig BTW-nummer invoert. [Bezoek de BTW Veelgestelde Vragen](#)

Contactgegevens voor Noodgevallen + Contact toevoegen
Geef ons Customer Experience team een contactpersoon door die we in geval van nood kunnen waarschuwen.

Verzendadres + Verzendadres toevoegen

Zakenreizen

Zakelijk E-mailadres

Emuodig zakenreizen declareren en accommodaties bekijken die Klaar zijn voor Zakenreizen.

[Bewaar](#)

Nederlands
EUR

Bedrijf
Over Ons
Vacatures
Media
Blog
Help
Beleid
Hulp bij Rampen
Voorwaarden & Privacy

Ontdekken
Vertrouwen & Veiligheid
Reisgedeelte
Airbnb Selectie
Mobiel
Airbnb Actie
Zakenreizen
Sitemap

Verhuren
Waarom Verhuren
Gastrijheid
Verantwoord Verhuren
Veiligheid in Huis
Direct Reserveren

Volg Ons Op

© Airbnb, Inc.

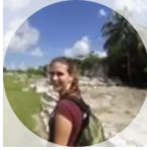
Afbeelding 14 – pagina 'Profiel bewerken'⁶²


⁶² Airbnb, "Profiel - Airbnb," n.d.


[Word Verhuurder](#)
[Berichten](#)
[Help](#)
[Rian](#)

[Dashboard](#)
[Inbox](#)
[Je Advertenties](#)
[Je Reizen](#)
[Profiel](#)
[Account](#)
[Reisgegoed](#)

Profiel Bewerken
Foto's, Symbool en Video
 Vertrouwen en Verificatie
 Recensies
 Referenties
[Bekijk profiel](#)

Profielfoto

 Duidelijke gezichtsfoto's zijn belangrijk voor verhuurders en gasten om elkaar te leren kennen. Het is niet leuk om te verhuuren aan een landschapsfoto! Upload daarom alsjeblieft een foto die duidelijk je gezicht laat zien.
[Neem een foto met je webcam](#)
[Upload een document vanaf je computer](#)

Mijn Symbool

Creëer je Symbool
 Met Creëer Airbnb kun je je eigen symbool maken voor 'thuis voelen' - zodat het je huis, je avonturen en je verhaal weergeeft. Deel je ervaringen, word lid van de community en breng je symbool tot leven.
[Nieuwe maken](#)

Profielvideo

Video Checklijst

- Wij houden van close-ups, maar ga niet met je neus in de camera zitten.
- Je hebt 30 seconden, dus doe je best om beknopt te zijn.
- Hou het licht voor je en niet achter je als je de foto maakt.
- Kijk recht in de camera om het persoonlijker te maken.
- Je krijgt de gelegenheid om je film te zien voordat deze geüpload wordt.

[Neem een nieuwe video op](#)

Je hebt nog geen videoprofiel opgenomen.

Vertel de community iets over jezelf
 Begin met uw naam en beantwoord een paar van de volgende vragen, of verzin zelf iets leuks!


- Waar kom je vandaan?
- Waar interesseer je je in?
- Wat doe je in je vrije tijd?
- Wat is een leuk feitje over jou?
- Noem een paar van je meest favoriete dingen.

Nederlands
 EUR

Bedrijf
 Over Ons
 Vacatures
 Media
 Blog
 Help
 Beleid
 Help bij Rampen
 Voorwaarden & Privacy

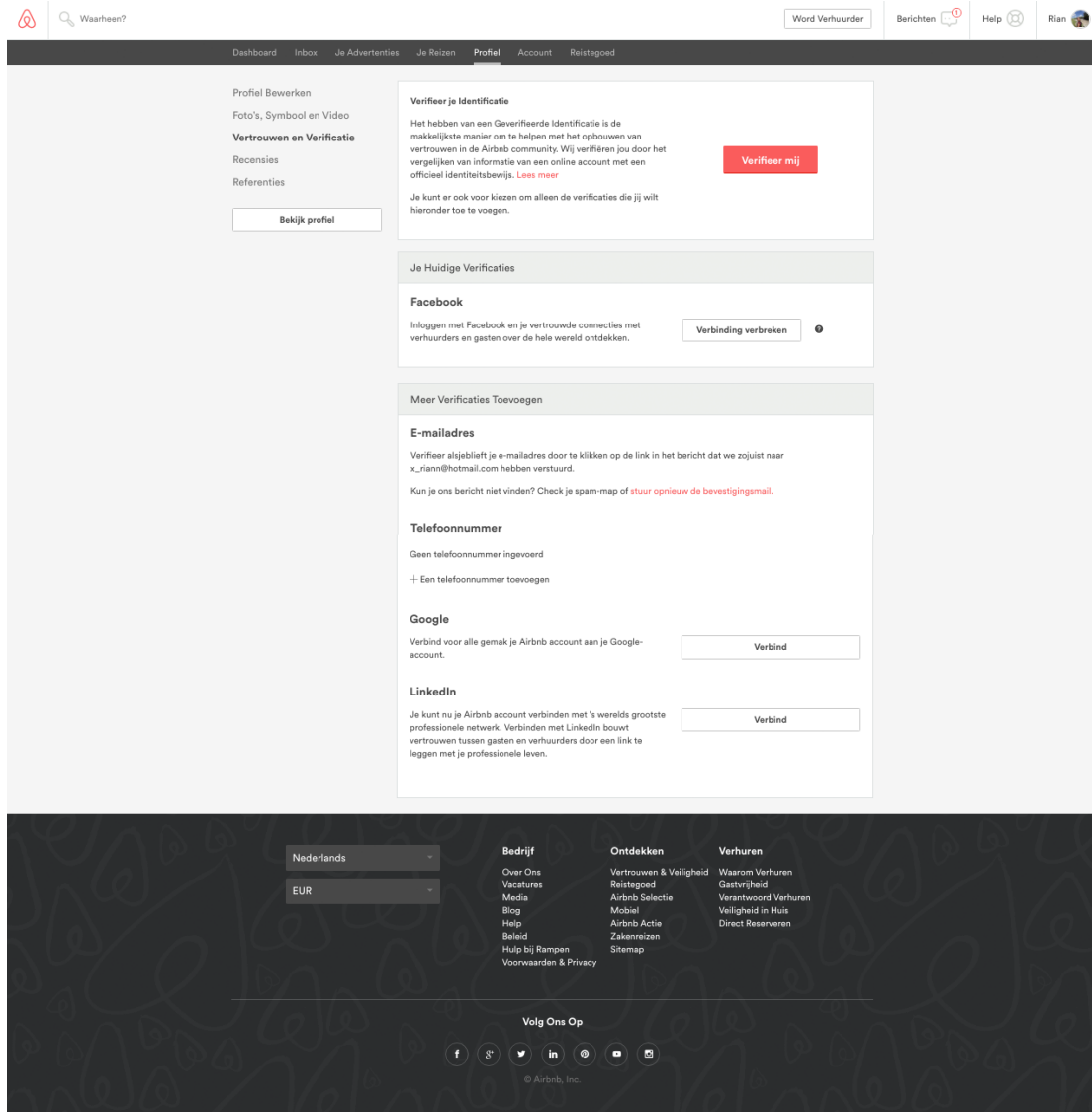
Ontdekken
 Vertrouwen & Veiligheid
 Reisgegoed
 Airbnb Selectie
 Mobiel
 Airbnb Actie
 Zakentreizen
 Sitemap

Verhuren
 Waarom Verhuren
 Gastvrijheid
 Verantwoord Verhuren
 Veiligheid in Huis
 Direct Reserveren

Volg Ons Op

 © Airbnb, Inc.

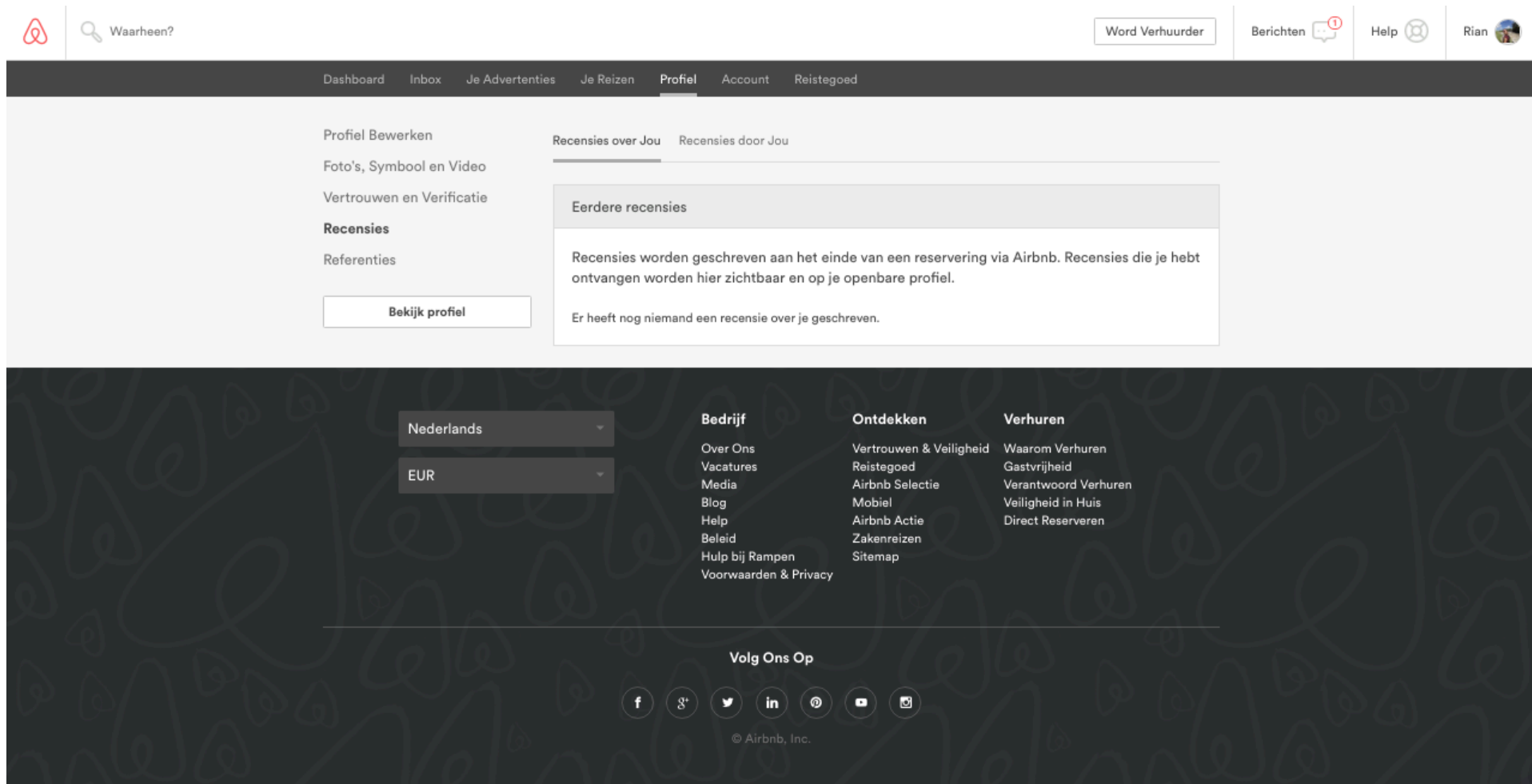
Afbeelding 15 – pagina 'Foto's, symbool en video'⁶³

⁶³ Airbnb, "Foto's, Symbool En Video," accessed June 5, 2016, <https://www.airbnb.nl/users/edit/73953107?section=media>.



Afbeelding 16 – pagina ‘Vertrouwen en verificatie’⁶⁴

⁶⁴ Airbnb, “Vertrouwen En Verificatie,” accessed June 5, 2016, https://www.airbnb.nl/users/edit_verification/73953107.



Afbeelding 17 – pagina 'Recensies'⁶⁵

⁶⁵ Airbnb, "Recensies," accessed June 5, 2016, <https://www.airbnb.nl/users/reviews/73953107>.

Wachten op a2.muscacha.com...

Afbeelding 18 – pagina 'Referenties'⁶⁶

⁶⁶ Airbnb, "Referenties," accessed June 5, 2016, <https://www.airbnb.nl/users/references/73953107>.