



# WhatsApp Messenger: Een cultuur van beschikbaarheid

## **Bacheloreindwerkstuk**

Communicatie- en informatiewetenschappen

Digitale communicatie

Begeleider dr. K.F. van Es

Rosemarij Zeeman (5713706)

18 juni 2018



**Universiteit Utrecht**

## Inhoudsopgave

|  |       |
|--|-------|
| Samenvatting   | p. 3  |
| Inleiding  | p. 4  |
| Technologie als vormgever van cultuur                      | p. 4  |
| Constructie van normen omtrent privacy                     | p. 5  |
| Definitie van privacy                                      | p. 6  |
| Privacy in de sociotechnische omgeving                     | p. 7  |
| Reconceptualisering van privacy door technologie           | p. 8  |
| Walkthrough onderzoeksmethode                              | p. 9  |
| Environment of expected use                                | p. 10 |
| Technologische walkthrough                                 | p. 11 |
| Disclosure: privé en publiek                               | p. 11 |
| Identiteit: zelf en de ander                               | p. 12 |
| Temporal: verleden, heden, toekomst                        | p. 14 |
| Temporal 2.0: nu, later of nooit                           | p. 15 |
| Conclusie & Discussie                                      | p. 17 |
| Literatuurlijst  | p. 19 |
| Verklaring kennisneming regels met betrekking tot plagiaat | p. 22 |
| Zelfbeoordeling  | p. 24 |

## Samenvatting

Wanneer gesproken wordt over privacyproblemen aangaande social media wordt veelal gedoeld op dataverzameling- en handel. Een impliciete bedreiging van privacy ligt echter besloten in het interface van technologie. Het interface zet aan tot een 'ideaal gebruik' van de applicatie en produceert zodoende normen die privacy impliceren. WhatsApp Messenger is gekozen als casus wegens populariteit en de persoonlijke insteek. Privacy is gedefinieerd middels Daniel Solove's model van privacy dat meerdere conceptualiseringen van privacy samenvoegt en wat gericht is op de instrumentele waarde van privacy. De applicatie is onderzocht middels de *walkthrough* onderzoeksmethode waarbij alle schermen van de applicatie zijn geanalyseerd. De analyse is gestuurd door het raamwerk van Palen en Dourish dat drie grenzen onderkent in privacyregulatie in de sociotechnische omgeving, namelijk de grens tussen welke informatie privé en publiek is, de grens tussen verschillende sociale relaties en de grens tussen het hebben of ontberen van controle over gedeelde informatie. Aan de hand van de analyse is een vierde grens toegevoegd betreffende de eis van beschikbaarheid vanuit de technologie en een behoefte aan onbereikbaarheid van de gebruiker. Deze norm van beschikbaarheid omvat de andere vastgestelde normen van immediacy, all-in or all-out eigendomsoverdracht doordat gebruikers gevraagd wordt hun tijd, aandacht en informatie beschikbaar te stellen voor contacten. Privacy wordt zodoende geïmpliceerd met een bedreiging van de waarden autonomie, vrijheid en intimiteit tot gevolg. WhatsApp is onderdeel van de huidige cultuur van 'beschikbaarheid' die geleid heeft tot een 'digitale aandachtscrisis' die verholpen zal moeten worden middels het ontwerp van alternatieve technologieën.

## **Inleiding**

Privacy is momenteel een veelbesproken onderwerp gezien de consternatie omtrent de nieuwe Wet op de Inlichtingen en Veiligheidsdiensten en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG Wet, 2018; Amnesty International, 2017). Ook sociale mediabedrijven krijgen de wind van voren aangaande dataverzameling en -handel (Van Noort, 2017). Deze ophef is gericht op falende gegevensbescherming en *data flows* achter het scherm van de gebruiker. Wat in deze conceptualisering van privacy buiten beschouwing blijft, is hoe schermen middels zorgvuldig ontworpen interfaces gebruik aansturen en zodoende normen produceren die privacy op impliciete wijze aantasten.

WhatsApp Messenger (2.18.79) vormt een zeer relevante casus voor een onderzoek naar privacy implicaties die besloten liggen in een interface. Het gebruikersaantal van de mobiele applicatie is in 2015 in Nederland vastgesteld op 9,8 miljoen (Oosterveer, 2016). Wereldwijd gebruikt ruim één miljard mensen de chatdienst (WhatsApp, z.d.-a). WhatsApp is één van de persoonlijker sociale media wegens de voornaamste gebruiksfunctie van privégesprekken. Het interface van een applicatie als deze die in dergelijke mate behoort tot de persoonlijke levenssfeer van de gebruiker kan hier een grote impact op hebben.

## **Technologie als vormgever van cultuur**

Volgens Peter-Paul Verbeek (2011) definieert de interactie tussen gebruikers en technologie de relatie tussen mens en wereld. Technologie medieert deze relatie door gebruik en ervaringen van mensen te sturen. Verbeek stelt daarom dat het design van technologieën inherent ethisch is doordat het aanzet tot zeker gedrag. Het interface van een technologie bepaalt namelijk niet enkel wat gebruikers kunnen doen, maar bovenal wat deze zouden moeten doen door de aandacht te vestigen op bepaalde functies en zekere vormen van gebruik tot de weg van de minste weerstand te maken. Mel Stanfill (2015) stelt daarom dat media een *productive power* zijn waarbij ze haar visie op de werking van 'power' ontleend aan Michel Foucault. Het is niet door de strikte regulatie van gebruik in termen van 'mogelijk' en 'onmogelijk', maar door het 'meer mogelijk' maken dat normen tot stand komen over het juiste en ideale gebruik van een applicatie. De aannames en ideeën die ten grondslag liggen aan dit zorgvuldige ontwerp van technologieën kunnen privacy impliceren. Technologieën zoals WhatsApp zijn dan ook geen passieve gebruiksvoorwerpen, maar actieve vormgevers van cultuur doordat deze sociale gebruiken en normen beïnvloeden en tot stand brengen.

*Center for Humane Technology* (z.d.-a) is een team van voormalig CEO's en insiders van technologiebedrijven die zich hebben gekeerd tegen de manipulatieve wijze waarop technologie mensenlevens overneemt en transformeert. Zo degradeert Snapchat vriendschap tot iets meetbaars middels *streaks* en dwingt YouTube onze tijd en aandacht af door de *autoplay*-functie (*Center for Humane Technology*, z.d.-b). De verslavende werking van deze technologieën is een maatschappelijk probleem wat mentale gesteldheid evenals sociale relaties aantast die voor een steeds groter deel door deze technologieën gemedieerd worden. WhatsApp wordt niet genoemd als voorbeeld maar is zeer waarschijnlijk geen neutrale technologie en gezien het gebruikersaantal vereist een applicatie met dergelijke reikwijdte de nodige aandacht.

### **Constructie van normen omtrent privacy**

Allereerst is een definitie van privacy geboden. Amerikaanse professor in recht en privacydeskundige Daniel Solove (2002) heeft het discours betreffende privacy van juristen, filosofen en sociologen onderzocht en hier zes conceptualisering van privacy in onderscheiden. Solove zet zich af tegen dergelijke essentialistische benadering die privacy slechts op abstract niveau definiëren zonder relatie tot de praktijk en stelt een pragmatische benadering voor die concrete situaties laat spreken voor wat privacy is. Privacy is sterk afhankelijk van context en zodoende dynamisch. Veranderingen in technologie reconceptualiseren privacy veelal ongemerkt en een onderzoek naar het interface van technologie kan inzicht geven in dit verborgen proces.

Middels de *walkthrough* onderzoeksmethode zal een systematische analyse worden uitgevoerd van alle schermen van de applicatie (Light, Burgess & Duguay, 2016). Deze methode is gebaseerd op de *Actor Network Theory* die stelt dat technologie niet slechts een *intermediary* hoeft te zijn in het netwerk van betekenisgeving en informatie niet enkel doorgeeft maar dat het de rol van *mediator* aan kan nemen en informatie zodoende transformeert (Latour, 2005). Deze transformerende werking wordt uitgeoefend middels *mediator characteristics* ofwel de technologische en culturele aspecten in de vormgeving van het interface die gebruik sturen.

Het onderzoeken van implicaties voor privacy is belangrijk omdat privacy zeer waardevol is. Sommige theoretici geloven dat privacy intrinsiek waardevol is en dat het waarborgen van privacy een middel en doel in zichzelf is. Solove (2002) gelooft echter in een instrumentele waarde van privacy. Privacy dient tot het behoud van individualiteit, reputatie, intimiteit, onafhankelijkheid, vrijheid en autonomie. Daarom gaat dit onderzoek niet enkel over hoe privacy geïmpliceerd wordt door een norm, maar wat dit betekent voor de vervulling van persoonlijke waarden.

Onderzoek naar de constructie van privacynormen in WhatsApp is nog niet eerder uitgevoerd. Wel is recentelijk een kwantitatief onderzoek gedaan naar de invloed van leesbewijzen in Facebook Messenger op de ervaring van privacy van gebruikers (Hoyle, Das, Kapadia, Lee & Vaniea, 2017). Hieruit bleek dat gebruikers privacy wordt ontzegd door hun gedrag zichtbaar te maken voor gesprekspartners wat leidt tot gevoelens van schuld en achterdocht wanneer geen antwoord wordt gegeven op een bericht. Wat echter ontbreekt is een interface-analyse die de sturende werking van de technologie inzichtelijk maakt om privacyproblemen te verklaren en mogelijk te verhelpen. Daarom wordt dit onderzoek geleid door de vraag: “Welke normen aangaande privacy worden geconstrueerd door de technologische en culturele eigenschappen van WhatsApp Messenger?”.

Voor de analyse is gebruik gemaakt van het raamwerk van Leysia Palen en Paul Dourish (2003) voor onderzoek naar privacyregulatie in de sociotechnologische omgeving en de wijze waarop dit regulatieproces gecompliceerd wordt door de dynamische context van de digitale wereld. Hun conceptualisering van privacy richt zich op de afwegingen die gebruikers maken bij het delen van informatie – welke informatie wel en niet wordt vrijgegeven, hoe deze informatie overkomt op anderen en hoe deze informatie anders geïnterpreteerd kan worden op een ander moment – en de persoonlijke waarden individualiteit, intimiteit en reputatie die daaraan verbonden zijn. Deze conceptualisering van privacy beperkt zich echter tot het informatieaspect en laat de door Solove (2002) geïdentificeerde visie op privacy als ‘het recht om alleen gelaten te worden’ en te doen wat iemand zelf wil als middel tot het behoud van autonomie en vrijheid buiten beschouwing. Op basis van de analyse is gebleken dat de technologie en vormgeving van WhatsApp aansturen op een norm van beschikbaarheid die de andere normen samenvat. Deze frictie tussen de wens onbereikbaar en beschikbaar te zijn kon niet ondervangen worden door het raamwerk van Palen en Dourish waardoor dit onderzoek hieraan een nader te verklaren noodzakelijke toevoeging doet

### **Definitie van privacy**

Solove (2002) onderscheidt zes discoursen van privacy in de literatuur die aan het onderwerp gewijd is. Ten eerste het reeds genoemde ‘recht om alleen gelaten te worden’ wat het belang benadrukt van de mogelijkheid om publicatie te voorkomen en je eigen leven in te delen (p. 1099). Ten tweede betreft ‘beperkte toegang tot zelf’ het creëren en waarborgen van een persoonlijke levenssfeer middels het tot op zekere hoogte verbergen van informatie (p. 1102). Ten derde richt ‘geheimhouding’ zich specifiek op informatieprivacy en de wens van mensen om informatie te verbergen (p. 1105). Het vierde discours ‘controle over persoonlijke informatie’ lijkt hier sterk op maar besteedt meer aandacht aan het recht om controle uit te oefenen op deze informatie omdat dit beschouwd wordt als onderdeel van een individu en zijn persoonlijkheid (p. 1109). Ten vijfde gaat

'*personhood*' hier dieper op in en stelt dat iemands individualiteit, waardigheid en autonomie in het geding komen wanneer informatie over hem wordt vrijgegeven zonder zijn toestemming (p. 1116). Ten zesde focust 'intimiteit' op het belang van privacy in het onderhouden van verschillende persoonlijke relaties met uiteenlopende gradaties van intimiteit die ieder vragen om een andere mate van openbaring (p. 1121).

Solove verzet zich tegen een essentialistische benadering van privacy waarin één aspect van het concept wordt benadrukt en voegt de zes discoursen samen om tot een allesomvattend begrip van privacy te komen. 'Allesomvattend' zal dit begrip echter nooit zijn aangezien privacy contextueel en dynamisch is en daardoor verschilt per situatie en periode afhankelijk van de geldende normen en gebruiken (p. 1092). Vandaar dat hij een pragmatische benadering voorstelt die privacy conceptualiseert aan de hand van de praktijk en niet blijft steken op het niveau van abstracte theorieën.

### **Privacy in de sociotechnische omgeving**

Solove (2002, p. 1032) noemt technologie als mogelijke oorzaak voor een reconceptualisering van privacy. Helen Nissenbaum (2010) erkent dat privacy in het sociotechnische landschap in het geding kan komen wegens de affordances van het sneller delen van meer informatie, evasieve surveillance en databases van aanzienlijk formaat. De normen aangaande privacy blijven volgens haar echter van kracht in de digitale leefomgeving. Nissenbaum onderscheidt twee normen die het behoud van *contextual integrity* garanderen: ten eerste of het gepast is om bepaalde informatie te delen in een zekere situatie met die betrokkenen en ten tweede hoe de *flow* van informatie zich vervolgens verspreidt. Gevoelige informatie die gedeeld wordt met een vriend is bijvoorbeeld niet bestemd voor anderen. Wanneer deze vriend deze informatie die in vertrouwen aan hem verteld is zonder medeweten van zijn vriend deelt met anderen en de flow van informatie dus naar een andere context voert waar deze niet thuishoort is *contextual integrity* evenals het vertrouwen gebroken.

Alice Marwick en dana boyd (2014) hebben als kritiek op deze theorie dat sociale contexten moeilijk bestempeld kunnen worden zijn als 'geschikt' en 'ongeschikt' en niet vast te pinnen zijn omdat deze geconstrueerd worden door alle betrokkenen. Daarnaast zijn contexten niet eenvoudig in te schatten omdat de ene persoon om te beginnen al meer controle heeft in die context dan de ander en de invloed die mediator characteristics uitoefenen op de situatie zaken meer compliceren dan betrokkenen zich bewust van zijn (p. 1064). Zo is het ongepast te reageren op een oude post van een Facebook-gebruiker doordat deze vervolgens getoond wordt op het nieuwsoverzicht van zijn of haar

vrienden. De post behoort tot een gepasseerde periode en door deze opnieuw te openbaren op een later moment in een volledig andere context wordt privacy geschonden.

Palen en Dourish (2003) typeren privacyregulatie als een dialectisch en dynamisch proces. Dialectisch, omdat het bepaald wordt door verwachtingen en ervaringen van de betrokkenen en dynamisch, doordat het stellen en verleggen van grenzen tussen privé en publiek een onophoudelijk proces is. 'Grenzen' ontstaan door spanningen tussen conflicterende doelen en belangen en kunnen verschuiven naargelang de context zich wijzigt. Technologie biedt volgens hen slechts de mogelijkheid expliciet gestelde parameters te stellen voor privacyregulatie waarmee niet of moeilijk ingespeeld kan worden op contextuele verschillen tussen conversaties.

Palen en Dourish identificeren drie verschillende soorten grenzen. Ten eerste *disclosure*, dit is de grens tussen wat privé en publiek wordt gemaakt met het oog op het beeld dat een gebruiker zo van zichzelf presenteert. Ten tweede identiteit, dit is de grens tussen 'zelf' en 'de ander' en betreft de verschillende sociale normen voor persoonlijke relaties die onderhouden worden middels het medium. Tot slot *temporal*, dit is de grens tussen verleden, heden en toekomst en de wijze waarop openbaringen uit deze domeinen elkaar beïnvloeden en iemands reputatie kunnen schaden. Dit onderzoek heeft hier de vierde grens *temporal 2.0* aan toegevoegd die de grens tussen de wens om onbereikbaar en beschikbaar te zijn ondervangt.

Marwick en boyd (2014) merken op dat privacy veelal wordt geconceptualiseerd als het beperken van toegang tot informatie. Dit idee ligt ook ten grondslag aan het raamwerk van Palen en Dourish (2003). In de huidige genetwerkte maatschappij is 'delen' echter de voorwaarde voor participatie. Het behouden van privacy volgens deze conceptualisering wordt dus reeds bemoeilijkt door de huidige cultuur en digitale revolutie. De vraag is of deze technologieën aangepast zullen worden of dat ons begrip van privacy moet worden bijgesteld.

### **Reconceptualisering van privacy door technologie**

Mediator characteristics sturen de interactie tussen gebruiker en technologie en bepalen zodoende aldus Verbeek (2011) de relatie tussen mens en wereld door vorm te geven aan ervaring en gebruik. Mediator characteristics kunnen besloten liggen in de indeling van het interface en de plaatsing van bepaalde functies die zo meer naar de voorgrond gebracht worden (Light, Burgess & Duguay, 2016). Andere mediator characteristics betreffen de vormgeving van het interface en culturele connotaties zoals de keuze voor een zekere benaming of symbolische betekenissen van kleur of vorm.



Een andere term voor mediator characteristics is affordances. Beide dienen de *productive power* van het interface om een ideaal gebruik te construeren dat verheven wordt tot normatief (Stanfill, 2015). Mel Stanfill onderscheidt drie type affordances. Ten eerste functioneel, dit draait om de aangeboden actiemogelijkheden en de constructie van 'de weg van de minste weerstand' (p. 1063). Ten tweede sensorisch, aangaande de vormgevingselementen waar de aandacht op gericht wordt (p. 1064). Tot slot cognitief, betreffende de semantische lading van labels die aan actiemogelijkheden gegeven worden (pp. 1063-1064).

De invloed die deze affordances en mediator characteristics uitoefenen op gebruikers wordt door Verbeek (2015) omschreven in mate van zichtbaarheid en kracht. De sturende werking kan onopgemerkt blijven of expliciet zijn in het geval van een pop-up scherm. Daarnaast kan deze invloed sterk zijn door onvermijdelijk te zijn of juist zwak in het tegenovergestelde geval. Een interessante affordance is de *default* ofwel de standaardinstelling. José van Dijck (2013, p. 32) ontmaskert de default als ideologische manipulatie. De default kan gewijzigd worden maar de gebruiker moet hier bewust voor kiezen aangezien dit veelal gedaan wordt op een aparte pagina met instellingen (p. 53). Doordat het uitschakelen van een default moeite vergt zal de meerderheid van de gebruikers deze ongewijzigd laten. De default illustreert de productive power om ongewenst gebruik niet onmogelijk maar wel moeilijk te maken.

### **Walkthrough onderzoeksmethode**

Middels de auto-etnografische *walkthrough* methode van Light, Burgess en Duguay (2016) zijn alle schermen van de applicatie WhatsApp Messenger (2.18.79) op een mobiel toestel ondersteund door Android 5.0.1 onderzocht. Deze onderzoeksmethode richt zich op de technologie van een applicatie en de wijze waarop deze cultureel bepaald evenals cultureel bepalend is. Zo zal gezocht worden naar mediator characteristics en affordances, ofwel de technologische en culturele eigenschappen die WhatsApp heeft als mediator waarmee het normen en sociale praktijken construeert (Light, Burgess & Duguay, 2016, pp. 13-14).

Allereerst is een analyse uitgevoerd naar het *environment of expected use* betreffende het ideale gebruik van de applicatie dat het bedrijf voor ogen heeft (p. 10). Dit betreft ten eerste de visie van het bedrijf aangaande welk doel hun applicatie dient en hoe deze gebruikt moet worden. Hiervoor is promotiemateriaal op de website van WhatsApp onderzocht worden evenals de pagina van WhatsApp in de appstore (p. 11). Ten tweede is het bedrijfsmodel van belang waaruit politieke en economische interesses blijken. Hiervoor is wederom de website onderzocht worden evenals gebruiksvoorwaarden en interviews met de directie (p. 12). Tot slot toont het beleid van het bedrijf

hoe ze hun doelstellingen willen halen en wat hiervoor verlangd wordt van de gebruiker. Dit is ontleend van de gebruiksvoorwaarden, het privacybeleid en de column *frequently asked questions* (p. 12-13).

De technologische walkthrough wordt onderscheiden in drie fases van gebruik waarvan bevindingen genoteerd worden in veldnotities. Ten eerste registratie, waarbij gekeken is naar standaardinstellingen en datgene waar de app toegang tot vraagt. Ten tweede alledaags gebruik, waarbij de *flow of activity* ofwel de volgorde van schermen en functies inzichtelijk is gemaakt. En tot slot het uitstellen en eindigen van gebruik van de app, waarbij onderzocht is welke elementen in het interface dit tegengaan en hoe aangemoedigd wordt tot gebruik (pp. 14-18).

De specifieke focus in dit onderzoek ligt op privacy. Het raamwerk van Palen en Dourish (2003) is leidend en aan de hand hiervan is de wijze waarop normen van gebruik privacy impliceren geïnterpreteerd. Dit betreft de informatie die de gebruiker gevraagd wordt te delen, hoe de app vormgeeft aan het onderhouden van sociale relaties en tot slot welke controle de gebruiker wordt gegeven over de informatie die hij deelt. Het pragmatische model van Solove (2002) biedt inzicht in welke vorm van privacy geïmpliceerd wordt door de normen en welke waarden zodoende verwikkeld raken. Aangezien de conceptualisering als 'het recht om alleen gelaten te worden' ontbreekt in het raamwerk van Palen en Dourish (2003) en dit juist van belang is om te achterhalen welk beroep de applicatie doet op de persoonlijke levenssfeer van de gebruiker zijn de implicaties voor deze vorm van privacy naast de drie grenzen onderzocht.

Gesprekken noch namen zullen worden prijsgegeven in veldnotities of voorbeelden om privacy te beschermen.

### **Environment of expected use**

WhatsApp (z.d.-a) heeft als missie om "mensen overal ter wereld zonder hindernissen met elkaar te laten communiceren". Dit wordt bereikt doordat de dienst "snel en eenvoudig" is (WhatsApp, z.d.-b). Daarnaast is WhatsApp (z.d.-a) "veilig" doordat de privacy van de gebruiker wordt bewaard middels *end-to-end* encryptie. Deze conceptualisering van privacy richt zich echter op de flow van informatie achter het scherm wat in dit onderzoek buiten beschouwing wordt gelaten.

Op de website van de app wordt gebruikers tips aangereikt hoe zij zich veilig kunnen voelen op WhatsApp (z.d.-c). Ten eerste hebben gebruikers aldus het bedrijf controle over hun gesprekken doordat zij zelf bepalen wat zij sturen aan wie. Daarnaast biedt WhatsApp controle over persoonlijke

informatie doordat zaken als een profielfoto inzichtelijk kunnen worden gemaakt voor iedereen, contacten of niemand. Het verschil tussen deze drie categorieën is echter zeer klein. De contactenlijst van WhatsApp wordt namelijk geïmporteerd uit de contactenlijst van de mobiele telefoon. Tussen deze contacten kan geen onderscheid worden gemaakt aangaande toegankelijkheid, tenzij een gebruiker ervoor kiest iemand te blokkeren waardoor geen enkele communicatie meer mogelijk is.

Een interessante uitspraak op de website is: “Blijf in contact met groepen en mensen die belangrijk voor je zijn, zoals je familie of collega’s.” (WhatsApp, z.d.-d). Er lijkt hier bewust gekozen te zijn om ‘vrienden’ te vervangen door ‘collega’s waar over het algemeen minder persoonlijk contact mee onderhouden wordt. WhatsApp richt zich sinds kort op het bedrijfsleven. Zo lanceerde het WhatsApp Business (2.18.101) voor kleine bedrijven om relaties te onderhouden met klanten. In een interview met *Forbes* zei het bedrijf het burgers makkelijk te willen maken om in contact te blijven met verschillende bedrijven en diensten via één medium (Olson, 2016). Zo wordt het medium waarmee gebruikers hun “meest persoonlijke momenten” delen aanzienlijk minder persoonlijk (WhatsApp, z.d.-b).

### **Technologische walkthrough**

De analyse is uitgevoerd en ingedeeld volgens het raamwerk van Palen en Dourish (2003) met de drie grenzen van privacyregulatie: disclosure, identiteit en temporal. Een vierde grens is toegevoegd om de spanning te ondervangen die het interface tot stand brengt voor het waarborgen van privacy als ‘het recht om alleen gelaten te worden’. Deze grens is ‘temporal 2.0’ genoemd omdat WhatsApp een beroep doet op de tijd en aandacht van de gebruiker.

#### *Disclosure: privé en publiek*

Waar de grens van disclosure gelegd wordt bepaalt hoeveel toegang medegebruikers hebben tot informatie. WhatsApp vraagt relatief weinig informatie van een gebruiker, namelijk naam, foto en info waarin de gebruiker zijn beschikbaarheid voor communicatie opgeeft. Daarnaast geeft WhatsApp informatie over een gebruiker aan medegebruikers, namelijk wanneer deze voor het laatst online was middels de ‘laatst-gezienfunctie’ en leesbewijzen die tonen dat hij berichten gelezen heeft. Dat deze informatie wordt vrijgegeven is ingesteld als default en deze default creëert een norm van *immediacy*.

Doordat medegebruikers getoond wordt of de gebruiker hun bericht gelezen heeft wordt deze gedwongen direct te reageren op dit bericht wanneer hij het gesprek opent. De invloed van de laatst-

gezienfunctie is verstrekkender en zet gebruikers ertoe aan te reageren op alle ontvangen berichten wanneer ze online zijn. Het laten uitblijven van een reactie wordt namelijk bemoeilijkt wanneer het contact kan zien dat hij gister nadat het bericht verstuurd is online is geweest en dus in de gelegenheid was om te antwoorden. Zodoende wordt middels deze twee functies de norm van immediacy gecreëerd.

De leesbewijzen communiceren duidelijkst het idee dat de 'ideale gebruiker' direct reageert op een bericht. Allereerst ziet een gebruiker een vinkje onderin het bericht verschijnen wanneer deze verstuurd is waarna hier een vinkje bijkomt als deze is ontvangen. Het afvinken hiervan betekent dat deze stappen in het communicatieproces succesvol zijn afgerond. Geïmpliceerd wordt dat het communicatieproces volledig is afgerond wanneer het contact reageert. Tot slot veranderen deze twee vinkjes van grijs naar blauw wanneer het bericht gezien is. Blauw symboliseert als kleur trouw en waarheid (Gage, 1995). De blauwe vinkjes brengen de waarheid aan het licht en dwingen trouw af door het onmogelijk te maken niet te reageren zonder over te komen als asociaal. De semiotische aspecten van deze affordances versterken de kracht van de invloed hiervan.

Leesbewijzen kunnen aan- en uitgeschakeld worden en de laatst-gezienfunctie kan van zichtbaarheid gewijzigd worden van iedereen naar contacten of niemand. Hierbij wordt echter in een omkaderde waarschuwing vermeld dat het uitschakelen van deze functies betekent dat de gebruiker deze informatie ook niet kan inzien van medegebruikers. WhatsApp geeft gebruikers hiermee een extra reden om de default ongewijzigd te laten. Een tweede reden om de functies niet uit te schakelen is dat het iets communiceert naar medegebruikers om af te wijken van het 'normale' gebruik. Een gebruiker die deze extra moeite neemt kan hierdoor overkomen als gereserveerd en teruggetrokken.

Deze norm van immediacy impliceert privacy volgens de conceptualisering van 'het recht om alleen gelaten te worden'. Gebruikers wordt het recht ontzegd hun eigen tijdsindeling te maken van wie zij wanneer antwoorden. Zodoende worden de autonomie en vrijheid van de gebruiker aan banden gelegd. Daarnaast zijn deze twee functies op impliciete wijze van invloed op de reputatie van een gebruiker omdat het afwijken van het genormaliseerde gedrag van immediacy gelijk staat aan asociaal en onacceptabel gedrag. Het uitschakelen van de functies duidt ook op het ontbreken van een sociaal karakter. De autonomie en vrijheid van de gebruiker zijn ondergeschikt aan de norm van immediacy indien hij wil overkomen als sociaal.

*Identiteit: zelf en de ander*

Doordat WhatsApp zich als medium heeft uitgebreid van communicatiemiddel voor vrienden en familie tot een veelzijdiger kanaal waar gebruikers contacten onderhouden met collega's en bedrijven wordt het grensregulatieproces van identiteit bemoeilijkt. Gebruikers moeten namelijk sneller schakelen tussen sociale rollen die behoren tot de verschillende contacten waarmee zij nu via één medium communiceren. Het interface van WhatsApp biedt gebruikers echter niet de gelegenheid voldoende te differentiëren tussen verschillende gebruikers in hun mate van toegankelijkheid en creëert in plaats daarvan een norm van *all-in or all-out*. Dit impliceert privacy als 'beperkte toegang tot zelf' en 'intimiteit'.

Toegang tot profielfoto, info en laatst-gezien kunnen zoals reeds vermeld bijgesteld worden van iedereen naar contacten en niemand. De optie 'contacten' staat vrijwel gelijk aan 'iedereen' ervan afgezien dat 'iedereen' mensen includeert waarvan de gebruiker het nummer niet heeft opgeslagen maar die zijn nummer wel hebben. Door 'iedereen' te wijzigen naar 'contacten' worden waarschijnlijk enkel mensen die het nummer via-via hebben gekregen buitengesloten of personen die overmatig geïnteresseerd zijn in de bewuste gebruiker. Doordat de lijst van contacten op WhatsApp is toegenomen in diversiteit wegens de uitbreiding naar het bedrijfsleven zouden meer differentiatiemogelijkheden aangaande toegankelijkheid en zichtbaarheid wenselijk zijn. Gebruikers zouden hun profielfoto waarop zij lachend met een glas bier in de ene hand en een sigaret in de andere waarschijnlijk liever voor hun werkgever afschermen. Hetzelfde geldt voor een gebruiker die zijn infofunctie waarmee zijn beschikbaarheid kan worden opgegeven heeft ingesteld als "aan het neuken". Dergelijke foto's of uitspraken kunnen beter achterwege gelaten worden wanneer deze beschikbaar zijn voor alle contacten.

Deze norm van algehele zichtbaarheid of algehele onzichtbaarheid leidt tot een gebrek aan 'beperkte toegang tot zelf'. Het menselijke verlangen naar het verbergen van bepaalde informatie wordt niet ingewilligd. Privacy wordt in deze conceptualisering gedefinieerd als een continuüm van privé tot publiek. Het continuüm dat WhatsApp creëert in het huidige interface loopt van wit direct over in zwart. Hierdoor kan ook niet worden voldaan aan een behoefte aan 'intimiteit'. Door verschillende gradaties in toegankelijkheid tot een persoon worden verschillende gradaties van intimiteit in stand gehouden. Een dergelijk onderscheid in intimiteit is nodig om verschillende persoonlijke relaties te onderhouden. WhatsApp creëert middels het interface echter een norm van *all-in or all-out*. In beide gevallen wordt de persoonlijke levenssfeer van een gebruiker gedegradeerd tot betekenisloos. Of iedereen deelt in de persoonlijke levenssfeer waardoor deze onpersoonlijk wordt. Of niemand deelt hierin waardoor betekenis niet gedeeld kan worden en deze in feite loos is.

Hetzelfde onderscheid zou gemaakt moeten worden voor de leesbewijzen die zelfs enkel aan- en uitgeschakeld kunnen worden en de laatst-gezienfunctie die de norm van immediacy tot stand brengen. Deze norm van immediacy geldt namelijk voor de communicatie met elk contact. De laatst-gezienfunctie zet gebruikers ertoe aan te reageren op al hun berichten wanneer ze online zijn. Deze norm verhindert gebruikers te bepalen hoeveel tijd ze besteden aan welk contact omdat de persoon waar volgens deze norm het meest mee gecommuniceerd moet worden degene is die het vaakst berichten stuurt. Het zijn wederom de autonomie, vrijheid en intimiteit van de gebruiker die hierdoor belemmerd worden en specifiek de handelingsvrijheid om zelf te bepalen aan wie de gebruiker zijn tijd en aandacht wil schenken.

*Temporal: verleden, heden, toekomst*

WhatsApp erkent gebruikers onvoldoende controle toe over persoonlijke informatie als gesprekken en profielfoto's omdat anderen de affordances geboden worden deze te delen met deze en gene en op te slaan op hun eigen mobiele telefoon. Gebruikers worden hierdoor hun eigendomsrechten van deze informatie ontzegd. Dit druist in tegen de conceptualisering van privacy als 'controle over persoonlijke informatie' en 'personhood' die beide persoonlijke informatie beschouwen als onderdeel van de persoonlijkheid en het wezen van een individu.

Allereerst biedt het interface in een chat contacten de mogelijkheid om berichten die een gebruiker aan hen stuurt te delen in andere chats. Ontvangen foto's kunnen zowel in andere chats als op andere sociale media gedeeld worden. Op de website van WhatsApp (z.d.-c) wordt beweerd dat gebruikers wel controle hebben over hun gesprekken doordat zij zelf bepalen wat zij sturen en aan wie. Deze informatie kan echter zonder medeweten en goedkeuring van de zender, ofwel zonder *informed consent*, gedeeld worden. Deze aanmoediging van het verspreiden van informatie aan anderen conflicteert met Nissenbaums (2010) normen van contextual integrity. Informatie wordt namelijk onttrokken aan de context waarin het gepast werd geacht deze te delen. Daarbij wordt gebruikers de controle ontnomen over hoe deze informatie zich verspreidt.

Sinds 27 oktober 2017 wordt gebruikers echter de mogelijkheid geboden verzonden berichten te verwijderen (NU.nl, 2017). Voorheen kon dit ook maar de berichten bleven zichtbaar voor de gesprekspartner. Deze nieuwe affordance duidt op een zekere mate van erkenning van de eigendomsrechten van de zender. Berichten kunnen echter slechts tot één uur na verzenden verwijderd worden. Privacy is contextueel en dynamisch zoals alle aangehaalde academici beamen en wat op één moment geschikt kan zijn om te delen met iemand hoeft dit op een later moment niet meer te zijn. Informatie die niet binnen een uur verwijderd is blijft voor onbepaalde tijd opgeslagen

op de telefoon van de ontvanger. Dit is de affordance van de digitale technologie: informatie blijft bewaard in de cloud en WhatsApp maakt regelmatig back-ups van alle chats. Zo ontstaat de norm dat wanneer iets gedeeld wordt dit automatisch eigendom wordt van de ontvanger.

Deze norm van een eigendomsoverdracht bij het delen van informatie wordt ondersteund door de default setting dat verzonden foto's opgeslagen worden op het mobiele toestel van de ontvanger. Als een gebruiker dit ongewijzigd laat in zijn instellingen worden alle met hem gedeelde foto's opgeslagen in zijn fotogalerij.

Foto's en berichten worden bewust gedeeld met specifieke contacten. Profielfoto's worden niet zozeer gedeeld met enkelen als wel openbaar gemaakt. Voor iedereen, contacten of niemand om precies te zijn. De affordances van WhatsApp bieden hyperlinks naar andere platformen waar deze profielfoto van een medegebruiker gedeeld kan worden. De actiemogelijkheid die echter bovenaan staat in de lijst van suggesties is om de profielfoto op te slaan op het eigen toestel. De norm van een eigendomsoverdracht is dus niet alleen van kracht wanneer informatie gedeeld wordt maar ook wanneer deze openbaar gemaakt wordt. Dit betekent dat alle contacten van een gebruiker recht hebben op het bezit van zijn profielfoto, zonder dat deze er toestemming voor heeft gegeven dat zijn foto wordt opgeslagen op andermans toestel. Daarnaast wordt de contactenlijst van gebruikers steeds uitgebreider en onpersoonlijker doordat WhatsApp zich is gaan richten op het bedrijfsleven.

De oplossing voor dit conflict met privacy is niet om meer mogelijkheden te bieden in het instellen van zichtbaarheid van profielfoto's. Privacy als 'beperkte toegang tot zelf' of 'geheimhouding' zijn niet zozeer aan de orde omdat het probleem niet ligt bij een onwelwillendheid om een profielfoto openbaar te maken of om foto's en berichten te delen. Het is privacy als 'personhood' en 'controle over persoonlijke informatie' die geïmpliceerd worden door de mediator characteristics van WhatsApp. Het probleem ligt namelijk bij het overdragen van de eigendomsrechten van de gebruiker en daartoe behorend zijn recht om controle uit te oefenen op de circulatie van zijn persoonlijke gegevens.

#### *Temporal 2.0: nu, later, nooit*

De spanning die bestaat in het reguleren van de temporal 2.0-grens komt voort uit het beroep dat WhatsApp doet op de beschikbaarheid van de gebruiker. De norm van immediacy draagt hier sterk aan bij door gebruikers te dwingen te reageren op alle ontvangen berichten zodra ze online zijn. Andere affordances die een norm van beschikbaarheid tot stand brengen zijn de infofunctie, het logo van WhatsApp en het feit dat WhatsApp een *instant messaging* dienst is. De norm van

beschikbaarheid impliceert privacy volgens de conceptualisering van 'het recht om alleen gelaten te worden' wat van invloed is op de autonomie en vrijheid van gebruikers.

In het interface van de infofunctie wordt gebruikers gesuggereerd deze te gebruiken om hun beschikbaarheid voor communicatie op te geven. Zo worden verschillende teksten gegeven die de gebruiker in kan stellen als zijn info waarvan 'beschikbaar' bovenaan de lijst staat met tot slot de mogelijkheid een eigen info op te geven. Wat opvalt aan deze suggestielijst van info's is dat afgezien van 'bezig', 'alleen noodoproepen' en 'kan niet praten, alleen WhatsApp' de resterende zeven info's slechts een reden vormen om maximaal acht hooguit negen uur niet beschikbaar te zijn ('in een vergadering', 'aan het sporten', 'aan het slapen', etc).

De norm van beschikbaarheid blijkt hiernaast ook uit het logo van de applicatie. Dit is het welbekende groene icoon van een ouderwetse telefoon die beter bekend is als de linkertoets op oude mobiele telefoons waarmee inkomende gesprekken aangenomen werden. Het WhatsApp-logo lijkt een kopie van dit icoon te zijn. De linkertoets staat naast de rechertoets, ofwel de rode telefoon die gebruikt wordt om inkomende gesprekken weg te drukken. De rode telefoon staat voor onbereikbaarheid, de groene telefoon symboliseert beschikbaarheid. Het logo zet gebruikers er op subtiële wijze toe aan niet te aarzelen met het reageren op inkomende berichten.

Zoals WhatsApp (z.d.-b) omschreven werd op de website is het gebruik ervan naast eenvoudig snel. WhatsApp is dan ook een instant messaging dienst waarbij berichten net als bij een telefoongesprek nagenoeg zonder vertraging uitgewisseld worden. Het verschil met een telefoongesprek is echter dat inkomende berichten niet afgewezen kunnen worden zonder ze te ontvangen. WhatsApp kan niet uitgezet worden zonder de internetverbinding of mobiele telefoon uit te schakelen. Ditzelfde geldt voor SMS en email. Maar bij email kan nog een dag of twee gewacht worden voordat een antwoord wordt gegeven. Bij SMS is deze norm strikter. Het is echter WhatsApp die de kroon spant als instant messaging dienst met een norm van immediacy.

De affordances van de infofunctie en het logo brengen op subtiële wijze een norm van beschikbaarheid tot stand. De invloed van de laatst-gezienfunctie en leesbewijzen die een norm van immediacy tot stand brengen is nagenoeg onontkoombaar. De enige manier om de norm van beschikbaarheid te vermijden is om de internetverbinding of mobiele telefoon uit te schakelen. Zodoende wordt afbreuk gedaan aan 'het recht om alleen gelaten te worden' doordat een krachtig beroep op de onbegrensde beschikbaarheid van gebruikers gedaan wordt. Dit perkt hun vrijheid



evenals hun autonomie in doordat hen de plicht gegeven wordt zo snel mogelijk te antwoorden wanneer zij een bericht ontvangen.

### **Conclusie & Discussie**

In antwoord op de onderzoeksvraag “Welke normen aangaande privacy worden geconstrueerd door de technologische en culturele eigenschappen van WhatsApp Messenger?” zijn verschillende normen geïdentificeerd waarvan de implicaties voor privacy zijn ingegeven door de door Palen en Dourish (2003) geformuleerde drie grenzen evenals door het model van privacy van Solove (2002). De frictie die ontstaat door de default setting van de applicatie in het reguleren van de disclosuregrens is dat informatie over het gebruik wordt gedeeld met medegebruikers waardoor een norm van immediacy tot stand wordt gebracht die de autonomie en vrijheid van gebruikers inperkt. Deze norm van immediacy impliceert ‘het recht om alleen gelaten te worden’.

Ten tweede wordt de regulatie van de identiteitsgrens bemoeilijkt door de constructie van de norm all-in or all-out die gebruikers geen mogelijkheid schenkt tot differentiatie van de contactenlijst die wegens de uitbreiding van WhatsApp naar het bedrijfsleven onpersoonlijker is geworden. Gebruikers moeten hierdoor privacy volgens de conceptualisering van intimiteit inboeten evenals het ‘recht om alleen gelaten te worden’ en zelf te bepalen hoeveel tijd zij schenken aan welk contact.

Ten derde construeert WhatsApp de norm dat wanneer persoonlijke informatie gedeeld of openbaar gemaakt wordt dit gepaard gaat met een eigendomsoverdracht. Dit belet de regulatie van de temporalgrens en faciliteert het breken van Nissenbaums (2010) normen van contextual integrity doordat medegebruikers aangemoedigd wordt informatie te delen en op te slaan op hun eigen mobiele toestel waardoor gebruikers hun eigendomsrecht evenals hun controle verliezen over deze informatie en de verspreiding ervan. Privacy volgens de conceptualisering van ‘personhood’ en ‘controle over persoonlijke informatie’ die beide persoonlijke informatie zien als onderdeel van het wezen van een individu en daarmee als zijn bezit worden door deze norm bedreigd.

Tot slot is een vierde grens toegevoegd aan het raamwerk van Palen en Dourish (2003) omdat privacy als zijnde ‘het recht om alleen gelaten te worden’ geïmpliceerd werd door de affordances van de technologie op een wijze die niet werd ondervangen door de andere drie grenzen. Zo lijkt de norm van immediacy onderdeel te zijn van een overkoepelende norm van beschikbaarheid die de tijd eist van gebruikers door hen de plicht op te leggen bereikbaar te zijn en zo snel mogelijk te reageren op inkomende berichten. Vandaar de naam ‘temporal 2.0: nu, later of nooit’ die het

grensregulatieproces omschrijft van het afwegen van wanneer gebruikers hoeveel tijd besteden aan WhatsApp.

Deze vierde norm van beschikbaarheid vat de andere drie normen samen doordat WhatsApp gebruikers vraagt hun tijd, aandacht en persoonlijke informatie beschikbaar te stellen. WhatsApp is geenszins een neutrale intermediary in het netwerk dat cultuur vormt maar is een mediator die meewerkt aan het bewerkstelligen van een cultuur van beschikbaarheid. Privacy lijdt hieronder en dit gaat ten koste van de intimiteit in relaties, de autonomie en vrijheid van gebruikers evenals van hun recht op eigendom van persoonlijke informatie. Privacy volgens de huidige conceptualisering van 'het recht om alleen gelaten te worden', 'beperkte toegang tot zelf', 'intimiteit', 'personhood' en 'controle over persoonlijke informatie' staan in conflict met de huidige cultuur van beschikbaarheid waarin 'delen' de voorwaarde is voor participatie zoals Marwick en boyd (2014) stellen.

De walkthrough onderzoeksmethode is geschikt om te inventariseren hoe het interface van een applicatie gebruik stuurt en welke normen hieruit voortkomen. Het biedt echter geen inzicht in de feitelijke gedragingen van de gebruiker en de wijze waarop deze gebruiker de technologie toe-eigent. Verbeek spreekt van een interactie tussen gebruiker en technologie en dit onderzoek heeft enkel de invloed van technologie op gebruikers bestudeerd. Voor een volledig beeld van de implicaties die WhatsApp heeft op privacy zouden de gebruikers aan het woord gelaten moeten worden. Hoe zij zich verzetten tegen technologie en hoe zij affordances omzeilen of naar hun hand zetten bepaalt tevens de reconceptualisering van privacy. Een aangetoonde ervaring van een bedreiging van privacy zou bovendien het belang onderstrepen van de missie van het Center for Humane Technology (z.d.-a) om de 'digitale aandachtscrisis' tegen te gaan en technologie te herontwerpen met het welzijn van mensen voor ogen. Stoppen met het gebruik van technologie zou aldus Evgeny Morozov (2014) niet enkel een ontsnapping aan verslaving moeten zijn waarna gebruikers weer vervallen in oude patronen maar een protest initiëren. Een grootschalige emancipatie van gebruikers zou dit tot een probleem op de politieke agenda kunnen maken met de ontwikkeling van alternatieve technologieën tot gevolg.

## Literatuurlijst

- Amnesty International. (2017, 10 oktober). Debat – De Sleepwet: het einde van je privacy? Geraadpleegd op 21 maart 2018, van <https://www.amnesty.nl/actueel/debat-de-sleepwet-het-einde-van-je-privacy>
- AVG Wet. (2018). Een nieuwe privacywet voor heel Europa. Geraadpleegd op 18 april 2018, van <https://www.avgwet.nl/#home-section>
- Center for Humane Technology. (z.d.-a). Geraadpleegd op 22 mei 2018, van <http://humanetech.com/>
- Center for Humane Technology. (z.d.-b). The problem: Our society is being hijacked by technology. Geraadpleegd op 22 mei 2018, van <http://humanetech.com/problem/>
- Gage, J. (1995). Colour and culture. In T. Lamb & J. Bourriau (Reds.), *Colour: Art and science* (pp. 175-192). Cambridge: Cambridge University Press.
- Hoyle, R., Das, S., Kapadia, A., Lee, A. J., & Vaniea, K. (2017, mei). Was my message read?: Privacy and signaling on Facebook Messenger. In G. Mak, S. Fussell, C. Lampe, M. C. Schraefel, J. P. Hourcade, C. Appert & D. Wigdor (Reds.), *Proceedings of the 2017 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 3838-3842). New York, NY: ACM. <http://dx.doi.org/10.1145/3025453.3025925>
- Latour, B. (2005). *Reassembling the Social: An Introduction to Actor Network Theory*. Oxford: Oxford University Press.
- Light, B. A., Burgess, J. E., & Duguay, S. (2016). The walkthrough method: an approach to the study of apps. *New Media & Society*, 20(3), 881-900. <http://dx.doi.org/10.1177/1461444816675438>
- Marwick, A. E., & boyd, d. (2014). Networked privacy: How teenagers negotiate context in social media. *New Media & Society*, 16(7), 1051-1067.
- Nissenbaum, H. F. (2010). *Privacy in Context: Technology, Policy, and the Integrity of Social Life*. Stanford, CA: Stanford University Press.

- NU.nl. (2017, 27 oktober). WhatsApp laat gebruikers berichten permanent verwijderen. Geraadpleegd op 7 juni 2018, van <https://www.nu.nl/apps/4981769/whatsapp-laat-gebruikers-berichten-permanent-verwijderen.html>
- Morozov, E. (2014, 24 februari). The mindfulness racket: The evangelists of unplugging might just have another agenda. *The New Republic*. Geraadpleegd op 15 juni 2018, van <https://newrepublic.com/article/116618/technologys-mindfulness-racket>
- Olson, P. (2016, 18 januari). WhatsApp is finally inviting businesses into its massive network this year. *Forbes*. Geraadpleegd van <https://www.forbes.com/sites/parmyolson/2016/01/18/whatsapp-businesses-free-1-billion/#589a772b6236>
- Oosterveer, D. (2016, 25 januari). Sociale media in Nederland 2016: WhatsApp overstijgt Facebook. Geraadpleegd op 22 maart 2018, van <https://www.marketingfacts.nl/berichten/social-media-in-nederland-2016-whatsapp-overstijgt-facebook>
- Palen, L., & Dourish, P. (2003, april). Unpacking “privacy” for a networked world. In G. Cockton & P. Korhonen (Eds.), *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 129-136). New York, NY: ACM. doi:10.1145/642611.642635
- Solove, D. J. (2002). Conceptualizing privacy. *California Law Review*, *90*(4), 1087-1155
- Stanfill, M. (2015). The interface as discourse: The production of norms through web design. *New Media & Society*, *17*(7), 1059–1074.
- Van Dijck, J. (2013). *The culture of connectivity: A critical history of social media*. Oxford: Oxford University Press.
- Van Noort, W. (2017, 20 december). Duitse toezichthouder: ‘Facebook misbruikt marktmacht bij dataverzameling’. *NRC*. Geraadpleegd op 21 maart 2018, van <https://www.nrc.nl/nieuws/2017/12/20/duitse-toezichthouder-facebook-misbruikt-marktmacht-bij-dataverzameling-a1585591>

Verbeek, P.-P. (2011). *Moralizing Technology: Understanding and Designing the Morality of Things*. Chicago: University of Chicago Press.

Verbeek, P.-P. (2015). Beyond interaction: a short introduction to mediation theory. *Interactions*, 3(22), 26-31. DOI: <https://doi.org/10.1145/2751314>

WhatsApp Business. (2.18.101). WhatsApp Inc. [App]. Geraadpleegd op 15 juni 2018, van [https://play.google.com/store/apps/details?id=com.whatsapp.w4b&hl=en\\_US](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.whatsapp.w4b&hl=en_US)

WhatsApp Messenger. (2.18.79). WhatsApp Inc. [App]. Geraadpleegd op 26 maart 2018, van <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.whatsapp>

WhatsApp (z.d.-a). Over WhatsApp. Geraadpleegd op 22 april 2018, van <https://www.whatsapp.com/about/>

WhatsApp (z.d.-b). Geraadpleegd op 3 mei 2018, van <https://www.whatsapp.com/>

WhatsApp (z.d.-c). Veilig zijn op WhatsApp. Geraadpleegd van <https://faq.whatsapp.com/21197244>

WhatsApp (z.d.-d). Features. Geraadpleegd van <https://www.whatsapp.com/features/>



## VERKLARING KENNISNEMING REGELS M.B.T. PLAGIAAT

### Fraude en plagiaat

Wetenschappelijke integriteit vormt de basis van het academisch bedrijf. De Universiteit Utrecht vat iedere vorm van wetenschappelijke misleiding daarom op als een zeer ernstig vergrijp. De Universiteit Utrecht verwacht dat elke student de normen en waarden inzake wetenschappelijke integriteit kent en in acht neemt.

De belangrijkste vormen van misleiding die deze integriteit aantasten zijn fraude en plagiaat. Plagiaat is het overnemen van andermans werk zonder behoorlijke verwijzing en is een vorm van fraude. Hieronder volgt nadere uitleg wat er onder fraude en plagiaat wordt verstaan en een aantal concrete voorbeelden daarvan. Let wel: dit is geen uitputtende lijst!

Bij constatering van fraude of plagiaat kan de examencommissie van de opleiding sancties opleggen. De sterkste sanctie die de examencommissie kan opleggen is het indienen van een verzoek aan het College van Bestuur om een student van de opleiding te laten verwijderen.

### Plagiaat

Plagiaat is het overnemen van stukken, gedachten, redeneringen van anderen en deze laten doorgaan voor eigen werk. Je moet altijd nauwkeurig aangeven aan wie ideeën en inzichten zijn ontleend, en voortdurend bedacht zijn op het verschil tussen citeren, parafraseren en plagiëren. Niet alleen bij het gebruik van gedrukte bronnen, maar zeker ook bij het gebruik van informatie die van het internet wordt gehaald, dien je zorgvuldig te werk te gaan bij het vermelden van de informatiebronnen.

De volgende zaken worden in elk geval als plagiaat aangemerkt:

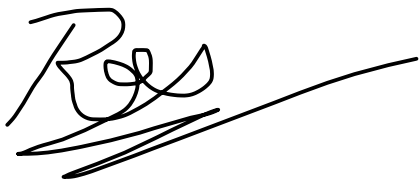
- het knippen en plakken van tekst van digitale bronnen zoals encyclopedieën of digitale tijdschriften zonder aanhalingstekens en verwijzing;
- het knippen en plakken van teksten van het internet zonder aanhalingstekens en verwijzing;
- het overnemen van gedrukt materiaal zoals boeken, tijdschriften of encyclopedieën zonder aanhalingstekens en verwijzing;
- het opnemen van een vertaling van bovengenoemde teksten zonder aanhalingstekens en verwijzing;
- het parafraseren van bovengenoemde teksten zonder (deugdelijke) verwijzing: parafrasen moeten als zodanig gemarkeerd zijn (door de tekst uitdrukkelijk te verbinden met de oorspronkelijke auteur in tekst of noot), zodat niet de indruk wordt gewekt dat het gaat om eigen gedachtengoed van de student;
- het overnemen van beeld-, geluids- of testmateriaal van anderen zonder verwijzing en zodoende laten doorgaan voor eigen werk;
- het zonder bronvermelding opnieuw inleveren van eerder door de student gemaakt eigen werk en dit laten doorgaan voor in het kader van de cursus vervaardigd oorspronkelijk werk, tenzij dit in de cursus of door de docent uitdrukkelijk is toegestaan;
- 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 al dan niet tegen betaling door iemand anders zijn geschreven.



De plagiaatregels gelden ook voor concepten van papers of (hoofdstukken van) scripties die voor feedback aan een docent worden toegezonden, voorzover de mogelijkheid voor het insturen van concepten en het krijgen van feedback in de cursushandleiding of scriptieregeling is vermeld.

In de Onderwijs- en Examenregeling (artikel 5.15) is vastgelegd wat de formele gang van zaken is als er een vermoeden van fraude/plagiaat is, en welke sancties er opgelegd kunnen worden.

Onwetendheid is geen excuus. Je bent verantwoordelijk voor je eigen gedrag. De Universiteit Utrecht gaat ervan uit dat je weet wat fraude en plagiaat zijn. Van haar kant zorgt de Universiteit Utrecht ervoor dat je zo vroeg mogelijk in je opleiding de principes van wetenschapsbeoefening bijgebracht krijgt en op de hoogte wordt gebracht van wat de instelling als fraude en plagiaat beschouwt, zodat je weet aan welke normen je je moeten houden.

|   |   |
|---|---|
| Hierbij verklaar ik bovenstaande tekst gelezen en begrepen te hebben. |   |
| Naam: Rosemarij Zeeman  |   |
| Studentnummer: 5713706  |   |
| Datum en handtekening:  |  |
| 18 juni 2018  |   |

Dit formulier lever je bij je begeleider in als je start met je bacheloreindwerkstuk of je master scriptie.

Het niet indienen of ondertekenen van het formulier betekent overigens niet dat er geen sancties kunnen worden genomen als blijkt dat er sprake is van plagiaat in het werkstuk.

**ZELFBEOORDELING BACHELOREINDWERKSTUK**

|   |
|---|
| <b>BASISGEGEVENS STUDENT</b>  |
| Naam: Rosemarij Zeeman  |
| Studentnummer: 5713706  |
| Opleiding of (LAS en TCS) hoofdrichting: Communicatie- en informatiewetenschappen |
| Titel eindwerkstuk: WhatsApp Messenger: Een cultuur van beschikbaarheid           |
| Inleverdatum: 18 juni 2018  |
|   |
| Cijfer: 8<br>Datum: 18 juni 2018  |

**FORMELE RANDVOORWAARDEN\*\***

| RANDVOORWAARDEN  |  | Commentaar   |
|--|--|--------------|
| Verklaring van kennisneming plagiaatregels                               | <input checked="" type="checkbox"/> voldaan<br><input type="checkbox"/> niet voldaan |              |
| Correct taalgebruik (zinsbouw, spelling, interpunctie)                   | <input checked="" type="checkbox"/> voldaan<br><input type="checkbox"/> niet voldaan |              |
| Inhoudsopgave en samenvatting  | <input checked="" type="checkbox"/> voldaan<br><input type="checkbox"/> niet voldaan |              |
| Annotatie en literatuurlijst volgens de formele regels van het vakgebied | <input checked="" type="checkbox"/> voldaan<br><input type="checkbox"/> niet voldaan |              |
| Vormgeving en afwerking volgens de richtlijnen van de opleiding          | <input checked="" type="checkbox"/> voldaan<br><input type="checkbox"/> niet voldaan | 5999 woorden |

\*\* Indien aan één van deze formele randvoorwaarden niet voldaan is, kan de begeleider/eerste beoordelaar besluiten het werkstuk niet inhoudelijk te beoordelen. De student krijgt een reparatiemogelijkheid. De grensbepaling voldaan/niet voldaan aan de randvoorwaarden ligt bij de opleiding (bijv. aantal taalfouten dat getolereerd wordt).

**INHOUDELIJKE BEOORDELING**

De beoordelaar geeft per categorie een globaal oordeel dat voorzien wordt van een commentaar waarin duidelijk wordt gemaakt wat de sterke en zwakke punten zijn. Geef bij een onvoldoende nauwkeurig aan wat door de student verbeterd moet worden om een voldoende te behalen.



De onderdelen 1 t/m 7 moeten minimaal met een voldoende worden beoordeeld om tot een voldoende eindcijfer te kunnen komen.

|  |                                      |                                    |  |
|--|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| 1. PROBLEEMSTELLING  | <input type="checkbox"/> onvoldoende | <input type="checkbox"/> voldoende | <input checked="" type="checkbox"/> goed |
| <i>Is de probleemstelling helder geformuleerd? Zijn de deelvragen logisch afgeleid van de hoofdvraag? Is het onderzoek afgebakend en is deze afbakening onderbouwd?</i>  |                                      |                                    |  |
| <u>Commentaar:</u><br>Het probleem wordt duidelijk geschetst waarbij verwezen wordt naar concrete maatschappelijke issues. De afbakening is helder doordat wordt aangegeven dat dit onderzoek zich enkel richt op implicaties voor privacy door affordances en mediator characteristics in het interface.  |                                      |                                    |  |
| 2. WETENSCHAPPELIJKE POSITIONERING   | <input type="checkbox"/> onvoldoende | <input type="checkbox"/> voldoende | <input checked="" type="checkbox"/> goed |
| <i>Wordt de wetenschappelijke relevantie van het onderzoek duidelijk gemaakt? Is de gebruikte literatuur relevant, representatief en van voldoende wetenschappelijke kwaliteit? Wordt de literatuur adequaat en kritisch besproken?</i>  |                                      |                                    |  |
| <u>Commentaar:</u> Dergelijk onderzoek als dit is nog niet eerder gedaan naar de constructie van normen in het interface van de veelgebruikte app WhatsApp en de implicaties die dit heeft voor de privacy van de gebruiker. Daarbij trekt dit onderzoek privacy breder dan hoe het nu hoofdzakelijk behandeld wordt in media en onderzoek middels het pragmatische model van Solove en het raamwerk van Palen en Dourish. Zodoende wordt de bedreiging van privacy geïdentificeerd als onderdeel van de door het Center for Humane Technology vastgestelde aandachtscrisis en de cultuur van beschikbaarheid. Op deze wijze biedt dit onderzoek een bijdrage aan bestaand onderzoek naar privacy in de sociotechnische omgeving. Door privacy te benaderen volgens Solove's model ontvangt de instrumentele waarde van privacy de aandacht wat de concrete implicaties op de persoonlijke levenssfeer van de gebruiker duidelijk maakt. |                                      |                                    |  |
| 3. THEORETISCH KADER   | <input type="checkbox"/> onvoldoende | <input type="checkbox"/> voldoende | <input checked="" type="checkbox"/> goed |
| <i>Sluiten de gekozen theorieën en/of analytische concepten aan bij de onderzoeksvraag? Zijn de centrale concepten/termen duidelijk gedefinieerd?</i>  |                                      |                                    |  |
| <u>Commentaar:</u> Alle nodige theorie is besproken en alle besproken theorie is gebruikt bij de uitvoering van het onderzoek en het bespreken van de analyse. Daarbij zijn de concepten duidelijk gedefinieerd door waar nodig voorbeelden te noemen.   |                                      |                                    |  |
| 4. METHODE   | <input type="checkbox"/> onvoldoende | <input type="checkbox"/> voldoende | <input checked="" type="checkbox"/> goed |
| <i>Is de keuze voor de onderzoeksmethode voldoende verantwoord? Zijn de gebruikte onderzoeksmethoden adequaat om de probleemstelling te beantwoorden? Worden zij op de juiste manier ingezet? Wordt de wijze van gegevensverzameling zorgvuldig beschreven en verantwoord?</i>   |                                      |                                    |  |
| <u>Commentaar:</u> De methode wordt zeer zorgvuldig beschreven en het is zeer duidelijk waar informatie verzameld wordt. Daarbij is de keuze voor deze methode gepresenteerd als zeer logisch omdat deze aansluit bij de theorieën over de wijze waarop affordances en mediator characteristics in het interface niet alleen gebruik sturen maar bovendien een productive power hebben waarmee normen geconstrueerd worden. Aangezien dit het doel van het onderzoek is wat duidelijk is vastgesteld in de onderzoeksvraag is dit een zeer geschikt onderzoek. Daarnaast is de keuze voor dit soort onderzoek verantwoord in de probleemstelling en de bespreking van het onderzoek naar de ervaring van privacy op  |                                      |                                    |  |

|  |  |
|--|--|
| Facebook Messenger waar een systematische analyse van het interface en de oorzaak van deze privacyproblemen ontbrak.   |  |
| 5. ANALYSE   | <input type="checkbox"/> onvoldoende <input type="checkbox"/> voldoende <input checked="" type="checkbox"/> goed |
| <p><i>Wordt de vakkennis voldoende en adequaat ingezet? Is er een goede balans tussen beschrijving en analyse? Is er voldoende terugkoppeling tussen de eigen (empirische) onderzoekresultaten en de literatuur/theorie?</i></p> <p><u>Commentaar:</u> De analyse is volledig ingebed in de theorie die leidend was bij het interpreteren van de bevindingen. De bevindingen worden goed uitgelegd en zorgvuldig ingeleid. De structuur is duidelijk en de balans tussen beschrijving en analyse is goed.</p>  |  |
| 6. CONCLUSIE   | <input type="checkbox"/> onvoldoende <input type="checkbox"/> voldoende <input checked="" type="checkbox"/> goed |
| <p><i>Wordt in de conclusie een antwoord gegeven op de probleemstelling/hoofdvraag? Overstijgt de conclusie het niveau van een samenvatting? Wordt er kritisch gereflecteerd op de eigen aanpak? Worden er suggesties gedaan voor verder onderzoek?</i></p> <p><u>Commentaar:</u> De conclusie is zeer goed. De onderzoeksvraag wordt beantwoord waarbij de normen die gecreëerd worden door het interface genoemd worden, evenals hun implicaties voor privacy en de instrumentele waarden die hierdoor aangetast worden.</p> <p>Er wordt een goede suggestie gegeven voor vervolgonderzoek welke gepresenteerd wordt als de volgende logische en nodige stap om te komen tot een groter maatschappelijk doel, namelijk het vragen om aandacht voor sturende technologieën die zoals Center for Humane Technology een aandachtscrisis hebben veroorzaakt.</p> |  |
| 7. BRONNENGEBRUIK & BRONVERMELDING   | <input type="checkbox"/> onvoldoende <input type="checkbox"/> voldoende <input checked="" type="checkbox"/> goed |
| <p><i>Wordt het onderscheid tussen eigen analyse en de analyse van anderen duidelijk aangegeven? Is de bronvermelding adequaat en zorgvuldig? Worden citaten juist ingezet? Wordt er kritisch omgegaan met de literatuur en andere bronnen?</i></p> <p><u>Commentaar:</u> Dit onderscheid wordt duidelijk weergegeven en bronvermelding is zeer adequaat. Ook wordt kritisch omgegaan met de literatuur. Zo wordt kritiek gegeven op Nissenbaums theorie van contextual integrity middels Marwick en boyd. En het raamwerk van Palen en Dourish wordt niet klakkeloos gevolgd maar is zorgvuldig bestudeerd waarna de nodige aanvulling van een vierde grens is gedaan welke verantwoord is middels Solove's model van privacy.</p>  |  |
| 8. STRUCTUUR VAN HET BETOOG  | <input type="checkbox"/> onvoldoende <input type="checkbox"/> voldoende <input checked="" type="checkbox"/> goed |
| <p><i>Wordt de informatie in een logische volgorde gepresenteerd (bijvoorbeeld: inleiding/theoretisch kader, vraagstelling, methode, resultaten, discussie)? Is er een duidelijke hoofdstuk- en alinea-indeling? Is de argumentatie helder en coherent? Zijn paragrafen en alinea's coherent en inhoudelijk goed afgebakend?</i></p> <p><u>Commentaar:</u> Goede structuur, logische volgorde in theoretisch kader. Inleiding geeft korte introductie van theorie die daarna uitgebreid behandeld zal worden en geeft de structuur van het geheel aan. Verder is de lijn in het betoog duidelijk en logisch en deze wordt onderstreept door goede tussenkopjes. De alinea's hebben een goede lengte en staan in evenwicht tot elkaar.</p>  |  |

|   |  |
|---|--|
| 9. LEESBAARHEID & STIJL   | <input type="checkbox"/> onvoldoende <input type="checkbox"/> voldoende <input checked="" type="checkbox"/> goed |
| <p><i>Is het verslag leesbaar en begrijpelijk? Wordt de terminologie uit het vakgebied precies en specifiek gehanteerd?</i></p> <p><u>Commentaar:</u> Begrippen worden goed uitgelegd en worden zorgvuldig gebruikt. De schrijfstijl is netjes en leest prettig.</p>  |  |
| 10. ZELFSTANDIGHEID (in te vullen door de begeleider)   | <input type="checkbox"/> onvoldoende <input checked="" type="checkbox"/> voldoende <input type="checkbox"/> goed |
| <p><i>Werd de feedback zorgvuldig verwerkt? Werden afspraken en deadlines gerespecteerd? Heeft de student veel hulp nodig gehad tijdens het traject? Zo ja, op welke punten (bijv. formulering van de onderzoeksvragen, inkadering in de literatuur, opbouw van het betoog, taal.)</i></p> <p><u>Commentaar:</u> Feedback is zorgvuldig verwerkt. De volledige eerste versie van het eindwerkstuk is echter krap vier en niet vijf weken voor de deadline ingediend zoals afgesproken. Het was echter een goede eerste versie en verder was er weinig tot geen aanvullende hulp nodig tijdens het traject.</p>  |  |
| 11. OVERIG  |  |
| <p><i>Hier kunt u commentaar geven op aspecten als de innovatieve kwaliteit van het onderzoek, de maatschappelijke relevantie van het eindwerkstuk etc.</i></p> <p>Dit is reeds benoemd onder punt 2. De toevoeging die dit onderzoek doet is zeer waardevol omdat privacy hoofdzakelijk wordt geconceptualiseerd als de flow of data achter het scherm van de gebruiker, terwijl middels het scherm privacy reeds geïmpliceerd wordt. Daarnaast wordt het belang van privacy opnieuw benadrukt door dit te presenteren als iets van instrumentele waarde waardoor de implicaties voor gebruikers en hun persoonlijke levenssfeer geconcretiseerd worden. De theorie is dusdanig kritisch bestudeerd met het oog op de praktijk dat een toevoeging is gedaan aan het centrale raamwerk van het onderzoek waardoor dit onderzoek aansluiting vindt bij de beginnende en groeiende beweging die zich verzet tegen de tijd- en aandachtconsumerende aard van digitale technologieën (Center for Humane Technology, Morozov).</p> |  |
| SAMENVATTEND OORDEEL  |  |
| <p>Mijn excuses dat ik overal 'goed' heb ingevuld behalve bij punt tien. Maar ik werk door aan iets totdat ik zelf ervan overtuigd ben dat het goed is, niet slechts voldoende.</p>   |  |
| <p>CIJFERVOORSTEL: 8</p>  |  |