

# Hoe televisie online blijft voortleven: de creatie van flow bij het videoplatform **NLZET**



## **Bachelor Eindwerkstuk**

Ivo Nijland, 5836735

Bachelor Media & Cultuur

Eerste lezer: Willemien Sanders

Tweede lezer: Franca Jonquiere

24 januari 2019

Aantal woorden: 7.437

## Samenvatting

Het aantal videoplatformen blijft groeien, ook op de Nederlandse markt. Elk platform strijdt als het ware om de aandacht van de kijker. Dit kan onder andere door het aanbieden van content die nergens anders te zien is en de manier waarop het platform is opgebouwd. Juist dit laatste is waar in dit onderzoek naar gekeken wordt. Dit wordt gedaan aan de hand van de casestudy NLZIET, een videoplatform met een gecombineerd aanbod van drie afzonderlijke videodiensten: NPO Start, RTL XL en KIJK. Daarbij staat het concept van flow centraal in dit onderzoek. Een concept dat door Raymond Williams besproken is met betrekking tot de lineaire televisie, wat neerkomt op dat tekstuele items doelbewust verbonden zijn om onderbrekingen te voorkomen. In het theoretisch kader wordt toegewerkt naar het 'two-part flow model' van Lisa Perks met toegangsflow en geïsoleerde flow, dat veelvuldig aangehaald zal worden. Daarnaast worden de concepten van 'unbundling', navigatie en een universum besproken. De analyse zelf betreft een discursieve interface-analyse, waarbij gekeken wordt naar affordances. Deze eigenschappen die een gebruiker tot iets in staat stellen of juist belemmeren, worden besproken aan de hand van drie categorieën die bij deze methode behoren. Dit zijn functionele, cognitieve en zintuiglijke affordances. Dit biedt uiteindelijk een raamwerk om flow bij een videoplatform mee te analyseren.

Wat uiteindelijk zal blijken, is dat er sprake is van meerdere toegangen tot een flow, die ook afhankelijk zijn van de intenties van gebruikers. Zo krijgt een gebruiker die nog niet weet wat gevonden moet worden, te maken met een duidelijke scheiding tussen de drie videodiensten. Bovendien blijft de lineaire flow een belangrijke rol spelen binnen deze omgeving, wat ook weer een extra toegang biedt tot een flow. Wanneer een gebruiker uiteindelijk bij een aflevering terechtkomt, is er sprake van een geïsoleerde flow. Deze flow is letterlijk geïsoleerd, omdat een gebruiker niet verder dan de beschikbare afleveringen van het desbetreffende programma wordt geleid. Telkens dient de flow weer opnieuw betreden te worden. Uiteindelijk geldt dat hoe minder stappen nodig zijn om bij een aflevering te komen, des te soepeler de flow is. NLZIET lijkt uiteindelijk een soepelere flow te creëren voor een gebruiker die al haast precies weet wat hij/zij wil vinden, dan voor een gebruiker die dat nog niet weet.

## **Inhoudsopgave**

### **Inleiding: Door de videoplatformen de programma's zien** 4

*Over waarom het relevant is om flow bij videoplatformen, en voornamelijk bij NLZIET, te onderzoeken.*

### **Theoretisch kader: Van oude naar nieuwe vormen van televisie** 6

*Over waar flow vandaan komt en een bespreking van de concepten van 'unbundling', navigatie, een universum en het 'two-part flow model' (bestaande uit toegangsflow en geïsoleerde flow). Hiermee kan uiteindelijk gezegd worden hoe flow in dit onderzoek wordt ingezet.*

### **Methode: Door middel van affordances de flow analyseren** 10

*Over wat de discursieve interface-analyse inhoudt en hoe de casestudy wordt ingezet.*

## **Analyse**

*De analyse is opgedeeld in drie deelvragen, die elk in het teken staat van een andere categorie die behoort bij de methode. Bij elke deelvraag worden relevante affordances besproken, zodat uiteindelijk gezegd kan worden wat dit betekent voor een flow.*

### **- Deelvraag 1: Hoe komen functionele affordances bij NLZIET naar voren?** 13

### **- Deelvraag 2: Hoe komen cognitieve affordances bij NLZIET naar voren?** 16

### **- Deelvraag 3: Hoe komen zintuiglijke affordances bij NLZIET naar voren?** 19

### **Conclusie: Meerdere wegen naar een aflevering** 21

*Aan de hand van alle bevindingen wordt de onderzoeksvraag beantwoord hoe flow bij NLZIET gecreëerd wordt. Bovendien worden suggesties gedaan voor toekomstig onderzoek.*

### **Literatuurlijst** 23

### **Bijlage 1: Lijst van gevonden affordances** 24

*Een overzicht per pagina van de applicatie van NLZIET met de gevonden affordances.*

### **Bijlage 2: Verklaring Intellectueel Eigendom** 30

## Inleiding: Door de videoplatformen de programma's zien

Om te zien hoe een seizoen van *House of Cards* zonder Kevin Spacey eruitziet, moet naar Netflix worden gegaan. Voor het kijken van *Handmaid's Tale* is een abonnement op Videoland vereist, aangezien zij de Nederlandse rechten van deze serie hebben aangekocht. Fictionele politiezaken in Maastricht en omstreken kunnen gevolgd worden in *Flikken Maastricht*, wat uitgezonden wordt op NPO 1. Gemist? Dan kan dit teruggekeken worden via NPO Start, maar ook via NLZIET. Dit is een videoplatform waarin drie afzonderlijke videodiensten geïntegreerd zijn, namelijk NPO Start, RTL XL en KIJK.<sup>1</sup> NLZIET is opgericht om als één videoplatform te kunnen concurreren met grote internationale platformen zoals Netflix, waarbij als het ware gestreden wordt om de aandacht van de kijker.<sup>2</sup> Met NLZIET zitten die diensten dus in één platform, waarvoor gebruikers een maandelijks bedrag moeten betalen om toegang te krijgen tot het gecombineerde aanbod.<sup>3</sup>

Aangezien er steeds meer videoplatformen verschijnen, wordt de content ook meer verspreid over al die platformen. Elk platform wil programma's exclusief voor zichzelf houden om kijkers te trekken. Bij NLZIET is daarentegen het volledige aanbod ook elders te zien, namelijk op de (gratis) platformen van de drie afzonderlijke videodiensten. Zo is *Flikken Maastricht* terug te kijken via NPO Start (afbeelding 1.1) en NLZIET (afbeelding 1.2). Hoe kan een videoplatform dan nog kijkers trekken? Als het gecombineerde aanbod niet exclusief is, dan kan de manier waarop de content wordt aangeboden dat wel zijn. Dit verwijst naar hoe een videoplatform is opgebouwd en hoe een gebruiker hier doorheen geleid wordt. Anna Everett en J.T. Caldwell stellen dat televisienetwerken juist belang dienen te hechten aan hoe programma's verspreid worden en hoe gebruikers binnen hun eigen platformen genavigeerd worden.<sup>4</sup> Zij tonen hiermee aan dat het relevant is om te onderzoeken hoe een gebruiker door een videoplatform heen geleid wordt. Daarvoor wordt gekeken naar hoe een videoplatform is opgebouwd. Dit wordt gedaan aan de hand van het concept van flow. William Uricchio geeft aan dat flow door Raymond Williams is geïntroduceerd in Williams' boek 'Television' als een bewuste verbinding tussen verschillende tekstuele items om onderbrekingen te voorkomen.<sup>5</sup> In de loop van de tijd zijn er verschillende opvattingen over dit concept verschenen. Het is daarbij van belang om te kijken naar de oorsprong van het concept van flow en de relevante opvattingen erover. Zo kan verder gebouwd worden op waar dit concept nu staat. Dit wordt verder in het theoretisch kader besproken.

## Een andere ervaring van televisiekijken

De immersie van kijkers in een flow eindigt volgens M.J. Robinson niet wanneer een programma eindigt, omdat de kijkervaring van programma's te maken heeft met de ervaring van televisiekijken als geheel.<sup>6</sup> Aangezien een flow dus niet ophoudt bij een programma, is het daarom van belang om het gehele

<sup>1</sup> NPO Start is de videodienst van de publieke omroep; RTL XL is de videodienst van RTL; KIJK is de videodienst van Talpa TV, die SBS6, Veronica, Net5 en SBS9 omvat.

<sup>2</sup> Spreekbuis, "Niels Baas (NLZIET): 'We concurreren op gebied van aandacht met Netflix'," gepubliceerd op 23 april 2018, <http://www.spreekbuis.nl/niels-baas-NLZIET-we-concurreren-op-gebied-van-aandacht-met-netflix>.

<sup>3</sup> NLZIET kost op het moment van schrijven (in januari 2019) 7,95 euro per maand.

<sup>4</sup> Anna Everett en John T. Caldwell, "Introduction: Issues in the Theory and Practice of Media Convergence," in *New Media: Theories of Practices of Digituality*, redactie door Anna Everett en John T. Caldwell (New York: Routledge, 2003), xxii.

<sup>5</sup> William Uricchio, "Television's Next Generation: Technology/Interface Culture/Flow," in *Television After TV: Essays on a Medium in Transition*, redactie door Lynn Spigel en Jan Olsson (Durham, NC: Duke University Press, 2005), 167.

<sup>6</sup> M.J. Robinson, "From Surf to Search to Seek ... Curatorial Culture and the Transformation of Viewer Agency," in *Television on Demand: Curatorial Culture and the Transformation of TV* (New York: Bloombury Academic, 2017), 35.

videoplatform in beschouwing te nemen om de creatie van flow te onderzoeken. Er wordt dan gekeken naar hoe de afzonderlijke delen waaruit een videoplatform zoals NLZIET bestaat, met elkaar verbonden zijn. Die verbindingen zorgen er dan voor dat een gebruiker uiteindelijk bij een bepaalde aflevering terecht komt. Dit geheel zorgt dan voor een ervaring van televisiekijken. Het is daarbij belangrijk om te onthouden dat flow een theoretisch concept is, dus een concept waarmee de makers van NLZIET niet direct rekening houden. Juist NLZIET is relevant als casestudy, omdat dit platform geen exclusieve content heeft. Zeker zonder exclusieve content is de manier waarop het platform is opgebouwd van groot belang om gebruikers vast te houden. Het gehele aanbod komt van de drie afzonderlijke videodiensten, waardoor dit gecombineerde aspect ook meespeelt in hoe flow tot uiting komt. Hier past ook de opvatting van William Uricchio bij over dat flow van belang is om de interface van televisie te begrijpen en te evalueren.<sup>7</sup> Voor dit onderzoek is het dus belangrijk om de interface, dat wat tot de gebruiker komt en waarmee de gebruiker interacteert, te analyseren.

### Het onderzoek zelf

De onderzoeksvraag komt neer op: *hoe wordt bij NLZIET flow gecreëerd?* Dit onderzoek heeft als doel om flow in kaart te brengen bij een gecombineerd videoplatform zonder exclusieve content. Op die manier wordt getoond hoe een gebruiker door een zodanig platform geleid wordt. Dit onderzoek wordt uitgevoerd aan de hand van een discursieve interface-analyse, waarbij affordances centraal staan. De analyse zelf is opgedeeld in drie deelvragen op basis van de drie categorieën behorend tot deze methode: welke functionele, cognitieve en zintuiglijke affordances naar voren komen bij NLZIET. Wat affordances zijn en wat deze categorieën precies inhouden, wordt toegelicht in de sectie over de methode. Zo wordt uiteindelijk een raamwerk geboden om flow bij videoplatformen te analyseren aan de hand van affordances.



#### Flikken Maastricht

##### Afl. 1 - Dope Sucks

Vr 7 dec 2018 • 20:35  
48 min

Genre: [Serie](#), [Spanning](#)

Een vrouw komt aangifte doen van de ontvoering van haar kind door Maastrichtse drugshandelaren. Al gauw blijkt er veel meer achter de aangifte te zitten en zijn slachtoffer en daders niet meer uit elkaar te houden. Romeo en Marion krijgen met een vermissing te maken. Een alcoholistische vrouw is verdwenen nadat ze haar huis is uitgezet.



Afbeelding 1.1 en 1.2: Twee manieren om Flikken Maastricht te kijken; bij NPO Start (boven) en NLZIET (onder).

<sup>7</sup> Uricchio, 180.

## Theoretisch kader: Van oude naar nieuwe vormen van televisie

Om het concept van flow in dit onderzoek in te zetten, is het van belang om eerst te bespreken waar dit concept vandaan komt. Het concept is beladen zoals Uricchio aangeeft in zijn hoofdstuk. Over het concept bestaan namelijk verschillende opvattingen. Volgens hem kan flow in ieder geval gezien worden als een belangrijk onderdeel van het medium televisie, dat kan helpen te begrijpen hoe het medium gestructureerd is en ontvangen wordt.<sup>8</sup> Aangezien Uricchio aangeeft dat er verschillende opvattingen over flow bestaan, is het van belang om helder te maken wat flow in dit onderzoek precies betekent en hoe dit concept ingezet wordt. Hieraan worden ook de concepten van 'unbundling', navigatie en een universum gekoppeld die additionele handvatten zullen bieden om flow te behandelen in de analyse.

### De ontwikkeling van flow

Zoals in de inleiding is aangegeven, haalt Uricchio de oorspronkelijke definitie van Williams aan dat flow een bewuste verbinding is tussen verschillende tekstuele items om onderbrekingen te voorkomen.<sup>9</sup> Williams heeft het als een van de eersten over flow bij lineaire televisie. De oorsprong van deze definitie is dat Williams op een Amerikaanse hotelkamer televisie heeft gekeken en is meegenomen in een (lineaire) flow zoals deze aangeboden is door de desbetreffende televisiezender.<sup>10</sup> Zoals Uricchio opmerkt, komen de bevindingen van Williams uit een tijd wanneer het aanbod aan televisiezenders en ook andere manieren om televisie te kijken nog zeer beperkt was.<sup>11</sup> Inmiddels zijn er verschillende manieren waarop televisiegekeken kan worden. In feite kan bij elke nieuwe manier van televisiekijken flow weer opnieuw geanalyseerd worden. Uricchio stelt dat, voornamelijk door de komst van de afstandsbediening, sprake is geweest van een overgang van een flow die op een programmering gebaseerd is, naar een flow waarin de kijker centraal staat.<sup>12</sup> Echter kan naast Uricchio's opvatting gesteld worden dat deze laatstgenoemde vorm van flow ook op een programmering gebaseerd is. Het videoplatform gaat zelf namelijk over de keuze voor welke programma's gemaakt worden en wanneer deze uitgebracht worden. Videoplatformen beloven als het ware dat gebruikers tot op zekere hoogte 'self-schedulers' worden bij het gebruik van het platform. Dat betekent dus dat gebruikers hun eigen programmering bepalen door zelf programma's te kiezen, aldus James Bennett.<sup>13</sup> In zijn artikel 'Television Studies Goes Digital' bespreekt hij de opkomst van Britse videoplatformen die aanvullend zijn, zoals de iPlayer van de BBC. Televisieprogramma's worden dan uit een lineaire flow gehaald, waarbij het concept van unbundling aangehaald wordt. Volgens Bennett zou hierdoor de ontologie van televisie van een flow naar een database gaan.<sup>14</sup> Unbundling wordt door Matt Dawson toegelicht als het opdelen van een integraal programma in opzichzelfstaande segmenten.<sup>15</sup> Het concept van unbundling kan dus ook in de context van dit onderzoek toepasbaar zijn. Zo wordt een aflevering uit

---

<sup>8</sup> Uricchio, 167.

<sup>9</sup> Ibidem.

<sup>10</sup> 164.

<sup>11</sup> 167.

<sup>12</sup> 168.

<sup>13</sup> James Bennett, "Television Studies Goes Digital," *Cinema Journal* 47, nr. 3 (2008), 159-160.

<sup>14</sup> Ibidem.

<sup>15</sup> Matt Dawson, "Little Players, Big Shows: Format, Narration, and Style on Television's New Smaller Screens," *Convergence* 13, nr. 3 (2007), 233-234.

een lineaire flow gehaald en herbestemd om los in een catalogus opgenomen te worden en om weer gebundeld als één programma aangeboden te worden op een videoplatform. Zoals Dawson stelt, blijft het concept hoe dan ook een belangrijke rol spelen in hoe televisie zich verplaatst tussen platformen en omgevingen, waarbij het gezien moet worden als zowel een economisch als esthetisch proces.<sup>16</sup> Daarom wordt dit concept ook meegenomen in dit onderzoek.

### **In een gecontroleerde omgeving**

Volgens Bennett kan televisie niet meer zozeer als “window on the world” beschouwd worden, omdat een videoplatform zoals de iPlayer zich richt op persoonlijke voorkeuren. Daarentegen merkt hij wel op dat een partij als de BBC daar toch nog de controle over heeft.<sup>17</sup> Tot op zekere hoogte is volgens Uricchio de activiteit van de kijker mobieler en onvoorspelbaarder geworden. Keuzes worden namelijk gemaakt binnen een omgeving die voorzien is van een interface die handmatig bediend dient te worden.<sup>18</sup> Wat daarbij gesteld kan worden, is dat de self-scheduler zich beweegt in een gecontroleerde omgeving, wat verpakt is met een bepaalde interface. Uricchio stelt verder dat de controle binnen die omgeving wordt gebaseerd op metadata en filtering.<sup>19</sup> Bennett maakt dit meer concreet door uit te wijden over hoe een gebruiker bij de ontwikkeling van videoplatformen niet de volledige controle heeft gekregen. Door alle content van een televisiegroep in een videoplatform te combineren en alles te voorzien van metadata om de content makkelijker te kunnen vinden, kunnen aanbevelingen gedaan worden op basis van het kijkgedrag van gebruikers waardoor gebruikers langer op een videoplatform zullen blijven hangen.<sup>20</sup>

Terugkomend op Uricchio, stelt hij verder dat de mogelijkheden die de afstandsbediening biedt, ervoor zorgt dat kijkers veel makkelijker kunnen zappen om bijvoorbeeld reclames over te slaan. Dit leidt uiteindelijk tot een onderbreking van Williams' flow. Uricchio ligt toe dat flow uiteindelijk verwijst naar verschillende keuzes en acties van de gebruiker.<sup>21</sup> In dit onderzoek is de afstandsbediening eigenlijk nog steeds van toepassing, alleen ligt de focus op de navigatie binnen de interface van het videoplatform. Binnen deze interface wordt dan alsnog genavigeerd met een afstandsbediening (via een digitale media-ontvanger zoals de Apple TV) of een vinger (bij een smartphone of tablet). Volgens Helen Wood blijft de navigatie namelijk van belang om een gestructureerde ervaring te krijgen. Wood heeft een artikel geschreven over hoe het kijkgedrag is veranderd door de mogelijkheid om programma's vooraf op te nemen. Dit was in de periode vlak voordat videoplatformen in opmars kwamen. Volgens haar is de navigatie onderdeel van het sociale proces en de interactie bij hoe programma's gekozen worden.<sup>22</sup> De navigatie is dus een belangrijk aspect bij hoe een gebruiker bij een programma komt en dus bij het onderzoeken van flow. Dit wordt besproken aan de hand van een discursieve interface-analyse die draait om affordances. Hoe affordances werken, wordt verder besproken in de sectie over de methode.

---

<sup>16</sup> 239.

<sup>17</sup> Bennett, 161.

<sup>18</sup> Uricchio, 161; 172.

<sup>19</sup> 175.

<sup>20</sup> Bennett, 160.

<sup>21</sup> Uricchio, 170.

<sup>22</sup> Helen Wood, “Television is happening: Methodological considerations for capturing digital television reception,” *European Journal of Cultural Studies* 10, nr. 4 (2007), 500.

## Een stroom van content

De komst van videoplatformen brengt meer teweeg. Volgens Uricchio hebben de komst van metadata en filtering geleid tot een verandering van de economische flow die achter commerciële televisie zit.<sup>23</sup> Daarbij is het hoofdstuk van Uricchio in 2005 verschenen. Hier kan nu aan toegevoegd worden dat met het verzamelen van gegevens over het kijkgedrag van gebruikers gericht nieuwe programma's geproduceerd en/of aangekocht kunnen worden. Dit gaat eigenlijk voornamelijk op voor videoplatformen die zelf exclusieve content aanbieden. Daarnaast stelt Uricchio dat een belangrijk geval van flow is dat het een degelijke stroom qua programmering voortbrengt die rekening houdt met wat men op televisie wilt kijken en op welke manier. Dit kan dan met weinig moeite bereikt worden en is haast ongelimiteerd in zijn mogelijkheden.<sup>24</sup> Dit is een relevante opvatting over flow die betrokken kan worden bij het onderzoeken van flow bij videoplatformen. Een videoplatform heeft namelijk telkens nieuwe programma's, doet persoonlijke aanbevelingen en is op meerdere apparaten te gebruiken.

Hiermee kan verder gekeken worden naar het concept van een universum, wat aangehaald wordt door Andrea Ihlebæk, Trine Syvertsen en Espen Ytreberg. In hun artikel wordt voortgeborduurd op het feit dat mediabedrijven kijkers op hun eigen platformen willen houden of dit nu een televisiezender of videoplatform is, oftewel dat kijkers in het universum van een mediabedrijf blijven.<sup>25</sup> Zij stellen dat in de Noorse televisiemarkt angst was voor kannibalisme doordat ze met hun eigen videoplatformen mogelijk kijkers bij hun televisiezender(s) weg zouden halen. Echter is de komst van videoplatformen onvermijdelijk en proberen televisiegroepen daarom hun kijkers op hun eigen platformen te houden. Dit wordt onder andere gedaan door middel van het promoten van hun content op al hun platformen, waardoor er een verbinding tussen de content ontstaat. Dit wordt door de auteurs ook als onderdeel van het concept van een universum gezien.<sup>26</sup> Buiten dit artikel om kan gesteld worden dat een zodanige verbinding tussen de content als een verbinding tussen verschillende segmenten gezien kan worden, dus als een vorm van flow. Volgens de auteurs dient een universum echter wel als zodanig herkenbaar te zijn, dus dat het identificatie en loyaliteit aanwakkert.<sup>27</sup>

## Flow bij een videoplatform

In dit onderzoek wordt het concept van flow betrokken op videoplatformen. Mareike Jenner heeft in haar hoofdstuk flow bij Netflix geanalyseerd. Netflix is een videoplatform waarop televisieseries en films gekeken kunnen worden. Deze worden aangekocht of zelf geproduceerd. Gebruikers kiezen zelf een serie of film uit en bepalen zelf waar en wanneer deze bekeken wordt. Jenner haalt daarbij twee specifieke vormen van flow aan die van toepassing zijn op Netflix.<sup>28</sup> Deze twee vormen zijn onderdeel van het model van Lisa Perks wat het 'two-part flow model' wordt genoemd. Ten eerste de toegangflow, die ervoor zorgt dat een kijker begint met het kijken van een serie. Deze werkt onder andere met thumbnails (een passende afbeelding bij een aflevering), titels en korte plotbeschrijvingen.

---

<sup>23</sup> Uricchio, 171.

<sup>24</sup> 177.

<sup>25</sup> Andrea Karoline Ihlebæk, Trine Syvertsen en Espen Ytreberg, "Keeping Them and Moving Them: TV Scheduling in the Phase of Channel and Platform Proliferation," *Television & New Media* 15, nr. 5 (2014), 480.

<sup>26</sup> 479-480.

<sup>27</sup> Ibidem.

<sup>28</sup> Mareike Jenner, "Scheduling the Binge," in *Netflix and the Re-invention of Television* (Cham: Palgrave Macmillan, 2018), 120.



Ten tweede de geïsoleerde flow die gaat om hoe een kijker door meerdere afleveringen wordt geleid.<sup>29</sup> Volgens Jenner kan deze laatstgenoemde vorm van flow gezien worden als een specifieke duiding van hoe Williams flow definieert.<sup>30</sup> Zij beschrijft verder dat gebruikers bij een videoplatform meer keuzes moeten maken, doordat de lineaire flow, die kijkers automatisch door verschillende segmenten begeleidt, afwezig is. Die keuzes worden ook deels door het mediabedrijf achter het videoplatform gemaakt, zoals eerder in dit theoretisch kader besproken is over wie de controle heeft. Jenner voegt toe dat dit niet zozeer betekent dat gebruikers minder agency hebben, maar dat gebruikers zelf de mate van agency bepalen. Door onder andere de persoonlijke aanbevelingen die een videoplatform doet, wordt uiteindelijk loyaliteit opgebouwd.<sup>31</sup> Dit kan gekoppeld worden aan het besproken universum, omdat daarvan loyaliteit ook een belangrijk aspect is. Jenner voegt wel toe dat persoonlijke smaak instabiel is en afhankelijk is van omstandigheden die niet meegenomen kunnen worden in de aanbevelingen. Dan wordt als het ware teruggegaan naar de praktijken van lineaire televisie, waarbij aangenomen wordt dat kijkers wel zouden kunnen blijven hangen voor het tweede programma als ze het eerste programma leuk vinden.<sup>32</sup> Flow bij een videoplatform blijft dus duidelijk voortbouwen op de flow bij lineaire televisie.

Het besproken two-part flow model met de toegangsflow en geïsoleerde flow zullen meegenomen worden in het onderzoek als concepten om flow mee te duiden. Daarbij zal de toegangsflow als concept ingezet worden om alle toegangen tot een flow mee te duiden, waarbij ook gekeken wordt naar de bijbehorende affordances. Zo kan flow uiteindelijk ook beter in kaart gebracht worden.

---

<sup>29</sup> Lisa Glebatis Perks, "Introduction," in *Media Marathoning: Immersions in Morality* (London: Lexington Books, 2015), xxii-xxiii.

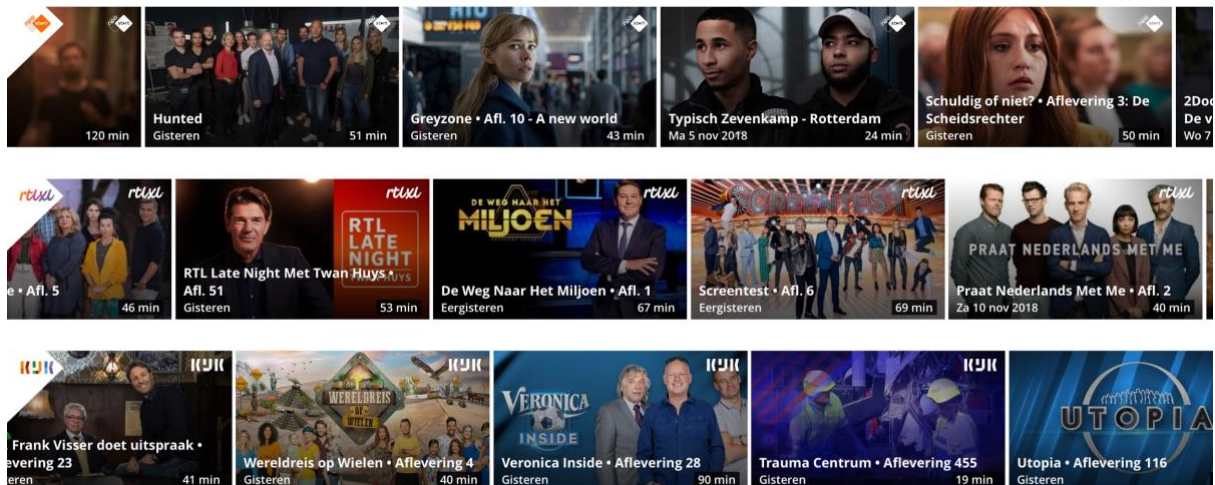
<sup>30</sup> Jenner, 125; 128.

<sup>31</sup> 127.

<sup>32</sup> 131.

## Methode: Door middel van affordances de flow analyseren

NLZIET is een relatief nieuw videoplatform dat sinds 2014 bestaat. Daarom is de huidige versie van de applicatie niet te vergelijken met waar videoplatformen die veel langer bestaan nu staan. NLZIET dient ook rekening te houden met de wensen van de drie diensten die in dit platform gecombineerd zijn. Dit is merkbaar bij dit platform doordat het aanbod in de applicatie voornamelijk gescheiden is en dus maar in beperkte mate echt gecombineerd, zoals in afbeelding 2 te zien is bij de sectie met aanbevolen afleveringen. Hieraan zal aandacht besteed worden in de analyse. Dit vraagt al om een kritische blik om te begrijpen hoe in dit geval flow gecreëerd wordt. Zoals reeds naar voren is gekomen, spelen de interface en navigatie een belangrijke rol bij de ervaring van televisiekijken. Om die te kunnen analyseren, wordt gekeken naar affordances. In deze sectie wordt eerst gereflecteerd op waar dit concept van affordances vandaan komt en welke definitie gehanteerd wordt. Vervolgens wordt ingezoomd op de discursieve interface-analyse, wat als methode ingezet zal worden om de affordances inzichtelijker te kunnen maken. Deze interface-analyse heeft als belangrijk kenmerk dat er gekeken wordt naar drie categorieën van affordances die verderop toegelicht worden.



Afbeelding 2: Aanbevolen afleveringen op de homepagina van NLZIET.

### Het concept van affordances

Het concept van affordances is geïntroduceerd door James Gibson met betrekking tot ecologische psychologie. Zijn definitie komt neer op dat affordances de eigenschappen van iets (in zijn geval de natuur) zijn die de gebruiker ervan tot iets in staat stelt of juist belemmert.<sup>33</sup> Dit moet volgens hem gezien worden in een relationeel verband, dus dat het in zijn geval wat zegt over zowel de natuur als het dier, dat de gebruiker is.<sup>34</sup> Zo wordt in dit onderzoek nadrukkelijk gekeken naar waartoe NLZIET de gebruiker in staat stelt of juist belemmert. Een voorbeeld van een affordance bij een videoplatform is de mogelijkheid om na afloop van een aflevering direct de volgende aflevering te starten door op een bepaalde knop te drukken die dan beschikbaar komt.

<sup>33</sup> James Gibson, "The Theory of Affordances," in *The Ecological Approach to Visual Perception* (New York: Taylor & Francis, 2015), 119.

<sup>34</sup> Ibidem.

Taina Bucher en Anne Helmond hebben een hoofdstuk gewijd aan de verschillende soorten affordances die aanwezig zijn bij sociale media. Zij halen Donald Norman aan die affordances bij ontwerpstudies heeft betrokken. Norman introduceert 'waargenomen affordances' als aparte categorie. Bucher en Helmond lichten toe dat hierbij gekeken wordt naar hoe iets ontworpen kan worden om bepaalde acties te ontlokken of juist te belemmeren.<sup>35</sup> Zo wordt in dit onderzoek op dit soort affordances gefocust, omdat deze te maken hebben met hoe gebruikers door middel van het ontlokken of belemmeren van acties gestuurd worden. Dit heeft dan weer betrekking op de interface en navigatie van het platform. Bovendien zijn affordances volgens Bucher en Helmond een belangrijk concept om de relaties tussen de technologie en de gebruiker te begrijpen.<sup>36</sup> Door in dit onderzoek naar de affordances te kijken, wordt gekeken naar hoe de gebruiker door de technologie heen gestuurd wordt.

### **De discursieve interface-analyse**

Mel Stanfill wijdt in haar artikel uit over de discursieve interface-analyse. Volgens haar is het doel van deze methode om te begrijpen hoe bepaalde normen voor technologieën en gebruikers tot stand gebracht worden.<sup>37</sup> Deze norm verwijst naar hoe de technologie door de ideale gebruiker gebruikt wordt.<sup>38</sup> Het discursieve aspect van deze methode is dat er gekeken wordt naar hoe over dingen gedacht wordt en hoe dit betrekking heeft op de gebruiker.<sup>39</sup> De affordances worden daarbij ook ingedeeld in drie categorieën. Aangezien Stanfill in haar artikel deze categorieën voornamelijk toelicht aan de hand van websites, worden deze categorieën 'vertaald' om ze beter toe te kunnen passen op een videoplatform zoals NLZIET. Ten eerste gaan de functionele affordances over dat wat een gebruiker kan doen met een platform. Het gaat hierbij niet om de manier waarop gebruikers het platform moeten gebruiken, maar om wat wel en niet mogelijk is.<sup>40</sup> Ten tweede gaan de cognitieve affordances over hoe gebruikers weten hoe een platform gebruikt moet worden. Dit verwijst naar de informatie die gegeven wordt en voornamelijk de manier waarop dit gedaan wordt. Tot slot verwijzen de zintuiglijke affordances naar de affordances die de gebruiker in staat stelt om iets te zien, horen of voelen.<sup>41</sup> Dit gaat dan over de interface, dus hoe iets gepresenteerd wordt aan de gebruiker. In het geval van NLZIET draait het voornamelijk om hoe de gebruiker bij een aflevering komt en verder door het platform gestuurd wordt.

Met deze methode zal in dit onderzoek geanalyseerd worden hoe een platform zoals NLZIET gebruikt wordt en hoe de bijbehorende affordances het gebruik ervan makkelijker of juist moeilijker maken. Een nadeel van deze methode is dat er niet wordt gekeken naar de achterkant van de applicatie, dus hoe bijvoorbeeld het algoritme werkt dat aan de basis staat van de aanbevelingen. Het is daarentegen niet van belang om die achterkant te begrijpen, omdat het juist gaat om hoe de gebruiker door het gebruik van de applicatie zelf daadwerkelijk gestuurd wordt. Dit gebeurt allemaal aan de

---

<sup>35</sup> Taina Bucher en Anne Helmond, "The Affordances of Social Media Platforms," in *The SAGE Handbook of Social Media*, redactie door Jean Burgess, Thomas Poell en Alice Marwick (Londen: SAGE Publishing, 2018), 238.

<sup>36</sup> 235.

<sup>37</sup> Mel Stanfill, "The Interface as Discourse: The Production of Norms Through Web Design," *New Media & Society* 17, nr. 7 (2015), 1060.

<sup>38</sup> 1061.

<sup>39</sup> Ibidem.

<sup>40</sup> 1063.

<sup>41</sup> Ibidem.

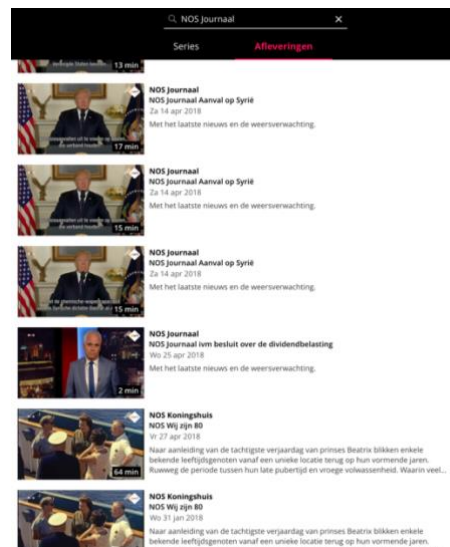
voorkant van de applicatie. Bij deze methode draait het bovendien niet om de intenties van de makers. Om uiteindelijk een lijst samen te kunnen stellen met alle affordances, wordt de applicatie meerdere keren op verschillende manieren gebruikt. De applicatie op de tablet (iPad) biedt de basis voor het opstellen van de lijst met affordances. Alle media waarop NLZIET aanwezig is, komen overeen qua affordances alleen kunnen pagina's op visueel gebied net iets anders ingericht zijn. De gevonden affordances worden besproken aan de hand van de drie categorieën, elke in een aparte deelvraag.

## Deelvraag 1: Hoe komen functionele affordances bij NLZIET naar voren?

Wat een gebruiker kan doen met een platform is waar functionele affordances om draaien, waarbij gekeken wordt naar wat wel en niet mogelijk is in plaats van hoe een platform gebruikt moet worden.<sup>42</sup> Een noot wat bij deze categorie geplaatst kan worden, is dat affordances al functioneel uit zichzelf genoemd kunnen worden. Bucher en Helmond halen namelijk in hun hoofdstuk socioloog Ian Hutchby aan die volgens hen de nadruk legt op dat affordances uit zichzelf relationeel en dus functioneel zijn.<sup>43</sup> Affordances zijn volgens Hutchby functioneel, omdat ze altijd een gebruiker zowel tot iets in staat kunnen stellen alsmede beperken.<sup>44</sup> De functionele affordances worden voor deze analyse daarom opgevat als de meest fundamentele affordances voor het platform, dus die zorgen dat een gebruiker toegang krijgt tot een flow.

### Het zoeken naar favorieten

Bij het analyseren van de affordances bij NLZIET zijn acht verschillende pagina's te onderscheiden. De affordances zijn ook per pagina ingedeeld om vervolgens te kunnen zien op welke manieren een gebruiker bij een aflevering terecht kan komen. Het zijn de pagina's waarop een gebruiker terecht komt wanneer op bepaalde delen van de applicatie gedrukt wordt. Zo kunnen via de zoekpagina specifieke programma's en afleveringen gevonden worden. Hier kan gekozen worden tussen series en afleveringen om onderscheid te maken in het aanbod. In afbeelding 3.1 is te zien dat afleveringen in een verticale lijst getoond worden. Bij programma's met veel afleveringen kan dit een lange lijst opleveren. Ook is te zien dat resultaten die verder gaan dan de gegeven zoekopdracht opgenomen zijn. Bij het zoeken naar 'NOS Journaal' worden ook afleveringen van het programma *NOS Koningshuis* getoond. Daarnaast worden programma's met grotere afbeeldingen getoond in een weergave met vier resultaten per rij, zoals te zien is in afbeelding 3.2. Ook hier worden resultaten getoond die verder gaan dan de zoekopdracht. Te zien is dat het programma *Na Het Nieuws* ook getoond wordt bij het zoeken naar 'NOS Journaal'.



Afbeelding 3.1: Resultaten met de zoekterm 'NOS Journaal' bij 'Afleveringen'.



Afbeelding 3.2: Resultaten met de zoekterm 'NOS Journaal' bij 'Series'.

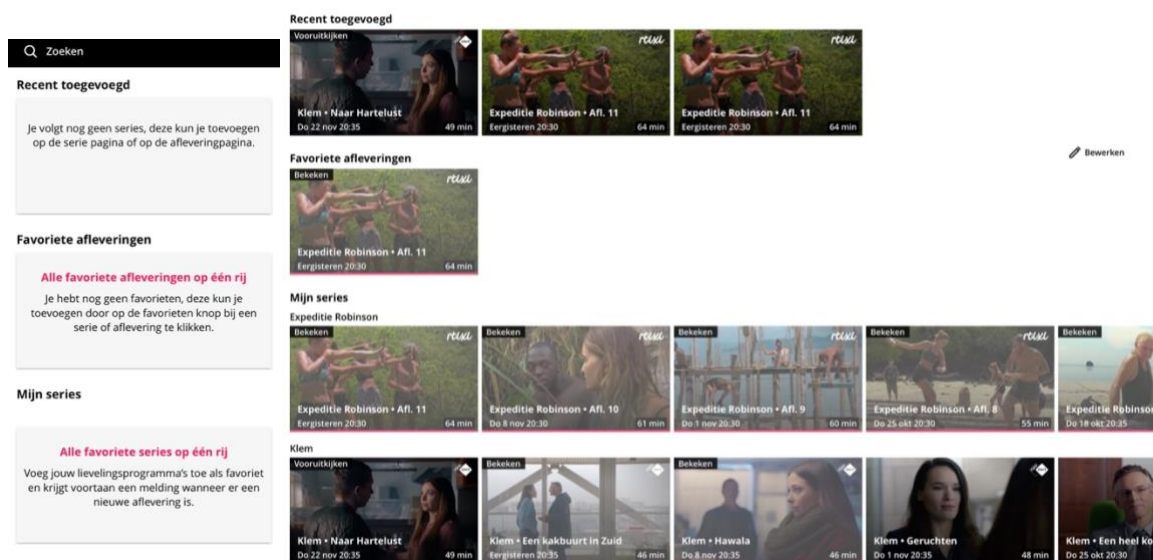
<sup>42</sup> 1063.

<sup>43</sup> Bucher en Helmond, 10.

<sup>44</sup> Ibidem.

Een gebruiker krijgt op deze manier als het ware additionele suggesties naast de zoekopdracht. Daarentegen wordt een gebruiker niet in staat gesteld om te filteren. Dit betekent dat een lange lijst met resultaten niet verder uitgedund kan worden, bijvoorbeeld aan de hand van een genre.<sup>45</sup> Het is alleen mogelijk te zoeken aan de hand van een specifieke titel. Zo is het bijvoorbeeld niet mogelijk om zonder een titel op te geven te zoeken naar programma's met het genre voetbal. Een gebruiker dient dus al te weten welk programma gevonden moet worden om de zoekpagina optimaal te kunnen gebruiken.

Wanneer een gebruiker een programma heeft gevonden, kan deze toegevoegd worden aan de favorieten. Vervolgens wordt met de favorietenpagina een gebruiker in staat gesteld om programma's en afleveringen op één plek te verzamelen, zodat daar niet telkens opnieuw naar gezocht hoeft te worden. Daarvoor heeft een gebruiker de optie op de programma- en afleveringpagina om dat bepaalde programma toe te voegen (of te verwijderen) uit de favorieten. Bovendien is op de favorietenpagina een speciale plek voor afleveringen die 'recent toegevoegd' zijn, zodat duidelijk is waar een gebruiker gebleven is met kijken. Deze pagina wordt dus niet ingevuld door het platform zelf, bijvoorbeeld door suggesties te geven voor andere programma's om te volgen. In afbeelding 4.1 is te zien dat een lege pagina getoond wordt, wanneer geen favorieten zijn opgegeven. Wanneer dat wel gedaan is, zoals te zien is in afbeelding 4.2, kan een gebruiker snel nieuwe afleveringen (ook die vooruit te kijken zijn) van die favoriete programma's aandrukken. Daarnaast is er een overzicht van alle afleveringen per favoriete programma, zodat daarmee te zien is wat een gebruiker al gekeken heeft. Echter worden afleveringen alleen als 'bekeken' gemarkeerd als deze via NLZIET terug- of vooruitgekeken zijn, dus ook niet als een aflevering via NLZIET live gekeken is. De favorietenpagina kan daarom gezien worden als een toegang tot een flow, waarbij vervolgens een aflevering geselecteerd wordt en de geïsoleerde flow van het desbetreffende programma betreden wordt.



Afbeelding 4.1 en 4.2: Een favorietenpagina zonder favorieten (links) en met favorieten (rechts).

<sup>45</sup> Zoals bij affordance Z4 in de bijlage staat beschreven, wordt wel wat (hoewel weinig) informatie getoond bij een aflevering. Hierop zou gefilterd kunnen worden. Het filteren zelf is echter niet mogelijk.

## De lineaire televisie via de televisiegids

Naast de zoek- en favorietenpagina kan ook de televisiegids als een toegang tot een flow dienen. De televisiegids toont welke programma's wanneer op de beschikbare televisiezenders uitgezonden worden. Een gebruiker wordt in staat gesteld om op een programma te drukken om vervolgens naar de bijbehorende afleveringspagina geleid te worden. Die bijbehorende aflevering is de aflevering die op het aangegeven tijdstip uitgezonden is. Doordat deze afleveringen uit de lineaire flow worden aangeboden, kan dit gezien worden als een aparte vorm van unbundling zoals besproken is in het theoretisch kader. Zo worden afleveringen opnieuw gebundeld op de afleveringspagina, waarop ook alle andere afleveringen van een programma gelijk te bereiken zijn.

Zoals op afbeelding 5 te zien is, wordt in de televisiegids in het eerste opzicht niet duidelijk welke aflevering van een programma uitgezonden wordt, dus daarvoor dient eerst de afleveringspagina geopend te worden. Wanneer op een aflevering gedrukt wordt die op dat moment nog live uitgezonden wordt, wordt de bijbehorende livepagina geopend. Bovendien is het mogelijk om alvast afleveringen te kijken die later pas op de lineaire televisie uitgezonden worden. Dit is alleen het geval wanneer dit een herhaling betreft en de bijbehorende aflevering al op NLZIET beschikbaar is. Daarnaast kunnen niet alle uitgezonden programma's teruggekeken worden, bijvoorbeeld vanwege rechtenkwesities. Daarvan zijn de titel doorgestreept om dit aan te geven. Deze titels kunnen dan alleen live gekeken worden op NLZIET. Een optie om dan handmatig een programma op te nemen om deze alsnog terug te kunnen kijken, is niet aanwezig. Uiteindelijk kan de televisiegids ook gezien worden als een toegang tot een flow, waarbij een gebruiker als het ware suggesties krijgt voorgeschoteld uit de lineaire flow.

	Radar 20:35 - 21:15	Door Andere Ogen 20:25 - 20:55	De buit 20:25 - 21:25	Kopen Zonder Kijken 20:32 - 21:31	D...
	Vandaag 25 februari		Vandaag 25 februari	Vandaag 25 februari	Vandaag 25 februari
	15:20 NOS Journaal	16:00 NOS Journaal	16:55 Checkpoint	16:01 Flipping Out	10:45 Te
	15:35 NOS Journaal	16:10 Blauw Bloed	17:15 Beste Vrienden Quiz	16:58 5 Uur Live	11:00 Te
	16:00 Jinek	16:45 Metterdaad	17:40 Ninja Nanny	18:00 RTL Nieuws	12:30 Te
	17:00 NOS Journaal	17:05 Koken met Van Boven	18:00 #forever	18:17 Editie NL	13:40 Te
	17:10 Tijd voor MAX	17:40 Met het Mes op Tafel	18:15 SpangaS	18:33 RTL Weer	13:48 Te
	18:00 NOS Journaal	18:10 Rail Away	18:25 SpangaS	18:35 RTL Boulevard	14:23 Te
	18:15 EenVandaag	18:45 BinnensteBuiten	18:40 Het Klokhuis	19:30 RTL Nieuws	16:42 Gt Dt
	18:45 NOS Sportjournaal	19:20 Typisch	19:00 NOS Jeugdjournaal	19:57 RTL Weer	17:38 Dr
	19:00 De Wereld Draait Door	19:50 Met het Mes op Tafel	19:25 3 Op Reis	20:01 Goede Tijden, Slechte Tijden	18:31 Dt
	20:00 NOS Journaal	NU Door Andere Ogen	19:55 Food CIA	NU Kopen Zonder Kijken	19:28 24
	NU Radar	20:55 2Doc: Het Fatale Scooterongeluk	NU De buit	21:31 The Good Doctor	NU Dt
	21:15 Eindelijk Thuis	22:00 Nieuwsuur	21:25 DREAM SCHOOL	22:28 RTL Late Night Met Twan Huys	21:27 In
	22:15 Het Mooiste Meisje van de Klas	22:55 The Radical Story of Patty Hearst	22:25 Jani gaat	23:39 RTL Nieuws	22:23 24
	23:05 Jinek	23:45 Podium Witteman	23:25 Makkelijk scoren	23:58 RTL Weer	23:21 24

Afbeelding 5: Televisiegids bij NLZIET.

Met het bespreken van de functionele affordances in deze deelvraag is laten zien wat de belangrijke toegangspoorten zijn voor een gebruiker om bij een aflevering te komen. In de tweede deelvraag wordt verder gekeken naar hoe een gebruiker verder in een flow gehouden kan worden, waarbij de aflevering-, live- en homepagina besproken worden.

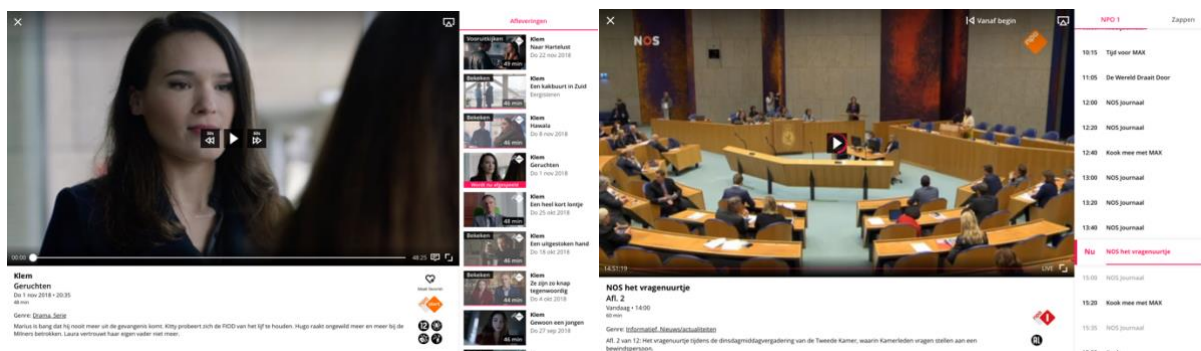
## Deelvraag 2: Hoe komen cognitieve affordances bij NLZIET naar voren?

Deze categorie gaat over hoe gebruikers weten hoe een platform gebruikt moet worden.<sup>46</sup> In de vorige deelvraag gingen de besproken affordances voornamelijk om het initiatief vanuit een gebruiker. Bij deze deelvraag worden de affordances besproken die ervoor zorgen dat gebruikers in een flow blijven.

### Het afspelen van afleveringen

De twee pagina's met de meeste affordances zijn de aflevering- en livepagina. Dit zijn ook de pagina's waarop afleveringen daadwerkelijk gekeken kunnen worden. De videospeler wordt daarbij niet gelijk in volledig scherm weergegeven. Op de afleveringpagina wordt een aflevering ook niet automatisch afgespeeld, terwijl dat op de livepagina wel het geval is. Naast de videospeler staan alle andere afleveringen van hetzelfde programma die beschikbaar zijn via NLZIET, zoals dit ook te zien is in afbeelding 6.1.<sup>47</sup> Nieuwere afleveringen staan daarbij boven de gekozen aflevering weergegeven in de lijst. Ook staat aangegeven waar een gebruiker met het kijken van een aflevering is gebleven of dat die al helemaal bekeken is. Verder staat onder de videospeler informatie over de desbetreffende aflevering vermeld en kan het programma aan de favorieten worden toegevoegd om deze voortaan via de favorietenpagina te bereiken. Ook is het mogelijk om naar de programmapagina te gaan, maar deze biedt niet wezenlijk andere affordances dan op de afleveringpagina al aanwezig zijn. Er staat alleen meer informatie vermeld over het desbetreffende programma.

Op de livepagina wordt bij de videospeler (of eigenlijk livestream) in plaats van andere afleveringen de televisiegids van de desbetreffende zender getoond, zoals te zien is in afbeelding 6.2. Op deze manier kunnen ook andere programma's gevonden worden, namelijk die eerder uitgezonden zijn. Door op een titel te drukken, wordt de aflevering geopend die op dat tijdstip is uitgezonden. Dit hoeft zich niet te beperken tot een enkele zender, want via het tabblad 'zappen' kan ook gekeken worden naar wat op andere zenders uitgezonden wordt. Vervolgens kan dan gelijk een andere zender opgezet worden. Het is bovendien mogelijk om de aflevering die op dat moment live wordt uitgezonden vanaf het begin te kijken, zodat een gebruiker niet volledig aan de lineaire flow vastzit. Zo kan een gebruiker ook bij de televisiezenders beginnen om een aflevering te kijken en is dit daarom onderdeel van de toegangsflow bij NLZIET. Een aflevering kan dan live op het moment van uitzending gekeken worden of aan de hand van de televisiegids. Dit is dan allemaal te bereiken via de livepagina.



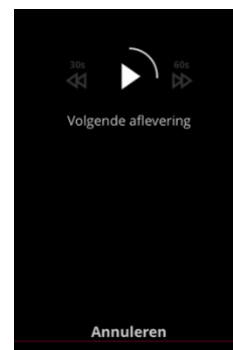
Afbeelding 6.1 en 6.2: De afbeeldingpagina (links) en de livepagina (rechts) van NLZIET.

<sup>46</sup> Stanfill, 1063.

<sup>47</sup> In de bijlage terug te vinden bij affordance A11.



Als gekeken wordt naar de videospeler zelf, zijn knoppen te vinden om af te spelen/te pauzeren en dertig seconden terug en zestig seconden vooruit te spoelen. Zo kan een gebruiker snel door een aflevering heen scrollen. Daarnaast wordt de videospeler op de afleveringspagina dus niet automatisch afgespeeld, daarvoor dient eerst op de afspeelknop gedrukt te worden. Daardoor wordt de mogelijkheid geboden om snel nog een andere aflevering aan te drukken. Na afloop van een aflevering wordt vervolgens automatisch de volgende aflevering afgespeeld (zie afbeelding 7), wat betekent dat een gebruiker aan de hand van een geïsoleerde flow van de ene naar de andere aflevering geleid wordt. Dit gebeurt echter letterlijk geïsoleerd, aangezien er niets gebeurt wanneer er geen afleveringen van het desbetreffende programma meer over zijn. Gebruikers dienen dan weer terug te gaan om een nieuwe keuze te maken. Doordat na een aflevering geen aanleiding meer wordt gegeven om iets vergelijkbaars te kijken, komt de flow tot een einde. De stappen dienen dan weer opnieuw gevolgd te worden om weer bij een ander programma te komen. Daarbij wordt bij een geïsoleerde flow een gebruiker telkens naar een nieuwe aflevering geleid, maar dan wel gebaseerd op wanneer deze afleveringen toegevoegd zijn. Zo kan het gebeuren dat een oudere aflevering tussendoor is uitgezonden op de lineaire televisie en daarom op NLZIET niet goed gesorteerd in de lijst staat. Bovendien kan het zijn dat sterk gerelateerde programma's zijn samengevoegd, zoals dat bij *Wie is de Mol?* en *MolTalk*, een soort nabeschouwing, het geval is. Zo kan er sprake zijn van onderbrekingen bij een geïsoleerde flow.



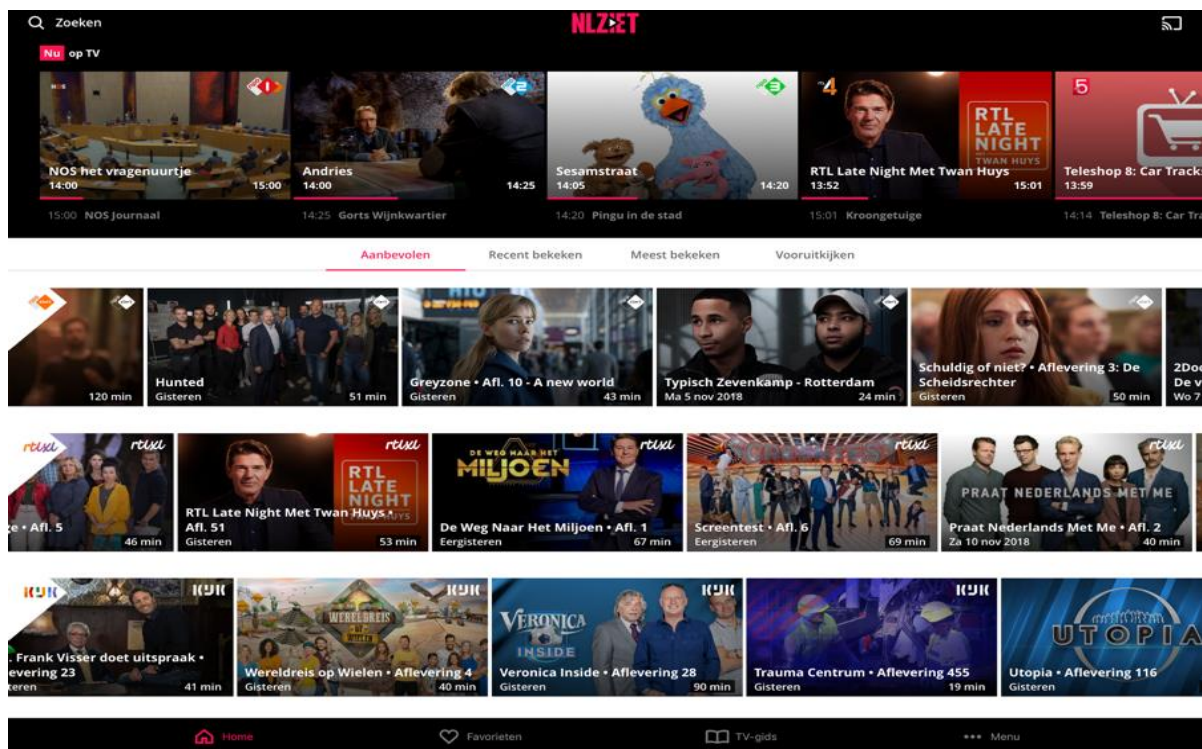
Afbeelding 7: Timer na afloop van aflevering.

### Verder in een flow

De homepagina biedt ook een toegang tot een flow, namelijk aan de hand van de aanbevelingen die gegeven worden. Een gebruiker krijgt afleveringen als het ware voorgeschoteld, waarbij dan gelijk naar de bijbehorende afleveringspagina gegaan kan worden. Dit kan eigenlijk gezien worden als een manier om een gebruiker in een flow te houden, of om die flow weer te hervatten. De sectie 'Aanbevolen' toont namelijk aanbevelingen die gebaseerd zijn op wat een gebruiker eerder heeft gekeken. Hoe dit precies bepaald wordt, dus hoe dit algoritme werkt, wordt echter niet duidelijk gemaakt. Zoals te zien is in afbeelding 6, worden hierbij alleen afleveringen aanbevolen, dus niet gehele programma's. Zo wordt ook niet gelijk vanaf de homepagina duidelijk waar een programma over gaat. Ook kan het zijn dat een aflevering wordt aanbevolen die middenin een seizoen valt. Echter doordat op de afleveringspagina gelijk aan de rechterkant andere afleveringen weergegeven worden, kan gelijk een andere aflevering aangedrukt worden. Zo kan een gebruiker ook via andere afleveringen bij de bedoelde aflevering terechtkomen. Dit is ook het geval bij de secties met de meest bekeken en vooruit te kijken afleveringen. Wanneer bijvoorbeeld de vijfde aflevering van een seizoen recentelijk is uitgezonden op de lineaire televisie, is het aannemelijk dat deze het meest bekeken is en dat wellicht de zesde aflevering beschikbaar is om alvast vooruit te kijken. Als het programma nieuw is voor een gebruiker, kan die latere aflevering alsnog een toegang zijn tot een flow waarbij via die bijbehorende afleveringspagina naar een andere aflevering gegaan kan worden, zoals de eerste aflevering van een seizoen.

Bij de sectie 'Recent bekeken' kan een gebruiker verdergaan in een flow doordat hier afleveringen staan die een gebruiker heeft gekeken. Hierbij staan ook de afleveringen die nog niet helemaal afgekeken zijn. Zo kan een aflevering verder gekeken worden, maar kan een bekeken aflevering ook als toegang dienen tot andere afleveringen van datzelfde programma. Hiermee wordt een gebruiker ook in staat gesteld om in te zien welke afleveringen hij/zij reeds bekeken heeft. Daarbij is de informatie over of een gebruiker een aflevering al bekeken heeft, of anderszins waar hij/zij gebleven is in een aflevering, ook elders te vinden binnen het videoplatform. Zo is dit ook terug te zien op onder andere de favorieten- en afleveringspagina.

Kortom, de afleveringspagina is de plek waar gebruikers telkens naartoe geleid worden. Hiervoor zijn meerdere toegangen voor, zoals die besproken zijn in de eerste deelvraag. In deze deelvraag is daarbij de homepage besproken als extra toegang. De sectie met aanbevolen en recent bekeken afleveringen stellen een gebruiker in staat om verder te gaan in een flow, omdat deze gebaseerd zijn op wat een gebruiker eerder heeft gekeken. In principe gaat dit ook op voor de favorietenpagina, maar om daarvan gebruik te maken, dient een gebruiker eerst een programma gevonden te hebben en handmatig toe te voegen. De afleveringspagina beperkt zich echter wel tot een bepaald programma, waardoor een geïsoleerde flow een gebruiker niet mee kan nemen naar andere programma's. In principe is dat alleen het geval bij de lineaire flow die aanwezig is op de livepagina, dus wanneer er gekeken wordt naar een televisiezender.



Afbeelding 8: De homepage van NLZIET.

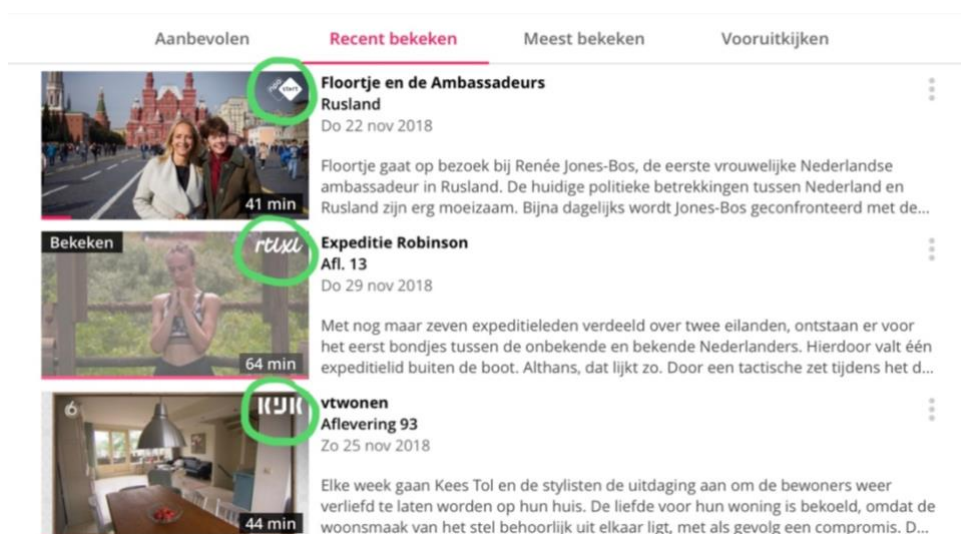
### Deelvraag 3: Hoe komen zintuiglijke affordances bij NLZIET naar voren?

De zintuiglijke affordances stellen een gebruiker in staat om iets te zien, horen of voelen.<sup>48</sup> Dit gaat daarom om de manier waarop iets gepresenteerd wordt aan de gebruiker. Bij een videoplatform als NLZIET gaat het dan om de interface, dus wat een gebruiker ziet voordat daarmee geïnteracteed wordt. Hierbij wordt voornamelijk gefocust op hoe de drie aparte videodiensten zichtbaar zijn binnen het platform, aangezien dit aspect meespeelt in een flow.

#### Een gescheiden ervaring

NLZIET is opgebouwd uit het aanbod van drie aparte videodiensten, zodat het een gecombineerde catalogus aan programma's kan aanbieden. Echter kan op afbeelding 8 al gezien worden dat onder andere bij de aanbevolen afleveringen drie aparte rijen aanwezig zijn, namelijk per videodienst. De aanbevelingen zijn dus gescheiden, maar alleen op basis van waar een aflevering vandaan komt. Ook bij de secties met de meest bekeken en vooruit te kijken afleveringen is de scheiding terug te vinden. De aanbodpagina is daarnaast in zijn volledigheid drie keer opnieuw terug te vinden, namelijk ook per dienst. Op deze pagina's zijn secties met aanbevolen, populaire en nieuwe afleveringen te vinden. Bij de sectie met nieuwe afleveringen kan geselecteerd worden op de uitzenddag. Dit biedt een gebruiker wel de mogelijkheid om specifiek te kijken in het aanbod van een van de drie videodiensten.

Echter is het aanbod niet overal binnen het platform strikt gescheiden. Zoals bij de zoek- en favorietenpagina en de secties met recent bekeken afleveringen. Hier worden ook geen afleveringen aanbevolen om bijvoorbeeld iets nieuws te ontdekken. Deze plekken zijn afhankelijk van wat een gebruiker al bekeken heeft, op wilt zoeken of aan de favorieten heeft toegevoegd. Echter wordt nog steeds duidelijk van welke videodienst een aflevering komt, omdat het bijbehorende logo telkens getoond wordt, zoals in afbeelding 9 te zien is. Zo is de videodienst een van de weinige zoekcriteria die gehanteerd kan worden binnen het videoplatform NLZIET. Het zoeken naar een genre is niet mogelijk, maar het wordt wel in een oogopslag duidelijk waar een aflevering vandaan komt.



Afbeelding 9: 'Recent bekeken' op de homepage.

<sup>48</sup> Stanfill, 1063.

Al in al is er dus sprake van dat de drie verschillende merken zich ook als drie verschillende merken willen presenteren bij NLZIET. Het concept van een universum lijkt hier dan ook niet tot uiting te komen. NLZIET is in feite een videoplatform dat buiten het universum van zowel de NPO, RTL als Talpa TV (KIJK) staat. Een zodanig videoplatform zorgt er dan voor dat een gebruiker eerst met een keuze tussen een van de drie videodiensten geconfronteerd wordt. Wanneer een gebruiker weet welke aflevering gevonden moet worden, dan krijgt diegene niet zozeer met een scheiding te maken, omdat op bijvoorbeeld de zoekpagina de resultaten niet gescheiden worden. Wanneer een gebruiker nog niet weet welke aflevering gevonden moet worden, dus eigenlijk aan het zoeken is naar een geschikte aflevering, dan krijgt diegene wel met een scheiding te maken. Eerst dient een gebruiker dan na te denken over van welke videodienst een aflevering moet komen. Zo wordt een gebruiker die nog niet weet wat gevonden moet worden, eerst geleid naar een gescheiden aanbod om vervolgens een keuze te maken en naar een geïsoleerde flow te gaan.

### **Waar de nadruk ligt**

Wat verder naar voren komt binnen het platform is de optie om live te kijken. Op de homepage worden alle beschikbare zenders prominent bovenaan getoond met daarbij vermeld wat nu en straks uitgezonden wordt. Dit leidt naar de eerder besproken livepagina. Daarnaast heeft de televisiegids een prominente plek in de menubalk. De manier waarop lineair kijken door de interface van NLZIET wordt benadrukt, laat zien dat de lineaire televisie als belangrijke toegang tot een flow naar voren wordt gebracht. Live kijken is volledig geïntegreerd in de applicatie met zelfs meer televisiezenders dan de drie afzonderlijke videodiensten omvatten. Dit leidt eigenlijk naar een andere soort flow, namelijk een lineaire flow. Toch kunnen programma's vanaf het begin gekeken worden wanneer een uitzending al bezig is. Vanaf daar kan ook verder gekeken worden naar andere programma's die eerder uitgezonden zijn op dezelfde televisiezender of op een van de andere, mits daar de rechten voor aanwezig zijn. Zo heeft een gebruiker tot op zekere hoogte controle over wat gekeken wordt. Door de lineaire televisie nadruk te geven, biedt het platform ook een snelle mogelijkheid om op een interactieve manier via het internet live televisie te kijken zonder dat daarvoor een apart kabelabonnement benodigd is.

Vanuit de homepage gekeken, zijn zowel de lineaire televisie als het gescheiden aanbod twee aspecten die duidelijk zichtbaar zijn voor een gebruiker binnen het platform. Het gescheiden aanbod zorgt ervoor dat een toegang tot een flow complexer wordt, doordat eerst een keuze gemaakt dient te worden tussen de drie aparte videodiensten. Als het aanbod bij het gehele platform met elkaar verweven zou zijn, dan was die keuze niet nodig geweest. Echter krijgen alleen gebruikers die nog niet weten wat gevonden moet worden hiermee te maken. Die gebruikers kunnen de lineaire televisie dan wel als een extra toegang tot een flow zien, maar ook daarbij geldt dat eerst een keuze tussen televisiezenders gemaakt dient te worden.

## **Conclusie: Meerdere wegen naar een aflevering**

De onderzoeksvraag is: *hoe wordt bij NLZIET flow gecreëerd?* Nu de affordances aan de hand van de drie categorieën onderzocht zijn, is duidelijk geworden dat een gebruiker op verschillende manieren toegang wordt geboden tot een flow. De ervaring van deze flow is verschillend voor een gebruiker die weet wat gevonden moet worden tegenover een gebruiker die dat nog niet weet. In beide gevallen komt een gebruiker in een geïsoleerde flow terecht. Die geïsoleerde flow is letterlijk geïsoleerd, aangezien deze niet verdergaat dan het programma zelf. Er zijn wel andere toegangen tot een flow die ervoor zorgen dat een gebruiker snel verder kan gaan in een 'nieuwe' flow, maar daarvoor zijn weer extra stappen benodigd.

### **Geen doorlopende flow**

In de eerste deelvraag is naar voren gekomen dat de zoek- en favorietenpagina en de televisiegids toegang bieden tot een flow. Deze plekken zijn vooral ingericht voor een gebruiker die al weet wat gevonden moet worden. Zo wordt op de zoekpagina geen optie geboden om de resultaten verder te filteren en is de invulling van de favorietenpagina volledig afhankelijk van wat aan de favorieten is toegevoegd. Bij de tweede deelvraag is een extra toegang tot een flow besproken, namelijk de secties op de homepage. Hiervoor hoeft een gebruiker nog niet direct te weten wat gevonden moet worden, want de secties 'Aanbevolen' en 'Meest bekeken' geven als het ware suggesties voor afleveringen om te gaan kijken. Daarnaast wordt een gebruiker in staat gesteld om verder te gaan in een flow op basis van wat hij/zij al bekeken heeft, namelijk met de sectie 'Recent bekeken'. Zo kan verder gegaan worden met een aflevering die nog niet volledig afgekeken is, maar kan ook een bekeken aflevering gekozen worden om naar een andere aflevering van hetzelfde programma te gaan.

De homepage leidt ook naar de livepagina aan de hand van de televisiezenders die beschikbaar zijn binnen NLZIET. Op deze pagina is ook een kleine versie van de televisiegids aanwezig, waarmee naar reeds uitgezonden afleveringen gegaan kan worden. Dit leidt allemaal uiteindelijk naar de afleveringspagina, waarmee een gebruiker in een geïsoleerde flow komt. De afleveringspagina staat namelijk in het teken van één programma. Om een ander programma te kiezen, dient weer opnieuw een toegang tot een flow uitgekozen te worden. In de derde deelvraag is daarnaast nog het gescheiden aanbod besproken. Voor een gebruiker die nog niet weet wat gevonden moet worden, is dat gescheiden aanbod een extra keuze die gemaakt moet worden. Bij verschillende secties binnen het videoplatform kan een gebruiker namelijk niet om die scheiding heen. Een gebruiker gaat uiteindelijk van een toegang tot een flow naar een geïsoleerde flow. De complexiteit van die toegang is dus groter als een gebruiker nog niet weet wat gevonden moet worden. Daardoor wordt een gebruiker minder snel uitgenodigd om nieuwe programma's te ontdekken. Gebruikers die al weten wat gevonden moet worden, krijgen te maken met een soepelere flow. Een soepelere flow houdt in dat minder stappen nodig zijn om bij een aflevering te komen.

### **Een flow van onderzoeken**

In dit onderzoek zijn veelvuldig de termen toegangsflow en geïsoleerde flow voorbijgekomen. Deze termen uit het two-part flow model van Lisa Perks zijn ingezet bij het onderzoek van Mareike Jenner

naar Netflix. Toegangsflow komt anders tot uiting bij NLZIET, omdat hierin naast het (terug)kijken van een aflevering ook lineaire televisie nadruk krijgt en dit ook als een toegang gezien kan worden tot een flow. De keuze voor een toegang tot een flow ligt in de handen van een gebruiker. Daarbij dient wel rekening gehouden te worden met dat die toegang anders ervaren wordt door een gebruiker die al weet wat gevonden moet worden. Wanneer een gebruiker nog niet weet wat gevonden moet worden, dan is het gescheiden aanbod haast onvermijdelijk. Dit voegt een extra stap toe aan de toegangsflow, waardoor deze minder soepel verloopt. Bovendien is de keuze tussen de drie videodiensten niet persoonlijk, omdat deze scheiding er niet is om de ervaring van een gebruiker te versoepelen. Het maakt uiteindelijk de navigatie binnen een videoplatform complexer, terwijl dit wel een aspect is wat meespeelt in de ervaring van een gebruiker. Dit is allemaal behandeld aan de hand van de categorieën die bij de methode van dit onderzoek, de discursieve interface-analyse, behoren. Deze methode is oorspronkelijk ingezet bij een website, maar voor dit onderzoek zijn de bijbehorende categorieën als het ware vertaald om ze van toepassing te maken op een videoplatform. Zo kan een videoplatform geanalyseerd worden met deze methode, vooral wanneer gekeken wordt naar flow. Het draait bij dit concept van flow namelijk om wat een gebruiker geboden wordt en ook waar mogelijke belemmeringen zijn.

Samenvattend kan gesteld worden dat de bijdrage van dit onderzoek is dat de manier van analyseren een basis biedt om andere videoplatformen te analyseren aan de hand van het concept van flow. Flow wordt daarmee opgevat als de manieren waarop een gebruiker naar een aflevering geleid wordt en door afleveringen heen geleid wordt. Flow is niet enkelvoudig, aangezien meerdere toegangen te identificeren zijn. Zo blijft de navigatie binnen de interface ook van belang om mee te nemen bij het analyseren van een videoplatform als deze, omdat daarmee flow in kaart gebracht kan worden. Daarbij zijn ook de concepten van unbundling en een universum teruggekomen die meer van toepassing zijn op een gecombineerd videoplatform als NLZIET. Alle programma's op dit platform komen namelijk van de lineaire televisie en worden uit hun lineaire flow gehaald. Ook zijn meerdere videodiensten in het platform opgenomen waardoor gesproken kan worden van een nieuw soort universum, namelijk een universum die de universums van zowel de NPO, RTL als Talpa TV (KIJK) omvat.

Bij dit onderzoek heeft de focus gelegen op de voorkant van het videoplatform. Bij toekomstig onderzoek kan ook de achterkant ervan meegenomen worden, waardoor andere inzichten naar voren gebracht kunnen worden. Dit is wel lastiger uit te voeren, omdat daarvoor informatie opgevraagd dient te worden van andere partijen, waaronder NLZIET zelf. Echter kan daarmee de wijze waarop het platform is ingericht wel beter geduid worden. Daarbij kan ook gekeken worden naar hoe gebruikers flow ervaren in de praktijk aan de hand van bijvoorbeeld interviews. Bovendien kunnen vergelijkingen getrokken worden met andere (internationale) videoplatformen, zoals het vergelijkbare Freeview. Freeview is net als NLZIET een gecombineerd videoplatform, maar dan gericht op de Britse markt. Al in al zijn er ook verschillende toegangen tot nieuwe onderzoeken, net zoals er verschillende toegangen zijn tot een flow. Televisie blijft in transitie en dat betekent ook dat het bijbehorende onderzoeksveld continu in ontwikkeling blijft.

## Literatuurlijst

- Bennett, James. "Television Studies Goes Digital." *Cinema Journal* 47, nr. 3 (2008): 158-166.
- Bucher, Taina en Anne Helmond. "The Affordances of Social Media Platforms." In *The SAGE Handbook of Social Media*. Redactie door Jean Burgess, Thomas Poell en Alice Marwick. Londen: SAGE Publishing, 2018. 233-253.
- Dawson, Matt. "Little Players, Big Shows: Format, Narration, and Style on Television's New Smaller Screens." *Convergence* 13, nr. 3 (2007): 231-250.
- Everett, Anna en John T. Caldwell. "Introduction: Issues in the Theory and Practice of Media Convergence." In *New Media: Theories of Practices of Digitextuality*. Redactie door Anna Everett en John T. Caldwell. New York: Routledge, 2003. xi-xxix.
- Gibson, James. "The Theory of Affordances." In *The Ecological Approach to Visual Perception*. New York: Taylor & Francis, 2015. 119-136.
- Ihlebak, Andrea Karoline, Trine Syvertsen en Espen Ytreberg. "Keeping Them and Moving Them: TV Scheduling in the Phase of Channel and Platform Proliferation." *Television & New Media* 15, nr. 5 (2014): 470-486.
- Jenner, Mareike. "Scheduling the Binge." In *Netflix and the Re-invention of Television*. Cham: Palgrave Macmillan, 2018. 119-138.
- Perks, Lisa Glebatis. "Introduction." In *Media Marathon: Immersions in Morality*. London: Lexington Books, 2015. ix-xliii.
- Robinson, M.J. "From Surf to Search to Seek." Curatorial Culture and the Transformation of Viewer Agency." In *Television on Demand: Curatorial Culture and the Transformation of TV*. New York: Bloombury Academic, 2017.
- Spreekbuis. "Niels Baas (NLZIET): 'We concurreren op gebied van aandacht met Netflix'." Gepubliceerd op 23 april 2018. <http://www.spreekbuis.nl/niels-baas-NLZIET-we-concurreren-op-gebied-van-aandacht-met-netflix>.
- Stanfill, Mel. "The Interface as Discourse: The Production of Norms Through Web Design." *New Media & Society* 17, nr. 7 (2015): 1059-1074.
- Uricchio, William. "Television's Next Generation: Technology/Interface Culture/Flow." In *Television After TV: Essays on a Medium in Transition*. Redactie door Lynn Spigel en Jan Olsson. Durham, NC: Duke University Press, 2005. 163-182.
- Wood, Helen. "Television is happening: Methodological considerations for capturing digital television reception." *European Journal of Cultural Studies* 10, nr. 4 (2007): 485-506.

## Bijlage 1: Lijst van gevonden affordances

Hier staat per pagina/sectie in de applicatie van NLZIET aangegeven welke affordances naar voren zijn gekomen met een bijbehorende beschrijving. Er staat ook een code bij om vanuit de tekst naar een of meerdere affordances te kunnen verwijzen.

### Homepagina

<i>Affordance</i>	<i>Beschrijving</i>
Zoeken (H1)	Dit opent de zoekpagina.
Casten (H2)	Dit opent een venster waarmee een apparaat aangedrukt kan worden waar een programma naar gestreamd kan worden, mits deze op hetzelfde WiFi-netwerk zit.
Nu op TV (H3)	Dit is een horizontale lijst waar doorheen gescrold kan worden. Alle zenders die NLZIET live kan tonen, worden hier weergegeven. Het is niet duidelijk hoe de volgorde exact is bepaald, maar deze in ieder geval altijd hetzelfde. Er staat weergegeven welk programma nu op zender is (met een bijbehorende afbeelding) en welk programma straks te zien is met een tijd.
Selectieknoppen (H4)	Dit opent een van de vier tabbladen, namelijk 'Aanbevolen', 'Recent bekeken', 'Meest bekeken' en 'Vooruitkijken'. Bij het opstarten van de applicatie staat 'Aanbevolen' geopend.
Aanbevolen (H5)	Dit geeft drie rijen met elk vijftien programma's weer. Elke rij is een andere dienst, dus NPO Start, RTL XL of KIJK. Hoe deze aanbevelingen bepaald worden, is onbekend. Wanneer op een programma gedrukt wordt, wordt de bijbehorende afleveringspagina geopend.
Recent bekeken (H6)	Dit geeft de vijftig laatst bekeken afleveringen van programma's weer door de gebruiker zelf. Door op een programma te drukken, wordt de bijbehorende afleveringspagina geopend. Daarnaast is de optie aanwezig om een programma te verwijderen.
Meest bekeken (H7)	Dit geeft dezelfde soort weergave als bij 'Aanbevolen', maar laat in plaats van aanbevolen programma's de programma's zien die het meest bekeken zijn. Zo zijn hier ook de programma's verdeeld over de drie diensten. Hoe deze lijst is opgebouwd en waarop deze gebaseerd is, is onbekend. Het is aan te nemen dat deze opgebouwd is van hoog naar laag, maar dit is niet met zekerheid te zeggen. Het kan daarnaast zijn dat deze lijst alleen gebaseerd is op de meest bekeken programma's bij gebruikers van NLZIET of dat ook de populariteit op de afzonderlijke diensten is meegenomen. Wanneer een programma bekeken is, staat dit ook nog apart per programma vermeld met 'Bekeken'. Ook is de afbeelding die bij een programma hoort vager om dit te verduidelijken. Wanneer een programma nog niet helemaal afgekeken is, staat er een balkje onder de afbeelding van een programma dat nog niet helemaal gevuld is.
Vooruitkijken (H8)	Dit geeft slechts twee rijen weer met programma's die vooruit te kijken zijn, namelijk van NPO Start en RTL XL. KIJK biedt deze optie blijkbaar niet aan. De volgorde is gebaseerd op wanneer een programma uitgezonden gaat worden op de lineaire televisie. Ook staat naast de programma naam, datum en duur bij elk programma ook extra 'Vooruitkijken' vermeld.
Menubalk (H9)	Dit opent een van de vier pagina's, namelijk 'Home', 'Favorieten', 'TV-gids' en 'Menu'. Bij het opstarten van de applicatie staat 'Home' geopend.



## Zoekpagina

<i>Affordance</i>	<i>Beschrijving</i>
Zoeken (Z1)	Hier kan een zoekterm ingevoerd worden. Per letter worden de zoekresultaten al automatisch ververst, er hoeft dus niet eerst op een aparte knop gedrukt te worden om daadwerkelijk te zoeken.
Selectieknoppen (Z2)	Hier kan gekozen worden tussen 'Series' en 'Afleveringen', dus of gezocht wordt op een programmaam of een specifieke aflevering.
Resultaten (Z3)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bij series worden per rij vier programmatitels met afbeelding getoond die voldoen aan de zoekopdracht, daarnaast wordt aangegeven van welke dienst het programma komt. De resultaten zijn niet per dienst gescheiden. Wanneer op een programma gedrukt wordt, wordt de gebruiker naar de bijbehorende afleveringspagina geleid.</li><li>- Bij afleveringen wordt een rij met alle resultaten getoond, per resultaat staat de programmatitel, de naam van de aflevering, de datum waarop het verschenen is, een beschrijving en het platform. De resultaten zijn ook hier niet per dienst gescheiden. Wanneer op een aflevering gedrukt wordt, wordt de gebruiker naar de bijbehorende afleveringspagina geleid.</li></ul>
Terug (Z4)	Dit stuurt de gebruiker terug naar de vorige pagina.

## Favorietenpagina

<i>Affordance</i>	<i>Beschrijving</i>
Recent toegevoegd (F1)	Dit laat een lijst met de nieuwste afleveringen van programma's zien die de gebruiker volgt. Door op een aflevering te drukken, wordt de gebruiker naar de bijbehorende afleveringspagina geleid.
Favoriete afleveringen (F2)	Dit laat specifieke afleveringen zien die de gebruiker als favoriet heeft toegevoegd. Door op een aflevering te drukken, wordt de gebruiker naar de bijbehorende afleveringspagina geleid.
Mijn series (F3)	Dit laat per rij alle afleveringen zien van een programma die beschikbaar zijn bij NLZIET. Hoeveel rijen worden weergegeven, is afhankelijk van hoeveel programma's gevolgd worden. Door op een aflevering te drukken, wordt de gebruiker naar de bijbehorende afleveringspagina geleid.

## Televisiegids

<i>Affordance</i>	<i>Beschrijving</i>
Zenders (T1)	Hier kan een keuze gemaakt worden tussen de televisiegidsen van zenders.
Gids (T2)	Per zender wordt een verticale lijst getoond waar zowel naar boven als naar beneden gescrold kan worden. Door naar boven te scrollen, kan gezien worden wat op de zender te zien is geweest om programma's terug te kijken. Door naar beneden te scrollen, kan gezien worden wat er later op de zenders te zien is. Naast het zenderlogo blijft altijd het programma staan dat op dat moment live is. Wanneer daarop gedrukt wordt, staat het programma dat live is weer in het midden, zoals dat ook het geval was toen de gids geopend werd. Het verticaal scrollen door de gids van een zender werkt afzonderlijk, dus de gidsen van andere zenders scrollen niet automatisch mee.
Live (T3)	Bij programma's die live zijn staat 'NU' en is de programmaam donkerroze en dikgedrukt. Door hierop te drukken, wordt naar de livepagina geleid waarbij het programma gelijk wordt gestart.

Terugkijken (T4)	Programma's die terug te kijken zijn, hebben een wit vlak. Wanneer op een wit vlak gedrukt wordt, wordt naar de bijbehorende afleveringspagina geleid.
Herinnering (T5)	Programma's die niet terug te kijken zijn, bijvoorbeeld doordat ze nog uitgezonden moeten worden op de lineaire televisie, zijn voorzien van een grijs vlak. Wanneer daarop gedrukt wordt, opent een pop-up waarbij een herinnering aangezet kan worden. De kijker krijgt dan een notificatie zodra het desbetreffende programma begint.

### Programmapagina

<i>Affordance</i>	<i>Beschrijving</i>
Volgen (P1)	Dit stelt de gebruiker in staat om een programma te volgen ("+ Serie volgen") of te ontvolgen ("- Ontvolgen"). Het volgen van een programma heeft invloed op de weergave van de favorietenpagina, zoals uit die affordances naar voren zijn gekomen, en op de notificaties die ontvangen worden.
Afleveringen (P2)	Dit laat een overzicht zien van alle afleveringen die beschikbaar zijn van het desbetreffende programma op NLZIET. Door op een aflevering te drukken, wordt de gebruiker naar de bijbehorende afleveringspagina geleid.
Terug (P3)	Dit stuurt de gebruiker terug naar de vorige pagina.

### Afleveringspagina

<i>Affordance</i>	<i>Beschrijving</i>
Casten (A1)	Dit opent een pop-up waar gekozen kan worden tussen andere apparaten om de aflevering op af te spelen, bijvoorbeeld een Apple TV.
Afspeelknop (A2)	Met de middelste knop kan de aflevering afgespeeld worden. Door nog een keer hierop te drukken wordt de aflevering gepauzeerd.
Terugspoelen (A3)	Met de linkerknop kan telkens dertig seconden teruggespoeld worden.
Vooruitspoelen (A4)	Met de rechterknop kan telkens zestig seconden vooruitgespoeld worden.
Afspeelbalk (A5)	Dit geeft aan hoeveel van een aflevering gekeken is en hoeveel nog te gaan is, waarbij met de witte cirkel door de aflevering gescrold kan worden.
Ondertitels (A6)	Dit zet de ondertiteling aan of uit. Dit is de ondertiteling die ook via de teletekstpagina 888 beschikbaar is, dus niet van een buitenlandse taal.
Vergroten (A7)	Dit maakt de aflevering schermvullend of weer kleiner.
Informatie (A8)	Dit geeft informatie over het programma weer, waaronder de naam van de aflevering, de oorspronkelijke uitzenddatum, het genre, een beschrijving van de aflevering, van welke dienst de aflevering komt en de iconen van Kijkwijzer.
Favoriet (A9)	Dit opent twee opties om het programma te volgen of ontvolgen en om de aflevering als favoriet toe te voegen of als favoriet te verwijderen.
Overzicht (A10)	Dit stuurt de gebruiker naar de programmapagina.
Afleveringen (A11)	Dit geeft een horizontale lijst weer van recente afleveringen met een bijbehorende afbeelding, naam van de aflevering, de oorspronkelijke uitzenddatum en van welke dienst de aflevering komt. De aflevering die geopend is, wordt in de lijst weergegeven met 'Wordt nu afgespeeld'. Alle nieuwere afleveringen staan boven de geopende aflevering en alle oudere daaronder.

Na aflevering (A12)	Wanneer een aflevering is afgelopen en er is een nieuwe aflevering beschikbaar, wordt deze automatisch na ongeveer tien seconden gestart zonder dat daarvoor een actie van de gebruiker vereist is. Wanneer geen nieuwe afleveringen beschikbaar zijn, gebeurt dit niet en worden bijvoorbeeld ook geen aanbevelingen gedaan voor andere programma's.
Exit (A13)	Dit stuurt de gebruiker terug naar de vorige pagina.

## Livepagina

<i>Affordance</i>	<i>Beschrijving</i>
Vanaf begin / Kijk live (L1)	Dit laat de aflevering vanaf het begin starten, ook al is deze nog niet helemaal afgelopen. Het kan zijn dat de aflevering niet exact bij het begin van het programma begint, maar dat bijvoorbeeld nog een deel van de reclame getoond wordt. Om terug te gaan, kan op 'Kijk live' gedrukt worden.
Casten (L2)	Dit opent een pop-up waar gekozen kan worden tussen andere apparaten om de aflevering op af te spelen, bijvoorbeeld een Apple TV.
Afspeelknop (L3)	Met deze knop kan de aflevering afgespeeld worden. Door nog een keer hierop te drukken wordt de aflevering gepauzeerd.
Terugspoelen (L4)	Met de linkerknop kan telkens dertig seconden teruggespoeld worden. Dit wordt alleen getoond als op 'Vanaf begin' is gedrukt.
Vooruitspoelen (L5)	Met de rechterknop kan telkens zestig seconden vooruitspoeld worden. Dit wordt alleen getoond als op 'Vanaf begin' is gedrukt.
Afspeelbalk (L6)	Dit geeft aan de linkerkant aan hoelaat het is, aan de rechterkant staat 'LIVE'. Wanneer op 'Vanaf begin' gedrukt wordt, kan met de witte cirkel door de aflevering gescrold worden (tot het moment dat live is). Dan staat aan de linkerkant de tijd waarop dat moment uitgezonden is en aan de rechterkant de tijd waarop het programma volgens de televisiegids afgelopen moet zijn.
Informatie (L7)	Dit geeft informatie over het programma weer, waaronder de naam van de aflevering, de oorspronkelijke uitzenddatum, het genre, een beschrijving van de aflevering, op welke zender het programma gekeken wordt en de iconen van Kijkwijzer.
Selectieknoppen (L8)	Aan de rechterkant kan gekozen worden tussen de gids van de zender die op dat moment gekeken wordt en 'Zappen'.
Gids (L9)	De gids van de zender wordt automatisch weergegeven. Er kan gekeken worden welke programma's geweest zijn en welke programma's later op zender zijn (die zijn met grijze letters weergegeven). In het midden staat het programma dat op dat moment live is, deze is ook met 'NU' en donkerroze letters weergegeven. Ook staat er een balkje onder om aan te geven hoeveel van de desbetreffende aflevering al uitgezonden is.
Programma (L10)	Door in de gids op een programma met zwarte letters te drukken, wordt de bijbehorende afleveringspagina geopend.
Zappen (L11)	Door op 'Zappen' te drukken, is aan de rechterkant een horizontale lijst te zien met alle zenders die op NLZIET te zien zijn met daarbij weergegeven welk programma op dat moment live is en welke daarna wordt uitgezonden. De balk bij elke zender geeft aan hoeveel van de desbetreffende aflevering al uitgezonden is.
Zender (L12)	Door op een andere zender te drukken wordt de livepagina van de desbetreffende zender geopend. Deze wordt in de lijst aan de rechterkant ook met donkerroze letters weergegeven.

Exit (L13)	Dit stuurt de gebruiker terug naar de vorige pagina.
---------------	--

## Menupagina

<i>Affordance</i>	<i>Beschrijving</i>
Berichten (M1)	Dit opent de berichtenpagina.
Direct naar (M2)	Dit opent de bijbehorende pagina bij 'Zoeken', 'Home', 'Favorieten' en 'TV-Gids'. Dit is in feite hetzelfde als de menubalk onderaan de applicatie.
Aanbod (M3)	Dit opent de aanbodpagina van desbetreffend NPO Start, RTL XL of KIJK.
Service (M4)	Dit opent de servicepagina.
Over deze app (M5)	Dit opent een pagina waar een tekst staat met informatie over NLZIET.
Uitloggen (M6)	Hiermee logt de gebruiker zich uit. Bovenaan de pagina staat de voornaam van de gebruiker die ingelogd is.

## Menu > Berichten

<i>Affordance</i>	<i>Beschrijving</i>
Berichten (B1)	Dit is een lijst van een of meerdere berichten die verwijzen naar komende afleveringen van programma's. Ook komen hier berichten binnen over programma's die niet gevolgd worden. Het bericht bevat de programmaam, een korte beschrijving, de tijd wanneer een bericht is binnengekomen en een bijbehorende afbeelding. Wanneer op een bericht gedrukt wordt, wordt deze groter weergegeven. Verder bevat een bericht geen links.

## Menu > Aanbod(pagina) (Voor alle drie videodiensten is de interface van de aanbodpagina hetzelfde)

<i>Affordance</i>	<i>Beschrijving</i>
Selectieknoppen (AB1)	Dit opent een van de drie tabbladen, namelijk 'Aanbevolen', 'Populair' en 'Nieuw'. Bij het opstarten van de applicatie staat 'Aanbevolen' geopend.
Aanbevolen (AB2)	Dit geeft een lijst van vijftien programma's weer die aanbevolen worden van een specifieke dienst. Er staat hoe het programma heet, wanneer het uitgezonden is/wordt en hoelang de aflevering duurt. Hoe deze aanbevelingen bepaald worden, is onbekend. Wanneer op een programma gedrukt wordt, wordt de bijbehorende afleveringpagina geopend.
Populair (AB3)	Dit geeft een lange lijst (zonder bepaald einde) met populaire programma's van een specifiek platform waar doorheen gescrold kan worden. Er staat hoe het programma heet, wanneer het uitgezonden is/wordt en hoelang de aflevering duurt. Hoe wordt bepaald wanneer iets populair is, is onbekend. Wanneer op een programma gedrukt wordt, wordt de bijbehorende afleveringpagina geopend.
Nieuw (AB4)	Dit geeft een lijst weer met alle programma's die op een bepaalde dag op een specifiek platform zijn verschenen (en dus eigenlijk op die dag zijn uitgezonden op de bijbehorende televisiezenders). Er staan extra selectieknoppen bij voor 'Vooruit', 'Vandaag' (standaard geopend) en de zeven voorgaande dagen. Er staat hoe het programma heet, wanneer het uitgezonden is en hoelang de aflevering duurt. Wanneer op een programma gedrukt wordt, wordt de bijbehorende afleveringpagina geopend.

Terug (AB5)	Dit stuurt de gebruiker terug naar de vorige pagina.
----------------	--

**Menu > Overige: Service**

<i>Affordance</i>	<i>Beschrijving</i>
Meest gestelde vragen (S1)	Dit zijn links naar de meest gestelde vragen, waarbij een webbrowser in de applicatie zelf wordt geopend. Het is een link naar een bepaalde servicepagina van de NLZIET-website waar de vraag wordt beantwoord.
Mijn vraag staat hier niet bij (S2)	Dit opent een webbrowser in de applicatie zelf. De algemene servicepagina van NLZIET wordt geopend waar onder andere staat hoe contact opgenomen kan worden met het platform.
Terug (S3)	Dit stuurt de gebruiker terug naar de vorige pagina.

## Bijlage 2: Verklaring Intellectueel Eigendom

De Universiteit Utrecht definieert plagiaat als volgt:

Plagiaat is het overnemen van stukken, gedachten, redeneringen van anderen en deze laten doorgaan voor eigen werk.

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 of verwijzing;
- het opnemen van een vertaling van teksten van anderen zonder aanhalingstekens en verwijzing (zogenaamd “vertaalplagiaat”);
- het parafraseren van teksten van anderen zonder verwijzing. Een parafraze mag nooit bestaan uit louter vervangen van enkele woorden door synoniemen;
- het overnemen van beeld-, geluids- of testmateriaal van anderen zonder verwijzing en zodoende laten doorgaan voor eigen werk;
- het overnemen van werk van andere studenten en dit laten doorgaan voor eigen werk. Indien dit gebeurt met toestemming van de andere student is de laatste medeplichtig aan plagiaat;
- 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.

Ik heb bovenstaande definitie van plagiaat zorgvuldig gelezen en verklaar hierbij dat ik mij in het aangehechte BA-eindwerkstuk niet schuldig gemaakt heb aan plagiaat.

Tevens verklaar ik dat dit werkstuk niet ingeleverd is/zal worden voor een andere cursus, in de huidige of in aangepaste vorm.

Naam: Ivo Nijland

Studentnummer: 5836735

Plaats: Utrecht

Datum: 27 januari 2019

Handtekening:

