

REVOLUTION

A qualitative study in the key gratifications and behavioural effects obtained by users in video on demand services.

Student Name: Jurre Veen
Student Number: 387303
Email: Jurre.veen@student.eur.nl
Supervisor: Dr. Sarah van der Land

MA Media and Business
Erasmus School of History, Culture and Communication
Erasmus University Rotterdam

June 2014

Preface

This report is my thesis for the completion of the Master programme in Media and Business at the Erasmus University Rotterdam. This thesis could not have been completed without the guidance and inspiration of many people.

First and foremost, I would like to thank my supervisor Sarah van der Land for her guidance throughout this thesis. Sarah thanks for helping me narrow down my research and for your feedback throughout the writing process. Your comments and feedback were very helpful.

Furthermore I would like to thank all my respondents and the following people for their support and inspiration: Charlotte, Christiaan, Corrina, Femke, Boy, and Marcel.

Abstract

As a result of technological innovation, video content has gradually migrated to the Internet. This migration has allowed users to consume content increasingly through their computers and mobile devices in video on demand services. A dominant video on demand service is *Netflix*. This study provides a qualitative in-depth investigation, in the key gratifications and behavioural effects obtained by users in *Netflix*. Our results indicate users tend to obtain a high attitude towards video on demand services as a result of a high content and process gratification. As a result of this obtained process and content gratification, users also show a tendency towards a higher satisfaction and usage of the video on demand service. Moreover, as a result of specific media capabilities, the viewing experience seems to become more socially distorted. For this reason this study therefore assumes users obtain low social gratification in video on demand services.

Keywords: Netflix, video on demand, uses and gratifications, consumer behaviour, process gratification, content gratification, social gratification.

Table of Contents

[Preface]

[Abstract]

1. Introduction.....	6
2. Theoretical Framework.....	10
2.1. <i>The Uses and Gratifications approach</i>	10
2.2. <i>Content gratification</i>	12
2.3. <i>Process gratification</i>	14
2.4. <i>Social gratification</i>	15
2.5. <i>Behavioural effects</i>	17
2.6. <i>Conceptual model 1</i>	20
3. Methods.....	22
3.1. <i>Case study: Netflix</i>	22
3.2. <i>Research design</i>	24
3.3. <i>Sample</i>	25
3.4. <i>Procedure</i>	27
3.5. <i>Measures</i>	28
3.6. <i>Data Analysis</i>	30
3.7. <i>Reliability</i>	32
3.8. <i>Validity</i>	32
4. Results.....	34
4.1. <i>General overview</i>	35
4.2. <i>Content gratification</i>	36
4.3. <i>Process gratification</i>	38
4.4. <i>Social gratification</i>	40
4.5. <i>Behavioural effects</i>	42
4.7. <i>Conceptual model 2</i>	44
5. Discussion.....	46
4.1. <i>Content gratification</i>	46
4.2. <i>Process gratification</i>	47
4.3. <i>Social gratification</i>	48
4.4. <i>Behavioural effects</i>	49
4.5. <i>Implications towards theory</i>	51

4.6. <i>Implications towards practice</i>	51
4.7. <i>Limitations and future research</i>	51
5. Conclusion.....	54
References.....	56
Appendix A (interview protocol).....	65
Appendix B (transcripts).....	66

1. Introduction

“4 days until the end. It’s been a fun ride. Thanks for joining us everyone #breakingbad” (Paul, 2013).

In just 4 days, a five-year ‘ride’ would finally come to an end. Sunday, September 29, 2013, the final episode of *Breaking Bad* aired on U.S. television. Actor and protagonist of the show Aaron Paul, thanked all the fans over the world through his personal *Twitter* account¹. However, for many people the journey did not end that day. The way we consume content has radically changed over the past decennia (Katz, 2009). Nowadays, consumers are more active and have gained more control over the content they consume and the specific media they choose to utilize (Luo, 2002).

As a result of technological innovation, Internet speed has gone up and video content has gradually migrated to the Internet (Barkuus, 2009). This migration has allowed users to consume content increasingly through computers and mobile devices (e.g. tablet and smartphones) (Barkuus, 2009). These devices, allow users to be more flexible and to consume content individually and in one’s own time. People are therefore, not bound to fixed broadcasting schedules anymore and can in this way, consume as many content as they want through so-called new streaming technologies (Hastings, 2013).

Important media when we focus on these streaming technologies are *Youtube* and *Netflix*. According to the *Global Internet Phenomena Report 2H2013* by Sandvine (2013), both services combined, now contribute for more than 50% of all streamed Internet content in all of the United States. Chowdry (2013) states, *Netflix* is even the top based service with downstream data at 31.62%.

Although in the Netherlands *Netflix* has just been introduced recently (September 2013), numbers already show the service is a big success (De Vries, 2014). Big Dutch cable operator *UPC*, states *Netflix* already accounts for 10% of all their downstream Internet data traffic (De Vries, 2014).

¹ https://twitter.com/aaronpaul_8

Netflix co-founder Reed Hastings (2013) states, *Netflix* distinguishes itself from traditional television, in which viewers are forced to navigate through a grid of scheduled TV programs at specific times. In *Netflix*, subscribers are more in control, as they have the freedom and flexibility to watch as many content as they want at any particular time (Hastings, 2013).

Despite of its major influence on our contemporary Internet society and its monopoly when it comes to video on demand² services, hardly any study has been done specifically on *Netflix* or more similar streaming technologies; there have only been a few studies that have elaborated on how, people access and consume downloaded or streamed content, on web-based devices (Brown & Barkhuus, 2006; Taylor & Harper, 2003). Also, there have only been a few quantitative studies, which have examined what gratifications most often are obtained by people who make use of VOD services (Li, 2013; Yang & Kang, 2006).

However, none of these studies has provided a more in-depth perspective upon obtained gratifications and the way user attitude is changed in VOD services. In other words, little qualitative study has been conducted about the thoughts and needs of users, which play a role in the decision making process when consuming content through VOD services, and how these gratifications possibly change the attitude towards the medium and potentially show a tendency towards a particular behavioural change. A qualitative study can provide such claims, as it allows us to obtain complex details such as thoughts and emotions of users. In this way qualitative study really differentiates itself from a more quantitative approach (Ruggiero, 2000).

McLuhan (1967) argued "the content of a new medium is an old medium" (p. 318). This connects to the idea that people who will use VOD services have certain expectations of how it will fulfill their needs, as they have been accustomed with older similar media (e.g. traditional television). Ruggiero (2000) therefore states "the uses and gratifications³ approach has always provided a cutting-edge theoretical approach in the initial stages of each new mass communications medium" (p. 27).

² In this study from now on being referred to as VOD.

³ In this study from now on being referred to as U&G.

Ruggiero (2000) also states the U&G approach is really applicable to new media, as the theory is very flexible. This is important as computer-mediated communications, such as VOD services, permeate every aspect of our personal lives and are constantly changing (Ruggiero, 2000). Also, Ruggiero (2000) argues the approach connects well with VOD services, since it is to be considered that the users of these media are active, in control and central in their relationship towards the service.

Therefore, this study will provide a qualitative in-depth investigation, structured by the U&G approach. In this way, this study can make claims about what (key) gratifications are obtained most in VOD services. Moreover, as earlier study has shown that a change in the attitude towards a medium can strongly influence a particular behaviour, this study also aims to achieve a more in-depth insight in how these gratifications possibly lead to a particular behaviour (Ajjan & Hartshorne, 2008). The attitude in this study, is to be considered the positive or negative feeling (evaluative effect) users have towards a medium (Zhu & Chang, 2014). The focal VOD service or "case" of this study will be *Netflix*.

This VOD service is particularly interesting, not only because it is a market-leader, but also because it really differentiates itself from its competitors by some unique selling points like *Netflix* original content and its focus on social engagement (Hastings, 2013). A qualitative approach seems the best choice to study such specific capabilities in relation to user attitude, as it allows us to study their effects in a specific context (Wimmer & Dominick, 2013). In this way the approach can provide us with a detailed picture of how VOD systems such as *Netflix* affect users, as such a method allows us to gain in-depth understanding about user behaviour and motivations (Gall, Borg, & Gall, 1996).

As the Internet plays a central role in the distributions and consumption of content in VOD services, and its users are to be considered active and goal-directed, this study will elaborate on the Internet gratifications framework formulated by Stafford, Stafford, and Schkade (2004). The gratifications as drawn from their study can be categorized into three dimensions: 1) process gratification, 2) social gratification and 3) content gratification (Stafford et al., 2004).

By using this framework as central to our study, we aim to gain more understanding upon these gratifications. Also will it reflect upon particular unique selling points of *Netflix*, such as their original content⁴; an aspect of the VOD service which is possibly strongly related with content gratification.

Although the knowledge obtained from this qualitative study cannot be considered as factual empirical evidence (Silverman, 2006), the insights presented, can provide marketers with more understanding upon their users. This could possibly help them reflect upon their product and campaigns. Moreover the findings of this study may help us to reflect on theory and provide recommendations towards academic knowledge. Given these aims, the central question for this study will be:

RQ: What are the key gratifications obtained by users and how do these influence a change in attitude towards Netflix?

In order to answer the central question, this thesis is organized as follows. First, we will shortly introduce the U&G approach. Second, we will review all relevant literature regarding our three-dimension framework: 1) content gratification, 2) process gratification and 3) social gratification. Also will we provide, relevant literature on the relationship between user attitude and behaviour. Subsequently, after each single gratification, a proposition will be established. In the end of the literature framework, will we present our research as structured in a conceptual model.

In the methodology section, we will provide more insight in VOD services, introduce our focal study *Netflix* and discuss our research design, sample, procedure and plan for the analysis. Furthermore, we will discuss the reliability and validity of this study. Next, in the analysis section the results of the ten in-depth interviews will be presented, structured with the help of a thematic overview. In this section, all propositions are tested empirically with the help of the results from our analysis. In the discussion section, we will link the results to the theory,

⁴ Content, which is produced and distributed by *Netflix*, without the interference of other commercial broadcasters (Ojer & Capapé, 2000).

discuss possible implications towards practice and theory, limitations and further research. Last, in the conclusion we will answer the central question.

2. Literature framework

In order to answer the central question this study we will use deductive reasoning. This study is deductive as it is theory driven and works from a more broad perspective in theory (VOD services) towards a more focussed case (*Netflix*) (Babbie, 1992). Moreover, this study will draw from a more broad perspective (the U&G approach) towards a more narrowed, specific three-dimension framework. This framework, derived from Stafford et al. (2004), will help us investigate, which gratifications play a key role in the decision-making process of users in VOD services.

In this first part of the framework, we will provide an introduction of the U&G approach, in order to work towards the more narrow perspective of our three-dimension framework. Second, each of the three gratifications will be discussed individually, by providing a general overview of each gratification with a more focused perspective from within VOD services. In this way, we can work towards our propositions. Last, we will look at the way a change in attitude can also possibly lead to a particular behaviour. For each gratification as well as the behavioural effects, we will present one proposition: four propositions in total.

In order to structure our propositions, we will present a conceptual model at the end of our literature framework. This conceptual model can be seen as the plan outline of this thesis, which will help us visualize our propositions in relation to our research focus (*Netflix*) (Shield & Rangarajan, 2013). In this way, the model will help us to develop relevant research questions, select an effective analysis method and identify possible threats to the validity of this research (Maxwell, 2012).

2.1 The Uses and Gratifications approach

Gratifications can be described as feelings of satisfaction (Roy, 2008). Rubin (1994) states the U&G approach therefore, helps us to understand how consumer's decisions are driven by the need to fulfill an essential satisfaction. In regard to the selection of media, this implies that there is a relationship between the consumer and the medium (Katz, Gurevitch, & Haas, 1973). This selection is a result of the need to get satisfied (Katz et al., 1973; Roy, 2008). The U&G approach can therefore,

provide more insight in why consumers choose specific media, for example to seek social interaction, relaxation or entertainment (Li, 2013; Rubin, 1994).

Over time the U&G approach has changed, as gratifications have been classified to specific media (Idem). Each medium in this way, has its own classification scheme (Katz et al., 1973). Ruggiero (2000) states the "U&G has always provided a cutting-edge theoretical approach in the initial stages of each new mass communications medium" (p. 3). In the past, the U&G approach has been linked to several media like traditional television (Rubin, 1994) and more recent, the Internet (Lee & Ma, 2012; Papacharissi & Rubin, 2000). Because of its flexibility, the U&G approach can be a successful tool to study other new media as well (Ruggiero, 2000).

Rubin (1994) developed a total of nine motives why people would watch traditional television. With the proliferation of more interactive media he categorized these motives into two dimensions: ritualistic and instrumental viewing. Rubin (1994) states ritualistic viewing is more often associated with a habit, a need for companionship, relaxation and a way to pass time. Instrumental viewing on the other hand describes a more goal directed and active user, who seeks deliberately for particular content (Rubin, 1994).

Ruggiero (2000) states in new media users are believed to be goal directed and active in their motivations to chose particular media. This adds up to three fundamentals in U&G theory proposed by Katz et al. (1973): (1) Users are goal directed, (2) Users are active, (3) Users select media to fulfill their needs (Roy, 2008). Thus for each new medium, researchers have applied the U&G approach according to the capabilities of the technology (Ruggiero, 2000).

When focusing on Internet-depended new media like VOD services, it is thus important, to recognize consumers as being active, in control and selective (Luo, 2002). Moreover it is important, to consider that the way media are used is based on prior experiences and that the choices people make are a result of their needs to be satisfied (Roy, 2008).

Stafford et al. (2004) have categorized a three-dimension gratification framework, in which they claim users are active and in

control as they search for media to fulfill their needs (Li, 2013). Their framework is categorized by three dimensions: 1) process gratification, 2) social gratification and 3) content gratification (Stafford et al., 2004).

This study will elaborate on this three-dimension framework by Stafford et al. (2004) in relationship to VOD services, with a focus on *Netflix*. In order to work towards our propositions, we will first discuss each of the three gratifications by providing a general overview of the gratification and a more focused perspective from within VOD services in general.

2.2 Content gratification

This first type of gratification refers to messages carried by the medium (Roy, 2008; Stafford et al., 2004). Lin (1993) states this type is important for every medium, as consumers always seek a certain fulfillment in the content (information) provided by the medium. The way content is perceived by its users is important, as users preference for content could be a motivation for them to subscribe to a specific medium (Chae & Chung, 2010).

Content in VOD services is digitized and stored in an online database through a user-friendly interface. Lovink (2008) therefore states "we no longer watch films or TV; we watch databases" (p. 10). Content in VOD services differs when compared with traditional linear television⁵, as people can select their own content from a digitized database instead of being forced to watch scheduled and pre-selected programs (Hastings, 2013). As a result users have become more empowered over content, allowing for more interactivity and content on demand (Gripsrud, 2004).

This shift in user agency is already to be seen online, as *Youtube* provides its users with more personalized content and control. Kalyanaraman and Sundar (2006) state, that the greater the control users perceive over their content, the more positive they are. In this way, users will get more involved as to compared with users of non-customized sites (Kalyanaraman & Sundar, 2006).

⁵ As users cannot control the elements of time, place and content, the consumption of content in traditional television is linear (Broeck, Pierson, & Lievens, 2007).

Uricchio (2004) argues, the *Youtube* algorithm in this way, acts as a mediator between personal interest and recommendation, creating a mix of tastes that is opposite to traditional television narrowcasting. Chamberlain (2011) claims that, as users get more agency over content, the engagement between users and media interfaces increases and the way content is consumed changes. Study by Fuchs and Schreier (2011) shows user empowerment leads to a more favourable attitude towards a product.

Therefore, in VOD services the sequence of content is changed as users have control over their own content as the type content is no longer determined by a broadcaster (Faber, 2011). The content displayed in the interface of *Netflix*, is also built on user-generated data (based on user metrics) (Hastings, 2013). In this way, content in VOD services is structured and personalized based on metrics like clicks and page views. With the help of these metrics, VOD services can offer users a more personalized content (Hastings, 2013).

However, VOD services are structured around a top-down hierarchy, as gatekeepers eventually decide what users can choose from (Cunningham, Silver, & McDonnell, 2010). Users of VOD services, mostly have to pay a small fee to get access to the content database (Idem). The monetary fee users need to pay to get access, is reasonably low as the costs to digitally distribute digital product is far cheaper when compared to tangible products (Silver & Alpert, 2003). This access provides users with an enormous database of content, as VOD services such as *Netflix* have also learned that there is a huge demand for less popular titles (Anderson, 2004). Anderson (2004) also states that by embracing niches, VOD services drive new customers to their content. As media content has become more abundant, viewers have therefore become more demanding and expecting more control over their tailored content (Buonanno, 2008).

Baran and David (2012) argue consumers watch video content through Internet streaming, as it allows them to immediately engage with the content and search for topics of their specific interest. Study by Shin (2006) shows people want to be in control over their content and that a personalized grid shows to be perceived as something positive. McQuail (1987) states, the control over content changes the way people utilize a

medium. In linear television content was often consumed only to pass time. In VOD services content is chosen far more intentionally (Cunningham et al., 2010).

Given this perspective upon content in VOD services, we could state that as consumers have more gained more control over content, it allows them to more easily engage to specific topics of their own interest, as they are more freely and can choose content to their specific needs.

Because of the engagement with this so-called personalized content, the VOD service could therefore possibly be perceived as more positive. For this reason, we state the following proposition:

P1: Due to the higher content gratification present in VOD, a higher attitude of VOD services is obtained.

2.3 Process gratification

This second gratification refers to the way users experience media usage (Roy, 2008; Stafford et al., 2004). Media usage has often been associated with the convenience consumers experience while utilizing the medium (Stafford et al., 2004). Teo, Oh, Liu and Wei (2003) state process can be linked to the usability of a medium. They state usability is the extent to which users can effectively achieve particular goals (Teo et al., 2003).

Croteay and Hoynes (2000) argue that in VOD services the process allows users to make their own choices and customize their media product through interactivity.

The interfaces of VOD services provide users with more friendly options, so selecting and filtering specific content has become more easy (Newell, Lagnado, & Shanks, 2007). Krikke (2004) states, VOD services in this way connect the convenience of the Internet and the direct contact of televisions (Lin, 2013).

VOD services provide users with the freedom to consume as many content at any particular time (Hastings, 2013). In these services users control the elements of time, place and content, which makes them different from linear television (Broeck, Pierson, & Lievens, 2007). Therefore, users can decide what to watch, whenever they want to

(McRae, 2006). The way that VOD services stream their content does not force the consumer to wait for its consumption; it is delivered instantly (Ojer & Capapé, 2000). According to Dimmick, Chen and Li (2004), users therefore find convenience in the fact that they are in control as VOD services enable them to manage their time more efficiently.

Friedberg (2003) states, database video content has lost its medium based specificity and users now have the convenience to access content on a set of different devices at anytime (e.g. mobile phones, laptops, television). In this way, streaming content is available on every screen that is connected to the Internet. As the content is digitized, users are offered a great flexibility to navigate, as they can pause, fast-forward and flow back selected content (Li, Claypool, Kinicki, & Nichols, 2005).

Given this perspective upon process in VOD services, we could state that consumers are provided with user-friendly interfaces, which not only simplify the user experience, but also provide consumers with a great flexibility in their way to consume content. In this way, users can always access content on any device, which is connected to the Internet.

Therefore, process gratification could possibly be perceived as more positive, which might lead users to obtain a more positive attitude towards the VOD service. This allows us to formulate our second proposition:

P2: Due to the higher process gratification present in VOD, a higher attitude of VOD services is obtained.

2.4 Social gratification

This third and last gratification refers to the interpersonal communication sought by consumers (Roy, 2008; Stafford et al., 2004). Krishnatray, Singh, Raghavan and Varma (2009) state that in new media this type of gratification can be referred to the gratification "users derive from chatting and interaction with friend and others" (p. 20). Stafford et al. (2004) define chatting, interactions and friends as key terms for this type of gratification (Li, 2013).

As content in VOD systems can be defined as being asynchronous, users do not interact with each other in the same way as we see in

traditional television (Ruggiero, 2000). Dennis, Fuller and Valacich (2008) define the synchronicity of media "as the extent to which the capabilities of a communication medium enable individuals to achieve synchronicity" (p. 581). When looked at users, synchronicity can be explained as the state in which users of media follow a shared pattern of coordinated behaviour with a common focus (Dennis et al., 2008; McGrath & Kelly, 1986).

Focussing on VOD services we can therefore, state that VOD services have altered the traditional feeling of sharedness (Uricchio, 2004). Wonneberger, Schoenback and Van Meurs (2009) argue, that this sharedness or companionship in VOD services has a strong influence on the viewing experience. Consumers who watch content with a group of other people, are more likely to be influenced by the opinions and preferences of these people, than by computer-generated recommendations. In this way, people tend to behave differently when they are alone and more in control (Wonneberger et al., 2009).

A trend as seen in traditional television, is that people have started to use social networks like *Twitter* and *Facebook* increasingly during television consumption, as a backchannel for their shared experiences (McPherson et al., 2012). These networks, thus function as platforms to share individual and shared viewing experiences. LaRose and Eastin (2004) argue, that by finding people with shared experiences on these platforms, people can enhance their social status as they engage in social conversations. Moreover, it is easier to find other people with mutual interests on these social networks, as the social connectivity of communities has become more visible (Lotz, 2007).

Buonnano (2008) states, that when looked upon VOD services, it can be seen that as a result of the increasing possibilities in the distribution and access of content, sharing experiences has become easier to specific social circles already present on the web (Faber, 2011). Moreover, as VOD services like *Netflix* have started to implement social buttons⁶ in their service, it has become more easy for users to share their experiences with others (Hastings, 2013). As users can easily adjust their

⁶ *Twitter* and *Facebook* buttons which help users to share their viewing experience with others (Johnson, 2013).

settings, they are in control with what they share with their friends and can choose only to share the things they liked most (Johnson, 2013).

Given this perspective upon the way social networks are embedded in VOD services, and social networks have made it more easy to connect with other people with mutual interest, we could state that users can now more easily enhance their social status online. Social networks like *Twitter* and *Facebook* play a vital role in this process. Therefore, social gratification could possibly be perceived as more positive, which might lead users to obtain a more positive attitude towards the VOD service. This allows us to formulate our third proposition:

P3: Due to the higher social gratification present in VOD, a higher attitude of VOD services is obtained.

2.5 Behavioural effects

When looked at literature we can state that as gratifications can change the attitude users have towards VOD services, this attitude consequently could also potentially influence the behaviour of users. Therefore we will look in this study at the way a change in attitude can also lead to a possible change in behaviour. Earlier study has shown how attitude strongly influences behaviour (Ghose & Dou, 1998; Ha & James, 1998; Teo et al., 2003). In this relationship, a positive attitude towards a medium strengthens a particular behaviour (Ajjan & Hartshorne, 2008). DeSanctis (1983) confirms this statement, as he states that a user's higher attitude towards an information system, could increase its actual use. Moreover, will a higher attitude towards a medium lead to a greater user satisfaction (Ghose & Dou, 1998; Ha & James, 1998; Teo et al., 2003).

In this paragraph we will evaluate each of our three gratifications, in relation to a possible behavioural change. Here we will focus on two sorts of behavioural outcomes as found in the literature: satisfaction and usage frequency.

In a research towards the behavioural changes of consumers in online environments, Stevenson, Bruner and Kumar (2000) state usage frequency of media go up, as the attitude towards a medium improves.

Moreover, as drawn from the Technology Acceptance Model⁷, an application, which is being perceived as more easy, is more likely to be used more (Teo, Lim, & Lai, 1999).

LaRose, Mastro and Eastin (2001) connect the usage of an Internet-based medium to the social-cognitive theory. This theory explains user behaviour from a causal perspective between an individual and its environment. They state, media, which result in valued social contact, consequently result in a higher usage (LaRose et al., 2001).

Emmanouilides and Hammond (2000) state, that social use of a medium, especially with more people, is a predictor for more frequent medium usage. In this argument the location of use is important, as this also influences the usage frequency; usage at home is a strong predictor for heavy usage (Emmanouilides & Hammond, 2000).

Last but not least, the user frequency is also affected by the way content is personalized. As the online environment is customized, users will show a greater involvement with the content and make more use of the service (Kalyanaraman & Sundar, 2006). Teo et al. (1999) state the perceived enjoyment of the content also has positive effects on the usage behaviour.

Looked from the perspective of satisfaction, prior research (Ghose & Dou, 1998) has shown that improving a website's usability, will lead to a higher satisfaction and more efficiency (Cross & Smith, 1996).

Moreover, an increased level of usability will result in more interactivity with the medium's content, which will also result in more satisfaction (Teo et al., 2003). In this argument, interactivity is closely linked to control, as interactivity can be defined as the degree to which participants have control over the content (Teo et al., 2003). As a higher satisfaction with a medium's content will lead to more engagement, we can state user empowerment, control, interactivity, satisfaction and the attitude towards the medium are all interlinked (Schaffer & Hannafin, 1986; Teo et al., 2003).

The way a medium is perceived to be social also leads to a higher satisfaction towards a medium. If a medium can give its users the

⁷ The Technology Acceptance Model describes two variables; perceived usefulness and perceived ease of use, which are relevant for computer mediated user behaviour (Teo et al., 1999).

perception of a social presence⁸, the attitude towards the medium and consequently the satisfaction will be influenced in a positive way (Hassanein & Head, 2007).

Also, it can give its users a sense of community (Ha & James, 1998). Teo et al. (2003) state that "the sense of community, feeling of connectedness, and increased sociability and consequently form a more favourable attitude" (p. 298). Users feel as if they are part of a community when they have a sense of belonging. This feeling is evoked by the customization of the content in the service (Kalyanaraman & Sundar, 2006). Kalyanaraman and Sundar (2006) state this customization can create a possible positive impact on the satisfaction of a medium, only if users perceive its content as personally relevant.

The change in attitude users obtain towards a VOD service, can potentially also influence their behavior. As we found in the literature that all three gratifications in this study can be linked to the behavioural effects of satisfaction and usage frequency, we can formulate our fourth and last proposition:

P4: Due to a higher attitude towards VOD services, higher behavioural effects are shown.

2.6 Conceptual model 1

In order to structure the four propositions in our empirical research, we will use a conceptual model. The conceptual model (figure 1) can be seen as the plan outline of this thesis, which visualizes our propositions in relation to our research focus (*Netflix*). In this way, the model visualizes in which way this study can provide an in-depth perspective in the way our gratifications possibly lead to behavioural effects. To do so the conceptual model shows how theory is organized and will help us answer the central question (Shield & Rangarajan, 2013).

The conceptual model in figure 1 shows, in what direction our three-dimension gratifications are positioned in relation to the attitude users have towards VOD services and the possible behavioural outcomes

⁸ We define social presence as the way a medium allows its users to experience others to be psychologically present (Hassanein & Head, 2007).

(case: *Netflix*). In this way, the structure of the conceptual model shows this study works from a more broad perspective in theory, towards a more narrow research focus. In doing so this study does not provide hard empirical evidence upon causal relations, but is aimed to provide a more in-depth understanding upon user gratifications and behavioural effects in VOD services (Silverman, 2006).

Each proposition (P1-P4) is based on general theoretical insights as presented in our literature framework. Therefore, this study is deductive (Babbie, 1992). The propositions in our conceptual model are positioned directional. In this way, each proposition shows in what way our gratifications are directed in their relationship towards possible behavioural outcomes. In doing so, our model shows the relationship between the gratifications and behavioural effects is indirect. Therefore, we presume that the attitude users have towards VOD services completely mediates between the two variables (figure 1) (Salkind, 2010).

It must however be stated that all directional relationships in our conceptual model are based upon literature and do not represent causal relations. Given the qualitative nature of this study, we will not verify these relationships; rather provide a more in-depth understanding.

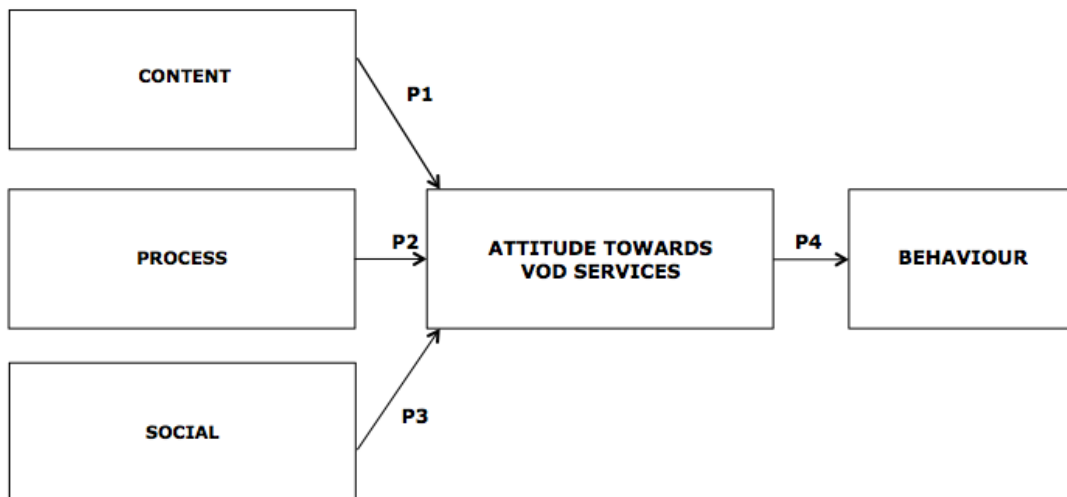


Figure 1. Conceptual model 1

P1: Due to the higher content gratification present in VOD, a higher attitude of VOD services is obtained.

P2: Due to the higher process gratification present in VOD, a higher attitude of VOD services is obtained.

P3: Due to the higher social gratification present in VOD, a higher attitude of VOD services is obtained.

P4: Due to the higher attitude towards VOD services, a higher satisfaction and usage is obtained.

The model in figure 1 is structured with user gratifications on the left, and the behavioural outcomes right. In this way, we assume each gratification is directed directly towards the attitude towards VOD services. Therefore, we assume that a higher obtained gratification will possibly lead to a higher attitude towards VOD services (P1-P3). Here we define the attitude users have towards *Netflix*, as an users' positive or negative feeling (evaluative effect) towards a medium (Zhu & Chang, 2014).

As earlier study has shown the attitude towards a medium strongly influences behaviour, a positive attitude will possibly strengthen a particular behavioural outcome as well (P4) (Ajjan & Hartshorne, 2008).

3. Methods

In order to provide an empirical answer for our four propositions, ten in-depth interviews were conducted among *Netflix* users. In this section we will elaborate in what way we conducted these interviews and why we chose to do so. In order to explain our considerations in this study we must first gain more understanding upon our focal study; *Netflix*. Second, we will discuss our research approach, sample, procedure, interview protocol and last we will describe the plan for our data analysis.

The focal VOD service or “case” of this study will be *Netflix*. Before we will discuss this case more elaborate we will first provide a short overview in the changes in the media landscape, which have led to the proliferation of VOD services. In this way, we will provide more context in the understanding of VOD services and can better work towards a study in U&G and behavioural effects of users in *Netflix*. The starting point for this overview will be traditional television.

3.1 Case study: Netflix

Traditional television can primarily be characterized by its linear programming: programs can be watched according to fixed time schedules and in one place (Franklin & Zdonik, 1998).

A distinctive capability of traditional television is its strategy to keep the audience’ attention by a constant flow of content (Williams, 2003). Williams (2003) states in this way, the televisions text (or content), is a continuous and planned sequence from programme to commercials. Moreover, Williams (2003) argues traditional broadcasting is defined by its live experience or liveness, as content is transmitted and consumed at the same time. This liveness also holds a social aspect, as it provides people with shared experiences and things to talk about (Spigel, 1992).

However, the way we consume content has changed with the development of remote devices and the videocassette recorder (VCR), as it gave users more control over the content they watched (Lotz, 2007). This change created narrowcasting channels and a more dispersed audience with each specific preferences (Buonanno, 2008).

In our contemporary media landscape, there has been a shift from medium-specific content, towards content that flows across multiple channels (Jenkins, 2006). Jenkins (2006) therefore coined the term convergence, to describe these technological and cultural changes. Kackman, Binfield, Payne, Perlman and Sebok (2010) elaborate on the concept of convergence: "Digital media not only have restructured media industries, distribution platforms, and textual practices, but have altered our relationships with technologies, the built environment, and one another" (p. 11).

Over the last years, television content has gradually migrated to the Internet, allowing users to consume content increasingly through computers and mobile devices (Barkhuus, 2009). With this inter-media connection between the Internet and television content there has been a proliferation of VOD services (Buonanno, 2008; Faber, 2012).

Hildebrand (2010) states VOD services emerged as a convergence between Internet, cable television and film. In this way VOD services deliver content on all sorts of Internet platforms (Cunningham, Silver, & McDonnel, 2010)

The focal VOD service in this study will be *Netflix*. The service was originally founded in 1997, when it started as an online store where people could rent unlimited DVD's (Wayner, 2002). As a result of fast moving technologies the company slowly moved its focus to the streaming of content (TV shows and films) as of 2005. Both *Netflix* streaming and DVD rental services, remained under the same *Netflix* brand (Stelter, 2011).

Hastings (2013) states simplicity is at *Netflix* core: "We are commercial-free unlimited-viewing subscription TV. We are about flat fee unlimited viewing" (para. 13). This simplicity is shown throughout all *Netflix* its products, which enable users who have subscribed to the service to watch video streaming on a range of devices instantly (Hastings, 2013).

Hastings argues *Netflix* personalises its display by evaluating several metrics like clicks and page views. In this way, *Netflix*' opening screen for members, shows a personalized rating grid, recommending content based upon individual taste (Hastings, 2013). However, one of the

unique selling points, in which *Netflix* really distinguishes itself from competitors⁹, is the original content section (Wallenstein, 2013). By producing, shooting and distributing television series without the interference of other commercial broadcasters, the service really differentiates from its competitors (Ojer & Capapé, 2000).

Moreover, *Netflix* not only produces its own content, but also enables itself to upload a whole season at once, allowing its viewers more flexibility and the comfort of not being bound to a fixed schedule (Hastings, 2013). In 2013 the on-demand service had over 29 million subscribers in the US alone, and was available in more than 40 countries worldwide (Alyson, 2013).

3.2 Research design

In this study, standardized open-ended interviews were conducted as a qualitative method in order to obtain an in-depth understanding, of the gratifications, which motivate people to use *Netflix* (Gall et al., 1996). This study will conduct ten standardized open-ended single interviews. We chose to conduct open-ended interviews, because these allow us to obtain more in-depth information about what gratifications play key roles for *Netflix* users (Gall et al., 1996). In appendix A, the full interview protocol can be found.

McCracken (1998) argues: “the interview gives us the opportunity to step into the mind of another person, to see and experience the world as they do themselves” (p. 8). Furthermore, this method allows us to gain more detailed answers when desired (Wimmer & Dominick, 2013).

Moreover, open-ended single interview allow the respondents to contribute as much information as they desire to our three-dimension framework (Turner, 2010). In this way, we can obtain a more in-depth understanding of users gratifications, as it allows us to obtain complex details such as thoughts and emotions (Ruggiero, 2000; Strauss & Corbin, 1998). For this reason this qualitative approach allows us to obtain an in-depth perspective upon user thoughts and provides us with more understanding upon user gratifications and behavioural effects in VOD

⁹E.g. Amazon prime and Apple TV (Hastings, 2013).

services. Also, this method reduces the researchers bias, as participants provide a more rich and thick qualitative data (Gall et al., 1996). To conclude, the standardization of the interviews contributes to the reliability of this study, which refers to the question whether the study is replicable (Silverman, 2006).

All questions are open-ended and required face-to-face contact. This type of interviewing allows us to get a more primary focus and gain more insight and understanding (Wimmer & Dominick, 2013). Although structured in specific themes, the questions were constructed fluid, which allowed us to ask follow up questions based on the information received. In this way, each interview will be unique (Silverman, 2006).

3.3 Sample

All ten in-depth interviews have been conducted with *Netflix* users. Here we define users as people who have subscribed to *Netflix* and use the service at least once a month. This study does not aim to generalize to a bigger population, rather to gain a deeper understanding upon gratification and context of users (Bryman, 2008). However, as we do aim to have a sample, which is representative for *Netflix* users, we pre-selected on age.

In order to aim for a representative distribution of age, which is representative for the *Netflix* population, this study will use the demographics of the U.S. published by Weinburg in January 2014. Weinberg' (2014) study only focuses on adults. This study will elaborate on the demographics as published in this study and will therefore, only focus on adults.

An overview of the distribution in age of U.S. *Netflix* adult users as published by Weinberg (2014), is shown in table 1:

Table 1

Age distribution Netflix users in the U.S. (Weinberg, 2014).

Age Netflix Users	Percentage
18-36	43%
37-49	31%
50-67	21%

Therefore, our sample consists of N=4 adults aged between (18-36), N=4 adults aged between (37-49) and N=2 adults aged (50+), as based on the demographics in table 1. The age of the participants in our sample ranged from 22 to 63, with a mean age of 37. Important to note is, that this study will make no distinguish between high and lower educated people and household income, as it is not relevant to the central question. In table 2, a general overview is given of our sample:

Table 2

General overview respondents.

Respondent	Gender	Age	Television User profile*	Netflix user**	Attitude towards technology***
Respondent 1	Male	63	Light	Low	Type 2
Respondent 2	Male	32	Moderate	Moderate	Type 1
Respondent 3	Female	22	Moderate	Low	Type 2
Respondent 4	Female	36	Moderate	Moderate	Type 1
Respondent 5	Male	29	Heavy	Moderate /heavy	Type 1
Respondent 6	Female	43	Heavy	Moderate	Type 2
Respondent 7	Female	54	Moderate	Low	Type 1
Respondent 8	Male	34	Heavy	Low	Type 2
Respondent 9	Male	27	Moderate	heavy	Type 1
Respondent 10	Female	22	Moderate	Moderate /heavy	Type 1

* Light (2 hours per day or less), moderate (2 to 4 hours per day) and heavy users (4 hours or more per day) (Gerbner, Gross, Morgan, & Signorielli, 1986).

** Low (1-3 times per month), moderate (4-19 times), and high (20+ times) (Emmanouilides & Hammond, 2000).

*** Type 1: Committed to technology/technology advances life, Type 2: nontechnies /wants technology to be easier (Assael, 2005).

In the overview as presented in table 2, we focus on gender and age. Also we have provided different television user profiles, elaborated on the study by Gerbner et al. (1986) and the type of *Netflix* user, which

has been drawn from the study by Emmanouilides and Hammond (2000). Last, we also differentiate different attitudes towards technology, as drawn from the study by Assael (2005). The attitude towards technology however will be studied, as this aspect shows interesting differences in the obtained content and process gratification.

This study will not make any distinction between gender, type of television users and type of *Netflix* user. These data are provided to give a more in-depth characterization of our sample. In order to make sure gender did not influence the results, N=5 respondents will be males and N=5 will be females.

All respondents have been recruited through personal contacts of the researcher, for the purpose of efficiency and convenience. However, all respondents are second-level contacts in order to reduce the familiarity between the researcher and respondents (Silverman, 2006).

3.4 Procedure

All interviews took place in the domestic setting of the respondents, as this was a place without many distractions. Moreover, this place was chosen since a domestic setting enabled the respondents to feel more comfortable (Wimmer & Dominick, 2013). Before each interview, respondents were explained the goal of the interview, the outline of the interview and the duration. In this way, each respondent knew what to expect and was put even more at ease (Silverman, 2006).

In the beginning (and at the end) of each interview all respondents were also asked for their consent. Respondents were told the data obtained from the interviews would only be used for academic purposes exclusively, and that all names would be anonymized in the study. All interviews took between 30 and 40 minutes and were recorded using a recording device.

3.5 Measures

The interviews were structured in three parts: introduction, main part and ending. The introduction consists of two general questions about age: (1/2) *What is your age/name?*; and two questions which will provide a general view upon and the viewing behaviour: (3) *Can you give me a*

general view of your television viewing behaviour on a weekly basis?; (4) In a typical week, how many hours do you watch movies/programs or other content on Netflix; in order to better characterize our sample.

This section will help us evaluate the television user profiles and type of *Netflix* users. The television user profile is drawn from the study of Gerbner et al. (1986). They state television viewers can be categorized in three different categories: light (2 hours per day or less), moderate (2 to 4 hours per day) and heavy users (4 hours or more per day). Emmanouilides and Hammond (2000) define three types of Internet users as defined by their usage per month: Low (1–3 times per month), moderate (4–19 times), and high (20+ times).

The main part of the interviews questions are structured in each of our three dimensions of gratification: process, social and content gratifications (5 questions for each gratification) (Stafford et al., 2004). Construct validity in this study is ensured as all questions in our three-dimension framework are drawn from earlier research (Silverman, 2006).

First, content gratification. This type of gratification refers to messages carried by the medium (Roy, 2008; Stafford et al., 2004). Questions in this part of the interview will help us determine, what role the content of *Netflix* plays in the gratification of the users.

In earlier study conducted by Korgaonkor and Woling (1999), people were asked about their gratifications of Internet use. Outcomes show that people find it important that it provides them with fast and easy access to a great volume of content: (5) *Could you tell me how important it is that Netflix allows you to access content fast and easy? And why?* Study conducted by Rubin (1994) on the motivations of people to watch traditional television shows it helps people to get relax: (6) *In what way does Netflix help you to get relax?* Stafford et al. (2004) state that entertainment is the main gratification for watching television: (7) *In what way do you use Netflix for your enjoyment?* One of the unique selling points of *Netflix* is the original content (Hastings, 2013): (8) *In what way do you think is the Netflix original content interesting to you? And why?* Hastings (2013) also states *Netflix* is able to upload a whole season at once, allowing its viewers more flexibility and the comfort of not being

bound to a fixed schedule (Idem): (9) *How do you experience the fact that you can view an entire season at once?*

Secondly, process gratification. This type of gratification refers to the way users experience *Netflix* usage (Roy, 2008; Stafford et al., 2004).

Hastings (2013) states simplicity is at *Netflix* core, as the service provides users with personalized content: (10) *Is it more easy that Netflix provides you with personalized content?* Dimmick et al. (2004) argue freedom of choice is an important gratification in watching television: (11) *In what way do you think freedom of choice is important?* Friedberg (2003) states that database video content has lost its medium based specificity and users now have the convenience to access content on a set of different devices: (12) *On what device do you watch Netflix? Is it always the same?* According to Dimmick et al. (2004) users also find convenience in the fact that they can chose when to watch Television as it enables them to manage their time more efficiently: (13) *Does Netflix enable you to use your time wisely?* Streaming content offers users a great flexibility as users have the ability to navigate through content as they can pause, fast forward and flow back the selected content (Li et al., 2005): (14) *How do you experience the possibilities to navigate through content in Netflix?*

Third, social gratification. This type of gratification refers to the interpersonal communication sought by *Netflix* users (Roy, 2008; Stafford et al., 2004). Outcomes in the study by Park, Kee and Valenzuela (2009) show people use media as they feel they belong to a community: (15) *In what way do you experience being part of a community when using Netflix?* Rubin (1994) states people feel the gratification of companionship as they watch television: (16) *Do you watch Netflix with somebody else? And why?* Study by Randle (2003) shows people watch television as it provides them with something to talk about: (17) *In what way does Netflix help you to engage with other people?* Korgaonkar and Wolin (1999) argue television stimulates people to express their opinions while watching: (18) *In what ways do you engage with engage with other people while watching?* Manovic (1995) states there is an asocial aspect in the ontology of watching television as screen is rather aggressive and

viewers are forced to merge with the screen: (19) *In what way do you feel immersed in your screen while watching television?*

In the last part of the open-ended interviews we will ask the respondents if they would like to add something, which had not been discussed. We did so, in order to learn from our respondents if there are any subjects our study did not touch upon: (20) *Is there anything you want to add that we have not discussed so far?*

3.6 Data analysis

This section will describe how we prepared the data from our in-depth interviews into workable data for further analysis.

All interviews were recorded with a portable recorder. Each recording is completely transcribed in ten protocols that verbally reflected the content of the in-depth single interviews. In this way, all comments made by the participants as well as the researcher remained in context. In appendix B, the transcripts of the in-depth interviews can be found.

To prepare this detailed, often overlapping data for further analysis, we chose a five-step thematic analysis approach as presented in table 3 (Braun & Clarke, 2006):

Table 3

Five-step thematic analysis (Braun & Clarke, 2006).

Step	Description of process
1. Familiarising with data	Transcribing data, actively read data
2. Identify themes	Coding data according to three-dimension framework
3. Review coding	Asses validity and code additional data
4. Identify sub-themes	Look for corresponding data within themes
5. Produce report	Write coherent story and answer propositions

This type of analysis, often used in psychology, provides us with flexible means to study detailed data and allows us to search for themes

or patterns (Braun & Clarke, 2006). Braun and Clarke (2006) describe such themes as data, which represents a patterned level of meaning in the data set. In this way this thematic analysis can be seen as the right qualitative approach for this study, as it allows us to identify meaningful insights in our dataset and interpret in-depth meanings (Braun & Clarke, 2006).

In table 3 an overview is given of the five-step thematic analysis as drawn from the work of Braun and Clarke (2006). Their five-step approach provides a clear demarcating of the thematic analysis, ensuring both the flexibility of the method as well as ensuring all of its key concepts. In this way their approach can be used as a guideline for researchers conducting a thematic analysis (Braun & Clarke, 2006).

In the first step of our thematic analysis we need to familiarise with the data. In this step transcribing the data is important, as this is the first step in familiarising with the data and since this task can be recognized as being interpretative (Lapadat & Lindsay, 1999). During the transcribing process we have repetitively read the dataset in an active way (Braun & Clarke, 2006).

As the research is theory driven, each in-depth interview was structured according to the three-dimensions of our conceptual model. This enabled us, secondly, to easily identify our three main themes and code them accordingly: content, social and process. However, as there was a natural mode of communication between the respondent and researcher, it is also necessary to read and re-read the data, in order to code data appropriately (Braun & Clarke, 2006).

Third, as our conceptual model should enable us to answer our propositions, we reviewed the data we had coded for each theme. This is done by reviewing each specific theme for internal coherence as well as checking that there were clear distinctions between the different themes (Braun & Clarke, 2006). Braun and Clarke state (2006) that in this way, we can assess the validity of the themes in relation to the data as well as code additional data, which had been missed in earlier stages.

Fourth, we will identify sub-themes; themes within themes (Braun & Clarke, 2006). In this step we will analyse each theme as based on our interview protocol, and look for corresponding data within each theme. In

this way, each sub-theme will be a unit of analysis (Braun & Clarke, 2006).

Fifth and last, we will produce a coherent and logical story, which answers each of our four propositions. This coherent story will be presented in chapter 4 and be reflected upon in the discussion.

However, before we will present our result report, we will first present a general overview of our respondents as drawn from the introduction questions (see Appendix A).

3.7 Reliability

According to Baarda, De Goede and Teunissen (2001), the reliability of a study, refers to the quality of the method. They state the reliability is to be seen as to which extent the study could have been replicated under the same conditions by another researcher (Baarda et al., 2001). Several measures were taken in order to increase the reliability in this study.

First, to a certain extent this study was standardized. All ten in-depth interviews were conducted from the same interview protocol and all took place in the domestic setting of the respondents. However, as most questions were open, some answers led to unexpected new data. The thematic analysis was standardized by a five-step thematic approach, in order to make sure the analysis of this study would be understandable as well as replicable for other researchers.

Second, during the interviews as well as during the analysis, the researcher avoided any preconceptions. During the interviews open questions were asked and respondents were given the opportunity to answer whatever they felt was right. Third and last, all data from the interviews were transcribed completely. This was done in order to ensure that the data, which was used in the analysis, would not be drawn from memory, but from the expressed opinions by the respondents.

3.8 Validity

Baarda et al. (2001) state validity can be divided in internal and external validity. Internal validity refers to what extent the method in this study was the right tool to measure and study our intended research

question. The external validity refers to what extent the results of this study can be generalized to a bigger population (Baarda et al., 2001).

It must however be noted that in qualitative research the meaning of validity is different than in quantitative research, as it entitles more the extent to which the study has been consistent and trustworthy (Baarda et al., 2001).

As this study did not aim to generalize to a bigger population, rather than to gain a deeper understanding upon gratification and thoughts of users, the external validity of this study is rather low. Even though, several measures were taken into account to increase the validity of this study.

First, the validity in this study is ensured as all questions in our three-dimension framework are drawn from earlier research or literature. Second, we let all the respondents provide feedback during and at the end of the interview. This interactivity between the researcher and the respondents, allowed the respondents to comment on the questions as based on their everyday experiences with VOD services. Third and last, if needed, the researched asked follow up questions, in order gain more in-depth knowledge about particular themes.

4. Results

In the previous chapter we provided the methodological procedure for our ten in-depth interviews. This section will present the results of the five-step thematic analysis.

As described in table 3, we first identified themes as guided by our conceptual model (figure 1). As the main themes in our thematic overview correspond with our three-dimension framework, the results of this analysis will help us test our propositions and will subsequently be used in the discussion section (chapter 5) to reflect on our theory.

However, it must be stated that the results presented in this section do not provide hard empirical evidence, but will only help us gain more in-depth understanding upon user gratifications and behavioural effects of users in VOD services, as described in our propositions (Silverman, 2006).

For each main theme, we have formulated sub-themes as well. These sub-themes possibly strengthen our argument, but will only be discussed if relevant to our propositions. In figure 2, the results of our five-step thematic analysis are presented, by providing a thematic overview of the three main themes with all corresponding sub-themes: content, social and process.

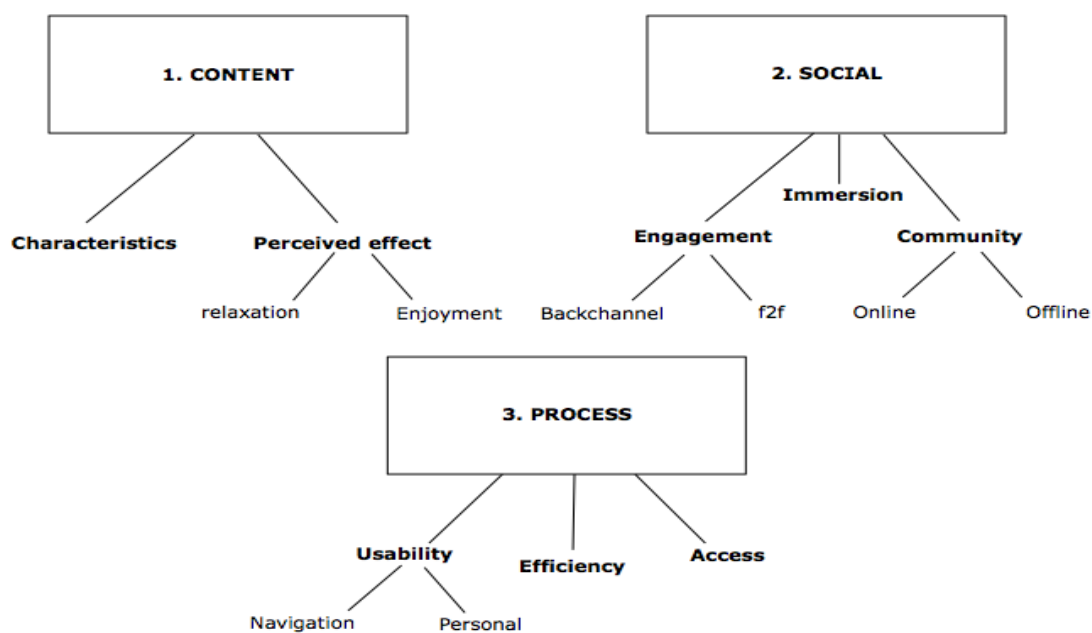


Figure 2. *Thematic overview*

The analysis will be structured in five different sections. In sections 4.2–4.5 we will provide the key findings for each proposition as found in our dataset, with the aim to test all our propositions. The fourth proposition, regarding the behavioural effects in VOD services, will be discussed last.

First, we will provide a general overview of the data, which was obtained from the introduction of our in-depth interviews. This overview will provide us with a more in-depth understanding upon our sample and will help us explain possible individual differences between users.

4.1 General overview

In total ten *Netflix* users were interviewed, in ten single in-depth interviews. In table 2, a general overview is given of all respondents, with a focus on gender, age, television user profile, the type of *Netflix* user and their attitude towards technology.

When we look closer at table 2 as well as our dataset, it shows us almost all respondents can at least be defined as *moderate* television users, however the activity is not always dominant. Two-third of our respondents state television viewing is a passive activity, as it is often turned on in the background. A 22-year old female states: “On a weekly basis, I often watch television in the evening (...) I actively watch television for almost half an hour and then it is just turned on in the background” (Respondent 3, own translation).

On the contrary, our data shows watching a film or series on *Netflix* is always a dominant activity. However, all respondents show a lower *Netflix* usage when compared to television. When compared to television, half of our respondents state *Netflix* serves as a substitute for television. A 36-year old female states: “Uhm, *Netflix* is something I use when there is nothing to see on television, or when I feel like watching a film” (Respondent 4, own translation).

Moreover, table 2 shows a third of our respondents can be considered to have a type 2 attitude towards technology; *people who are nontechnies and want technology to be easier*. These types of *Netflix* users always watch films and series on the VOD service together with

their partner. The results will show this type of attitude towards technology, will affect the obtained process gratification.

4.2 Content gratification

P1: Due to the higher content gratification present in VOD, a higher attitude of VOD services is obtained.

The analyses of our results show users obtain a high content gratification. Our data shows users have a tendency to feel more empowered when utilizing VOD, as they state they feel more in control over the content they consume. The respondents in this study state they actively select specific video content, to satisfy their individual needs and to fulfill their expectations. In doing so, they state they feel as if they can always decide for themselves and do not feel forced. The fact that users can select from an abundance of content is perceived as something positive and does not force them to watch even more. All users state they feel they are in control and can decide for themselves when and what to consume.

Given the perspective upon content as described in our literature, our data shows users obtain a high content gratification. This obtained gratification shows users to have a tendency towards a higher attitude towards *Netflix*. These results therefore, verify the first proposition (P1). In order to support this claim, we will provide five insights from our dataset regarding content gratification. Last, we will reflect upon *Netflix* original content, which is not recognized by the users in this study.

First, our data shows users have a tendency to feel more empowered over the content, as they choose to watch whatever they like. Most respondents watch films as well as series. A 34-year old male states he never watches series on *Netflix* and only watches the things he likes: "Yes, I never like those American series, apparently I am the only one, but yes. Ehh and there are no Dutch series available right?" (Respondent 8, own translation).

Second, respondent's state that one of the reasons content is selected specifically, is to satisfy their individual needs and to fulfill their expectations. For all respondents there is no difference between relaxation

and entertainment, however all respondents state entertainment is their main purpose. A 29-year old male states: "For me that's the same. When I am entertained I also get more relaxed?" (Respondent, 5, own translation).

Third our results show, there is an indication that the way users fulfill their individual needs, depends on the type of content. A 54-year old female states: "I think the moment when you decide to watch a film, you do this to get relax. Its not like you watch some kind of difficult documentary. It just depends on what kind of film you choose. I mean, not all films are right to get you relaxed" (Respondent, 7, own translation).

Fourth, respondents perceive the abundance of content as something positive, as they tend to feel in control of the time of consumption. A 36-year old female states: "Yes, especially with series, at least for me, I find it hard to wait till next week before I can see the next episode. Therefore, I really like I that I do not have to wait and can watch multiple episodes back to back" (Respondent 4, own translation).

Fifth, the abundance of content does not force users to consume even more, possibly because users tend to feel empowered over the content. The phrase *I can decide for myself*, is heard often when asked if they feel that *Netflix* is forcing them to watch particular content. A 29-year old male states: "Not forced no. I get what you mean; off course it influences you, because it's easy to watch the next episode. But forced no, eventually it is my own decision" (Respondent 5, own translation).

Last, *Netflix*-specific it can be stated, respondents do not recognize the *Netflix* original content. In this study almost all respondents did not know what this type of content was and that is was exclusively for *Netflix* members. Therefore, users do not feel a certain exclusivity. A 63-year old male states: "Well exclusive? I think that I feel more that I belong to the mass than that I feel exclusive (Respondent 1, own translation).

As users do not perceive a difference between regular and original content, this study will not take this result into account with regard to the obtained attitude towards the service.

In this way, we have shown users have a tendency to feel more empowered in VOD systems as they can select preferred content by

themselves. In doing so they state they can satisfy their individual needs. Therefore, when looked at literature, we can state the users in this study obtain a high content gratification. As a result users show to have a tendency towards a higher attitude towards *Netflix*. In the next section we will discuss the results regarding process gratification.

4.3 Process gratification

P2: Due to the higher process gratification present in VOD, a higher attitude of VOD services is obtained.

The analyses of our results show users obtain a high process gratification. The respondents in this study state they experience an easy, user-friendly and flexible service. Users tend to perceive the VOD service as being flexible, as they state they feel in control when they access the service. The way users perceive the VOD service to be easy and user-friendly is possibly caused by the way content is organized, visualised and shown in a personalized grid. Moreover, most users state they perceive the way they can customize the content, as being very user-friendly.

Given this perspective upon process as described in our literature, our data shows users obtain a high process gratification. This obtained gratification shows users to have a tendency towards a higher attitude towards *Netflix*. These results therefore, verify the second proposition (P2). In order to support this claim, we will provide four insights from our dataset regarding content gratification. Also will we highlight some aspects regarding process gratification, which are not obtained by the users in this study. Last, will we provide insights regarding the perception of nontechnies, as this type of user shows to obtain low process gratification.

First, respondents state they perceive the VOD service is easy and user-friendly, which is a possible result of the way content is organized. A 54-year old female states: "It is very easy, you can scroll through all content" (Respondent 7, own translation). Some respondents especially like the way all content is organized with the help of images. A 27-year old male states: "Yes. Ehh, I am a very visual person. So the way *Netflix*

uses these big pictures, it is the same as a book, you are really drawn towards a particular cover of a film" (Respondent 9, own translation).

Second, users have a tendency to perceive the VOD service to be easy and user-friendly, possibly because of the personalization of the content. A 43-year old female states: "Ehh, yes I have noted *Netflix* provides suggestions, I think that is easy, we also use those suggestions, I do not know much about films" (Respondent 6, own translation). Other users who also made use of these recommendations stated a similar response.

Third, users tend to perceive the VOD service as very flexible, as they state they can modify the viewing experience. For example, users state they can pause content at any time. A 36-year old female states: "Yes I like that, because sometimes when I am tired, I want to continue watching on an other day. With a DVD you have to fast forward to the point where you have stopped, with *Netflix* it automatically continuous playing where you paused" (Respondent 4, own translation).

Fourth and last, some users feel that the functionality of the VOD service even makes their time management more efficient. A 27-year old male states: "Well, I can decide myself when I want to watch something. So for example when I have to do an assignment for school, and I am not bound to a time to of a cinema for example, I can start watching when I am finished. If this makes me more efficient? I think partly yes" (Respondent 9, own translation).

However, some aspects regarding process gratification are not obtained by our respondents, such as the flexibility in accessibility of the service and possibility to rate the content. Also nontechnies obtain a lower process gratification, as they do not utilize the VOD service themselves.

As all respondents access the VOD service on their computers, none of the respondents access the service on smartphones or *iPads*. In this way, users do not make use of the flexibility in accessibility of the VOD service. A 22-year old female states when asked about the possibility to access the service on different devices: "Ehh iPad I knew, but a phone? Ow, I do not think I would like that, a phone screen is to small" (Respondent 3, own translation).

Also, respondents do not interact with the content in terms of providing personal ratings. A 22-year old female states when asked if she ever rates a film or serie: "I never take the time to do such things" (Respondent 10, own translation).

Nontechnies respondents obtain lower process gratification as these type of users do not access the service themselves; they always get help. Although these respondents do not utilize the service themselves, they do perceive it to be easy. A 63-year old male states that he doesn't access *Netflix* himself: "If we watch something, I always sit in. I have seen though that it is easy to use" (Respondent 1, own translation).

Even though some aspects regarding process gratifications are not obtained, most respondents still perceive the VOD service as easy and user-friendly. This user-friendly perception is a possible result of the way content is organized and personalized. Also the flexibility of the service is to be perceived as high, possibly because content can be modified easily.

Therefore, when looked at literature, we can state the users in this study obtain a high process gratification. As a result users show to have a tendency towards a higher attitude towards *Netflix*. In the next section we will discuss the results regarding social gratification.

4.4 Social gratification

P3: Due to the higher social gratification present in VOD, a higher attitude of VOD services is obtained.

The analyses of our results show, consumers do not actively engage in social conversation with other people face-to-face, during and after the consumption of VOD content. Also, do users not engage in backchannels, such as social media and messaging services during and after the consumption of content. These reasons as well as the fact that it is difficult to identify a typical *Netflix* user, possibly add up to the fact that users do not feel as if they belong to a community. The engagement afterwards is no different from more traditional media like television and the cinema.

Given this perspective upon social as described in our literature, our data shows users obtain low social gratification. Therefore the third

proposition (P3) is rejected. In order to support this claim, we will provide four insights from our dataset regarding social gratification. Last, will we reflect shortly upon the engagement between co-viewers during the selection of content.

First, none of the respondents engage in backchannels, such as *Twitter* and *Facebook*. Most respondents say they do not share trivial things such as what they are viewing. A 36-year old female states she knows it is possible to share through *Netflix*, but still she does not make use of it: "No, I have seen that it is possible, and I do have *Facebook*, I do have it, but I read more. I do not share so much things" (Respondent 4, own translation). A 32-year old male agrees: "I am more of a reader on social media" (Respondent 2, own translation).

Second, all users in this study state, when they consume content on *Netflix*, that they are fully immersed with their screens. Asked about the engagement between a 22-year old female and her co-viewer she states: "No not really. Sometimes we pause, than we talk. But in general, and I think this goes for everybody, when you are watching an movie you do this in silence" (Respondent 10, own translation). Asked if we could say that she is fully immersed with the screen: "Yes I am" (Respondent 10, own translation).

Third, all users state the VOD service does not help them to engage in conversation with other people. Most users state this engagement afterwards is no different from more traditional media like television and the cinema. Asked as if *Netflix* helps to engage in conversation with other people, a 22-year old female states: "No not in particular. No. Not at all" (Respondent 10, own translation).

Fourth and last, all respondents in this study state they do not feel as if they belong to a community; none of the respondents engage in communities' online or offline. A 27-year old male states: "No, look everyone can access and use *Netflix*. It is just like the Internet. Do you feel part of a community of people who have access to the Internet? No right?" (Respondent 9, own translation). For users it is also difficult to define a typical *Netflix* user, which is needed in order to identify with a certain community. A 32-year old male states: "I wouldn't know what a

typical *Netflix* user is. (...) I just can't define a typical user, so feeling part of a group? No" (Respondent 2, own translation).

However, as all users consume content together with their friends or partner, there is always engagement about the selection of the content, which is always a mutual decision. A 29-year old male states: "When I am alone the choice is more easy, because I do not have to keep in mind what my girlfriend wants. (...) When we are together we always decide together" (Respondent 5, own translation).

Even though all users consume content together, when looked at the perspective upon social in our literature, our data shows users obtain low social gratification. For this reason, this study assumes there is no relation between social gratification and a higher attitude towards a higher attitude towards *Netflix*. In the next section we will discuss the results regarding behavioural outcomes.

4.5 Behavioural effects

P4: Due to the higher attitude towards VOD services, a higher satisfaction and usage is obtained.

The analyses of our data and the perspective upon behaviour as described in our literature show, users obtain a high process and content gratification and therefore have a tendency towards a higher higher satisfaction as well as higher usage. Our data shows both gratifications and behavioural outcomes can possibly be linked direct as well as indirect, as a higher attitude towards the service tends to lead users to a greater satisfaction and higher usage. However, it must be stated, nontechnies obtain low process gratification and therefore their relationship towards satisfaction and higher usage will probably be weaker. As users obtain no social gratification in this study, we assume that there is no direct or indirect relationship found between social activity and behavioural outcomes.

Given the fact that only process and content gratification tend to have an influence on user satisfaction and usage behaviour, the fourth proposition (P4) is partly verified. In order to support this claim, we will

provide four insights from our dataset regarding this relationship between behaviour and process and content gratifications.

First, the personalization of the content possibly leads to more frequent usage. A 43-year old respondent states when asked if the personalisation leads to more frequent usage: "Yes, I think so, it is just so easy" (Respondent, 6 own translation). Other users who also made use of these recommendations stated a similar response.

Second, all users in this study state that they enjoy the content in *Netflix*. Users state they perceive content to be entertaining and relaxing. In the literature we found this enjoyment has a positive effect on the user satisfaction (Teo et al., 1999). A 63-year old male states: "Well, the content in Netflix is for enjoyment. A good film, which you can watch till the end is fun to do, it is entertainment" (Respondent 1, own translation).

Third, users argue that, as the VOD service is that easy to use, the usage will possibly go up. A 27-year old male states: "Well, maybe unknowingly I do yes. That's the thing with things that are easy, you tend to use stuff that do not cost you any effort, so that will probably will be the case here" (Respondent 9, own translation).

Fourth and last, when looked at literature, a high usability tends to leads to a higher satisfaction of the VOD service, as users do not have to think about their actions anymore (Teo et al., 2000). A 36-year old female states the service is that easy, that she does not have to think about it anymore: "Yes off course, it is the same as with my smartphone. In the beginning you are surprised about how well works and how easy it is. Now I am so accustomed to the service and it is that easy that I not think about it anymore" (Respondent 4, own translation).

As users do not obtain a high social gratification, we assume that there is no direct or indirect link between social gratification and behavioural outcomes. However, there is an indication that companionship might lead to a higher usage, as all users state they watch content together and in the literature this companionship has been linked to a higher usage (Emmanouilides & Hammond, 2000). However, there is no hard evidence that this relationship is also found in our data, since this relation was not asked in the interviews.

In this way, we have shown that the obtained process and content gratification possibly lead towards a higher usage and higher satisfaction of VOD services. Users show a tendency to use the VOD service more as well as obtain a higher satisfaction as a result of personalization and enjoyment of the content and the user-friendly service. Because users do not obtain any social gratification in this study, we assume there is no relationship between this type of gratification and behavioural outcomes.

In the next section we will discuss in what way these results can be structured in a conceptual model and in what way this model differs from the model we presented in figure 1.

4.6 Conceptual model 2

When looked at our literature, our data shows users obtain both a high content as well as process gratification while utilizing *Netflix*. Our data indicates both gratifications possibly lead to a higher attitude towards the VOD service, as well as a higher satisfaction and usage. As users obtain no social gratification, we assume that there is no relationship between social gratification and the attitude users have towards the VOD service. However, this research shows there is a possible indication that companionship can be linked directly to a higher usage.

As the results in this study do not correspond with the conceptual model as presented in figure 1, we propose a new conceptual model as shown in figure 3. This new conceptual model shows in what way our data regarding the three-dimension gratifications are positioned towards the attitude users have towards VOD services and the behavioural outcomes.

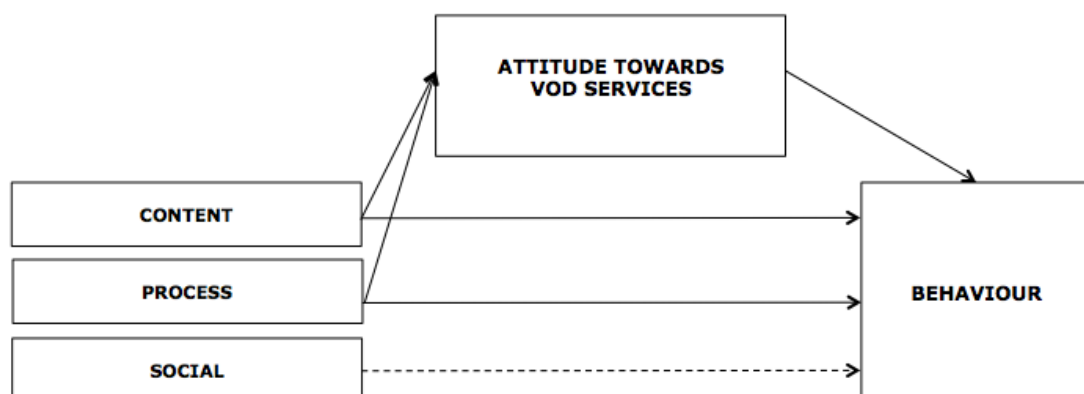


Figure 3. Conceptual model 2

In this revision of our first conceptual model (figure 1), the attitude towards the medium partly mediates between the gratifications and behavioural effects. Even though, there is an indication that both variables also link directly to each other, as both gratifications have a tendency to lead to a higher attitude towards the service as well as to behavioural outcomes.

In the first part of this model, the key gratifications (process and content) are positioned directly towards the attitude users have towards VOD services. For content, this positive attitude is a possible result of the fact users have a tendency to feel more empowered when utilizing VOD, as they state they feel more in control over the content they consume. For process, a higher attitude is possibly obtained, as the service its interface is perceived to be user-friendly and flexible. Users tend to show that this higher attitude can be linked directly to a higher satisfaction of the service. However, we must take into account that nontechnies possibly obtain lower process gratification and therefore their attitude towards the service and their relationship towards satisfaction and higher usage will possibly be weaker.

Also, this study shows that both process and content gratification, possibly link directly towards a higher usage, as users perceive the way content is organized in the interface (process) and personalized (content) as a possible reason for a higher usage.

Because users do not obtain any social gratification, we assume that there is no direct link towards a higher attitude of the VOD service as a result of this gratification. However, there is an indication that companionship might directly lead to a higher usage, as all users in this study primarily consume content with their partner or friends. Because this study cannot provide any hard evidence for this relationship, we visualized this relationship with a dotted line.

For all the above-described relationships it must however be stated that there position and direction is based upon literature and do not represent hard causal relations. The analysis of our data has only shown us possible explanations for there positioning and direction.

In the next section we will reflect upon our new conceptual model, by providing implications of our findings towards the theory.

5. Discussion

In the previous chapter we have provided the results of the in-depth interviews. This section will critically reflect upon these findings with the use of the previous outlined theoretical background as described in chapter 2. In doing so the discussion will explore the resemblance and implications of our findings towards practice and theory. In this way, we aim to provide a more in-depth and rich insight in our findings.

This discussion will be structured by our propositions. In this way, the results of all four propositions can be evaluated in its relations towards theory. Each proposition will, if relevant, also be ascribed in its relation towards *Netflix* in order to reflect on practice.

5.1 Content gratification

Given the perspective upon content as described in our literature, our data shows users obtain a high content gratification. Our data shows users have a tendency to feel more empowered when utilizing VOD, as they state they feel more in control over the content they consume. In this way it could be stated that there is an indication that users control the selection of specific content, in order to satisfy their individual needs. For this reason, the way content is consumed changes, as it shows users to be more active and goal-directed. In this way the obtained content gratification shows users to have a tendency towards a higher attitude towards *Netflix* as seen in figure 3. These results correspond with the theory as discussed in chapter 2 (Baran & David, 2012; Chamberlain, 2011; McQuail, 2005; Katz et al., 1973).

However our results also show, users hardly interact with the content and do not recognize *Netflix* original content. Therefore, this section will reflect upon these differences.

Our theory suggests that, empowered users will become more interactive with the content (Gipsrud, 2004). In this study however, users state they hardly interact more than they need to. For this difference we will provide three possible explanations when looked at other theory (Bernhaupt, Obrist, & Tscheligi, 2007; Kalyanaraman & Sundar, 2006; Liang, Lai, & Ku, 2007; Oulasvirta & Blom, 2008).

First, Kalyanaraman and Sundar (2006) state that this is a possible outcome of the exposure to highly personalized content, as it shows users to become less active, as users click on a lesser number of links to find what they want. Liang et al. (2007) moreover state, that users in a highly personalized environment will minimize their efforts to find what they need.

Second, Oulasvirta and Blom (2008) argue, that users become less active as they feel a service already fits their needs. In this way, it is the user who will determine the level of interactivity, as it the user that employs a certain interactivity in particular situations (Oulasvirta & Blom, 2008).

Third and last, Bernhaupt et al. (2007), show that being interactive with content requires a certain skill and knowledge. This argument resembles with our findings that nontechnies, cannot utilize the VOD service themselves.

Netflix specific we found that users in this study do not recognize their original content and therefore do not feel exclusive. Nicita and Ramello (2005) provide two possible explanations for this absence of exclusivity.

First, they state VOD services should have a sufficiently wide collection of exclusive titles in order to be perceived as exclusive (*Netflix* has only three exclusive titles¹⁰) (Nicita & Ramello, 2005). Moreover, they state that already subscribed consumers, could possibly perceive the exclusivity of its content as less valuable, since they are already subscribed to the service (Idem).

In this way, we showed that personalized content leads users to interact less with content as it already fits to their needs and *Netflix* original content lacks sufficient titles to be recognized by its users. In the next section we will reflect upon process gratification.

5.2 Process gratification

Given the perspective upon process as described in our literature, our data shows users obtain a high process gratification. Our data shows

¹⁰ House of Cards, From Dusk till Dawn and Fargo (Hastings, 2013).

users perceive the VOD service as user-friendly and flexible and for this reason show a tendency towards higher attitude towards VOD services as seen in figure 3. These results correspond with the theory as discussed in chapter 2 (Croteay & Hoynes, 2000; Broeck et al., 2007; Dimmick et al., 2004; Hastings, 2013).

However our results also show, all users utilize the service only when they are home on their computers. In this way, it seems users are bound to one place and one device. None of the respondents in this study therefore access *Netflix* on their smartphones, and therefore we assume that these users not make use of the flexibility in accessibility. This section will reflect upon the fact users in this study choose to neglect the mobile phone when it comes to consuming video content, by looking at other theory (O'Hara, Mitchell, & Vorbau, 2007). We will provide three explanations.

First, O'Hara et al. (2007) state users do not watch video content on mobile phones because of the small screen size (O'Hara et al., 2007). This resembles with the findings in our study, as the users in this study state the mobile-screen is indeed too small.

Second, it could be related to the length of the content, as long video content is more often watched on standard television screens (O'Hara et al., 2007). As *Netflix* only provides lengthy content, this could be a possible reason as well.

Third and last, study shows that users who do consume video content on their smartphones, do so in order to *pass time* and to *manage relationships* with others around them (O'Hara et al., 2007).

In this way, we showed users do obtain certain process gratification, as they do not make full use of the flexibility in accessibility, as the mobile phone screen is too small to consume lengthy content. In the next section we will reflect upon social gratification.

5.3 Social gratification

Given the perspective upon social as described in our literature, our data shows users obtain no social gratification. Our data shows users do not actively engage face-to-face and in backchannels when utilizing *Netflix*. For this reason, we assume users in this study do not obtain a

higher attitude towards VOD services as a result of social gratification, as can be seen in figure 3. This finding does not correspond with the theory as discussed in chapter 2 (Buonnano, 2008; Hastings, 2013; Johnson, 2013; LaRose & Eastin, 2004; Lotz, 2007).

However our results show, users are fully immersed with the content, users do not feel as if they belong to a community and do not share anything on social media. This could possibly be a result of particular VOD service capabilities and the empowerment users obtain in VOD services, as this leads to a more personal viewing experience. For this reason users do not obtain any social gratification in VOD services.

To support these findings, this section will provide possible explanations by looking at other literature (Agarwai & Karahanna, 2000; Faber, 2011; Hastings, 2013; Johnson, 2013; Lotz, 2007; Manovic, 1995; Saunders, 2003; Uricchio, 2004; Van Dijck, 2007). In doing so we will address each of the three differences we mentioned above.

First, a possible explanation users do not engage with each other face-to-face, has to do with the asynchronicity of the medium (Faber, 2011). Uricchio (2004) states that as a result of the convergence between the Internet and television, VOD services have transformed into an individualized broadcast media (Uricchio, 2004). This study shows that due to this the asynchronicity, social sharedness becomes distorted and people will become more immersed with the content. In this way we can state users do not engage in social interaction as a result of specific media capabilities in VOD services.

Manovic (1995) explains that this immersion-effect is also to be found in the ontology of the screen. As the screen is rather aggressive, viewers are forced to merge with the screen. In this way, the screen takes over and people become immersed with the content (Manovich, 1995). Agarwai and Karahanna (2000) state "the individuals attention is limited to the narrow stimulus represented by the technology" (p. 668). Miranda and Saunders (2003) add to this, that digital media such as VOD services, normally can be perceived as low in social presence.

Second, this study shows none of the users perceive to be part of a community. Lotz (2007) states that, as the user itself controls their consumption, the community feeling becomes increasingly distorted as

the empowerment obtained by users leads to a more personal medium. In this way the medium lacks social sharedness. The fact that a typical *Netflix* user is hard to define, possibly adds to this lack community.

Third, *Netflix* specific, this study shows users do not share their viewing behaviour instantly with the help of social buttons. As a possible explanation, Van Dijck (2007) states, that being present on these social media, does not equal being actually active *and* engaging. She states some users simply do not engage for individual reasons (Van Dijck, 2007).

In this way, we showed that as a result of specific media capabilities and the empowerment users obtain in VOD services, the viewing experience becomes socially distorted and therefore users do not obtain any social gratification. In the next section we will reflect upon behavioural effects.

5.4 Behavioural effects

Given the perspective upon behaviour as described in our literature, our data shows users obtain a high process and content gratification and therefore have a tendency towards a higher higher satisfaction as well as higher usage. These findings resemble with the theory as discussed in chapter 2 (Cross & Smith, 1996; Ghose & Dou, 1998; Kalyanaraman & Sundar, 2006; Teo et al., 1999; Schaffer & Hannafin, 1986).

As discussed, we assume users do not obtain a higher attitude towards VOD services as a result of social gratification. In section 5.3 we already provided possible explanations upon this findings in its relation to the theory. As users do not obtain any social gratification, we assume that there is no direct relationship found between this third gratification and the behavioural outcomes.

However, figure 3 shows, that there is an indication of a possible relationship between social gratification and behavioural outcomes. Although this study did not find hard evidence, this relationship is supported by prior research (Hammond, 2000; Hassanein & Head, 2007).

In the next sections we will reflect upon our findings by providing the implications towards theory as well as practice.

5.5 Implications towards theory

In this section, the broader theoretical implications towards the findings of this study will be discussed. An important theoretical point of departure in forming this study's theoretical framework is the U&G approach (Rubin, 1994). Within this approach, we focussed on three gratifications as derived from the results of Stafford et al. (2004): 1) content gratification, 2) process gratification and 3) social gratification. This study shows users do not obtain any social gratification in VOD services. Although this finding conflicts with prior research (Stafford et al., 2004), it provides support to more recent study (Faber, 2011).

Over time, the U&G approach has changed, as different gratifications have been classified specifically to newer media. Each new medium in this way has its own gratification scheme (Katz et al., 1973). In this way, this study could possibly contribute to the U&G approach, as the results of this study could be used as an theoretical addition to the gratification scheme of Internet-based VOD services.

Moreover, the findings of this study suggest, U&G classification schemes for new media, should possibly be evaluated first by looking at specific capabilities of the medium to be studied, as based on prior study.

This study showed how specific medium capabilities in VOD services (such as its asynchronicity) led to a social distortion and a negatively obtained social gratification. Therefore, future U&G classification schemes should be evaluated first by specific capabilities of the medium to be studied, in order to formulate more accurate gratifications. In doing so, striking results as seen in this study could possibly be ruled out more. In this way, each new U&G classification scheme will be a result of gratifications schemes as based on older media combined with specific capabilities of the new medium to be studied.

5.6 Implications towards practice

In this study *Netflix* was the focal study. For this reason this study can also reflect upon two of *Netflix* its unique selling points and provide implications towards practice.

The results of this study show users of *Netflix* do not recognize its original content section. For this reason, users do not feel exclusive and

are not drawn more to the medium because of this content. *Netflix* marketers can therefore use the results of this study to improve their promotion communication towards consumers. To do so, marketers could put more emphasis on the exclusiveness of this original content and raise more awareness on its availability. Also more emphasis could be put on the flexibility in accessibility of the service, as the users in this study did not know all devices they can access *Netflix* on.

Moreover, *Netflix* marketers can use the results of this study to learn more about what gratifications their consumers seek in *Netflix*. In this way they can improve the VOD service even more to the needs of its users. In doing so, *Netflix* could focus more on the user-friendly, flexible and personalized aspects of the service, instead on its goal to help users engage socially.

5.8 Limitations and future research

This study has six limitations. This section will discuss each of these limitations, and will provide several suggestions for further research.

First, in this theory we value users as being active and in control. But as content in VOD services is determined by a gatekeeper, it could be questioned in what way users are in control, as their consumption is merely organized and influenced by this gatekeeper (Uricchio, 2004). In this way it could be stated users act upon media, instead of being autonomous in their actions (McQuail, 1987). This conflicts with our theoretical point of departure.

Second, although this study did not aim to generalize to a bigger population, the sample used in this study is not representative to a bigger population. Age distribution numbers were drawn from a study, which provided numbers from the U.S. only. Other demographics like gender, were not taken into account, as these were not released by *Netflix*. Therefore, it is hard to generalize the results to a bigger population.

Third, only one researcher was used to interpret the data. For this reason the results from the analysis are interpreted from a single and subjective perspective, which affects the reliability of this study.

A replication of this study could use at least two coders, to code the data, in order to strengthen the reliability of the results.

Fourth, did this study fail to answer follow up questions upon the relationship between the social domestic use of VOD services and its usage frequency. Therefore, this relationship cannot be verified. Further research, could possibly provide a more in-depth understanding, in the relationship between companionship and usage frequency, as this study failed to do so.

A qualitative investigation in online social VOD service communities would provide even more insight in the social component in VOD services. Since these online communities are easy to identify, further study could add more understanding to the outcomes of this study, as it would provide us with more knowledge on the motivations of users to engage in communities online, since this study showed users of *Netflix* do not.

Fifth, did this study failed to take past media usage experiences and prior study on VOD service media capabilities into account and did it not look into gratifications other than the three, which are central in our framework. An in-depth study on specific media capabilities could add more value to this study as it would lead us to formulate more accurate gratifications.

Also a quantitative study, with a bigger sample, could provide more understanding and context regarding other gratifications. Not only would such a study provide new insights upon key gratifications in a changing medium such as VOD services, but it could also function as a pre-study to our study. In this way such a quantitative investigation would add value, relevance and a higher validity to the outcomes of this study.

Last, as this study uses *Netflix* as focal VOD service, the results cannot be generalized to other VOD services as well. This because the way users perceive content and process gratification, are specific to *Netflix* only. For this reason, in future research VOD services should be continued to be studied, as these media are constantly changing, unique and are becoming a more and more dominant medium in our society.

6. Conclusion

This study has provided a qualitative in-depth investigation, in order to find out which gratifications are obtained most by users when consuming content through VOD services, how these gratifications effect the attitude these users have towards the service and in what way they lead to a particular behaviour. In doing so, this study examined three key gratifications: 1) content gratification, 2) process gratification and 3) social gratification.

The central question of this study was: *What are the key gratifications obtained by users and how do these influence a change in attitude towards Netflix?*

This study shows *Netflix* users obtain a high process and content gratification and no social gratification, when consuming content in the VOD service. As a result of the obtained process and content gratification, users show a tendency towards a higher attitude, satisfaction and usage of the video on demand service. Therefore, process and content gratification, are the key gratifications obtained in *Netflix*.

A higher attitude towards VOD services possibly leads users to obtain a higher satisfaction towards the VOD service, as well as a higher usage frequency. This study shows that as users perceive the content to be personalized and the service to be user-friendly, there is a direct tendency towards a higher satisfaction and usage. Users who are nontechnies presumably obtain a lower process gratification and therefore their attitude towards the service and their relationship towards satisfaction and higher usage will possibly be weaker.

As a result of specific media capabilities and the feeling of empowerment, which is obtained by users in VOD services, the viewing experience will possibly become socially distorted. For this reason we assume users will probably not obtain any social gratification in VOD services. Therefore we assume that there is no relationship found between social gratification and the attitude users have towards the VOD service and possible behavioural effects. However, this research shows there is an indication that social gratification can be linked directly to a higher usage.

When reflected upon the outcomes of these findings, we learn this study contributes to practice as well as theory. In doing so, practice can learn from our findings as it tells marketers how to improve VOD services even more to the needs of users. This study contributes to theory as well, as it shows future U&G classification schemes, could possibly be combined more with specific capabilities of the new medium to be studied, in order to formulate more accurate gratifications.

References

- Agarwal, R., & Karahanna, E. (2000). Time flies when you're having fun: Cognitive absorption and beliefs about information technology usage. *MIS quarterly*, 24(4), 665-694.
- Ajjan, H., & Hartshorne, R. (2008). Investigating faculty decisions to adopt Web 2.0 technologies: Theory and empirical tests. *The internet and higher education*, 11(2), 71-80.
- Alyson, S. (2013). 2013 Netflix Strategic Analysis. [Web log post]. Retrieved January 18, 2014, from <http://nebula.wsimg.com/3641a8f0fe26d3dba14a3ecbca8bbf6d?AccessKeyId=9CF7EC86F1A7FBEEAADC&disposition=0&alloworigin=1>
- Anderson, C. (2004). The long tail. *Wired magazine*, 12(10), 170-177.
- Assael, H. (2005). A demographic and psychographic profile of heavy Internet users and users by type of Internet usage. *Journal of Advertising Research New York*, 45(1), 93-123.
- Baarda, D. B., de Goede, M. P., & Teunissen, J. (2001). *Basisboek kwalitatief onderzoek: praktische handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Stenfert Kroese.
- Babbie, E. (1992). *The practice of social research*. New York: Macmillan.
- Barkhuus, L. (2009). Television on the Internet: new practices, new viewers. *Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems*, 2479-2488.
- Bernhaupt, R., Obrist, M., & Tscheligi, M. (2007). Usability and usage of iTV services: lessons learned in an Austrian field trial. *Computers in Entertainment (CIE)*, 5(2), 234-241.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.
- Broeck, W. V. D., Pierson, J., & Lievens, B. (2007). Video-On-Demand: Towards New Viewing Practices?. *Observatorio (OBS)*, 1(3), 23-44.
- Brown, B., & Barkhuus, L. (2006). The television will be revolutionized: effects of PVRs and filesharing on television watching. *Proceedings of the SIGCHI conference on Human Factors in computing systems*, 663-666.

- Bryman, A. (2008). *Social Research Methods*. Oxford: Oxford University Press.
- Buonanno, M. (2008). *The age of television: experiences and theories*. Bristol: Intellect Books.
- Chae, Z. H., & Chung, I H. (2010). IPTV uses and gratifications: users' preference, satisfaction and use intent for IPTV services. *Communications & Convergence Review*, 2(2), 129-139.
- Chamberlain, D. (2011). Media interfaces, networked media spaces, and the mass customization of everyday space. *Television in the age of media convergence*, 5(2), 13-29.
- Chowdhry, A. (2013, November 11). Netflix And YouTube Account For Over 50% Of Peak Fixed Network Data In North America. [Web log post]. Retrieved December 16, 2013, from <http://www.forbes.com/sites/amitchowdhry/2013/11/11/Netflix-and-youtube-accounts-for-over-50-of-peak-fixed-network-data-in-north-america/>
- Croteau, D., & Hoynes, W. (2000). *Media society: Industries, images, and audiences*. Thousand Oaks, CA: Pine Forge Press.
- Cross, R., & Smith, J. (1996). Consumer-focused strategies and tactics. *Interactive Marketing: The Future Present (Forrest, E., Mizerski, R. Eds.)*, 5-27.
- Cunningham, S. D., Silver, J., & McDonnell, J. (2010). Rates of change: Online distribution as disruptive technology in the film industry. *Media International Australia incorporating Culture and Policy*, (136), 119-132.
- Dennis, A. R., Fuller, R. M., & Valacich, J. S. (2008). Media, tasks, and communication processes: A theory of media synchronicity. *MIS quarterly*, 32(3), 575-600.
- DeSanctis, G. (1983). Expectancy theory as an explanation of voluntary use of a decision-support system. *Psychological Reports*, 52(1), 247-260.

- De Vries, W. (2014, January 1). Netflix goed voor 5 tot 10 procent dataverkeer bij UPC [Web log post]. Retrieved December 16, 2013, from <http://tweakers.net/nieuws/93417/Netflix-goed-voor-5-tot-10-procent-dataverkeer-bij-upc.html>
- Dimmick, J., Chen, Y., & Li, Z (2004). Competition between the Internet and traditional news media: The gratification-opportunities niche dimension. *The Journal of Media Economics*, 17(1), 19-33.
- Dutton, W. H., Rogers, E. M., & Jun, S. H. (1987). Diffusion and social impacts of personal computers. *Communication Research*, 14(2), 219-250.
- Emmanouilides, C., & Hammond, K. (2000). Internet usage: Predictors of active users and frequency of use. *Journal of Interactive Marketing*, 14(2), 17-32.
- Faber, G. (2011). Shifting Power: How Google TV entered the living room. (Master's thesis). Retrieved January 12, 2014, from <http://www.theendoftelevision.com/wp-content/uploads/2012/01/Shifting-Power-How-GoogleTV-entered-the-living-room.pdf>
- Franklin, M., & Zdonik, S. (1998). Data in your face: push technology in perspective. *ACM SIGMOD Record*, 27(2), 516-519.
- Friedberg, A. (2007). *The Virtual Window: From Alberti to Microsoft*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Fuchs, C., & Schreier, M. (2011). Customer empowerment in new product development. *Journal of Product Innovation Management*, 28(1), 17-32.
- Gall, M. D., Borg, W. R., & Gall, J. P. (1996). *Educational research: An Introduction*. London: Longman Publishing.
- Gerbner, G., Gross, L., Morgan, M., & Signorielli, N. (1986). Living with television: The dynamics of the cultivation process. *Perspectives on media effects*, 17-40.
- Gripsrud, J. (2004). Broadcast television: the chances of its survival in a digital age. *Television after TV. Essays on a medium in transition*, 210-223.

- Ha, L., & James, E. L. (1998). Interactivity reexamined: A baseline analysis of early business web sites. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 42(4), 457-474.
- Hagiu, A., & Lee, R. S. (2011). Exclusivity and control. *Journal of Economics & Management Strategy*, 20(3), 679-708.
- Hassanein, K., & Head, M. (2007). Manipulating perceived social presence through the web interface and its impact on attitude towards online shopping. *International Journal of Human-Computer Studies*, 65(8), 689-708.
- Hastings, R. (2013, April 25). Netflix Long Term View [Web log post]. Retrieved January 18, 2014, from <http://ir.Netflix.com/long-term-view.cf>
- Hilderbrand, L. (2010). The art of distribution: Video on Demand. *Film Quarterly*, 64(2), 24-28.
- Jenkins, H. (2006). *Convergence culture: where old and new media collide*. New York: New York University press.
- Johnson, C. (2013, March 13). Introducing Netflix Social. [Web log post]. Retrieved March 12, 2014, from <http://blog.Netflix.com/2013/03/introducing-Netflix-social.html>
- Kackman, M., Binfield, M., Payne, M. T., Perlman, A., & Sebok, B. (Eds.). (2010). *Flow TV: Television in the age of media convergence*. Routledge, 2-12.
- Kalyanaraman, S., & Sundar, S. S. (2006). The psychological appeal of personalized content in web portals: does customization affect attitudes and behaviour?. *Journal of Communication*, 56(1), 110-132.
- Katz, E. (2009). The End of Television? *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 625(1), 6-18.
- Katz, E., Gurevitch, M., & Haas, H. (1973). On the use of the mass media for important things. *American Sociological Review*, 38, 164-181.
- Korgaonkar, P. K., & Wolin, L. D. (1999). A multivariate analysis of web usage. *Journal of Advertising Research*, 39(2), 53-68.
- Krishnatray, P., Singh, P. P., Raghavan, S., & Varma, V. (2009). Gratifications from new media: Gender differences in Internet use in cybercafes. *Journal of Creative Communications*, 4(1), 19-31.

- Lapadat, J. C., & Lindsay, A. C. (1999). Transcription in research and practice: From standardization of technique to interpretive positionings. *Qualitative Inquiry*, 5(1), 64-86.
- LaRose, R., & Eastin, M. (2004). A Social Cognitive Theory of Internet Uses and Gratifications: Toward a New Model of Media Attendance. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 48(3), 358-377.
- LaRose, R., Mastro, D., & Eastin, M. S. (2001). Understanding internet usage A social-cognitive approach to uses and gratifications. *Social Science Computer Review*, 19(4), 395-413.
- Liang, T. P., Lai, H. J., & Ku, Y. C. (2007). Personalized content recommendation and user satisfaction: Theoretical synthesis and empirical findings. *Journal of Management Information Systems*, 23(3), 45-70.
- Lee, C. S., & Ma, L. (2012). News sharing in social media: The effect of gratifications and prior experience. *Computers in Human Behaviour*, 28(2), 331-339.
- Leung, L. (2009). User-generated content on the Internet: an examination of gratifications, civic engagement and psychological empowerment. *New Media & Society*, 11(8), 1327-1347.
- Li, M., Claypool, M., Kinicki, R. & Nichols, J. (2005). Characteristics of streaming media stored on the web. *Transactions on internet technology*, 5(4), 601-626.
- Li, N. (2013). Gratification obtained from television shows on Internet TV and conventional TV. (Master's Thesis). Retrieved January 12, 2014, from <http://lib.dr.iastate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4083&context=etd>
- Lin, C. A. (1993). Modeling the gratification-seeking process of television viewing. *Human Communication Research*, 20(2), 224-244.
- Lotz, A. (2007). *The television will be revolutionized*. New York: New York University Press.
- Lovink, G. (2008). The art of watching databases: introduction to the Video Vortex reader. *The Video Vortex reader: responses to Youtube*, 9-12.

- Luo, X. (2002). Uses and gratifications theory and e-consumer behaviours: a structural equation modeling study. *Journal of Interactive Advertising*, 2(2), 34-41.
- Manovich, L. (1995). An archeology of a computer screen. *Kunstforum International*, 1-15.
- Maxwell, J. A. (2012). *Qualitative research design: An interactive approach*. Los Angeles: Sage publications.
- McCracken, G. (1988). *The Long Interview*. Sage University Paper Series on Qualitative Research Methods, Vol. 13. Beverly Hills, CA: Sage publications.
- McGrath, J. E., & Kelly, J. R. (1986). *Time and human interaction: Toward a social psychology of time*. New York: Guilford Press.
- McLuhan, M. (1967). *The Medium is the Massage*. New York: Bantam Books.
- McPherson, K., Huotari, K., Cheng, F., Humphrey, D., Cheshire, C., & Brooks, A. L. (2012). Glitter: a mixed-methods study of twitter use during glee broadcasts. *Proceedings of the ACM 2012 conference on Computer Supported Cooperative Work Companion*, 167-170.
- McRae, P. (2006). The Death of Television and the Birth of Digital Convergence:(Re) shaping Media in the 21 st Century. *SIMILE: Studies In Media & Information Literacy Education*, 6(2), 1-12
- McQuail, D. (1987). *Mass communication theory: An introduction*. Los Angeles: Sage Publications.
- Miranda, S. M., & Saunders, C. S. (2003). The social construction of meaning: An alternative perspective on information sharing. *Information systems research*, 14(1), 87-106.
- Newell, B. R., Lagnado, D. A., & Shanks, D. R. (2007). *Straight choices: The psychology of decision making*. New York: Psychology Press.
- Nicita, A., & Ramello, G. B. (2005). Exclusivity and Antitrust in Media Markets: The Case of Pay TV in Europe. *International Journal of the Economics of Business*, 12(3), 371-387.
- O'Hara, K., Mitchell, A. S., & Vorbau, A. (2007). Consuming video on mobile devices. *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems*, 857-866.
- Ojer, T., & Capapé, E. (2000). Netflix: A New Business Model in the

- Distribution of Audiovisual Content. *Journalism and Mass Communication*, 3(9), 575-584.
- Oulasvirta, A., & Blom, J. (2008). Motivations in personalisation behaviour. *Interacting with Computers*, 20(1), 1-16.
- Papacharissi, Z., & Alan M. R. (2000). Predictors of Internet Use. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 44(2), 175-96.
- Paul, A. [Aaronpaul_8]. (2013, September 25). 4 days until the end. It's been a fun ride. Thanks for joining us everyone. #breakingbad [Tweet]. Retrieved January 12, 2014, from https://twitter.com/aaronpaul_8/status/382934071900270592
- Park, N., Kee, K.F., & Valenzuela, S. (2009). Being immersed in social networking environment: Facebook groups, uses and gratifications, and social outcomes. *CyberPsychology & Behaviour*, 12(6), 729-733.
- Parks, L. (2004). Flexible microcasting: gender, generation, and television-internet convergence. *Television after TV: essay on a medium in transition*, 133-156.
- Roy, S. K. (2008). Internet uses and gratifications: A survey in the Indian context. *Computers in Human Behaviour*, 25(4), 878-886.
- Rubin, A. M. (1994). An examination of television viewing motivations. *Communication Research*, 8(2), 141-165.
- Ruggiero, T. E. (2000). Uses and gratifications theory in the 21st century. *Mass Communication and Society*, 3(1), 3-37.
- Salkind, N. J. (2010). *Encyclopedia of research design* (Vol. 1). London: Sage.
- Sandive. (2013). *Global Internet Phenomena*. Retrieved December 21, 2013, from <https://www.sandvine.com/trends/global-internet-phenomena>
- Schaffer, L. C., & Hannafin, M. J. (1986). The effects of progressive interactivity on learning from interactive video. *ECTJ*, 34(2), 89-96.
- Shields, P. M., & Rangarajan, N. (2013). *A Playbook for Research Methods: Integrating Conceptual Frameworks and Project Management*. New Forums Press.

- Shin, D.H. (2006). Potential user factors driving adoption of IPTV. What are customers expecting from IPTV? *Journal of Technological Forecasting and Social Change*, 74(8), 1446- 1664.
- Silver, J., & Alpert, F. (2003). Digital dawn: a revolution in movie distribution?. *Business Horizons*, 46(5), 57-66.
- Silverman, D. (2006). *Interpreting Qualitative Data – Methods for Analyzing Talk, Text and Interaction*. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications.
- Spigel, L. (1992). *Make room for TV: Television and the family ideal in postwar America*. Chicago: University of Chicago Press.
- Stafford, T. F., Stafford, M. R., & Schkade, L. L. (2004). Determining uses and gratifications for the Internet. *Decision Science*, 35(2), 259-288.
- Stelter, B. (2011, October 10). Netflix, in Reversal, Will Keep Its Services Together. Retrieved January 22, 2014, from http://mediadecoder.blogs.nytimes.com/2011/10/10/Netflix-abandons-plan-to-rent-dvds-on-qwikster/?_r=0
- Stevenson, J. S., Bruner, G. C., & Kumar, A. (2000). Webpage background and viewer attitudes. *Journal of Advertising Research*, 40(2), 29-34.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of Qualitative Research* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Taylor, A., & Harper, R. (2003). Switching on to switch off. *Inside the smart home*, 115-126.
- Teo, T. S., Lim, V. K., & Lai, R. Y. (1999). Intrinsic and extrinsic motivation in Internet usage. *Omega*, 27(1), 25-37.
- Teo, H. H., Oh, L. B., Liu, C., & Wei, K. K. (2003). An empirical study of the effects of interactivity on web user attitude. *International Journal of Human-Computer Studies*, 58(3), 281-305.
- Turner, D. W. (2010). Qualitative interview design: A practical guide for novice investigators. *The Qualitative Report*, 15(3), 754-760.
- Uricchio, W. (2004). Television's next generation: Technology/interface culture/flow. *Television after TV: Essays on a medium in transition*, 163-182.

- Van Dijck, J. (2007). Television 2.0: YouTube and the Emergence of Homecasting. *Creativity, Ownership and Collaboration in the Digital Age, Cambridge, Massachusetts Institute of Technology, 27-29.*
- Wallenstein, A. (2013, October 21). Netflix Switches Spending Strategy for Its Original Series. [Web log post] Retrieved January 22, 2014, from <http://variety.com/2013/digital/news/Netflix-switches-spending-strategy-for-its-original-series-1200743357/>
- Wayner, P. (2002, September 23). New Economy; DVD's have found an unexpected route to a wide public: snail mail. Retrieved January 23, 2014, from <http://www.nytimes.com/2002/09/23/business/new-economy-dvd-s-have-found-an-unexpected-route-to-a-wide-public-snail-mail.html?scp=2&sq=Netflix&st=nyt>
- Weinberg, A. (January 14, 2014). Amazon's Threat to Netflix Is Bigger Than You Might Think. [Web log post]. Retrieved January 22, 2014, from <http://www.fool.com/investing/general/2014/01/14/amazons-threat-to-Netflix-is-bigger-than-you-might.aspx>
- Williams, R. (2003). *Television: Technology and cultural form*. Oxford: Psychology Press.
- Wimmer, R., & Dominick, J. (2013). *Mass media research*. Cengage Learning.
- Wonneberger, A., Schoenbach, K., & Van Meurs, L. (2009). Dynamics of individual television viewing behaviour: Models, empirical evidence and a research program. *Communication Studies, 60*, 235-252.
- Yang, C.C., & Kang, Y. (2006). Exploring factors influencing Internet users' adaptation of Internet television in Taiwan. *First Monday, 11*(3), 1-11.
- Zhu, D. H., & Chang, Y. P. (2014). Investigating consumer attitude and intention toward free trials of technology-based services. *Computers in Human Behaviour, 30*, 328-334.

Appendix A – Interview protocol

Introduction

1. What is your name?
2. What is your age?
3. Can you give me a general view of your television viewing behaviour on a weekly basis?
4. In a typical week, how many hours do you watch movies/programs or other content on *Netflix*?

Main part

5. Could you tell me how important it is that Netflix allows you to access content fast and easy? And why?.
6. In what way does Netflix help you to get relax?
7. In what way do you use Netflix for your enjoyment?
8. In what way do you think the *Netflix* original content is interesting to you? And why?
9. How do you experience the fact that you can view an entire season at once?
10. Is it more easy that Netflix provides you with personalized content?
11. In what way do you think freedom of choice is important?
12. On what device do you watch Netflix? Is it always the same?
13. Does Netflix enable you to use your time wisely?
14. How do you experience the navigation through content in Netflix?
15. In what way do you experience being part of a community when using Netflix?
16. Do you watch Netflix with someone else? And why?
17. In what way does Netflix help you to engage with other people?
18. In what ways do you engage with engage with other people while watching?
19. In what way do you feel immersed in your screen while watching television?

Ending

20. Is there anything you want to add that we have not discussed so far?

Appendix B – Transcripts

Respondent 1

9-3-2014

I: Nou ik ga een interview afnemen met Jan. Jan ik zal je vertellen hoe het interview een beetje eruit gaat zien. Ik zal je wat meer vertellen over mijzelf voordat we beginnen en waarom we dit precies doen. Eh, En een beetje over wat je kan verwachten van het interview. Allereerst, eh we hebben ons daarnet al voorgesteld aan elkaar. Mij naam is Jurre. Ik studeer aan de Erasmusuniversiteit. En in het kader van mijn Business media-master moet ik een scriptie schrijven en die scriptie schrijf ik over Netflix gebruikers en hun motivaties, dus daar zal straks het grootste deel van het interview over gaan. Eh, uiteindelijk zal ik alle interviews, die ik heb met verschillende gebruikers gaan uitwerken en die zal ik gaan analyseren in mijn scriptie. Nou, voor jou is het goed om te weten dat jij anoniem in mijn studie komt. Dus eh, je kan gewoon vrijuit spreken. Misschien is het nog wel even goed om te zeggen: heb ik jouw toestemming om alles dat wij hier bespreken te gebruiken?

R: Ja, je hebt mijn toestemming.

I: Okay, ehm, nou over het interview zelf zal ongeveer 30 tot maximaal 45 minuten duren. Wat ik al eerder zei, we gaan het vooral hebben over Netflix. We beginnen eigenlijk een beetje met een introductierondje, waarin ik jou iets beter leer kennen. Ehm, daarna heb ik een vast aantal vragen die ik je wil stellen. Belangrijk hier is dat je gewoon vrijuit kan antwoorden, eh, dat eh, je gewoon kan zeggen wat in je opkomt en eh, eigenlijk geldt dat er geen foute antwoorden zijn. Ik zal ook een aantal keer doorvragen als ik wat meer wil weten. Eh, dus mocht ik je onderbreken in je antwoord geef dat oom gerust aan. Dan gaan we beginnen. Kan je wat meer vertellen over jezelf, wie je bent, hoe oud je bent en wat je in het dagelijks leven doet?

R: Ik ben Jan. Ik ben geboren op 26 september 1950. Dat betekent dat 63 ben. Het leuke is dat ik in 1972 ben gaan studeren aan de Nederlandse Economische Hogeschool, waarvan de naam later is gewijzigd in Erasmusuniversiteit. Dus ik weet waar je rondloopt als je studeert. Ik heb 35, eh nee 36 jaar gewerkt bij Heineken tot vorig jaar, toen ben ik vervroegd met pensioen gegaan. Ik ben getrouwd met Hetty, die nog twee dagen per week lesgeeft op een basisschool, en ik heb twee kinderen, die , eh, een jongen en een meisje, die allebei het huis uit zijn.

I: Nou, dat is duidelijk. Kun je, nu je gestopt bent met werken, zeggen dat je meer vrije tijd hebt of minder.

R: Eh, ik heb het altijd druk. Ik heb een fietsclubje, eh, een groep jongens, met wie ik al een jaar of 22 ieder zondag ga fietsen. Een aantal dagen vertoef ik vaak in een fitnesscentrum, waa ik dan wat oefeningen doe. Ik werk 'savonds voor de Voedselbank, waar ik secretaris geworden

ben en we zijn nu bezig om je, hoe noem je dat, stichtingsstatuten te maken. Dat is ontzettend leuk werk en dat geeft me allerlei contacten met andere stichtingen. Ja ik, ben eigenlijk wel druk bezet.

I: Okay, en eh, in de tijd dat je niet druk bent. Zou je mij ongeveer een schatting kunnen geven van hoie vaak je dan televisie kijkt in de week.

R: Ja, ik ben niet zo'n heel grote televisiekijker. Eh, er is maal een bepaald soort films waar ik echt dol op ben, dat zijn cowboyfilms, die niet zo heel veel meer gemaakt worden en dat zijn science fictionfilms. En ik moet je eerlijk zeggen, de laatste tijd kijk ik wat meer naar moderne films, met groot plezier, maar meestal kijk ik met mijn vrouw samen naar televisie. Zij bedient de televisie. Ik weet eigenlijk niet eens hoe de aan- en uitknop werkt en hoe ik dat allemaal moet bedienen. Ik kijk mee en, eh, als ik er geen zin in heb loop ik weg en ga ik in de tuin werken of ga ik met de hond uit. Eh, het is niet helemaal mijn ding. Hoewel als het een film is, die ik echt leuk vind dan kan ik tot hoe laat het ook wordt doorkijken en dan vind ik het wel heerlijk.

I: Ja precies, maar als je zo ongeveer een inschatting zou moeten maken in een week, kijk je dan een uurtje per dag of hoe moet ik dat zien

R: Ja, een uur, anderhalf uur. Dat is wel maximaal.

I: en dan ..

R: 's avonds heel laat, als Hetty al naar bed is, om dan nog even half op een stoel te gaan zitten hangen en dan naar Pauw en Witteman te kijken en een beetje te zappen om te zien of ik nog ergens wat nieuws zie, maar ka, ik eh, ik begin de avond met haar mee te kijken en haak af als ik niet meer geboeid ben.

I: Ja, okay, zit er ook nog een verschil in het weekend en door de weeks?

R: Ja, ik vertelde dat Hetty nog werkt. In het weekend hebben wij toch echt wel weekend, dat zit er nog steeds wel in en, eh, we krijgen op vrijdagavond ook wel eens bezoek en dan zitten we wat eerder in de kamer. Als we geen bezoek hebben kijken we wel televisie, van die programma's, ik weet niet eens hoe ze heten, van die vraag en antwoordprogramma's, waar je dan een prijs kan winnen, daar doen we dan braaf aan mee, Hetty met het programma en kikk doe met haar mee.

I: Ja precies, okay, eh nou dan zou ik het wat meer met je willen hebben over Netflix. Ehm, hoe vaak kijk je naar Netflix, hoie vaak maak je daar gebruik van.

R: Ook daarvoor geldt, als we daarnaar kijken dan kijk ik altijd mee. Eh, ik heb gezien dat het heel makkelijk werkt. Aan het begin was het zo dat we moesten aangeven welk soort programma's we allemaal leuk vonden. Eh, daar heb ik eigenlijk niet zo'n bepalende invloed op gehad want ik

ben niet de hoofdkijker thuis. Maar ik heb wel gezien dat ik bijvoorbeeld The Good, the Bad and the Ugly kan vinden. Nou heb ik die ook in de kast staan dus ik ben niet zo geneigd die te zoeken, maar toch leuk dat dat kan en ik heb gezien dat je eigenlijk razendsnel, zodra je een film hebt opgeroepen en dan komt die in beeld alsof je een schijfje in de videorecorder steekt, en eh, de dvd-recorder heet dat tegenwoordig en de film begint. Ik vind dat wel heel makkelijk.

I: Ja, en hoe vaak maak je daar dan gebruik van, Netflix?

R: Ikzelf eigenlijk nooit. Ik kijk mee en ik mag wel eens mee kiezen een film, zou het leuk zijn als we die film een bekijken, maar ik ga voor mijzelf nooit, daar heb ik de rust niet voor. Hè, wat ik al zei, 's avonds zap ik een beetje over de buis maar ik ga niet echt zitten. Komt er nou een vriend je van me langs dan vindt ik het wel leuk om te zeggen, goh, dat is een leuke film en dan gaan we samen zitten en dan kan ik dat wel, een soort gezamenlijke activiteit, maar echt in m'n eentje gaan zitten om naar een film te kijken, dat komt eigenlijk niet voor.

I: Dus als ik het goed begrijp eh, Netflix gebruik je alleen als je vrouw heft aanzet en gaat kijken, dan kijk je eigenlijk, mee.

R: ja, zo is het.

I: Verder heb je gezien hoe het werkt. Je vrouw bedient Netflix en jij gaat zitten en je kijkt mee.

R: Ja, mijn twee kinderen vinden me eigenlijk maar een sukkel dat ik niet eens weet hoe ik dat kan bedienen en ik cultiveer dat misschien een beetje maar ik ga daar niet zelf aan zitten en dat allemaal doen, maar ik, vind het wel heel erg goed om te zien hoe het allemaal werkt. Ik heb gezien dat het veel sneller werkt dan al die andere programma's waar je films kunt bewaren en oproepen. En makkelijker dat heb ik ook wel gezien, dat het eh, minder ingewikkeld is.

I: Ja precies, okay nou eh, dit leek me een volledige introductie. Ondanks dat je zegt, ik kijk vooral mee met Netflix ga ik toch eh, wat dieper op Netflix in. Kijk maar waar je, eh, tot hoe ver je kan antwoorden. Mocht je nou zeggen, nee dat is eevht iets dat mijn vrouw, dan kun je dat gewoon aangeven. Heb je het idee dat Netflix jou de mogelijkheid geeft om snel of gemakkelijk programma's en films te kijken?

R: Ja, wat ik al, zei. Ik vind, het wordt heel overzichtelijk gepresenteerd. Aan het begin hebben we daar samen naar zitten kijken. Mijn vrouw wilde daarbij me daar toch wel wat bij betrekken, van welke keus gaan we nu maken. Ik heb gezegd, kies jij maar want jij bent veel meer van het televisie kijken dan ik. Maar ik vind het wel leuk om samen te kijken en zie dan als ze een film heeft, die als een soort plaatje gepresenteerd wordt, dat je daar op klikt en dan, nou nu gaat ie beginnen, dan zie je hem in no time van nul naar honderd tellen, dan is ie geladen en dan komt de film. Dat vind ik, ja dat vind ik een groot gemak. En als ik wat

meer televisiekijker zou zijn, bijvoorbeeld ook overdag als mijn vrouw aan het werk is, dan zou ik, daar groot plezier aan kunnen hebben maar heb toch wel de neiging mijn dagen te vullen met allerlei andere dingen, die ik van te voren niet heel druk in een programma heb staan, maar eh, ik zie wel dat het een gemakkelijk te bedienen systeem is.

I: Ja precies, en je had het net al even over het menu waarin alles wordt aangeboden in plaatjes. Vind je dat duidelijk en overzichtelijk op die manier?

R: Ja, ja, dat vind ik weloverzichtelijk.

I: En iemand anders zou zeggen: Ik vind het heel rommelig. Door al die verschillende beelden heb ik geen overzicht meer. Zou je daar commentaar op kunnen geven?

R: Ik weet het echt niet, zoals ik al zei, in het begin hebben wij wat keuzes gemaakt en dat heeft tot gevolg dat die beelden ook al een beetje in volgorde van je keuzes worden gepresenteerd. Eh, maar ook overigens, als je aan het zoeken bent naar een film waar je van gehoord hebt, een naam, dan kan je dat makkelijk intikken, dat kan je redelijk snel vinden. Je gaat uiteindelijk ook niet alleen op plaatjes, op kleine plaatjes af. Je gaat af op een soort film. Je gaat af op iemand, die gezegd heeft daar moet je eens naar kijken. Nou het gebeurt wel dat de kinderen ons bellen en zeggen nou die film moet je eens kijken. Dan gaan we hem zoeken en als die er op staat dan vind ik dat toch wel heel gemakkelijk.

I: Ja, je zegt al, in het begin hebben we een beetje moeten aangeven wat we leuk vonden en eh, daardoor wordt het ons wat makkelijker gemaakt, eh, vind je dat prettig dat Netflix dat doet?

R: ja, heel eerlijk gezegd maakt het mij zoveel niet uit want ook als we niet kijken door middel van Netflix maar gewoon op de televisie, dan zal mijn vrouw eerder kiezen voor een eh, eh psychologische of sociale film waarin dingen gebeuren, die haar bewegen en waar zij geëmotioneerd bij raakt en ik kijk mee. Ook al zeg ik dat ik houd van cowboyfilms, van westerns, ik ga niet in zo'n boekje kijken wanneer dat is, ik moet dat eigenlijk toevallig zien. Het allerliefst heb ik ze eigenlijk zelf, zodat ik ze vier, vijf keer kan zien bekijken. Het is net als met muziek, hoe vaker je er naar kijkt, hoe meer je er in ziet, hoe meer je meebeweegt en meebeleeft. Ik eh, vind dit een handig systeem maar het is voor mij niet iets dat mijn televisie kijken reuze heeft beïnvloed.

I: Nee, maar je zegt, ik moet het hebben dan kan ik het vier, vijf keer kijken. Maar je hebt dus niet het idee dat je dat met Netflix kan? Of hecht je dan toch waarde aan iets dat je kan vastpakken.

R: ja kennelijk, zo ben ik natuurlijk begonnen, want die films, die ik heb, eh, die heb ik al, al jaren. Ik heb een groeiend aantal van die films in mijn kast staan. Ik vind dat heerlijk. Als mijn zoon thuis komt bijvoorbeeld, die vind het ook leuk weer eens zo'n oude film te kijken. En eh, maar

misschien is het zo, dat die op Netflix ook wel te vinden is. Ik heb eigenlijk nog niet heel grondig gekeken welke er allemaal in staan.

I: ja, okay, eh,

R: Misschien moet ik dat wel eens gaan doen ja.

I: Ja, je zei ook al eerder, dat jullie een aantal keuzes hadden gemaakt over wat jullie leuk vinden., Je kan ook maan het eind van een serie of film een beoordeling meegeven. Maas nu lijkt me in jouw verhaal logisch dat jij dat niet doet.

R: nee

I: Doet jouw vrouw dat wel. Doen jullie dat eigenlijk helemaal niet of wist je dat dat kon?

R: Ik laat dat soort dingen aan mijn vrouw over. Ik eh, wat ik al zei als een film me echt niet boeit of als ik er niet stil bij kan blijven zitten dan loop ik weg maar ik ga er ook niet op schelden, van wat een rot film en zo, want nee. Het is wel zo als ik het heel erg leuk vind dat we daar dan nog eens over napraten en dan tegen vrienden ook zeggen: we hebben nou zo'n goeie film gezien, daar moet je eens naar kijken. Dan heb ik vaak niet eens door dat we hem wel of niet op Netflix gezien hebben. Dat weet ik dan niet eens. Het is in ieder geval niet zo dat ik daar naderhand commentaar op ga geven. Zo formeel zit ik niet in elkaar.

I: ja, okay, ehm, even wat over de redenen waarom je Netflix gebruikt, Als ik zou zeggen: Netflix helpt mij om me te ontspannen, ben je het daar dan mee eens.?

R: Ja, dat weet ik eigenlijk niet, Net meer dan de gewone televisie en ik vind het zo na het eten met een kopje koffie, vind ik het lekker, maar ik kan ook, als de koffie op is en ik ga nieuwe halen, zomaar doorlopen de garage in of de tuin in of op de fiets springen en eens even iemand gaan opzoeken. Als ik dan zou zeggen het ontspant me enorm dan is dat niet helemaal waar. Maar dat geldt eigenlijk, niet eens voor Netflix, als wel voor de televisie. Zoals ik al zei, het is mijn vrouw, die daarvoor gekozen heeft, Die vindt het een mooi systeem. Zij is er veel juichender over dan ik en eh, voor mij, dat het me echt ontspant, nee.

I: Als ik dan zou zeggen: Netflix zorgt bij mij voor vermaak.

R: Nou het is in ieder geval vermaak. Een goeie film kijken en helemaal uitkijken dat is natuurlijk wel leuk als je dat doet, dat is wel amusement.

I: Zit daar dan nog een verschil in het genre dat je kijkt.? Ik kan me voorstellen dat een zware oorlogsfilm minder vermaak is dan een comedie of zie jij dat anders?

R: Ja, we hebben eh, in een box zitten de serie Band of Brothers, dat vind ik een film, die me enorm gegrepen heeft, vooral de tweede keer dat ik de

serie bekeek. Maar dat is niet vermaak, dat is niet voor je lol. Het houdt je wel enorm bezig, Het informeert je. Het brengt je heel dicht, voor mijn gevoel, bij de werkelijkheid, hoe het werkelijk geweest is en dat frappeert me enorm. Maar dat kan je niet vangen onder: het is amusement. Amusement lijkt wel een beetje oppervlakkig te zijn. Ik heb wat vermaak gehad en het is weer klaar. Dat zou ik ook niet het enig criterium vinden waarom je er graag naar kijkt. Juist zo'n film, die je enorm boeit die je enorm informeert, daar heb ik heel veel plezier van en daar ben ik ook heel veel nog mee bezig, achteraf.

I: Ja, okay, dat is duidelijk. Eh, ken jij de serie House of Cards, heb je daar wel eens van gehoord?

R: Nee.

I: House of Cards is een serie, die door Netflix zelf geproduceerd wordt. Wat maakt het nou zo bijzonder. Alle series en films, die je ziet, die komen eigenlijk, van televisie zelf. Die zijn eerst op televisie geweest. Die films zijn vaak eerst in de bioscoop geweest. Maar de serie House of Cards ehm, is alleen op Netflix te zien. Als ik je dat nu vertel, dat Netflix series aanbiedt, die alleern of Netfdlix te zien zijn, voel jij je dan, als Netflixgebruiker, speciaal en exclusief of heb je daar helemaal geen gevoel bij?

R: Nou exclusief, ik voel me eerder tot een deel van de massa behoren dan dat ik het gevoel heb tjonge wat exclusief, maar als je vertelt dat Netfdlix, die deze manier van televisie kijken toch heeft geïntroduceerd, zegt we hebben dat House of Cards zelf gemaakt, denk ik dat dat wel een kwaliteitsserie zal zijn. Dan denk ik, hoewel ik geen idee heb waarover het gaat, dat ik wel zal besluiten daar eens naar te gaan kijken. Ja, misschien is dat wel leuk en zou het me stimuleren omdat meer te doen. Maar me echt exclusief voelen, nee, niet bij televisie.

I: Maar in dit geval is het natuurlijk een Netflkixserie. Iets waar jij als abonnee alleen naar kan kijken.

R: Ja, met alle andere Netflixabonnees, die ik niet ken en als je dan zegt dat ik daarmee een exclusief clubje moet vormen moet ik, je heel eerlijk, zeggen dat ik daar weinig gevoel bij heb . Leuk dat ik daar op geabonneerd ben en dat kan bekijken maar of ik nou bij de avro of de vara aangesloten ben. Ik kmoet je heel eerlijk zeggen dat gevoel van exclusiviteit dat voel ik niet zo. Het is technisch mooi, wat ik al zei, het is een prachtig systeem, dat je kunt zoeken naar een film. Ik wist niet dat er ook series waren, die alleen daar getoond worden en eh, en hoe is dat dan, is dat één keer per week kijken, of zo, dat je, of mag je dat zelf weten.

I: Wat Netflix eigenlijk doet, zij zet in een keer het heel seizoen online dus je kan ook eigenlijk, alles in één keer kijken.

R: Nou, dat is heel leuk.

I: Ja, wat vind je daarvan dat het eigenlijk wat dat betreft niet zo als televisie aflevering per week is maar in één keer alle afleveringen?

R: Ja, ik heb laatste een Amerikaanse serie gevonden, eh, zo'n westernserie, ik weet niet met hoie die heet. Het ging over een stadje dat meegroeide met de aanleg van een spoorlijn (*Hell on Wheels, Jurre*). Dat vond ik toevallig. Daar stonden 10 afleveringen op één dvd., Dat vond ik zo ontzettend leuk dat ik meteen ben gaan zoeken naar de volgende dvd, waar ook weer 10 afleveringen op stonden en ik weet dan uit ervaring, als je zo'n film leuk vindt en je leert de personages kennen en het ontwikkelt zich dan is dat ongelooflijk leuk om dat in een keer achter elkaar te zien en niet van week tot week, dus dat zou wel een groot voordeel zijn.

I: Ja, maar, voel je je dan niet gedwongen om meer te kijken omdat alles al in één keer beschikbaar is.

R: Dat denk ik wel ja, als je echt gegrepen wordt door zoiets, dan eh,

I: dan blijf je kijken.

I: ja zo is dat natuurlijk. We hebben destijds de serie *Brideshead revisited* op televisie gezien. Die heb ik toen jaren daarna een keer gekocht op dvd. Die hebben we toen weer gekeken. Dan ga je al die afleveringen achter elkaar kijken. Zo leuk is dat. In die zin zit daar wel, misschien wel die dwang maar ook grote aantrekkingskracht achter.

I: Ja, ja, nou dat is begrijpelijk. Eh, even wat anders, we hadden het net al over dat je aan het begin een bepaalde voorkeur moest opgeven. Heb je daardoor nog steeds wel het idee, dat je echt kan klikken wat jij wil. Ja, je zei al: mijn vrouw kiest eigenlijk en

R: en ik kijk mee.

I: Netflix biedt je elke keer een bepaald aanbod aan. Kan je dan nog echt zelf beslissen wat je kijkt, of zie je dat anders?

R: Nou ja, ik denk dat je, doordat je hebt gekozen voor en bepaald soort film, weer kunt kiezen uit de films die deel uitmaken van die soort en dat je misschien andere minder snel kiest. Dan zul je weer naar het beginscherm moeten en moeten gaan zoeken. Eerlijk gezegd weet ik niet of mijn vrouwe dat doet. Ze roept wel eens: Ik heb nu een leuke film, waar we donderdag of vrijdag naar kijken en dan kijk ik braaf mee. Ik ben wat dat betreft volgzzaam.

I: Als jullie Netflix kijken, kijk je dat altijd op televisie?

R: ja.

I: Wist je dat het ook mogelijk was om dat op een ipad of een telefoon te kijken?

R: Ipad dat weet ik, Dat zie ik mijn eh, vrouw welk eens doen. Dan heeft de ipad op schoot. De telefoon lijkt me eigenlijk niks. Het is zo'n klein beeld. Ik kan me wel voorstellen als je in het buitenland bent en je bent heel erg gek op een serie, maar ik heb dat niet joh.

I: nee

R: Ik vind het wel heel mooi dat het allemaal gekoppeld is en dat je altijd toegang hebt tot de film, die je wil zien, vooral voor diegenen, die dat niet los kunnen laten.

I: Je kijkt dus zelf nooit op de ipad. Je ziet je vrouw het wel eens doen maar zelf maak je daar nooit gebruik van?

R: Nee, ik heb wel een tijdje een spelletje gespeeld op de ipad en werd er toen afgegooid. Ik heb me er nooit verdiept hoe dat ding werkt. Ik heb wel eens gedacht, dat ik zo 'n ding wil hebben maar wat doe ik ermee. Ook daar heb je rust en tijd voor nodig om dat te doen.

I: Ja, ik vertelde eerder dat je bij Netflix kunt kijken wanneer jij wil. Heb je dan ook het idee dat je je tijd effectiever kan indelen op een dag?

R: Eh, het zou wel moeten kunnen. Het gekke is, ik paar een ochtendmens aan een avondmens, dus ik kom heel makkelijk m'n bed uit, vroeg, en ik er moeilijk in, meestal ook laat. Dat zou betekenen dat ik best heel laat nog zou kunnen kijken, maar eigenlijk is het zo als we ophouden met kijken zet ik dat ding uit. Ik ga niet in m'n eentje zitten kijken, of het nou Netflix is of wat anders. Heel laat 'svonds als ik de hond heb uitgelaten wil ik nog wel een even in een stoel kruipen en nog even wat zappen. Dan zap ik de zenders 1 tot en met 10 langs en, als het interessant is, blijf ik hangen maar vaak zet ik hem dan ook weer uit. Maar ik heb nog nooit 's avonds laat besloten nog eens te beginnen aan zo'n film, nee.

I: Nee, Is het nou zo, dat, als je Netflix kijkt, je eigenlijk altijd jouw vrouw, niet alleen het zoekwerk maar ook het inloggen en het scrollen in het menu en dat soort dingen laat doen en dat je daar zelf nooit iets aan doet.

R: zo is het ja.

I: je kijkt eigenlijk alleen?

R: ja ik ben een meekijker.

I: We gaan nu naar het laatste gedeelte van dit interview. Je doet het hartstikke goed.

R: Daar ben ik blij mee.

I: we zij er bijna doorheen. Je zei net al een beetje over de gebruikers ervan, had je het over een clubje, Netflkix. Dus als ik het goed begrijp, je voelt je niet echt, je had het over de meute, je voelt je niet echt lid van een clubje.

R: Nee

I: Als ik nou tegen je zeg: je bent een echte Netflixgebruiker, zou je dan zeggen, dat klopt of vind je zelf van niet.

R: Nee, ik ben ook niet een tv-kijker. Ik ben niet echt een gebruiker van zoiets.

I: Maar lees je bijvoorbeeld de krant

R: ja.

I: Als ik zou zeggen, ben jij een krantenlezer?

R: ja.

I: Dus je vindt jezelf meer een krantenlezer dan een Netflixgebruiker?

R: ja.

I: en hoe komt dat?

R: nou wij hebben, mijn vrouw en ik, van huis uit altijd twee kranten gehad, het NRC en de Volkskrant, tot we tot de ontdekking kwamen dat we vooral 's morgens tijd hadden om de krant te lezen, ook toen ik nog werkte. Toen hebben we het NRC opgezegd en de Volkskrant gehouden en nog elke ochtend ga ik naar beneden, dan ga ik ontbijten en eerst de krant lezen.

I: Ja

R: Ik wil niet zeggen dat ik hem helemaal lees. Ik blader er eerst doorheen en scan dan de koppen, zie dan dingen die me interesseren, dan ga ik terug en die ga ik lezen. Dat doe ik elke dag en dat doe ik zelfstandig. het is niet zo dat ik meekijk. Natuurlijk zegt mijn vrouw wel eens: heb je dat en dat gelezen, maar die televisie, als mijn er vanavond niet is, kijk ik geen televisie.

I: Ja

R: Ik ga niet, mijn vrouw is dol op De wereld draait door. En ik vind het ook leuk om mee te kijken. Ik heb daar geen bezwaar tegen maar in m'n eentje kas ik makkelijk zonder. Ik heb niet de aanvechting om te gaan zitten kijken. Als er iemand bij is, nu ja, het is voor mij toch een gezelligheidsbezigheid.

Jurre Ja okay, eh, je zegt het is niet echt een gezelligheidsbezigheid maar toch kijk je wel altijd samen met je vrouw.

R: Ja

I: En je vrouw bepaalt altijd wat jullie gaan kijken, of is dat ook een beetje overleg.

R: ja, ik denk dat ze ook wel een beetje aan mij denkt. Het zijn van die vaste dingen, de Wereld draait door, we kijken naar het nieuws en 1 vandaag, daar worden altijd wat nieuwspunten opgelicht, dat vinden we ook leuk. En dan zijn er wat spelprogramma's, waar zij en dus ook ik naar kijk. Ik denk dat onze smaak wel zo samenloopt dat we dat samen, in ieder geval zonder strijd en zonder discussie, misschien ook wel zonder overleg zo samen doen.

I: En als jullie naar een film of serie op Netflix kijken praat je dan met elkaar over die film of serie of zitten jullie echte helemaal in het beeld hgeplakjt,zerg maar?

R: Eh, we hebben bijvoorbeeld, ik weet niet of dat via Netflix was, naar the Game of Thrones gekeken. De eerste serie was ook op een dvd. Ja zeker, in het begin praten we daar wel over, wie is dat nu weer, hoe zit dat in elkaar, je probeert wel mee te bewegen en mee te leven of om in zo'n film te komen. Meestal is het toch kijken en proberen daar wat van op te steken of van te genieten, daar wat plezier aan te beleven.

I: Ja, praat je soms wel eens met andere mensen over televisie of over Netflix, gewoon over een goeie film, die je hebt gezien of een goed televisieprogramma.

R: Eh, ik heb wel eens gehad dat ik iemand belde, dat ik naar de film was geweest en zei je moet pen en papier pakken en de film opschrijven, daar moet je naar toe gaan, ik vertel je er niets over want dat is leuk. Maar nee ik ga niet uitgebereid verhalen over films zitten houden, nee.

I: En overf Netflix

R: Misschien dat dit interview mij, je vertelde van the House of cards, misschien dat mijn enthousiasme daardoor wat toeneemt, dat mijn betrokkenheid wat toeneemt. Het is tot nu toe niet zo geweest dat ik dat met anderen ben gaan bespreken.

I: Nee precies. Je Zegt ik kijk samen met m'n vrouw en ik bespreek het niet echt met anderen. Het is ook niet zo dat je tijdens het kijken iemand anders gaat sms-en of dat je online laat weten, ik weet niet heb je facebook of twitter.

R: Nee, ik zit wel op linkedIn.

I: Ja, Het is dus niet zo dat je ergens online zet: ik heb zojuist iets gaafs gezien op Netflix.

R: Nee, daar ben ik misschien oom wel te oud voor. Om dat soort dingen te doen. Ook een beetje beschermend voor mijzelf. Hoe ga je met dat soort dingen, misschien wel in mijn ogen non-informatie te koop lopen. Ik

heb zo 'n leuke film gezien. Ik zie mensen wel eens opschrijven: kom we gaan met vakantie. Dan denk ik, wat een sukkel ben je dat je het opschrijft, dat je dat aan de wereld laat weten. Ik denk dat ik net een beetje te veel uit een vorige generatie kom. Ik ben daar wat voorzichtig mee.

I: Zou je dan kunnen zeggen dat, als je een film of serie kijkt, dat je dan helemaal in je scherm zit en dat je je er niet mee bezig houdt anderen daar over te vertellen.

R: Ik doe wel mee, ik beweeg mee. Het is ook zo, als zo 'n serie wat langer duurt en je leert de personages wat kennen, dat je meer het gevoel hebt dat je in een bekende omgeving bent, dat je het nou zelf meemaakt is een groot woord, maar je beweegt wel mee in de film, je hebt ook gevoelens van wat jammer dat dit gebeurt en dat wat oneerlijk dat dat gebeurt. Ik kijk meer naar de film dan dat ik de behoefte heb dat aan de wereld rond te tetteren

I: We zijn bijna aan het einde van dit interview gekomen. Zou ik je eigenlijk tot slot nog een vraag willen stellen. Heb jij het idee dat er misschien iets nog niet aan de orde is gekomen of zou je nog iets willen toevoegen aan hetgeen je hebt gezegd?

R: Nee, ik heb nog nooit zo lang bij een onderdeel van televisie stilgestaan maar Misschien toch leuk om eens te gaan kijken. Stel dat er westerns op staan, die ik niet in de kast heb die ik nog zou kunnen kijken, dat is toch een soort oude liefde, de enige soort film die ik rustig van het begin tot het eind kan uitzitten, dus dat ga ik nu zeker doen. Wie weet wat ik nog vind op het gebied van sciencefiction.

I: Ja, nou okay, dank je wel, dan zal ik je in ieder geval, willen bedanken voor dit interview. Ik zal nogmaals aan je willen vragen, zoals ik in het begin al heb gezegd. Ik ga deze data helemaal uitwerken en gebruiken voor analyse in mijn scriptie. Heb ik jouw toestemming om deze data te gebruiken.

R: Ja die heb je

I: Okay, nou dank je wel Dan zal ik graag met jou de onderzoeksresultaten delen als ik helemaal klaar ben. En dan ga ik nu afsluiten, dank je wel.

-/-

Respondent 2

15-3-2014

I: Oke, ik ga een interview doen met Marcel. Ehh Marcel voor jouw informatie. Ik zal allereerst wat meer vertellen over mijzelf. We hebben ons net al aan elkaar voorgesteld. Daarna zal ik een korte introductie willen doen eh wat jouw kant betreft en zal ik je even wat meer informatie geven over het interview en over de structuur van het interview en hetgeen je kan verwachten maar ik ben Jurre. Ik studeer aan de Erasmus universiteit en in het kader van mijn master-scriptie doe ik deze interviews. Mijn master-scriptie gaat ovr Netflix en het gebruik van Netflix en jij bent als respondent daar onderdeel van. Ik zou je allereerst willen vragen mag ik alles wat wij in dit interview bespreken gebruiken voor mijn scriptie?

R: Ja.

I: Nou dat is fijn eh. Ik ga alles uitwerken. Ik ga letterlijk alles uitwerken wat wij hebben gezegd en dat ga ik vervolgens analyseren. Dus als je het leuk vindt kan ik ook de resultaten uiteindelijk met je delen. Maar hoe gaat het interview er nou ongeveer uitzien? Het zal ongeveer een half uur tot vijfenveertig minuten duren. Mijn ervaring is; het duurt iets meer dan een half uur. Het is geen quiz. Als je het antwoord niet weet, dat maakt niet uit. Zeg wat erin je opkomt en probeer vrijuit te antwoorden. Uiteindelijk verschijn je ook anoniem in mijn studie dus eh hoef je ook niet bang te zijn dat als je iets zegt, dat jouw naam daaraan gekoppeld wordt. Zoals ik al zei, als je het niet weet. Ik blijf gewoon doorvragen enne samen komen we er wel uit. We beginnen even met een korte introductie en daarna duiken we wat meer in Netflix zelf. Het lijkt me goed als je even wat over jezelf vertelt, wie je bent, hoe oud je bent enne wat je doet in het dagelijks leven.

R: Ik ben Marcel. Ik ben 32 jaar en ik werk in het bankierswezen sinds 2007. Ik woon in Rotterdam. Heb je nog meer informatie nodig?

I: Nee.

R: Nee?

I: Nee, duidelijk. Je hebt geen kinderen?

R: Nee.

I: Je woont alleen?

R: Ik ben alleenstaand.

I: Oke, nou dat is duidelijk. Hmm, je werkt vijf dagen in de week?

R: Correct.

I: Dus dat betekent dat je alleen 's avonds vrije tijd hebt?

R: En in het weekend.

I: En in het weekend. Eh, ik zou eigenlijk; ik ben eigenlijk benieuwd naar; wat voor een rol speelt televisie in jouw leven?

R: Aanzienlijk.

I: Aanzienlijk? Kun je dat uitleggen?

R: Eh, ik kijk veel. Hij staat 's morgens aan en als ik thuis kom aan.

I: Ja? En waar kijk je dan bijvoorbeeld naar?

R: Nieuws, sport, films, series. Af en toe een documentaire.

I: En als je dat, als ik aan je zou vragen hoeveel uur per week besteed je aan televisie? Als je daar een schatting van zou moeten maken? Het is misschien lastig om te zeggen maar hoeveel zou dat ongeveer zijn?

R: Dat die aanstaat of dat ik ook echt kijk?

I: Dat je ook echt daadwerkelijk kijkt.

R: 15 uur.

I: 15 uur, ja. Maar ik begrijp dat je zegt, televisie is ook zeker iets dat op de achtergrond aanstaat?

R: Ook. Bij sport. Een voetbalwedstrijd duurt al 2 uur en als ik op zondag er drie kijk dan heb ik al zes uur televisie gekeken. Ja, dat tikt aan.

I: Ja dat geloof ik.

R: En ik heb hem ook veel op de achtergrond aan. Maar dan kijk ik niet echt televisie. Ik hoor wel wat maar ik volg het niet echt.

I: Nee. Nee, oke, duidelijk. En is er nog een verschil eh in jouw kijkgedrag eh doordeweeks vergeleken met het weekend?

R: Eh ja. In het weekend is het dan meer sport. Dat is logisch.

I: Ja, dat is logisch.

R: En in het weekend heb ik meer behoefte aan het kijken van een film. Als ik gewerkt heb dan heb ik eigenlijk geen zin om een film te kijken, meer een serietje, niet zo lang. Ja, ehh ik zal op zaterdag en zondag sneller een film kijken dan ik op maandag tot en met vrijdag doe.

I: Ja. Kijk je ook meer? Staat de tv ook vaker, langer aan in het weekend?

R: Hmm, dat verschilt. Als ik thuis ben wel. Dan staat er altijd wel iets van sport op. Ja dan zit je op een zondag met 3 voetbalwedstrijden zit je dan al snel op 5 uur televisiekijken.

I: Ja, oke, duidelijk. Hmm, dezelfde vraag voor Netflix. Je hebt, je zit hier natuurlijk omdat je ook een Netflix gebruiker bent. Eh, welke rol speelt Netflix in jouw leven?

R: Hmmm

I: Kijk je vaak Netflix?

R: Ik kijk regelmatig in die zin van de series.

I: Ja?

R: Series kijk ik meestal heel snel achter elkaar. Ik kan een voorbeeld geven met Lost. Een serie die ik nog niet helemaal gezien had. Ik heb zes seizoenen in twee weken tijd gezien.

I: Hmmm.

R: Eh, films bekijk ik een stuk minder op Netflix. Het zijn voornamelijk de series die ik kijk en sporadisch een film

I: Ja. We zullen wat straks wat meer de diepte induiken voor wat betreft de manier waarop je kijkt. Misschien een laatste vraag van deze introductie: hoe vaak kijk je Netflix. Een beetje gemiddeld?

R: Gemiddeld het aantal uren per week? Of gemiddeld het aantal keren dat ik televisie kijk?

I: Nou, als je, je zei net ik kijk ongeveer vijftien uur televisie per week. Hoe vaak is dat dan Netflix?

R: 1 a 2 uur.

I: 1 a 2 uur. Nou oke, dit leek mij in ieder geval een goede introductie. Ik heb in ieder geval een idee van wie jij bent, hoe jouw dagelijks leven eruit ziet en welke rol Netflix en televisie in jouw leven spelen. We duiken nu wat meer de diepte in over Netflix. En, ik zou je eigenlijk eerst willen vragen hoe belangrijk is het voor jou dat als je Netflix gebruikt dat je makkelijk en snel toegang hebt tot films en series?

R: Erg belangrijk. Op een cijfer van 1 tot en met 10 denk ik wel dat dat een 9 is.

I: Ja? Waarom is dat precies belangrijk dan? Zo belangrijk?

R: Ergens in mijn hoofd geeft het eh, de service makkelijk. En dan moet het ook makkelijk in te schakelen zijn. Ik kijk het voornamelijk op mijn Ipad n via de playstation, ehh ja en als ik lang moet zoeken dan verdwijnt de behoefte om te kijken.

I: Ja, dus je zegt het is makkelijk om eh de manier waarop je films en series kan vinden en eh als je kijkt naar hoe belangrijk het is dat dus een films of een serie die je kiest ook snel vol in beeld komt, dus dat het eh dat de verbinding in een keer naar je toe wordt gestreamd. Is dat heel belangrijk of wil je best even wachten?

R: Wat is even? Als ik 10 seconden moet wachten hoor je mij niet klagen. Moet ik een minuut wachten dan ben ik eigenlijk klaar. Dan ga ik ongetwijfeld die aflevering wel kijken maar het irriteert me.

I: Ja, dat duurt al te lang.

R: En, ik weet niet ehh hoe ik dat kan zeggen maar als ik een serie kijk dan wil ik gewoon niet lang wachten tot de volgende aflevering weer gaat beginnen. Ik wil niet twintig seconden wachten ofzo. Bij netflix begint die ook niet met de introductie van de serie maar hij begint gewoon gelijk waar je was. Dat vind ik een voordeel.

I: Ja, dus dat maakt het voor jou makkelijk?

R: Ja.

I: Ja duidelijk. Eh ik kom nu eigenlijk met twee stellingen. Ik ben benieuwd hoe jij daar naar kijkt. Als ik zou zeggen: Netflix helpt mij ontspannen?

R: Ja. Als ik uit mijn werk kom; als ik 's avonds he nergens meer zin in heb maar gewoon lekker relaxen dan helpt het mij om even een serietje van 50 minuten te bekijken.

I: En heb je dan ook nog; je noemt nou een serie maar heb je dan ook nog voorkeuren? Zijn er series die jou meer helpen ontspannen dan andere?

R: Ik kan niet specifiek zeggen dat een bepaalde serie mij meer helpt te ontspannen naast dat ik wel voorkeur heb voor series. Ik zal niet alles kijken wat aangeboden wordt.

I: Nee, maar als ik nou bijvoorbeeld zou zeggen eh een zware oorlogsfilm daar kan ik mij minder bij ontspannen dan een comedy?

R: een voordeel van de series die ik voornamelijk bekijk is dat het altijd wel een mix is. House of Cards is een voorbeeld ja politiek geladen. Maar het is niet te zwaar. Ik zou geen documentaire gaan kijken over het ontstaan van het leven ofzo.

I: Nee. Oke nou de volgende stelling. Ik had je net beloofd dat ik er twee zou noemen. Netflix kijk ik voor entertainment.

R: Ja. Ik vind dat wel entertainment. Ik kijk om vermaakt te worden en mijzelf te vermaken.

I: Zie je bijvoorbeeld het journaal ook als entertainment?

R: Gedeeltelijk wel. Het journaal kijk ik heel veel informatief maar dat iemand iets gekks heeft gedaan in Australië is voor mij geen nieuws, dat is ook entertainment.

I: Ja. En Netflix verhoudt zich dan als entertainmentkanaal of deels als informatief kanaal?

R: Voor mij entertainment.

I: En kan het ook informatief zijn?

R: Ja, denk aan documentaires. Ik bekijk ze niet zo heel veel op Netflix maar als je zou willen; het kan. Daar zit natuurlijk veel meer informatie achter dan een serie of een film.

I: Ja eh volgende vraag. Ben jij bekend met eh als ik zeg Netflix original content. Zeg jou dan wat; weet je wat dat betekent?

R: Dat het een serie is die door Netflix zelf gemaakt is, geproduceerd is.

I: Ja, dat klopt. Dat heb je inderdaad goed uitgelegd. En heb je ook, weet je ook eh kan je ook een voorbeeld noemen van zo'n serie?

R: Ja waar we het net over hebben gehad. House of Cards maar ook eh from dusk till dawn.

I: Ja ik hoorde inderdaad net al House of Cards eh dat klopt. Geeft jou dat een bepaalde gevoel van exclusiviteit dat Netflix dat zelf produceert en dat je dat alleen op Netflix kan zien?

R: Eigenlijk wel Wat ik bij House of Cards heel tof vond, dat het meteen allemaal online stond. Je hoefde niet te wachten elke week. Wel zo is dat bij from dusk till dawn trouwens. Ja, exclusiviteit vind ik wel lastig want ik je kan tegenwoordig ook gewoon je alles downloaden. Dus als iemand een serie wil zien dan kan dat altijd wel.

I: Nee maar zou je zeggen dat eh Netflix voor jou waardevoller wordt door het feit dat zij ook zelf hun eigen series produceren?

R: Ja, je krijgt een aanbod dat eigenlijk alleen maar daar te zien is. Waardoor het interessant wordt om het te hebben. Als het overal te zien is dan is de reden eigenlijk weg om Netflix te hebben.

I: Ja. Nou je zei net eigenlijk ook al, een van de dingen die Netflix doet is dat ze in een keer een heel seizoen online zetten. Dat was inderdaad ook bij House of Cards. Eh als ik je goed heb begrepen vind je dat fijn?

R: Ja.

I: En kan je uitleggen waarom jij dat fijn vindt?

R: Ik hou er niet van om te wachten elke week, nee, nee. Dan ben ik snel klaar met een serie. Ik kijk liever alles in een keer of in twee gedeeltes dan elke week een aflevering.

I: Hmm, maar voel je je dan niet gedwongen om meer te kijken?

R: Eigenlijk niet. Ik voel me meer gedwongen dat ik elke week moet kijken naar die ene aflevering. En nu kan ik bepalen wanneer ik kijk en in het tempo dat ik wil. Dat kunnen er bij wijze tien achter elkaar zijn. Dat kunnen er ook twee zijn en de volgende dag drie en dan een dag niks en dan de rest. Je kan het zelf bepalen. Ik voel juist geen dwang.

I: Ja, dat vind je prettig dat je zelf helemaal de controle hebt?

R: Ja.

I: Zou je het ook zo omschrijven; dat je bij Netflix zelf helemaal de controle hebt?

R: Hoe bedoel je?

I: Nou, zoals je zegt; ik kan zelf beslissen wanneer ik kijk. Voelt dat ook zo bij Netflix?

R: Ja. Ik bepaal wanneer ik kijk en als je eh halverwege een aflevering klaar bent, als je iets anders wilt gaan doen, dan kan je de volgende keer verder gaan, precies op dat moment.

I: Ja. Oke, nou we hebben al een beetje, je hebt al een beetje wat verteld over, ik hoorde Lost al voorbij komen. Ik hoorde House of Cards al voorbij komen. Jij kijkt vooral series en ben jij ervan op de hoogte dat Netflix vooral alle films en series die je ziet zoveel mogelijk tracht te personaliseren?

R: Hmmm, bedoel je daarmee dat je ziet wat je hebt gezien en dat ze daarmee aanraden ...

I: Precies, dat ze bepaalde films en series aanraden.

R: Ja dat vind ik wel handig. Daarom ben ik ook een bepaalde serie gaan kijken. Heb ik niet helemaal afgekeken maar ik ben wel gaan kijken. En die was ook gewoon aangeraden door netflix. Ja dat vind ik ehh wel interessant.

I: Ja. Eh Rate je ook wel eens een serie of film op Netflix?

R: Ik denk dat de enige die ik gerated heb House of Cards was. Verder doe ik dat eigenlijk niet.

I: Nee. Maar je zegt; je vindt het wel prettig maar heb je dan niet het idee weer opnieuw, zelfde vraag als net bij alle afleveringen in een keer online, dat je gedwongen bent om bepaalde dingen te kijken?

R: Nee, ik heb zelf de controle. Dus ik bepaal of ik die dingen ga kijken of niet. Ik zie het meer als een aanrader. Ik voel mij absoluut niet gedwongen om dat te gaan kijken.

I: Nee, vind je nog steeds wel dat je er vrij in bent om zelf te kiezen wat je wilt?

R: Ja, wat ik al aangaf uiteindelijk beslis ik toch zelf wat ik kijk.

I: Ja. En is dat belangrijk voor jou? Dat je vrijheid hebt in je keuze?

R: Ik vind vrijheid in mijn leven belangrijk dus ook vrijheid in mijn keuze. Ja, ik wil graag kunnen kiezen ja. Nee, ik voel me absoluut niet gedwongen doordat er staat dat ik iets kan kijken dat me wordt aangeraden. Ga dit kijken, nee lijkt me niks. Als het me wel wat lijkt ga ik kijken, dat bepaal ik.

I: Ja, en bekijk je ook wel eens iets doordat het wordt aangeraden door andere?

R: Ja, altijd. Als iemand mij vertelt dat een serie heel goed is dan wil ik er wel naar kijken; wat ik er van vind. Hetzelfde geldt voor een film of een documentaire of wat dan ook.

I: En geldt dat dan ook andersom? Ben jij ook iemand die films en series aanraadt aan andere?

R: Nou ik ken helaas veel mensen die alles al hebben gezien. Nou ik raad wel wat aan maar het is niet dat ik ga zeggen die serie die moet je echt zien.

I: Nee ok, ehh je zei net al, ik kijk Netflix vooral op mijn Ipad en soms op de televisie en Play Station.

R: Ja.

I: Dus je bent je in ieder geval bewust dat het allebei kan. Eh, wat vind je prettiger?

R: Eh, ik zou het prettiger vinden als je een soort van knop is op televisie. Ik heb smart tv. Ik kan het nog niet vinden dat zou ik het makkelijkst vinden en ik kijk graag op mijn Ipad omdat ik dan in bed lig en geen zin heb om eruit te komen en dat vind ik daar prettig. Ja, het beste is natuurlijk via televisie en Play Station. Dat is het mooist en het grootst.

I: Ja, Is het belangrijk voor jou? Een groot scherm?

R: Ja; groot genoeg. Maar ik moet zeggen, ik heb er ook geen problemen mee om op mijn Ipad te kijken. Op mijn telefoon wel, want dan zie ik gewoon te weinig. Maar op mijn Ipad vind ik het ook best. Dan heb je niet zo'n heel groot scherm, dat vind ik best.

I: Ja, je beantwoordt eigenlijk al mijn volgende vraag. Je bent je er dus ook van bewust dat het ook op een telefoon kan. Dat vind je echt te klein?

R: Ja, dat vind ik wel ja.

I: Ja. Nou we hebben in het begin van het gesprek het al gehad over hoe vaak je Netflix kijkt en of je dat zelf bepaalt en dat je het fijn vindt dat je met Netflix niet gedwongen bent om op een vast tijdstip te kijken. Zou je dan ook kunnen zeggen dat Netflix jou in staat stelt je tijd efficiënter in te delen?

R: Dat is wel een beetje vergezocht maar als ik kijk; ik kan bepalen wanneer ik een serie kijk in plaats van dat ik om half negen voor de televisie moet zitten omdat het dan begint, als je het zo insteekt, ja. Dan kan ik efficiënter kiezen ja.

I: Ja., oke. Nou dan heb ik eigenlijk nog een kort vraagje die ik net vergeten ben over jou eh over jou eh ervaring met Netflix zelf. Het menu van Netflix? Vind je het prettig de manier waarop je navigeert? Het is vooral; ze werken veel met afbeeldingen en is dat nog wel overzichtelijk voor jou?

R: Ja, tuurlijk soms is het wel veel, dus dan raak je het overzicht kwijt. Maar een plaatje geeft ook een soort beeld van hoe de serie eruit zou zien, is in mijn optiek.

I: Ja dus. Je vindt het eigenlijk wel prettig hoe het gaat?

R: Ja.

I: Ja. Nou dan gaan we naar het laatste gedeelte van het interview Zoals je ziet vliegt de tijd. Je kan je nauwelijks voorstellen dat je zo lang over Netflix kunt praten. Maar wij bewijzen dat dat kan. Eh, ik zou je willen vragen; heb jij het idee dat je doordat je Netflix gebruiker bent dat je lid bent van een community?

R: Nee.

I: Dat je deel uitmaakt van een groep mensen?

R: Ja maar niet specifiek door Netflix. Ik heb niet het idee dat ik een Netflix mannetje ben of zo, nee niet echt.

I: Nee, dus je zou jezelf niet typeren als Netflix gebruiker?

R: Ik zou echt niet weten wat een Netflix gebruiker is. Je zou wel kunnen zeggen dat hij niet boven een bepaalde leeftijd is. Het is toch een soort

nieuwe vorm van media waarin je. Ik zou mijn moeder niet zo snel Netflix zien gebruiken. Mijn oma al helemaal niet. Maar tussen de 10 en 55 wel, 52. Ik ken zoontjes van vrienden van mij die Netflix gebruiken. Die zijn 8 soms 4. Ik kan er geen stempel op drukken maar, onderdeel van een groep? Nee.

I: Ja. Als ik bijvoorbeeld het volgende voorbeeld geef. Iemand die de Telegraaf leest die vindt zichzelf echt wel een Telegraaf lezer. Die vindt zichzelf geen Volkskrant lezer. Als ik het op die manier zeg, vind je jezelf dan een Netflix gebruiker?

R: Ik blijf daar nee op zeggen omdat ik het nog te moeilijk zou vinden om een typische Netflix gebruiker te kunnen omschrijven. Ik zie het wel als een enorm grote doelgroep. Het zou iedereen kunnen zijn zolang die maar niet boven de 50 zijn.

I: Hmm. Nee. Duidelijk. Eh, je woont alleen. Je kijkt dus altijd alleen naar Netflix?

R: Nee, ik kijk ook wel eens met vrienden. En laatst was het zoontje van vrienden van mij hier en die wil graag, die heeft thuis ook Netflix en die wilde een film kijken. Nou dan is Netflix ideaal want er staan ook allerlei films in voor een ventje van 8. Wat ik normaal niet in huis heb.

I: En als je samen kijkt eh wie bepaalt er dan naar wat er wordt gekeken? Nu begrijp ik, dat met een klein kind, hij daar een grote stem in heeft maar stel dat je met vrienden bent? Bepaal jij het dan of is het in overleg?

R: Overleg.

I: En ben jij in dat overleg dominant of is het van gelijk oversteken?

R: Ik ben dominant als het gaat om een genre dat mij absoluut niet interesseert. Bij een romantische komedie dan zou ik zeggen, nee, dan maar een thriller eigenlijk.

I: Ja.

R: semi-dominant.

I: Maar ik begrijp dat je. Je kijkt het wel eens samen maar hoofdzakelijk gebruik is alleen?

R: Ja.

I: Ja. En op het moment dat je alleen naar Netflix kijkt. Praat je dan met andere mensen over films, de series, Netflix zelf?

R: Eh, series, ja.

I: Maar dan heb je ook echt, dat is de volgende dag, bij wijze van spreken bij de koffieautomaat?

R: Ja of met de nieuwe media via een groepsapp die je stuurt of gewoon als je bij elkaar bent.

I: Ja, maar heb je het dan ook over Netflix op het moment dat je kijkt of is het alleen vaak achteraf?

R: Ook wel op het moment dat ik zo'n serie kijk maar ik heb het dan niet over Netflix maar meer over de serie die op Netflix te zien is. Ik zal het woordje Netflix niet echt gebruiken.

I: En deel je weleens op sociale netwerken dat je Netflix kijkt? Ik weet niet of je Twitter of Facebook hebt?

R: Twitter check ik eigenlijk alleen maar zoals Facebook.

I: Je bent meer een lezer?

R: Ja, ik lees meer op social media.

I: Dus je, als ik het goed samenvat, je deelt nooit iets op sociale netwerken maar wel eens iets in een groepschat of sms?

R: Ja.

I: En als ik zou zeggen eh Netflix helpt mij om in contact te komen met andere mensen?

R: Haha. Ik denk dat deze lach genoeg zegt. Nee.

I: Nee, maar als ik het anders zou moeten omschrijven. Eh dat je door Netflix; heb je met andere mensen iets om over te praten? Door series. Wat je net zegt: ik praat wel met andere mensen over series. Dan zou hetgeen je net op Netflix hebt gezien, daarbij kunnen helpen.

R: Dat klopt. Al zie ik dat persoonlijk niet zozeer met Netflix dat zou HBO ook kunnen zijn. Netflix zorgt dat er heel veel films en series online staan maar dat zijn ook veel oude films, dus het aanbod is ook wel anders, dus waar je over praat ook.

I: Ja maar hoe. Ben je dan eigenlijk als je Netflix hebt altijd met andere mensen aan het chatten of zit je ook wel eens in je scherm dat je echt helemaal in de serie zit. In je scherm gezogen zeg maar.

R: Ja. Tuurlijk. Zeker sommige series, bij sommige momenten uit de serie. Een voorbeeld dat ik al gegeven heb is dat ik de eerste seizoenen van Lost erg leuk vond en die heb ik ook heel snel achter elkaar gekeken en dan heb ik nergens op gereageerd.

I: Ja. Nog een vraag. Je noemde net HBO al. Is er eigenlijk wel een verschil? HBO als interactieve televisie zouden zien en Netflix? Is het dan eigenlijk nog wel anders?

R: hmmm, ja. Naar mijn gevoel heeft HBO meer nieuwe series. Die ze zelf maken. Die groter zijn, ik weet niet of dat met budget te maken heeft. Bij HBO kan ik iets nieuwers zien dan dat ik het op Netflix kijk. Dan heb ik het idee dat ik iets kijk dat twee jaar geleden op televisie was.

I: Ja duidelijk. We zijn aan het eind gekomen van dit interview eh en dan blijft nog een laatste vraag. Hebben wij iets niet besproken wat je wel graag zou willen toevoegen, iets waar ik je heb afgekapt of iets dat je nog graag zou willen zeggen?

R: Nooit geweten dat ik zoveel over Netflix kon zeggen.

I: Nee dat snap ik. Nou dan rest mij om jou heel erg te bedanken voor dit interview. Ik zou nogmaals aan je willen vragen of ik hetgeen we allemaal hebben gezegd mag gebruiken?

R: Natuurlijk mag je dat gebruiken.

I: Ik zou ook nogmaals willen benadrukken dat je uiteindelijk anoniem in mijn studie zal komen en dat ik graag met je de resultaten deel. Hartstikke bedankt.

-/-

Respondent 3

4-3-2014

I: Nou ik zit hier samen met Robin, ehh ik ga vandaag het met jou hebben over Netflix, maar allereerst zal ik eerst wat meer vertellen over wat we precies gaan doen vandaag en waarom. Ehh we hebben elkaar net natuurlijk al even voorgesteld maar ik ben Jurje en ik doe dit interview met jou in het kader van mijn master scriptie. Ik studeer ehh Media and Business aan de Erasmus Universiteit en in het kader van de scriptie daar ga ik met verschillende mensen praten over hun gebruik en motieven als het gaat om Netflix. Ehh ik denk dat het goed is als ik je eerst even vraag voordat we beginnen of ik alle informatie die we hier bespreken, mag gebruiken?

R: Ja natuurlijk

I: Nou dat is mooi. Ehh het is goed voor jou om te weten dat alles dat we hier zeggen uiteindelijk anoniem in mijn studie komt, dus je hoeft je nergens zorgen om te maken. Ehh het is interview zal ongeveer tussen de 30 en 40 minuten duren, tot nu toe wel met in ieder geval. Ehh als je niet weet hoe je moet antwoorden, er zijn geen foute antwoorden, het is geen quiz, probeer gewoon vrijuit te antwoorden. Ik begin ehh straks met jou een aantal vragen te stellen, ehh daarna gaan we wat meer over Netflix praten.

Nou ik denk dat ik alles heb gezegd en dat we kunnen beginnen, ehh mijn eerste vraag, zou je misschien wat meer over jezelf kunnen vertellen, wie je bent wat je doet?

R: ja natuurlijk, ehh wat wil je weten? Ik ben 22 jaar, ik woon in Utrecht, ik studeer nog en woon samen met mijn vriend.

I: Wat studeer je precies?

R: haha nou ja ik ben net gestopt eigenlijk. Dus ik ga nu kijken wat ik ga doen, maar ik ga waarschijnlijk naar rotterdam naar de Willem de Koning academie.

I: en hoe lang woon je al samen?

R: nou ehh, we wonen niet echt samen, haha, maar mijn vriend is zoveel bij me dat we eigenlijk gewoon samenwonen. Hij is ehh, nou zeker 4 dagen per week wel bij me, dus dan woon je toch bijna wel samen.

I: bijna

I: ehh, nou bedankt, dat geeft in ieder geval een duidelijk beeld van wie je bent, en wat je doet, ik zou je nu graag willen vragen of je misschien wat meer kan vertellen over jouw televisiekijkgedrag in de week?

R: wat wil je weten?

I: nou hoe vaak kijk je televisie op wekelijkse basis?

R: Op wekelijkse basis, kijk ik ehh vooral in de avond tv, ehh ik kom eigenlijk elke avond rond 7 uur thuis als ik heb gesport, dan zet ik de tv meteen aan als achtergrond, ehh maar als ik echt tv ga kijken is onder het eten, dan kijk ik een half uur echt tv ennn ehh daarna ga ik weer andere dingen doen. Ja, maar dan staat het op achtergrond nog wel aan tot een uur of 10. Ja ehh, weet je wat het is, eigenlijk kijk je gewoon best wel veel televisie zonder dat je het weet volgens mij, en vaak staat de televisie ook gewoon aan. Ja ehh, nee ik zou wel echt zeggen een uur of 10.

I: zijn er dan ook programma's die je volgt?

R: ehh ja, ehh Goede tijden, RTL boulevard staat eigenlijk altijd wel aan, ehh maar eigenlijk kan ik niet echt op vaste tijden achter de tv zitten, dus ik heb eigenlijk geen tijd om dingen te volgen, dus ik mis ook vaak heel veel hoor.

I: verder nog iets?

R: Ehh verder kijk ik veel de wereld draait door, maar om nou te zeggen dat ik dat echt volg, ehh nee. Ehh ja, verder niet echt denk ik, ik kijk liever een film in de bios ofzo denk ik.

I: is dat in het weekend ook zo?

R: wat een film een de bios?

I: nee ik bedoel, volg je in het weekend ook programma's?

R: oww, in het weekend helemaal niks. Die zitten eigenlijk altijd vol. Nee in het weekend heb ik vaak allerlei afspraken en kom ik laat thuis, dus doe ik echt niks meer hoor als ik thuiskom.

I: nee

R: haha, ja misschien nog even de televisie aan ofzo, maar niet echt iets volgen ofzo.

I: dus je kijkt in het weekend nooit tv?

R: nouja soms, ehhh vaak netflix dan eventjes in de avond, maar dat is misschien geen tv kijken dan?

I: nee vind je niet?

R: ehh nou ja, eigenlijk wel, ik kijk het altijd via de televisie, dus voor mij is er niet echt verschil. Ja ehh, nou ja er is natuurlijk wel een verschil, maar eigenlijk ook weer niet want het is hetzelfde als je toch voor de tv zit.

I: nou dat is in ieder geval al gelijk een mooi bruggetje, want ik wilde je eigenlijk vragen naar je netflix gebruik per week.

R: haha ja, nou dat is dus eigenlijk alleen in het weekend, en dan kijk ik eigenlijk altijd samen met mijn vriend een serie, ehh meestal voor we gaan slapen, en dan meestal 1 aflevering, dus ehh 1 of 2 keer per week voor het slapen een uur ofzo.

I: en dan alleen in het weekend?

R: Ja alleen in het weekend.

I: okay

R: ja ehh, ik kijk doordeweeks eigenlijk nooit naar netflix moet ik zeggen, gek eigenlijk als je er over nadent, ehh heb ik nooit bij stilgestaan.

I: okay, ehh nou bedankt, ik denk dat dit wel en goede introductie was, ik heb in ieder geval een duidelijk beeld gekregen van wie jij bent en wat jij doet en hoe vaak je televisie en netfli gebruikt. Zoals ik al zei zal gaan we nu wat meer in op netflix, ehh dat doe ik vrij gestructureerd met een aantal onderwerpen die ik wil behandelen. Nogmaals mocht je het antwoord niet weten, er zijn geen foute antwoorden en ik help je natuurlijk altijd.

Mijn eerste vraag, hoe belangrijk is het voor jou dat netflix makkelijk in gebruik is?

R: ja heel belangrijk. Uhh Wat ik makkelijk vind is dat zodra ik het open zeg maar, mijn serie meteen in mijn beeldscherm staat en dat je meteen verder gaat waar je gebleven bent en dat ik niet hoeft te zoeken. Ik vind dat net een soort boekenlegger snap je? Dan hoeft je ook niet te zoeken waar je was gebleven, echt zonde van mijn tijd als ik eerst een stuk moet zoeken.

I: Ok, verder nog dingen die je makkelijk vindt?

R: ehh, ja Als de serie klaar is staat de volgende alweer klaar, handig dat je weer op play kan drukken. De volgende aflevering begint zeg maar gelijk met afspelen, dus daar hoeft je niet bij na te denken. Dat vind ik haha wel lekker.

I: ja

R: Ik vind sowieso ook gewoon met zoiets dat het makkelijk moet zijn hoor, je betaalt er toch voor of niet? Ja, dan moet er ook service zijn zeg.

I: okay, en jij vindt dat die er is?

R: jazeker

I: Okay, ehh ik ga nu met een stelling komen, ehh als ik zeg: netflix helpt mij relaxen, wat zeg jij dan?

R: ehh, ja. Ik hoef niks te downloaden, dat kan ik ook niet haha, en het is gewoon heel makkelijk. Ehh ik hoef alleen maar te klikken en kan meteen kijken. Ik vind het ideaal.

I: ja.

R: ja het is echt heel simpel. Je hoeft gewoon niet na te denken, en dat is als iemand zoals ik ook wel fijn, ik ben niet zo goed met computers. En dat vind ik gewoon belangrijk aan zoiets, het moet gewoon voor iedereen zijn, dus ook als je niet superveel verstand hebt enzo.

I: okay

R: Kijk ehh ik kan niet downloaden, dus illegaal een film kijken zit er voor mij toch niet in, nou dan is dit wel een goede oplossing.

I: ehh en kijk je daarom ook meer denk je?

R: nou, onbewust misschien wel ja.

I: ja. Ok ehh een andere stelling dan: ik gebruik netflix als entertainment?

R: ehh, ja ook. De series die ik kijk geven mij plezier. Toch? Ja ehh, nee ik vind het wel want ik ga dat toch niet kijken als het me niet entertainment?

I: ja?

R: Ehh ja, nou ik vind sowieso wel dat televisie enzo entertainment is. Toch?

I: ja?

R: hoewel je kijkt ook het journaal natuurlijk, dat is ook wel informatief, nouja, netflix niet dan. Nee dat is wel ehh voor vermaak.

I: gebruik je daarom dus ook netflix?

R: ja, en omdat het makkelijk is. Ik snap het tenminste, haha, ik hoef tenminste niet iemand die er verstand van heeft er bij te roepen.

I: zoek je dan ook echt specifiek naar dingen die je plezier geven?

R: Nouja bij Netflix kan je altijd naar iets zoeken, dus ook dingen die je plezier geven. Kijk ik bedoel met downloaden moet je echt heel gericht iets zoeken.

I: dus netflix brengt je op ideeën?

R: ehh ja Netflix brengt je ook op ideeën ja.

I: maak je daarom ook meer gebruik van Netflix denk je?

R: ja, ik denk onbewust wel ja.

I: ja precies. Ok ehh vraag: heb je wel eens gehoord van Netflix original content?

R: uhh nee? Moet dat?

I: nee niks moet. Ehh ik zal je even uitleggen, Netflix original content zijn series die zeg maar door netflix zelf zijn geproduceerd. Weet je dan misschien waar ik het over heb?

R: uhh nee nog steeds niet. En dat zijn films en series dan?

I: nou een voorbeeld, ehh misschien heb je daar wel van gehoord is house of cards of form dusk till dawn, echt series die je alleen kan kijken als je abonnee bent van netflix.

R: Ow. Ja ik kijk House of cards. Maar ik moet dat dan interessant vinden ofzo? Het maakt mij echt niks uit dat het alleen op Netlfix te zien is hoor, ik voel me niet special ofzo.

I: nee?

R: nee, ik kijk toch wat ik wil kijken, op internet kan je alles vinden. Kijk ehh haha, ik kan het dan wel niet downloaden enzo, maar op zich kan het wel als ik dat echt zou willen.

I: maar wat is het verschil dan tussen netflix en downloaden?

R: Als ik kijk wat Netlfix mij aanbied brengt dat mij wel op ideeën, maar als ik een leeg scherm voor me heb en wil downloaden dat lukt me niet.

I: en netflix helpt dan?

R: Ik kan slecht titels herinneren, Netflix helpt daar wel mee, want ze zetten het toch voor je neus.

I: ok. Ehh wat anders, kijk je op netflix wel eens een heel seizoen achter elkaar? Ehh dat is namelijk ook iets dat alleen netflix doet, die zetten gelijk een heel seizoen online, je hoeft zeg maar niet meer te wachten?

R: ja dat weet ik wel! Ehh dat ik vind ook echt wel heel fijn, soms heb ik gewoon wel heel veel tijd om te kijken, en soms ook weekenden niet, ehh ik kan gewoon op mijn eigen tempo een hele serie kijken, ja, dat vind ik gewoon heel prettig.

I: doe je dat dan ook vaak, een heel seizoen kijken? Dus echt meerdere afleveringen achter elkaar?

R: haha, nee. Ik val al in slaap na 2 afleveringen, maar ik bedoel, over een hele dag kan ik er wel meer dan 2 kijken hoor.

I: okay, duidelijk. Ehh andere vraag, heb je het idee dat de films en series zeg maar echt op jouw smaak zijn afgestemd?

R: ehh ja, dat denk ik wel. Je moet ook af en toe zeggen wat je leuk vindt en wat je van iets vond, dus dat zullen ze wel gebruiken.

I: en dat vind je fijn?

R: Ehh al denk ik wel, ja ik denk dat ik daar onbewust wel plezier van heb, alleen dat heb je niet zo in de gaten dat dat gebeurt, maar ergens vind je dat natuurlijk wel fijn.

I: je zegt dat dat je ook soms series moet raten, doe je dat ook? Zeg maar een beoordeling meegeven.

R: ehh ja haha dat is eigenlijk best stom, dat ehh, nou ik doe dat alleen als ik iets leuk vond, anders niet.

I: heb je niet het idee dat netflix ehh je zeg maar dwingt dingen te kijken?

R: ehh nee. Ja ik snap je wel hoor wat je wil zeggen, maar nee. Nee ik voel me niet gedwongen ofzo. Ik kijk gewoon wat ik zelf wil.

I: en met anderen?

R: Ja, of je kijkt met anderen ofzo, dan is het toch iets dat je met elkaar beslist, maar het is niet zo dat ik netflix aanzet en wordt gedwongen iets te kijken door netflix, nee ehh dat vind ik niet.

I: maar je kunt alleen dingen kijken op netflix?

R: ja. Maar anders laat ik het voor me downloaden, ik vind sowieso wel dat nieuwere seizoenen niet op Netflix staan. Dus ja. Ehh haha ik vraag meestal gewoon iemand om het te downloaden ja. Maar dan baal ik wel dat het niet op Netflix staat hoor. Downloaden is weer zoveel werk, haha.

I: hoe kijk je eigenlijk naar netflix?

R: hoe bedoel je?

I: nou op een tv? Of computer?

R: Ehh computer, kan het op tv dan? Haha wist ik niet. Hoe dan? Ow met een kabeltje zeker, oww dat snap ik toch niet. Haha nee, wat ik al zei, ik ben niet zo handig met computers, dus naar de website gaan enzo vind ik allemaal wel makkelijk, maar hoe ik dat dan op mijn tv krijg.

I: je zou liever een app willen voor op tv ofzo?

R: Ehh dat is trouwens wel iets wat ze misschien zouden kunnen doen met een app ofzo op je tv. Toch? Dat je ehh zeg maar een icoontje op je tv hebt en als je daar op klikt dat je dan alles van netflix te zien krijgt.

I: dat zou jij ideaal vinden?

R: ja dat is nu toch ook met UPC enzo? Dan kan je heel makkelijk films uitkiezen met je afstandsbediening, dat vind ik wel lekker makkelijk.

I: wist je dat netflix ook op een telefoon en een ipad kan?

R: ehh ja ipad wist ik, maar telefoon? Oww dat lijkt me niks, veel te klein scherm.

I: en een ipad?

R: jaa, moet je er wel eentje hebben haha.

I: nou ehh, je zei al eerder dat je netflix vooral savonds kijkt en in het weekend, zou je dan ook kunnen zeggen dat door netflix jij je tijd efficiënter kan indelen?

R: Ehh hoe bedoel dat? Dat maakt voor mij niet. Netflix start ik pas op zodra ik niks meer heb te doen. Ik gebruik Netflix echt puur en alleen voor ontspanning.

I: Ja maar je hoeft bijvoorbeeld geen rekening te houden met de planning van een tv gids ofzo snap je?

R: jawel, maar zo kijk ik toch geen series, als ik druk ben dat volg ik gewoon niet. Tja, haha. Dat is ook gewoon de reden dat ik vaak geen series volg. Ik kan dat gewoon niet.

I: en films is anders?

R: Een film kan je nog wel op pauze zetten en dan na 2 of 3 keer kijken is het klaar, maar die series, ehh dat gaat maar door joh, nee dat is toch minder.

I: ja. Ok. Ehh nogmaals even terug naar hoe je netflix gebruikt he, ehh hoe ervaar je het navigeren door de menus enzo? Is dat makkelijk?

R: ja zoals ik al zei he, het is allemaal erg simpel, ehh en het wijst zich echt vanzelf. Haha ik heb er eigenlijk nog nooit over nagedacht tot nu.

I: okay

R: uhh jeetje ja het is heel gebruikersvriendelijk.

I: Ok. Ja. Uhh nou zoals je waarschijnlijk nog nooit zoveel over netflix hebt gepraat, maar we zijn bijna klaar. We gaan ehh nu het laatste deel in van deze vragenlijst, en dan op het einde nog een afsluiter. Ehh ik zal je willen vragen, voel jij je als netflix gebruiker echt onderdeel van een community?

R: nee. Ehh nee ja gewoon duidelijk. Nee.

I: maar vind je jezelf wel een netflix gebruiker?

R: uhh, haha jeetje. Ehh ja ik gebruik het toch?

I: ja maar, ok ik geef een voorbeeld. Ehh linda lezeressen vinden zich bijvoorbeeld echt een linda lezer. Vind jij jezelf dan ook echt een netflix gebruiker?

R: ja zo. Ik snap wel wat je bedoelt, maar ik denk dat er niet echt een netflix gebruiker is, die is gewoon heel breed. Mijn ouders gebruiken het ook, en die zijn toch echt een andere doelgroep. Ehh snap je? Je kan ook kleine kinderen laten kijken, er is echt superveel voor kinderen. Dus nee, dat is er niet echt denk ik

I: Nou je zei al dat je netflix vaak met je vriend kijkt?

R: ja dat klopt.

IL: kijk je ook wel eens alleen?

R: ja hoor. Ehh ik kijk vaak mijn eigen series alleen, meestal van die vrouwen dingen weetjewel. Die vind ik gewoon leuk. Enne als ik alleen thuisben en ik wil gewoon ontspannen ofzo, dan zet ik het ook aan als er niks op tv is.

I: is dat belangrijk voor je, dat er niks op tv is?

R: ehh ja, ehh ik kijk wel sneller tv ja.

I: en als je samen kijkt he, wie bepaalt dan wat jullie kijken?

R: ehh dat bepalen we samen.

I: En als je dan samen kijkt he, praat je dan ook over wat je kijkt?

R: over netflix? Of de serie bedoel je? Ehh, nou wel over de serie natuurlijk, maar niet over netflix ofzo nee.

I: en over televisie, praat je dan wel eens daarover met anderen?

R: Ja. Over wat leuk is of wat ik heb gezien. ehh Ik geef mijn mening en luister naar wat anderen vinden. Ja kijk natuurlijk praat je wel over televisie enzo, ik praat met mijn vriendinnen gewoon over gtst haha.

I: okay

R: maar ja, uhh nee ja het het is gewoon een makkelijk gesprekonderwerp ja. Maar het is niet zo dat ik het ehhh hoe zeg je dat, nodig heb ofzo, om met anderen in contact te komen, het is niet zo dat ik echt naar onderwerpen zoek ofzo.

I: is netflix dat dan ook? Een ehh zeg maar een onderwerp waar je wel eens over praat met andere mensen?

R: ja, ehh ik heb het ook wel eens over de series op netflix, maar voor mij is dat niet echt anders dan als ik over televisie praat. Ik zeg niet bijvoorbeeld ehh, nou dat heb ik dus op netflix gezien en dat zie ik niet op televisie enzo.

I: en als je kijkt, praat je dan met anderen? Ik bedoel, je zei net als dat je met je vriend het dan over de serie hebt, maar hoe zit dat met bijvoorbeeld smsen ofv whatsappen?

R: onder het kijken? Nee, mijn telefoon leg ik altijd weg. Ja weetje, ik vind dat gewoon zo suf dat mensen de hele tijd op hun mobiele telefoon zitten en dan maar gezellig samen zijn. Nee, ehh, dat doen wij niet.

I: ook geen facebook en twitter? Veel mensen delen daar wat ze aan het doen zijn?

R: nee, ik ben ben echt niet echt actief hoor, ik vind het zelf altijd een beetje vermoeiend ehh dat mensen alles online zetten, wat ze eten enzo, ik hoef dat echt niet allemaal te weten.

I: nee precies. Ok. Dus jij zit echt in je scherm als je kijkt?

R: haha ja. Ehh ik kan wel echt lekker in een serie zitten, gewoon nergens aan nadenken en helemaal in de wereld van die serie zitten.

I: ja precies

R: Ehh volgens mij is dat niet op Netflix maar ik kijk ook game of Thrones en dan zit ik echt helemaal in die wereld. Ja.

I: ok. Nou bedankt voor dit interview, ehh voordat we stoppen zou ik je willen vragen, is er nog iets dat je nog wil zeggen, ergens waar ik je niet heb laten uitpraten of iets dat je nog over netflix met mij wil delen?

R: ehh, nou dat ik wel heel erg tevreden ben over Netflix, ik vind het een goede service en zeker ook dat het een maand gratis is, dat vind ik gewoon heel slim.

I: ok bedankt. Nou dan ga ik het interview afsluiten, bedankt voor al je antwoorden, ik zou je nogmaals willen vragen of ik al je antwoorden mag gebruiken in mijn studie?

R: haha ja dat mag.

I: ok bedankt.

-/-

Respondent 4

7-4-2014

I: Oke ik zit hier met Saskia en uhm en ik ga jou uh interviewen over netflix. Uhm om te beginnen zal ik jou vertellen wat het idee is. Wie ik ben en wat we gaan doen. En ik zou jou iets meer vertellen over het interview protocol. Uhm, en uhm en dan beginnen we daarna met uhm eerst met jou te introduceren. Nou uhm ik ben Jurre, we hebben elkaar natuurlijk al voorgesteld. Ik doe uhm een master Media and business. En daarvoor uhm moet ik een thesis schrijven. En voor die thesis daar schrijf ik uhm over netflix. Uhm dat is onderdeel van het master programma. Dat is eigenlijk altijd het laatste gedeelte. In mijn these wil ik meer te weten komen over netflix gebruikers en wat hun motivatie is om netflix te gebruiken. Het zal straks in de vragen allemaal blijven. Uhm voor jou is het belangrijk uhm je bent netflix gebruiker. Dit uhm interview zal ongeveer duren tussen een halfuur en 45 minuten. Dat gaat niet met de klok precies, maar ik hou wel een beetje de tijd in de gaten. Uh voor jou is het belangrijk dat als je een antwoord niet weet maakt dat niet uit. Zeg gewoon wat er in je op komt. Probeer vrij uit te antwoorden. Er zijn geen foute antwoorden. Uhm en als je het niet weet kan je het altijd aan mij vragen uhm dan zal ik uhm je opweg proberen te helpen. Na dit interview uhm ga ik alles uitschrijven wat wij hier hebben besproken. En en uhm zal alles anoniem worden uitgetypt. En uhm uiteindelijk zal ik deze data gebruiken uhm om een analyse te doen in mijn thesis waar jij anoniem zal terug komen. Zoals ik al zei een korte introductie voordat we over netflix gaan praten. Uhm kan je mij vertellen wie je bent, om te beginnen hoe heet je?

R: Ik heet Saskia.

I: Oke uhm hoe oud ben je?

R: Ik ben 36

I: En kan je me wat vertellen over jezelf. Hoe uh ziet jou dagelijks leven eruit? Wat voor werk doe je?

R: Nou ik werk op een uh MBO school, het Zadkien in Rotterdam. En daar ben ik docent Russische vakken. Uh verder woon ik samen en heb ik een kind van 4.

I: Oke en uhm dan zou ik je uh willen vragen, kan je mij ongeveer uh vertellen hoe een uh normale werkweek eruit ziet en weekend?

R: Uh ik werk 4 dagen, op vrijdag ben ik altijd vrij. Uhm van maandag tot donderdag geef ik altijd les. Dan gaat het kind naar de opvang of naar oma's en opa's. Uhm op vrijdag doe ik vaak boodschappen of ga ik wat leuks doen, maar uhm dat ligt ook een beetje aan het weer. Het weekend staat ook altijd in het teken van het gezin, leuke dingen doen met elkaar. Als het lekker weer is naar de markt, uhm ja, familie bezoeken, vrienden

bezoeken.

I: Oke

R: Eigenlijk in het teken van leuke dingen doen.

I: Ja, dus veel buiten de deur.

R: Ja ook, uh het ligt echt aan het weer. Als het slecht weer is is het ook heerlijk om in pyjama binnen te blijven.

I: Ja precies want het is ook een beetje mijn volgende vraag uh, binnen zijn, even nog los van netflix. Uh, welke rol speelt de televisie in jou leven?

R: Uh een minder grote rol dan dat het voorheen speelde. Zonder kinderen speelt het natuurlijk uh speelt het uh wat groter tenminste speelde het voor mij een wat grotere rol en deed ik wat sneller de televisie aan. Tegenwoordig ben je wat drukker en is het uh, doe je voor jezelf wat minder de televisie aan.

I: Nee

R: Dan zet je eerder je kind wel voor de televisie, maar zelf doe ik dat niet zo snel.

I: En dat heeft te maken met uh dat je druk bent?

R: Ja, uh boodschappen doen of uh knutselen of je bent aan het opruimen of de was aan het doen, huishoudelijke taken.

I: Ja. Als je nou ongeveer dan toch uh een inschatting zou moeten maken hoeveel je tееvee kijkt per week?

R: Nou savonds als die kleine in bed ligt dan gaat de tееvee toch wel aan. Dan is er niets lekkerders dan voor de tееvee zitten. Vanaf een uur of uhm, nou meestal is dat half 8 tot een uur of 10. En dan het ene programma kijk je met een half oog mee, he een ene serie of je kijkt een film of wat dan ook. Maar dan kijk ik wel tееvee.

I: Ja

R: Ligt er ook een beetje aan of ik nog werk moet doen of niet.

I: Ja, en uh verschilt dit dan ook met in het weekend?

R: In het weekend is het wel minder.

I: Ja en kan je dat uitleggen?

R: Omdat ik dan vaak op pad ben.

I: Oke, uh en als we dan vervolgens kijken naar uh de verhouding Netflix een televisie, hoeveel kijk je dan netflix ten opzichte van televisie?

R: Uhm, Netflix gebruik ik vooral als er niks op televisie is, als ik zin heb om een filmpje te kijken. Uhm en wat ik ook vaak gebruik is het Kidspopje, om een leuk filmpje samen met mijn kind te kijken. Maar of in het weekend bijvoorbeeld dan uh met mijn partner als ik zin heb om een filmpje te kijken dan heb je ook UPC on the month, dat is vrij prijzig. Dan is Netflix ideaal om een filmpje te huren

I: Ja precies ja. Nou dat is denk ik een goede introductie. We hebben uh nu een goed beeld van jou. Je kijkt vooral savonds televisie als je thuis komt en in het weekend is dit wat minder. Netflix gebruik je vooral als je zin hebt om een filmpje te kijken of als er niks op televisie is. Klopt dat?

R: Klopt.

I: Oke dan uh ga ik nu wat dieper op Netflix in. En misschien zoals ik al zei is niet elke vraag even duidelijk, maar probeer gewoon vrijuit antwoord te geven. Uhm, als we het over netflix hebben. Uhm een van de eigenschappen van Netflix is dat je klikt op de film en uh de film begint eigenlijk meteen met afspelen. Kan jij mij vertellen uh hoe belangrijk dit voor jou is? Dat de film gelijk afspeelt, dat je niet meer hoeft te wachten?

R: Bedoel je dat je normaal en DVD erin doet en dan allemaal voorstukjes krijgt?

I: Na ik bedoel meer dat je, uh, nou ik bedoel meer dat je, dat het niet lang hoeft te laden.

R: Dat het snel is?

I: Of heb je daar andere ervaringen mee?

R: Nee ik vind dat heel prettig.

I: Ja en waarom precies?

R: Nou soms uh als je een DVD erin doet dan duurt het nog lang, dan moet je nog een ondertiteling kiezen en dan komen de voorstukjes. En nu is het je heb besloten om iets te gaan kijken en de film of de serie begint meteen. En uh ja het is gewoon snel het is pettig, ik ja, een andere mening heb ik er niet echt over.

I: En uh wat vind je dat ook met de programmas en series die je uitkiest? Kan je daar snel bij? Kan je snel door het menu heen?

R: Nou toen ik het installeerde, dat is alweer een tijdje geleden, toen kon ik aangeven wat voor type film of serie kijker ik ben. En je hebt nu wel als je iets hebt gekeken, dan heb ik bijvoorbeeld een romantische film gekeken, en dan zie ik staan van: je hebt gekeken naar en dan zie ik wat daar bij nog meer past. Dan zie je eigenlijk het zelfde genre. En ja dat

vind ik wel handig.

I: Dat vind je prettig?

R: Het maakt ja, ja, het is eigenlijk voor de wat luiere mens die het allemaal wat sneller wil doen, maakt dat het eigenlijk wel heel fijn.

I: Ja, en uh zou je zeggen dat je uh Netflix gebruikt om te ontspannen? Of uhm is het meer entertainment voor jou? Waarom uh gebruik je Netflix?

R: Nou ja, entertainment en ontspanning. Bedoel ga teevée kijken om te ontspannen. Als ik een filmpje kies doe ik dit om te ontspannen. En het is ook entertainment want als ik een leuke serie, goeie film of goeie documentaire kijk dan is dit ook wel een stukje entertainment.

I: Ja, dus de ontspanning en de entertainment zit puur in de films en series?

R: Ja.

I: En niet zo zeer in, uh als ik je nou vraag zit het ook in Netflix zelf. Je vertelde net bepaalde film en series vragen ze dan of je ze leuk vindt en die raden ze je dan aan. Geeft dit ook ontspanning? Uh dat je niet hoeft na te denken?

R: Nou wat ik, nou wat ik, echt een voordeel vind aan Netflix is dat je als je bij UPC een film wilt zoeken dan moet je al die films moet door scrollen, dan haak ik vaak halverwege af omdat ik dan geen zin meer om verder te kijken. Dan is die ontspanning al weg.

I: Ja

R: En helemaal als je er met je partner niet uitkomt wat voor film je precies wilt kijken dan is Netflix, dan zorgt Netflix wel voor die ontspanning. Ze nemen dat stukje wel bij je weg.

I: En uhm de entertainment zit hem dus wel echt in de films en series? En dat zijn we eigenlijk vergeten bij de introductie, maar kijk je nou eigenlijk meer films of series?

R: Mm, maakt niet heel veel uit, uh ik kijk alles door elkaar heen. Het ligt eraan als er een goede serie is dan uh kan ik twee weken lang naar een goede serie kijken. Ik heb ook periodes dat ik alleen maar naar films kijk. Maakt niet heel veel uit.

I: Nee precies, maar je volgt dus wel ook echt bepaalde series uh..

R: Ja.

I: Op uh netflix

R: Ja zeker.

I: Uh ben je bekend met de serie House of cards?

R: Nee uh een familielid van mij heeft wel aangeraden om het te gaan kijken, maar ik ben er nog niet aan begonnen.

I: Was je er mee bekend dat de serie House of cards geproduceerd en uh eigenlijk betaald is door Netflix zelf? En dat zoals zeg maar normaal heb je televisie programma's daar zit een groot televisie station achter en dan komt dat eerst op tvee en dan kan je het ook op Netflix kijken. Wist je dat House of Cards alleen op netflix te bekijken is?

R: Nee dat wist ik niet. Maar is dat, je hebt wel vaker van die series dat er een blokje onder staat Netflix, dat dat heel duidelijk daar in voor komt?

I: Ja.

R: Ja ik kan me niet herinneren welke film of serie dat was, maar ik heb wel vaker bij een serie uh dat gezien inderdaad.

I: Uhm, dat noemen ze Netflix original content. Als je dat nou hoort zoals ik dat nu uitleg, je hebt het dan nog niet gezien, maar uh maakt dat Netflix nog interessanter nog dat ze ook nog zeg maar hun eigen films en series produceren? Of helemaal niet?

R: Het maakt mij niet, ik ga niet anders naar Netflix kijken. Ik vind het een hele mooie applicatie dat Netflix er is, maar ik kijk er niet anders naar omdat zij dit toevallig zelf doen.

I: En uh je voelt je bijvoorbeeld niet speciaal als kijker, dat jij iets kan zien wat andere mensen niet kunnen zien?

R: Zo had ik er eigenlijk nog nooit over nagedacht.

I: En als ik het je nu vraag?

R: Als het echt een goede serie is, kan je je daardoor, zou ik me daardoor bijzonder kunnen voelen. Maar dan zou ik eerst de serie moeten kijken.

I: Ja uh, ja, je zei ook dat je series kijkt. Kijk je dan vaak een aflevering te gelijk of meer afleveringen achter elkaar.

R: Meerdere afleveringen achter elkaar.

I: Meerdere afleveringen

R: Na als het echt een serie is die je pakt dan wil je door kijken.

I: Ja

R: En ik ga er vanuit dat dat je volgende vraag is. Bij Netflix gaat dat heel snel door. Je hoeft niet het scherm weg te klikken of aflevering twee of drie te klikken maar je ziet meteen dat aflevering twee gaat beginnen. En dan zegt hij het begint over twintig seconde. En dat is gewoon net genoeg om even een plaspauze te houden en dan kan je eigenlijk gelijk weer door.

I: Vind je dat fijn?

R: Ja ik vind dat heel fijn. Het is uh ja ik vind dat wel heel erg prettig. Ik was zeer verrast toen ik dat de eerste keer zag. En dan kijk ik wel vaak uh ja meerdere afleveringen.

I: En als ik zeg uh dat er ook uh, er zijn mensen die uh voelen zich gedwongen om door te kijken. Die vinden dat eigenlijk een beetje vervelend.

R: Ja daar ben ik het persoonlijk niet mee eens want, ze geven je genoeg tijd om op stop te drukken.

I: Oke uh, ik vertelde uh net ook dat Netflix zijn eigen series produceert. Wat Netflix ook doet is dat ze, een serie die op televisie is en series die ze zelf produceren dat ze dat uhm dat niet per aflevering online zetten, maar in een keer het hele seizoen. Vind je dat prettig?

R: Ja

I: Maar dat betekend ook, als ik even advocaat van de duivel mag spelen, dat een serie die nu op teevee is over een paar maanden pas op Netflix is. Vind je dat niet erg dan?

R: Uhm, ja vind ik lastig. Het is wel zo ik kijk nu bijvoorbeeld dat Suits.

I: Dat is de serie die je kijkt?

R: Dat is de serie die ik kijk. Ik had 1 en 2 al op Netflix bekeken. Seizoen 3 is nog wel bezig in de verenigde staten. Dan kan ik wachten tot hij op Netflix staat, ja zou er elke week een aflevering te zien zijn dan zou ik wel kijken.

I: Ja

R: Ja uh, ja het is maar net waar ze voor kiezen. Als je dat in een keer zou kunnen doen, ik denk ook dat mensen er voor kiezen alles in een keer te kunnen kijken. Ja uh ik weet het eigenlijk niet zo goed.

I: Nou uh je gaf net aan dat je het eigenlijk wel prettig vind alles in een keer te kijken.

R: Ja

I: En dat je uh niet hoeft na te denken en dat je ruimte genoeg hebt.

R: Ja het is vooral met een serie natuurlijk zo, tenminste dat heb ik dan, dat je het einde denkt oh ik kan niet wachten om de volgende aflevering te zien. En dan is het wel heel fijn dat je direct door kan kijken, dat je meerder afleveringen achter elkaar kan kijken.

I: En hoe ervaar je het feit uh, dat netflix uh, je hoeft natuurlijk niet door te kijken je kan ook op pauze zetten.

R: En dan zie je, wat ik heel prettig vind is dat mijn partner voetbal zit te kijken en ik op de ipad Netflix zit te kijken. Dat hij precies staat waar ik gestopt ben. En dat ik verder kan kijken met wat ik heb gekeken.

I: Ja en dat vind je prettig?

R: Ja dat vind ik prettig, want soms ben ik zo moe dat ik bijvoorbeeld halverwege dat ik stop en dat ik denk ik kijk morgen wel verder. En als je bij een DVD moet gaan doorspoelen om te kijken waar je bent, ja netflix gaat gewoon verder waar je gebleven bent en dan kan je verder kijken.

I: Ja precies

R: En ja dat kan wel fijn zijn, ik ervaar dat helemaal niet als vervelend.

I: Nou je zei net al uh in het begin uh toen je Netflix installeerde dat je uh een aantal series moest aangeven en films die je leuk vond.

R: Ja

I: Vervolgens als je series of films hebt gekeken gaf je aan uh dat je een rating mee kan geven.

R: Ja

I: Uh vind je het prettig dat ze daar om vragen?

R: Uh ik heb dat eerlijk gezegd nog nooit gedaan.

I: Jij geeft nooit een rating mee? En waarom niet?

R: Uhm, ja geen behoefde aan. Heb ik nog nooit gedaan eigenlijk.

I: Oke, uhm weet je wat het idee er achter is, waarom Netflix dat aan je vraagt?

R: Ik denk dat, er staat zo verschrikkelijk veel films op, dat ze ook films met hoge ratings misschien langer op Netflix blijven staan, uh he je hebt zo'n scrolbalk dat de films aan het begin staat en uh dat de films die onderaan staan met de minder hoge ratings.

I: Ja dat zou kunnen.

R: Je hebt een dingetje populair, wat populair is en wat veel bekeken wordt, dat daar dan de hoge ratings op slaan.

I: Ja. Uhm, een van de redenen waarom Netflix dit ook doet is dat je alleen de films en series te zien krijgt die jij leuk vindt. Omdat ze dan precies weten dat uh als jij film A leuk vond dan weten we zeker dat jij film B ook leuk vindt. Uh heb je dat idee ook dat dat gebeurt dat de dingen die zij jou aanraden dat ook dingen zijn die je leuk vindt?

R: Ja zekerweten, vooral bij series, bij films heb ik er eigenlijk niet zo op gelet. Maar bij series zie ik bijvoorbeeld wel dan heb ik Breaking Bad gekeken en dan zie ik wel dat er nog meer series tussen staan die ik ook heb gekeken of die op mijn verlanglijstje staan om te gaan kijken. En dan zie ik wel dat het genre daar wel goed in past.

I: Precies en dat vindt je wel prettig dus?

R: Ja.

I: Maar heb je daardoor wel het idee dat je vrij bent om te kiezen wat je wilt kijken?

R: Ja.

I: Ja, kan je dat uitleggen.

R: Als ik iets niet wil kijken of als iets mij niet aanspreekt dan klik ik er niet op. Ik kijk, klik uiteindelijk om te te gaan kijken.

I: Ja.

R: Het is niet dat zij hem direct opstarten voor jou zodat jij direct gaat kijken.

I: Nee.

R: Dus, ja ik voel me daarin niet gedwongen.

I: Ja. Oke. Is het belangrijk voor jou dat je zelf vrij mag kiezen wat je wilt kijken?

R: Ja, ja, zeker, ja dat vind ik het prettige aan Netflix. Ze hebben zo'n groot, groot assortiment, grote keuze, filmkeuze. Dus er is altijd wel iets dat ik kan kiezen dat ik zelf ook leuk vind om te kijken. Het is niet zo dat zij mij dwingen om iets te kijken.

I: Nee, oke. Uhm, ik zie net bij binnenkomst eigenlijk al een Ipad liggen en uh ik denk dat je, heb je ook een mobiele telefoon?

R: Ja.

I: Wat voor mobiele telefoon heb je?

R: Een Iphone.

I: Een iphone. Uh, ik vraag dit eigenlijk omdat ik zou willen weten: Hoe kijk jij eigenlijk naar Netflix? Uh, op wat voor apparaat?

R: Uh ligt er aan, als ik samen met mijn partner kijk en we kijken samen een serie sluiten we de laptop aan op de televisie.

I: Ja.

R: En dat doet mijn partner, ehh we doen met zo'n kabeltje, ik weet ook niet hoe zo'n ding heet, en daarmee uh na ja kunnen we op de televisie kijken. Maar is er nou bijvoorbeeld voetbal op de televisie of een voetbalpraatprogramma of zo iets dergelijks en ik wil iets anders kijken.. Net als van de week was Feyenoord op televisie dan, toen ben ik een documentaire gaan kijken op Netflix. Dan doe ik oortjes in en dan kijk ik het op de Ipad.

I: Ja.

R: Dan vind ik uh ja ideaal.

I: Uh dus Ipad en televisie dat zo kijk je het liefst?

R: Ja

I: En was je uh je ook bewust dat je op je telefoon kan kijken?

R: Uh ja daar ben ik me wel van bewust dat ik uh, teminste uh, volgens mij kan dat inderdaad. Alleen omdat mijn WIFI kapot is op mijn telefoon heb ik nooit overwogen omdat te doen, omdat dat veel data kost.

I: Precies, dus dat uh..

R: Misschien in de toekomst als ik een andere telefoon heb, uh dat ik, dat ik dan dan zou overwegen.

I: Oke, uhm. Je vertelde al dat je een kind hebt toch?

R: Ja.

I: Uhm.

R: Een dochtertje van 4.

I: Uh, dat lijkt me een druk leven naast je werk. Zorgt Netflix er nou ook voor dat je uh je tijd efficiënter kan indelen als je er goed over nadenkt? Of heeft het er eigenlijk helemaal niks mee te maken?

R: Het enige waarmee ik merk dat het tijd scheelt is, wat ik ook al eerder zei, wanneer ik een film zou zoeken op UPC on the month, dan moet ik die hele lijst door scrolen. Daar gaat behoorlijk wat tijd in zitten voor ik iets leuks gevonden heb dus Netflix maakt dat wat makkelijker. En als jij om half 9, 8 uur savonds besluit zullen we een film gaan kijken dan gaat het wat sneller, het keuze proces, dan op een andere applicatie.

I: Ja.

R: Dus uhm wat dat betreft wel, anders niet.

I: Maar als ik nou zeg dat je bij een serie op televisie moet je echt rekening houden dat het programma er vanavond is en bij Netflix kan je zelf kiezen wanneer je het wilt kijken.

R: Ja zeker, dat is heel fijn.

I: En als je mee neemt in je overwegingen?

R: Ja ook heel fijn. Dat is heel prettig.

I: Maar..

R: Je kan kijken wanneer je zelf tijd en zin hebt. Uh, aan de andere kant op televisie ik heb zo'n recorder, zo'n HD ding en dan neem ik ook wel eens mijn favoriete televisie serie op. En dan kan ik ook zelf terug kijken wanneer ik zelf zin heb.

I: Ja precies. Is Netflix eigenlijk nog wel anders dan een HD recorder?

R: Uh, nou wat u net zelf ook zei: Bij Netflix kan je het in een keer kijken en bij een recorder neem je natuurlijk de nieuwste aflevering een voor een op per week.

I: Ja

R: Dus dan duurt het wat langer. Stel nou voor dat je, na ja ik kijk bijvoorbeeld Grace anatomie en dat je elke aflevering of meerdere afleveringen achter elkaar kijken. Dan moet ik een paar weken wachten tot ik, tot dat ik alles heb opgenomen. Bij Netflix heb je dat allemaal in een keer.

I: Ja

R: Ja maar het neemt niet weg dat ik dat opnemen ook niet prettig vind.

I: Oke uhm, dan uh gaan we eigenlijk naar het laatste blok van mijn vragen. Nou vroeg ik mij af, uh voel jij je als Netflix gebruiker uh deel van een groep mensen?

R: Nee niet perse.

I: Ik zal je een voorbeeld geven: Als jij uh lid bent van een vrouwen blad, van de Linda, dan ben jij echt een van de Linda lezeressen. Ben jij ook echt een Netflix gebruiker?

R: Uhm, ik denk eigenlijk dat mijn partner meer dat gevoel heeft dan dat ik dat heb, omdat uh hij is daar mee gekomen, hij zag het op televisie, hij heeft het geïnstalleerd. En doordat hij het is gaan gebruiken ben ik het eigenlijk ook gaan gebruiken. En ik denk dat, ja ik voel me niet zo zeer een Netflix gebruiker. Ik vind het heel fijn, ik vind het een handig programma, maar het is niet dat ik me een deel van een groep voel. Ik denk dat mijn partner dat meer heeft.

I: Uh nou je hebt het eigenlijk al een beetje beantwoord, maar nog even voor de duidelijkheid. Je kijkt vaak met je partner en uh en soms ook met je kind. Begrijp ik dat goed?

R: Ja, ja hoor.

I: En kijk je ook wel eens alleen naar Netflix?

R: Uh ja uh als mijn vriend voetbalt bijvoorbeeld, op zo'n avond dat ik dan lekker alleen ben en er niks op televisie is dan zet ik Netflix op. Dan ga ik lekker alvast in bed liggen en dan uh kijk ik Netflix.

I: Precies, en uh dat heeft dan als reden dat je alleen wilt kijken of omdat iemand anders er niet is, omdat je vriend dan aan het voetballen is?

R: Nou meerdere redenen eigenlijk. 1 omdat het dan, omdat ik het dan ook wel eens lekker vind om alleen te kijken. Maar ook met m'n vriend kijk ik wel eens series en hij kijkt dat wel eens 1 of 2 afleveringen verder dan ik heb gekeken, dan kijk ik eigenlijk om de uh aflevering in te halen.

I: Ja precies, ja.

R: En dan uh ja dan zijn we bij de zelfde aflevering en dan. Want ik uh, ja in verband met mijn drukke leven, ja om 10 uur ben ik gewoon moe en dan kan ik niet meer verder kijken en dat vind ik dan ook jammer. Dus dan kijk ik verder wanneer hij er niet is.

I: En uh praat je wel eens met andere mensen over Netflix?

R: Nou toevallig hadden we het een paar weken geleden op school, want leerlingen wilde eigen, he het is natuurlijk MBO dus die leerlingen zijn 21 en 22, dus die wilde wat leuks kijken in de klas, want we hadden een uurtje over ze hadden hard gewerkt. En toen kwam er ook een leerling en die zei ik heb Netflix, als we dat nou opzetten dan kunnen we, dan kijken we film in de klas. En toen had ik het er met hem ook over dat hij het ook heel fijn vond.

I: En heb je het dan over het programma zelf of heb je het dan ook over programma's?

R: We hadden het over Netflix zelf, want hij had stage gelopen op Tenerife. En dat hij het dan uh heel erg fijn vond dat hij dat dan op z'n computer uh, naja toch wanneer hij vrije tijd had een filmpje kon kijken en dat hij dit op Netflix deed.

I: Ja

R: En dat hij dat ook heel fijn vond. Maar we hadden het ook inderdaad over series die we allebei volgen.

I: En verschilt dat dan hoe dat gaat uh al je met anderen over televisie praat? Of is het het zelfde?

R: Uhm, ja eigenlijk niet zo zeer televisie laat ik dan zeggen, wanneer ik over films praat in het algemeen. Dus wanneer je nou over een film praat op Netflix of in de bioscoop of op de televisie. Dat is eigenlijk het zelfde. En uh ja uh het enige, het enige verschil uh wat mijn leerling dan ook zei wanneer ze dan wat willen kijken op televisie in het buitenland dan moeten ze naar zo'n RTL dergelijke site dan moeten ze er vaak voor betalen. En dat het met Netflix wel heel fijn is dat het gewoon naja dat je het gewoon kan openen en kan kijken.

I: Dat hij het altijd doet.

R: Ja en in de klas ook op zo'n groot bord, je hoeft alleen je wachtwoord in te voeren en je kan elke serie kijken die je die er in staat.

I: Ja, en uh heb je het ook met mensen over Netflix op het moment dat je het aan het kijken bent?

R: Via telefoon is iets anders of?

I: Via telefoon of via sociale netwerken.

R: Nee.

I: Helemaal niet?

R: Nee. Dat kan je wel doen he bij Netflix, dat je het deelt? Dat je kan klikken op "ik kijk nu naar".

I: Ja.

R: Nee ik heb wel gezien dat het kan. Ik heb wel facebook, ik heb het wel, maar ik, ik kijk meer andere dingen. Ik post er zelf niet zoveel op. Ik ben niet iemand die zou gaan posten dat ik naar iets kijk.

I: Nee. En eh ook niet via smsjes, of whatsappjes wat je kijkt?

R: Nee.

I: Helemaal niet?

R: Nee. Ja hoog uit naar mn vriendje of mn broer van, ik heb nu dat gekeken op Netflix. Als zij mij een film of serie of documentaire hebben aangeraden dat je dat dan verteld, maar niet op het moment zelf uh dat ik het daar dan over heb.

I: Nee. En ook niet, praat je wel met elkaar als je aan het kijken bent?

R: Over Netflix?

I: Over programma's op Netflix of over programma of..

R: Als we aan het zoeken zijn, naar een leuke film op Netflix, maar niet tijdens het kijken.

I: Beslis je samen wat je gaat kijken, of, of is die beslissing van een iemand anders?

R: Uhm, vaak ik dat de beslissing van mijn partner. En dat komt vooral omdat eh, soms als we film kijken val ik eerder in slaap. Soms val ik in slaap omdat ik moe ben dan kijkt hij in z'n eentje verder. En hij heeft het vaak van te voren uitgedokterd wat er leuk is.

I: Precies.

R: Of het kan ook zijn dat het een tip is van iemand anders dat we dat gaan kijken. Ik moet trouwens wel zeggen dat toen wij net Netflix hadden, dat is uh ongeveer een jaar geleden misschien dat dat een jaar geleden is dat wij dat hebben, dat we het er toen wel over hadden vooral met series dat we tegen elkaar zeiden het is zo makkelijk en dat het een fijn programma is. Nu zijn we er zo aan gewend dat we het er eigenlijk nooit over hebben.

I: Zou je kunnen zeggen, dat als je dus uh wanneer je er helemaal aan gewend bent dat je eigenlijk je helemaal niet meer bewust bent van hoe makkelijk het allemaal is. En dat je helemaal in je scherm zit gezogen terwijl je aan het kijken bent?

R: Ja tuurlijk. Tuurlijk. Dat is het zelfde met een smartphone he. In het begin verbaast je erover hoe mooi het allemaal is en hoe handig het allemaal is. Ja nu zijn we er zo aan gewend het is zo'n makkelijk programma. Maar het is niet dat je er bewust mee bezig bent.

I: Nee.

R: Het is gewoon normaal geworden.

I: Ja. Oke uh dan had ik eigenlijk nog een vraag en dat is uh heb je zelf nog iets toe te voegen. Van nou dat is nog niet aan de orde gekomen of dat zou ik nog even kwijt willen.

R: Nou wat ik nog wel, nou wat ik nog wel, uh wat ik me nog wel goed

herinner een jaar geleden toen wij begonnen was het nog niet zo er. Maar dat ze de kinderafdeling ook goed hebben uitgebreid. Wat ik fijn vind, kinderen kennen die namen nog niet van films maar die herkennen vaak wel icoontjes of herkennen het poppetje.

I: Ja.

R: En dan heb je boven aan al die poppetjes. He dus je ziet een Alfret Jodokus kwak en je ziet een Pokemon. En dan, En ja als mijn dochtertje iets wil kijken dan weet ze precies, van oh dat vind ik leuk om te kijken. Want ze herkent dat poppetje. Dat vind ik wel uh, daar zijn ze wel de goede richting mee ingeslagen.

I: Dan maken ze het makkelijker voor je.

R: Nou ze maken het makkelijker voor het kind.

I: Precies. Oke nou dankjewel. Uh, we gaan afsluiten. Nogmaals uh, bedankt voor het interview. Uh, ik ga alles uitschrijven en uh ik uh jou naam uh komt niet in mijn eind uh werk. Wel jouw antwoorden. Heb ik hiervoor jouw toestemming?

R: Tuurlijk

I: Oke.

R: Lijkt me leuk om het nog een keer te lezen.

I: Nou dat gaan we zeker doen, dankjewel

R: Graag gedaan.

-/-

Respondent 5

9-4-2014

I: Ik zit hier voor een interview, samen met Elwin. Voordat we gaan beginnen zal ik eerst iets vertellen over mijzelf en wat we hier gaan doen en waarom we dit doen en ik zal je even wat meer vertellen over wat je precies kan verwachten. We hebben elkaar natuurlijk net al aan elkaar voorgesteld. Mijn naam is Jurre en ik doe een master Media en Business aan de Erasmus universiteit en als onderdeel van mijn studie moet ik ook een master thesis schrijven. Deze interviews vormen een deel van mijn master thesis. Ik ga wat vragen stellen over Netflix gebruik en de motivaties daarvan. Het idee is dat uiteindelijk, met alles wat jij mij vertelt, ik dat ga uittypen en analyseren en als het goed is komt daar uiteindelijk een mooi product uit. Even over het interview zelf. Je moet erop rekenen dat het tussen een half uur en vijfenveertig minuten gaat duren. Het zal niet precies op de minuut aankomen maar dan weet je dat in ieder geval al vast. Over de antwoorden. Ik ga je straks wat vragen stellen en als je de antwoorden niet weet dan maakt dat helemaal niets uit. Zeg wat erin je opkomt en probeer gewoon vrijuit te antwoorden. Er zijn geen foute antwoorden. Jouw naam zal uiteindelijk anoniem in het onderzoek verschijnen dus je antwoorden komen er wel in. Heb ik daar overigens jouw toestemming voor?

R: Ja.

I: Alleen jouw naam die zal ik verwijderen. We beginnen even met een korte introductie over jou zelf. Vervolgens gaan we het over Netflix hebben en op het eind sluiten we af. Ik zal je bij de hand nemen en laten we beginnen.

Kan je beginnen door te vertellen wie je bent? Zeg maar hoe heet je?

R: Ik ben Elwin, ik ben 29 jaar en ik woon in Bergschenhoek. Mijn beroep is internet marketeer. Ik heb een aantal webwinkels. Daarnaast ben ik gespecialiseerd in een vorm van marketing genaamd leadgeneratie. Dus ik haal potentiële klanten binnen voor MKB bedrijven. Dat is zeg maar kort samengevat.

I: Oke. Internet marketeer? Dat is wel interessant. Hoe moet ik dat precies zien? Heb je dan websites of zo of webwinkels?

R: Ja, ik ben begonnen met twee webwinkels. Een met telefoonaccessoires met import uit het buitenland en daarna een andere webwinkel begonnen in sportvoeding. En nu ben ik bezig met leadgeneratie voor MKB. Ik bouw websites, optimaliseer ze, genereer het verkeer en zorg dat daar potentiële klanten uitkomen.

I: Oke en wat moet ik precies verstaan onder leadgeneratie?

R: Om het even simpel uit te leggen. Ik haal potentiële klanten binnen voor bedrijven. Dus potentiële klanten komen op mijn website terecht om te zoeken naar een bepaalde dienst. Die dienst, die bied ik aan, als

tussenpersoon. En die potentiële klanten die stuur ik door naar een bedrijf die die dienst gaat uitvoeren.

I: Ja, precies.

R: En daar reken ik een vergoeding voor.

I: Ja, oke. Nou ik eh, ik zal langzaam proberen wat meer te vertellen en vragen stellen over Netflix. Eh, maar voor dat ik dat doe zou ik eerst willen weten hoe ziet ongeveer een gemiddelde week voor jou eruit wat betreft werk en vrije tijd?

R: Eh, nou eigenlijk net als iedereen eh begint mijn dag in de ochtend tot een uur of vijf, zes en dat dan vijf dagen per week. Daarnaast sport ik driemaal per week en mijn hobby's eh, daarnaast veel televisie kijken en af en toe naar de bioscoop.

I: Ja, precies. En in het weekend? Is dat hetzelfde?

R: In het weekend eh, zaterdag voetbal ik en blijf ik weleens op de club hangen en vaak zondag wel eens naar de bioscoop en dan drankje doen en etentje.

I: Ja. Je zei net al dat een van je hobby's is televisie kijken en de bioscoop. Zou je voor mij kunnen schetsen hoeveel tv jij kijkt in de week?

R: Eh, nou dat is wel behoorlijk wat. Ik denk dat eh, bij ons eh, om zes uur de televisie aangaat als wij thuis zijn?

I: Ja?

R: En die gaat rondom een uur of een pas weer uit.

I: Ja.

R: En dan eh zeg maar min de dagen dat je niet thuis bent, zeg maar dat je aan het sporten bent. Maar in het algemeen, als je thuis bent dan staat de televisie aan.

I: Kijk je dan ook actief altijd?

R: Eh, niet altijd. Programma's die ik wil zien kijk ik wel actief altijd. Maar soms met de Ipad voor je neus of de telefoon voor je neus of de laptop voor je neus kijk je, kijk je, soms af en toe naar het scherm.

I: Ja. En als we het nou over Netflix hebben. Hoe vaak gebruik je Netflix in een hele week?

R: Netflix? Eh ik heb het periodes dat ik het dagelijks heb gedaan. De reden dat ik Netflix, dat ik een abonnement op Netflix heb genomen is, omdat daar series op stonden die ik graag wilde volgen. Op het moment

dat ik met zo'n serie bezig ben dan kijk ik dagelijks. Mar er zijn ook weken er tussen zeg maar dat ik geen gebruik maak van Netflix.

I: Nee. Oke en als je naar Netflix kijkt. Kijk je dan het meest naar series of kijk je het meest naar films?

R: Series.

I: Nooit naar films?

R: Soms. Ik heb wel eens een film gekeken maar over het algemeen gezien meer series.

I: En is daar een reden voor?

R: Eh, ja het aanbod in film eh is naar mijn mening over het algemeen toch wel wat oudere films en vaak films die ik al heb gezien.

I: Ja.

R: En dan staan er geen films meer tussen die je wilt zien en series; er zijn altijd wel series die goed zijn of eh waarover je goede dingen hebt gelezen.

I: Ja. Oke en is er nog een verschil tussen jouw Netflix gebruik in het weekend en doordeweeks?

R: Eh even nadenken. Ik denk juist dat ik in het algemeen er meer gebruik maak van Netflix doordeweeks.

I: Ja?

R: Misschien juist het tegenovergestelde van mensen die eh. Ik denk dat ik eh vaak in de avonduren als eh mijn partner bijvoorbeeld al slaapt dan ik dan een serie die ik alleen volg, dat ik die op Netflix kijk.

I: Ja.

R: En in het weekend ben ik vaak met mijn partner en kijken we samen iets.

I: Oke. Nou ik ga nu je wat gerichtere vragen over Netflix stellen. Zoals ik net al zei, misschien is niet elke vraag eh spreekt gelijk voor zich. Dus als je het niet begrijpt dan moet je het zeker even aangeven. Wat ik net ook al zei er zijn geen foute antwoorden. Eh, als je Netflix gebruikt komen eigenlijk de films en series meteen op je scherm. Het begint eigenlijk meteen met afspelen. Is dat belangrijk voor jou?

R: Dat de films gelijk op het scherm starten?

I: Ja. Dat het niet lang hoeft te laden. Of heb je daar andere ervaringen mee?

R: Nou dat is wel belangrijk. Tenminste dat eh de snelheid goed is.

I: Ja?

R: Ja.

I: Waarom?

R: Omdat je, je bent films aan het streamen. Dus als er een laadtijd is dan haak je al snel af.

I: Ja precies. En ook in het menu, werkt dat ook allemaal snel en makkelijk?

R: Redelijk, redelijk.

I: Ja, het zou beter kunnen vind jij?

R: Ja, het zou overzichtelijker kunnen.

I: Kun je daar wat meer over vertellen?

R: Eh, ja hoe zeg ik dat. Op het beginscherm zie je nu de genres zeg maar en de categorie series is horizontaal ingedeeld maar dan lopen de categorieën vertikaal, zeg maar naar beneden. De film horizontaal en alle films staan op een overzicht.

I: Ja.

R: En als je dan door zo'n categorie bladert dan kun je wel horizontaal scrollen alleen misschien is het ook wel fijn om dat overzicht in, dat je in het begin gewoon al een overzicht krijgt.

I: Ja precies. Maar het werkt wel makkelijk en snel voor jou?

R: Ja, ik heb er niets over te klagen. Het is redelijk gebruikersvriendelijk.

I: Als je nadenkt over jouw Netflix gebruik; als ik met de stelling kom: Netflix helpt mij te ontspannen, is dat voor jou zo?

R: Ja, ja dat vind ik wel.

I: Waarom precies?

R: Nou omdat dat kort toe te lichten. Als je vaak hebt gewerkt dan ben je aan ontspanning toe en dan vind ik als je een film kijkt of een serie dan ga je helemaal op in zo'n film of zo'n serie en dat is hetgene dat Netflix aanbiedt dus dat biedt mij wel ontspanning ja.

I: Ja. En is er dan nog een voorkeur in ontspanning dat je liever een film kijkt of een serie?

R: Nou mijn voorkeur gaat voornamelijk naar series omdat een film, ja duurt gemiddeld 90 minuten en dan ben je er klaar mee en een serie dan heb je, dan kun je de komende maand eh ontspanning halen om het zo maar te noemen.

I: Ja precies. En als ik nou zeg dat heel veel mensen die gebruiken Netflix ook eigenlijk voor hun plezier. Eigenlijk als een soort entertainment. Geldt dat ook voor jou?

R: Ja, ja, nou ja dat staat eigenlijk in verband met ontspanning entertainment.

I: Ja? Vind je dat hetzelfde? Is dat voor jou hetzelfde?

R: Dat is voor mij eh, voor mij eh, voor mij hetzelfde. Ik eh, als ik mij eh ge-entertain voel door hetgeen wat ik kijk of waar ik mee bezig ben dan ontspan ik mijzelf ook. Maar goed, dat heeft eh, dat verschilt per individu. Maar voor mijn geval wel.

I: Ja precies. Hmm, je zei al dat je meer series kijkt dan films. Nu zou ik het even over een bepaald soort type serie willen hebben. Ben je bekend met de serie house of cards?

R: Nee

I: Die heb je nog niet gezien?

R: Nee.

I: Eh, wist je dat eh House of cards een serie is die door Netflix zelf is geproduceerd? Dus normaal heb je, series die komen eerst op televisie of in de bioscoop maar House of cards is alleen op Netflix te zien. Wist je dat?

R: Nee.

I: Als ik je dit vertel wat vind je daar dan van?

R: Wat ik daar van vind? Ja dan, dan vind ik dat chill omdat zij op dat moment de enige aanbieder zijn van die serie dus dan onderscheiden zij zich van andere eh aanbieders.

I: En als je er naar kijkt vanuit het perspectief van jij als gebruiker voel je je daardoor bijzonder of voel je je daardoor anders dat alleen jij dat kan kijken omdat je Netflix gebruiker bent?

R: Nou in dat opzicht bijzonder gezien het feit dat een andere aanbieder deze serie niet aanbiedt. Dus dat jij, mocht je deze serie willen volgen dan ben je genooddaakt om dit via Netflix te bekijken.

I: En voel jij je nu bijzonder als gebruiker? Dat je denkt, nou dat is toch mooi ik kan het wel kijken? Of geeft het je niet een speciaal gevoel? Vind je het alleen vanuit een zakelijk perspectief heel slim?

R: Ja, ik vind het meer vanuit een zakelijk perspectief heel slim. Maar goed het kan eh, beide antwoorden zijn goed.

I: Ja, precies. Eh, als je Netflix gaat kijken eh kijk je dan 1 afleveringetje of kijk je er gelijk meerdere achter elkaar?

R: Vaak meerdere achter elkaar.

I: Ja? Waarom?

R: Dan zit je echt in de serie. Dan eh vaak he, vaak moet je er toch even weer inkomen en vaak eindigt een aflevering van een serie ook zo spannend waardoor je ook de volgende wilt kijken. Als je dan toch nog niet moe bent of wat dan ook of je hebt geen andere verplichtingen dan kijk je door.

I: Ja precies. En vind je dat dat makkelijk is met Netflix om snel door te kijken?

R: Ja, dat vind ik wel een van de voordelen van Netflix. Het gebruikersgemak in dat opzicht is heel erg goed. Want de volgende aflevering wordt sowieso automatisch geladen en je krijgt uiteraard ook nog de kans om hem op stop te zetten.

I: Ja, en als ik nou zeg sommige mensen voelen zich gedwongen dat ze moeten verder kijken omdat een aflevering weer wordt geladen, vind je dat dan ook?

R: Niet gedwongen; ik snap wel dat je, je wordt wel beïnvloed. Dus je wordt wel beïnvloed van eh oh kijk de volgende aflevering. Maar gedwongen niet. Je kiest er uiteindelijk zelf voor.

I: Ja. En eh voel jij je gedwongen?

R: Nee, ik voel mij niet gedwongen. Als ik eh, zoals ik al zei als ik een verplichting heb of ik ben moe of wat dan ook dan stop ik ermee, dan sluit ik Netflix.

I: Ja. Doe je dat dan ook vaak dat je een aflevering of een film op pauze zet?

R: Ja eh, wat is vaak eh. Soms als je even wat te eten wilt pakken of je wilt een drankje pakken of wat dan ook pauzeer je zo'n aflevering of film. Maar wat is vaak? Ja, je houdt het ook niet echt bij.

I: Nee, maar je vindt het wel makkelijk dat dat kan?

R: Ja.

I: Maar verschilt het daarin heel erg van interactieve televisie of is het toch anders?

R: Nou, dat scheelt niet veel van elkaar. Tenzij je een live wedstrijd kijkt. Een sportwedstrijd natuurlijk wel de rest niet.

I: Nee oke. Eh, eh ik zou je wat meer willen vragen over de films en series die te zien zijn op Netflix. Eh, heb je het idee dat Netflix jou series aanbiedt die ze laat zien die alleen echt jij leuk vindt. Dus dat het echt eh jouw smaak is?

R: Nou ik vind dat zij wel een heel slim assortiment hebben. In dat opzicht dat ze wel series aanbieden die in de smaak vallen bij eh meerdere mensen. Je hoeft niet een bepaalde voorkeur te hebben voor misdaad, actie, thriller of wat dan ook maar eh. De consument wordt vaak ook overgehaald door de reviews.

I: Ja.

R: En dat zijn wel de, daar staan wel een aantal hele goede series op.

I: Ja en je noemt al eh die reviews. Na het kijken van een serie kun je ook zelf een rating aangeven. Doe je dat wel eens?

R: Nee.

I: En waarom doe je dat niet?

R: Ik wil mijn mening of eh vaak met vrienden of kennissen in een normaal contact maar ik heb niet de behoefte om dat te delen op het internet met de andere gebruikers.

I: Nee precies. En je zegt het al ik deel mijn mening met vrienden enzo, heb je het wel eens met vrienden over Netflix?

R: Eh ja. Ik heb uiteindelijk ook toen ik Netflix voor de eerste maand gratis heb geprobeerd, heb ik het ook in mijn naaste omgeving wel gezegd van eh, heb ik ze het wel geadviseerd het te gebruiken zeg maar als, gezien de series die ze aanbieden.

I: Ja en dan heb je het echt over de series die je kan zien? Of heb je het dan over het programma zelf?

R: Nou ja, je hebt het ook over de series en dat is eh indirect Netflix natuurlijk ook zelf. Die bieden zij aan.

I: Ja en is dat dan te vergelijken hoe het met televisie gaat dat je dan praat over een bepaald programma met elkaar of is dat dan toch anders?

R: Ja je, ja je, ja dat is wel met elkaar te vergelijken want je hebt het over een serie, film of eh programma, in dit geval dan televisie en dan zeg je van nou ja en dan adviseer je ze, informeer je ze toch dat je via Netflix nog drie seizoenen kan kijken voor dat bedrag.

I: Ja. We hadden het er net al over dat je het fijn vond dat Netflix eh dat je het idee had dat ze hun assortiment echt wel eh op jouw smaak aanpassen. Klopt dat ? Dat zou fijn zijn toch?

R: Ja, dat klopt inderdaad en ja dat klopt.

I: En heb je daarom nog wel het gevoel dat je zelf kan bepalen wat je kijkt?

R: Ja, ja. Ik snap eh, ik snap waar de vraag heen gaat. Maar uiteindelijk maak je zelf de beslissing welke film of welke serie jij gaat kijken. Want het wordt wel eh sommige, soms eh. Netflix maakt dan wel goed gebruik van jouw geschiedenis en dan kunnen zij jou, op basis van jouw kijkgedrag kunnen zij jou een voorstel doen over een film of serie die je graag of die je zou moeten kijken.

I: Ja

R: En dat vind ik alleen maar goed.

I: Ja

R: Want uiteindelijk ben ik degene die de beslissing maakt om te kijken want er staan ook vaak genoeg films tussen waarvan ik denk, nou dat is niks voor mij.

I: Nee. En is dat belangrijk voor je dat je zelf kunt kiezen?

R: Ja, dat is heel belangrijk.

I: Ja waarom?

R: Eh, ja hoe zeg je dat makkelijk? Ik kijk alleen iets waarnaar ik graag naar wil kijken. Dus vaak wat je bijvoorbeeld, dat is dan ook weer het onderscheid tussen bijvoorbeeld Netflix en een tv zender; een tv zender dan zit je aan een programma en bij dat programma daar kun je je niet altijd in vinden maar dan kijk je ook niet maar bij Netflix is er een keuze waardoor je altijd kan kijken.

I: Ja oke. Eh, ik zag net toen ik binnenkwam al een Ipad liggen eh kijk je Netflix op een Ipad of gebruik je andere apparaten?

R: Vaak kijk ik eh, vaak kijk ik als ik in de woonkamer zit sluit ik Netflix aan op de televisie en als ik naar bed ga en ik kan nog niet slapen, kijk ik het op de Ipad.

I: Ja. En wist je dat je het ook op je telefoon, dat je het daar kan kijken?

R: Nee, dat wist ik niet.

I: Zou je daar gebruik van willen maken?

R: Nou, ik denk niet, ik denk dat het misschien leuk is voor reizigers of als je lang onderweg bent naar iets dat je dan met je oordopjes of wat dan ook op je telefoon kan kijken maar voor de rest zal ik daar niet veel gebruik van maken.

I: Nee, oke. En wat vind je ervan dat je op allerlei verschillende apparaten Netflix kunt kijken?

R: Dat vind ik slim. Dan eh pak je meerdere doelgroepen.

I: Ja, oke. Eh, je zei al, je bent een internet marketeer en je werkt gewoon overdag, heb je nou het idee dat door Netflix je tijd efficiënter kunt indelen?

R: Het zou juist minder efficiënt moeten zijn. Oh op die manier efficiënt. Dat je zelf kunt kiezen wanneer je Netflix kunt kijken?

I: Ja.

R: Ja, dat is weer eh, tegenwoordig met de interactieve televisie kan je ook eh opnemen, pauzeren en kijken wanneer je zelf wilt. Dus in dat opzicht verschilt het hedendaagse niet meer veel van elkaar.

I: Nee, dus er is eigenlijk weinig verschil met de interactieve televisie vind jij? Wat dat betreft.

R: Nou ja, uiteindelijk bieden ze dat beide wel aan maar bij Netflix weet je dat het gegarandeerd is bij interactieve televisie moet je stappen ondernemen om je tijd beter te kunnen indelen door bijvoorbeeld een programma op te nemen die je later op de avond terug kan kijken.

I: Ja.

R: Bij Netflix weet je dat je sowieso later kan terugkijken omdat dat streamt.

I: Ja. Nu vroeg ik mij af als je bijvoorbeeld kijkt naar mensen die een krant lezen of een bepaald tijdschrift; vrouwen die de Linda lezen die worden getypeerd als echte Linda lezers, vind jij jezelf nou ook een echte Netflixgebruiker?

R: Ja.

I: Ja? Voel je je ook echt lid van een bepaalde groep mensen?

R: Nee, nee dat niet. Ik voel me niet verbonden met eh ik voel me niet verbonden met Netflix zelf. Ik voel mij verbonden met de series en films die zij aanbieden.

I: Ja?

R: Dus het is in dat geval; Netflix is geen community waarbij ik mij verbonden voel.

I: Nee waarom niet?

R: Nou ja, de, ik vind het persoonlijk, als zou, als ze dat willen voor me dan zouden ze andere stappen moeten ondernemen waardoor je meer engagement krijgt met Netflix waardoor je meer met andere gebruikers krijgt. Ik zie wel dat ze daar mee bezig zijn door middel van social media.

I: Ja? Leg eens uit.

R: Dat je je films die je aan het kijken bent kunt delen met je vrienden op Facebook bijvoorbeeld.

I: Ja

R: Maar dat vind ik eerder een vorm van promotie dan een vorm van verbondenheid met Netflix als community.

I: Je vindt eigenlijk dat er niet echt een community is?

R: Nee, ik denk dat het ook in deze tijd niet makkelijk is om een community te vormen.

I: Nee, waarom dan niet?

R: Eh, aan de andere kant hebben de gebruikers wel allemaal eh, allemaal een ding wat ze met elkaar gemeen hebben en dat is dat ze graag naar films en series kijken.

I: Ja

R: En je zou het, wat je vaak ziet is bij een IMDB of bij een moviemeter zeg maar, Nederlands, daar heb je wel een echte community en dat is omdat je vaak over een specifieke serie praat. Dus in dat geval zal een forum misschien wel interessant zijn voor Netflix als ze een community willen vormen.

I: Ja. En je zei net al, je hebt van die deelbuttons eh social media buttons. Maak je daar wel eens gebruik van?

R: Nee.

I: Dus je zegt eigenlijk nooit eh op Facebook of op Twitter. Ik weet niet, heb je Facebook of Twitter?

R: Ja

I: Je zegt eigenlijk nooit dat je iets op Netflix aan het kijken bent?

R: Nee.

I: En is dat bewust, heb je daar geen behoefte aan?

R: Nee, daar heb ik geen behoefte aan.

I: Nee, precies. En, je doet het dan wel weer zeg maar als je face to face iemand ontmoet? Dan heb je het wel over Netflix?

R: Ja precies en ook gewoon via Whatsapp en andere bronnen en middelen. Ik ben een goede film aan het kijken. Maar dat is misschien ook meer omdat je, Facebook heb je tegenwoordig zoveel vrienden waarvan maar een heel klein percentage echt een goede vriend is waarmee je echt dingen mee deelt.

I: Maar je zegt dus net eigenlijk al; terwijl je kijkt stuur je sms'jes naar vrienden dat je iets aan het kijken bent?

R: Nou, als ik op dat moment met iemand aan het appen ben dan zeg ik, ik ga nu een goede film kijken maar over het algemeen gezien zou ik eerder iets na een film zeggen dan aan het begin. En dan vooral mijn ervaringen over de film zelf.

I: En dan alleen via sms of whatsapp?

R: Nee of als ik iemand tegen kom of als ik iemand weer zie bij een verjaardag of wat dan ook.

I: Zeg je dan ook specifiek dat je hem op Netflix hebt gekeken? Of is Netflix dan niet belangrijk?

R: Netflix is niet het belangrijkste. De film is belangrijker dan Netflix. Dus HNetflix wordt niet altijd genoemd.

I: Nee. Zou er dan wel sprake van zijn als het over series gaat die je alleen op Nedflix zou kunnen zien?

R: Dan zou Netflix wel vaker genoemd worden.

I: Ja.

R: Dan wordt Nedflix wel eh, ja hoe noem je dat? Uniek!

I: Ja, hoe bedoel je dat uniek?

R: Als je het over een eh film hebt dan gaat het over de film en de film is bij meerdere aanbieders te zien. Je kan een film downloaden, je kan een film huren. Je kan een film eventueel op televisie kijken en als eh Netflix, naast aanbieder, ook echt producent is van zo'n serie dan zouden zij onderscheidend en uniek zijn. Dat je alleen het bij Netflix kan kijken.

I: Ja, precies. Oke, je zei net al dat je vaak met je partner kijkt en soms alleen. Klopt dat?

R: Ja.

I: En praten jullie dan tijdens de serie of zitten jullie helemaal in de film of in de serie zeg maar.

R: Nou ik ga wel helemaal op in zo'n film zeg maar maar ik hou er wel van om tussendoor te speculeren wat er gaat gebeuren.

I: Maar dan heb je het ook specifiek over de film of series en minder over Netflix zelf?

R: Dan ben je niet met Netflix bezig.

I: Nee. Maar je praat dus wel onder een serie met elkaar?

R: Ja.

I: En je kijkt ook weleens alleen eh heb je dan het gevoel dat je beter kan kiezen wat je kijkt of ben je iemand die echt altijd beslist wat er wordt gekeken ook al ben je met zijn tweeën?

R: Nou, als ik alleen ben dan is de keuze wel makkelijker.

I: Ja, waarom?

R: Omdat je dan geen rekening houdt met wat je partner ervan vindt.

I: Nee, precies.

R: Dus als je samen kijkt probeer je wel een tussenweg te vinden. Iets wat je beide leuk vindt.

I: Ja. Dus eigenlijk beslissen jullie altijd samen?

R: Ja.

I: Oke. Ik heb eigenlijk nog maar een vraag. We zitten al bijna aan het einde. Is er nog iets wat jij over Netflix kwijt wil of wat we nog niet hebben gezegd of wat niet genoemd is waar je nog iets over wilt zeggen of waar ik je hebt afgekapt tijdens je antwoord?

R: Nee eh. Nee.

I: Was alles duidelijk?

R: Ja alles was duidelijk.

I: Nou dan zou ik je nu alvast willen bedanken. Ik ga, zoals ik al zei eh, kom je anoniem in mijn analyse uiteindelijk terecht. Ik zou je nogmaals

een keer willen vragen of ik jouw antwoorden mag gebruiken voor mijn scriptie?

R: Ja, hierbij heb je mijn toestemming

I: Oke, dank je wel. Dan is dit het einde van het interview.

-/-

Respondent 6

28-3-2014

I: Ik ga vandaag Patricia interviewen over netflix. Nou ehh Patricia we hebben elkaar net al even voorgesteld maar het lijkt mij goed als we ook even een korte introductie doen zodat we alles op band hebben. Ehh nou ik ben Jurre en ik studeer aan de Erasmus universiteit. Ik ehh doe een master media en business en daarom schrijf ik nu een scriptie. Ehh ja in het kader van deze scriptie schrijf ik dus over netflix en hoe gebruikers van netflix de dienst ervaren. Ehh nou daarom zit jij dus hier. Ehh even over het interview, het zal ongeveer tussen de 30 en 40 minuten duren, ehh zeg gewoon wat je denkt, er zijn geen foute antwoorden, als je het antwoord niet weet is dat niet erg dan help ik. Ehh het interview zal beginnen met een korte introductie, ik wil natuurlijk weten wie jij bent en wat je doet, daarna zullen we meer over netflix gaan praten. Ok, ehh owja misschien nog wel even goed om te vragen, is het goed dat ik alles dat jij vandaag zegt gebruik voor mijn scriptie?

R: Ja dat is goed

I: ok, ehh nou dan kunnen we denk ik gaan beginnen, ik heb alles gezegd dat ik wilde zeggen, dus ehh nou het lijkt me goed als jij wat vertelt over jezelf, wie je bent en wat je doet?

R: Ja, ehh nou ik ben dus Patricia, ik ben 43 jaar en woon in Nieuwenkerk aan de IJssel. Ehh wat kan ik verder nog zeggen, ik heb mijn eigen sieraden winkel en ik ehh ben gek op uitgaan haha.

I: Woon je ook samen?

R: ja! Ik woon samen met Agatha, mijn vrouw. Ehh in Nieuwenkerk, ehh nu al een aantal jaar. Ja, ehh ik geloof nu wel een jaar of drie denk ik ja.

I: ok. Nou ehh nu heb ik in ieder geval een beetje een beeld bij wie jij bent, dan zou ik nu willen beginnen met je een vraag te stellen over netflix, ehh ik zou je graag willen vragen of je misschien wat meer kan vertellen over jouw televisiekijkgedrag in de week?

R: mijn televisiekijkgedrag per week. Ehh nou die staat wel vaak aan, ehh sowieso elke avond wel. Ja als ik thuiskom dan zet ik de televisie aan tot ik naar bed ga eigenlijk. Ehh en verder ja soms wat vaker hoor dan andere keren, ja ik ben wel echt een tv kijker, vind ik lekker joh, lekker ontspannen op de bank, heerlijk toch.

I: hoe vaak kijk je televisie op wekelijkse basis? Ehh zeg maar als je het in uren moet zeggen?

R: Jeetje wat een lastige vraag. Ehh nou ja zeker 5 uur elke avond wel, dus dan zit je al aan ehh 40 uur ofzo per week?

I: is er dan een verschil met een weekend? Kijk je dan meer?

R: Ehh nou dan eigenlijk minder want dan zijn we savonds vaak weg dus dan kijk ik sowieso geen televisie. Dus dat is dan wel anders ja.

I: Je kijkt minder dus in het weekend?

R: Ehh ja nee ja in het weekend minder dan doordeweeks, ja dat is ook gewoon hoe het gaat.

I: Ok duidelijk. En als je tv kijkt, zijn er dan ook programma's die je volgt?

R: Ehh nee eigenlijk niks. Ik zap altijd een beetje. Of wacht ehh hoe heet dat ehh wie is de mol heb ik gevolgd. Ken je dat?

I: ja dat ken ik. En ga je daar dan echt voor zitten?

R: ja meestal wel en anders nemen we het op.

I: Ok nou duidelijk. Ehh en als ik je hetzelfde vraag of netflix?

R: Ehhh ja daarvoor zitten we natuurlijk hier. Ehh netflix kijk ik vaak als er niks te doen is, of ik bedoel niks op tv is. Dan zeggen we altijd: zullen we even kijken of er nog wat op netflix is? Ehh en dan zoeken we samen naar een leuke film ofzo.

I: je kijkt altijd samen dus?

R: Jaa, nee ik heb eigenlijk nog nooit netflix alleen opgestart, ik weet ook niet eens hoe dat moet joh, haha.

I: dat doet je partner allemaal?

R: ja Agaath doet dat dan met kabeltjes enzo dat we op de tv kunnen kijken, ik heb echt geen idee hoe ze dat doet.

I: okay, maar ehh als je kijkt naar wat je ziet, heb je dan het idee dat het makkelijk werkt?

R: jawel hoor, het is niet lastig, alleen hoe dat gaat met kabels enzo moet je niet bij mij zijn, maar als je in Netflix zit klik je gewoon op wat je wil zien, dat kan ik zelfs haha

I: denk je dat je het daardoor ook vaker gebruikt?

R: omdat het makkelijk is?

I: ja?

R: nou voor mij maakt het sowieso niet zoveel uit want ik gebruik het toch niet alleen, maar misschien wel hoor. Ehh ik denk dat als het een heel moeilijk programma zou zijn dat je het dan niet zou gebruiken nee. Nee dan zouden we minder films kijken denk ik.

I: en kijk je dan altijd films? Omdat je zei dat je dan een filmpje uitzoekt samen?

R: ja. Ehh nee series kijken we niet op netflix, ik heb daar ook het geduld niet voor joh, dan moet je weer meerdere afleveringen tegelijkertijd kijken enzo. Nee.

I: hoe vaak kijk je dan samen netflix? Per week zeg maar?

R: ehh nou ja wat ik dus al zei, alleen als er niks op televisie is, dus ja wanneer is dat. Ehh nou ik denk per week zeker een keertje of twee een film. Dus dat is dan 4 uur per week ofzo?

I: ja precies. Ok bedankt. Ik denk dat ik nu wel een beetje een idee heb van wie jij bent en wat je doet. Ik heb in ieder geval een duidelijk beeld van jou televisie en netflix gerbuik. Ehh zoals ik zei gaan we nu wat meer in op netflix, ehh dat doe ik vrij gestructureerd met een aantal onderwerpen die ik wil behandelen. Nogmaals mocht je het antwoord niet weten, het is geen quiz, er zijn geen foute antwoorden en ik help je natuurlijk altijd als je het antwoord niet weet of als je even vastloopt. Als eerste zou ik je willen vragen, hoe belangrijk is het dat netflix makkelijk in gebruik is?

R: haha ja heel erg. Ik snap sowieso weinig van techniek enzo, computers en dingen, dus het is wel fijn dat zelfs ik het kan gebruiken. Al doet agaath dat eigenlijk altijd voor mij hoor, ik kies alleen de film uit haha.

I: Ok, maar ook al gebruik jij het niet zeg maar, als in je bedient niet de knoppen, zie je wel dingen die je makkelijk vindt?

R: ehh ja, zeker, het hele menu is zeg maar met grote afbeeldingen, en gerangschikt op genre. Dus ik kan snel en makkelijk zien wat ik wil kijken.

I: okay

R: Ehh owja er staat ook altijd een suggestie voor jou, dus dat is ook handig, daar maken we ook vaak gebruik van, ik heb niet echt verstand van films ofzo.

I: Ok, ehh als ik zeg: netflix helpt mij relaxen, wat zeg jij dan?

R: ehh, ja. Dat denk ik wel, je kijkt toch een filmpje savonds om lekker te ontspannen toch? Ja

I: ja?

R: ja dat denk ik wel, of ja een horror is misschien nu gelijk heel erg ontspannen ofzo, maar daar kijk ik toch niet naar. Ik vind een lekkere ehh romantische komedie echt ideaal, lekker onderuit op de bank en kijken.

I: ja dat ok. Een andere stelling: ik gebruik netflix als entertainment?

R: ehh, ja, maar is dat niet hetzelfde? Ik bedoel als je ontspannen bent is dat toch wel een beetje entertainment?

I: ja?

R: Ehh ja nou ja ik kijk wel een film voor entertainment, dus dat maakt dan niet zoveel uit of dat op netflix is ofzo.

I: gebruik je daarom dus ook netflix?

R: ja, denk het. Nou ja meer omdat er gewoon altijd wat is wat ik al zei, dus ik hoef me ook nooit te vervelen, er is altijd wel wat dat ik kan kijken. Nee ik vind het echt ideaal hoor.

I: Ok ehh nou je zei al dat je vaak films kijkt op netflix, maar kijk je ook wel eens series?

R: nee daar heb ik geen geduld voor.

I: Waarom ik het zeg, ehh heb je wel eens gehoord van Netflix original content?

R: uhh nee? Wat?

I: Netflix original content zijn series die netflix zeg maar zelf produceert, eigenlijk alles dat je ziet op netflix komt van grote filmmaatschappijen of televisiestations, maar dit zijn dus series die alleen op netflix te zien zijn omdat ze ook door netflix betaald worden. Zeg je dat dan iets?

R: uhh nee nog steeds niet.

I: Misschien heb je wel eens een voorbeeld gehoord van zo'n serie, hee ken je bijvoorbeeld house of cards of from dusk till dawn?

R: Uhh nee, ook niet. Wat ik al zei, ik heb er ook geen verstand van, misschien weet agaath dit wel hoor, zou goed kunnen, zij houdt zich altijd bezig met dit soort dingen. Ik weet het echt niet, is dat erg?

I: nee, zeker niet. Maar als ik nou zeg dat deze dingen alleen op netflix te zien zijn, voel je dan speciaal?

R: aha nee, daar heb ik sowieso geen last van hoor, dat ik me speciaal voel. Maar ik snap wel wat je bedoelt, maar ehh, weet je wat het is, ik kijk toch alleen films, dus het maakt me ook echt niet uit hoe die film dan op netflix komt ofzo, ehh ik wil gewoon kijken, en hoe dat dan betaald wordt enzo maakt mij niet uit.

I: dus je voelt je niet specialer?

R: Ik ehh, kijk je, ik ga niet de serie daardoor opeens leuker vinden ofzo, het blijft hetzelfde.

I: Iets anders dat netflix doet is dat het alle afleveringen van een serie gelijk online zet, zodat je niet hoeft te wachten. Wat vind je daarvan?

R: ehh, nou ja ook dit is voor mij niet echt interessant, want ik kijk geen series. Maar ehh, ja is dat fijn?

I: ja?

R: Nou ja je hoeft niet te wachten, dus ik snap wel dat het voor andere mensen fijn is.

I: okay

R: Weet je wat ik fijn vind, dat je een film even op pauze kan zetten en als je dan een week later wil verder kijken dat de film gewoon verder gaat waar je was gebleven, dat ehh is echt service vind ik.

I: stel je zou een serie kijken, zou je dan veel afleveringen kijken achter elkaar?

R: nee dat ik heb al eerder gezegd, daar heb ik geen geduld voor, ik haal net een hele film joh haha.

I: ok, duidelijk. Andere vraag, ehh je zei al eerder dat je het fijn vond dat films en series echt op jouw smaak zijn afgestemd?

R: ja toch? Of althans wij krijgen altijd van die aanraders van netflix en dat kijken we dan ook. En niet altijd is dat leuk hoor, maar vaak ook wel, ehh dan kijk je een film die je eigenlijk helemaal niet kent.

I: ja

R: maar omdat netflix zegt dat je het misschien leuk vind, ehh, ja het is wel ideaal, zeker als je er weinig verstand van hebt zoals ik.

I: precies ja. En ehh maak je daardoor denk je ook meer gebruik van Netflix?

R: ehh ja, ik denk het eigenlijk wel. Het is gewoon zo makkelijk.

I: geef je ook wel eens een beoordeling mee aan series?

R: ehh nee, kan dat? Ja wat ik al zei, ik beslis meestal wat we gaan kijken, haha en agaath zit aan de knoppen, dus misschien doet zij dat wel hoor, dat kan.

I: Maar als je zo'n tip van netflix kijkt, heb je dan niet het idee dat je wordt gedwongen om naar iets te kijken?

R: ja, ik snap wel wat je bedoelt, maar ehh uiteindelijk kiezen we toch zelf?

I: maar je kunt alleen dingen kijken op netflix?

R: ja. Dat wel, maar ik kan ook de dvd kopen toch? In allebei de gevallen kies ik toch zelf vind ik, nee haha ik voel me echt niet gedwongen hoor. Kijk je kiest toch zelf, of nouja in ons geval samen dan, dus nee waarom, nee ik vind dat niet hoor.

I: Je zei al eerder dat je via de televisie kijkt naar netflix? Kijk je altijd zo?

R: ja, nouja via een kabel van de computer dan he?

I: Maar je kijkt nooit op een computer, een ipad of telefoon?

R: Een telefoon? Nee dat lijkt me niks, ik wist ook niet eens dat dat kon hoor, ehhe nee.

I: wist je dat netflix ook op een telefoon en een ipad kan?

R: eh ja ipad wist ik, maar telefoon? Oww dat lijkt me niks, veel te klein scherm. Toch?

I: en een ipad?

R: jaa, die hebben we wel, maar volgens mij kijken we nooit zo. Of ik bedoel ik niet, misschien agaath wel hoor, maar ik niet. Nee, ik vind een Ipad ook gewoon leuk voor spelletjes enzo, niet om een hele film op te gaan kijken, duurt veel te lang nee.

I: Je zei al dat je Netflix gewoon op pauze kunt zetten en kijkt wanneer jij wil, zou je dan ook kunnen zeggen dat door netflix jij je tijd efficiënter kan indelen?

R: eh, mwja. Nou ja, kijk wat ik al zei, ik ben gewoon sowieso een beetje chaotisch, dus echt iets volgen op vaste tijden werkt voor mij sowieso niet, dus dan is netflix wel ideaal. En dan, uhh wat zei je nou?

I: kan je daardoor dan je tijd efficiënter indelen?

R: ja, nou ja, misschien dus wel. Ik ben sowieso dus niet zo efficiënt, maar misschien wel ja. Bij dat soort dingen sta je gewoon nooit stil.

I: Nee maar als ik het je nu vraag wel?

R: jawel, wat ik al zei, voor een echte planning ben ik sowieso niet zo in de wieg gelegd, dus laat mij maar lekker dingen doen die ik zelf bepaal wanneer ik het zelf wil haha.

I: Ok. Nou we zijn bijna klaar, ik heb nog maar een paar vragen voor je. Eh voel je je eigenlijk een echte netflix gebruiker ?

R: nee, haha. Agaath is dat wel, die is handig enzo met computers. Ik kijk gewoon.

I: maar ben je dan wel een televisiegebruiker?

R: ja dat wel. Jaa ik snap al wat je bedoelt, nou ja, in dat geval ben ik ook een netflix gebruiker, maar dan wel iemand die alleen kijkt. Kijk ehh met de tv weet ik nog wel hoe die aangaat enzo en hoe ik moet opnemen, snap je?

I: Snap ik. Okay, ehh andere vraag: vind je jezelf wel een netflix community ?

R: een community?

I: ja zeg maar een bepaalde groep mensen die overeenkomstig hebben ehh dat ze Netflix gebruiker?

R: haha, nee dat heb ik niet. Ik ken er ook maar een paar hoor, weet verder ook niet wie dat allemaal gebruiken. Agaath kwam er mee thuis, die had het gehoord via iemand op haar werk en toen zijn we het gaan gebruiken.

I: Kijk je eigenlijk altijd samen met agaath?

R: ja echt nooit alleen. Vind ik ook ongezellig ook.

I: ja vind je kijken met iemand anders gezellig?

R: ja vind ik wel ehh

I: waarom dan?

R: nou, je kan ehh lekker samen op de bank zitten en wat eten enzo, gewoon gezellig.

I: praat je dan ook met elkaar terwijl je kijkt?

R: over die film bedoel je?

I: ja

R: ja tuurlijk, zeker als de film spannend is ofzo, dan is het gewoon leuk om daar samen van gedachten over te wisselen, ehh zeg maar wie het heeft gedaan ofzo, haha.

I: En praat je ook wel eens met anderen?

R: hoe bedoel je? Over sms ofzo? Eh hh ja, nee niet tijdens het kijken.

I: ook niet via sociale netwerken?

R: Facebook enzo? Nee ook niet, ik vind dat zo vermoeiend al die mensen die alles dat ze doen op facebook zetten, nee ehh, nee dan zou het wel raar zijn als ik dat ook zou doen.

I: en praat je wel eens over netflix?

R: jawel, nouja, nee. Niet over netflix zelf, maar wel over de films die ik heb gezien op netflix.

I: en zeg je dan dat je die op netflix hebt gezien?

R: uihh, weet ik niet. Goede vraag, ik denk eerlijk gezegd dat ik niet meteen zeg dat ik die op netflix heb gezien, nou, ja of misschien wel, maar het gesprek gaat vooral over de film dan, niet over netflix.

I: zorgt netflix dan voor makkelijk contact?

R: dat ik netflix nodig heb om in contact te komen met anderen?

I: ja

R: nee, kijk het is gewoon een makkelijk gespreksonderwerp, net als het weer haha, maar ehh, nee het is niet zo dat ik denk, ow ik heb een film gezien op netflix daar kan ik nu mooi even iemand anders over gaan spreken, nee.

I: wist je dat je heel makkelijk kon delen via facebook en twitter?

R: nee, via netflix zelf bedoel je?

I: ja

R: nee, maar wat ik al zei, ik doe dat toch niet. Ik heb niet eens een twitter, wat moet ik nou daarop zetten joh. Nee, en daarnaast kijken wij op televisie, kan dat dan ook?

I: ja dan zou je het via je computer moeten doen.

R: haha, nee hou op. Veel te lastig allemaal.

I: Je zegt dat je ook geen smsjes stuurt, wel whatsappjes?

R: onder het kijken? Nee, ik kijk gewoon onder het kijken. Wat ik wel doe is dat ik soms iemand achter laat weten dat het een goede film is, of dat ik een film ga kijken, maar ik ga niet tijdens de film zitten appen hoor.

I: okay, maar zit je dan helemaal in het scherm?

R: tijdens het kijken bedoel je?

I: ja onder de serie?

R: ehh, nouja, ik ben best rusteloos. Dus echt lang kan ik ook niet kijken, dus ehh

I: je loopt vaak naar keuken ofzo?

R: ja nou ja, ik zit niet altijd helemaal in het scherm, ik ben vaak gewoon bezig met andere dingen.

I: maar niet met andere smsen?

R: nee, dat dan weer niet. Ja stom eigenlijk, nee meer ben ik gewoon snel afgeleid zeg maar.

I: ja duidelijk. Okay. We zijn aan het einde gekomen. Ow ehh, nog een vraag: is er nog iets dat je nog wil zeggen, iets over netflix wat je met mij wil delen?

R: ehh haha nou dat ik het bijzonder vind dat we zolang over netflix kunnen praten, maar verder niet denk ik. Heb ik het goed gedaan?

I: ja. Zeker bedankt. Nogmaals, ehh ik zou je nogmaals willen vragen of ik al je antwoorden mag gebruiken voor mijn scriptie? Ik ga alles uitwerken en analyseren, dus ehh

R: ja dat is het idee toch.

I: ok bedankt.

-/-

Respondent 7

9-3-2014

I: Ik ga een interview doen met Petra. Petra, ik ga jou eerst even wat meer vertellen over het interview. Over hoe het interview gestructureerd is. We hebben elkaar net al even leren kennen maar ik ga je even wat meer vertellen over mijzelf en waarom we dit doen en eh wat je ervan kan verwachten. Allereerst even over mijzelf. Ik ben Jurre. Ik zit op de Erasmus universiteit. In het kader van het afstuderen in mijn master Media en Business schrijf ik een scriptie over Netflix en gebruikers en daarom houd ik dit interview. Ik moet daarvoor data vergaren dus alles wat jij mij vertelt verwerk ik in mijn scriptie. Allereerst is het goed om te vragen: heb ik daar jouw toestemming voor?

R: Ja

I: Misschien is het wel goed dat je duidelijk praat want ik moet het allemaal uittypen. Het doel van het interview is dus om zoveel mogelijk informatie uit jou te krijgen over Netflix en daarom heb ik dit interview een beetje gestructureerd in verschillende blokken. Dat zul je straks wel merken. Het interview gaat ongeveer dertig minuten duren eh tot maximaal 45 minuten. Belangrijk is om te weten dat als je het antwoord niet weet dat dat niet uitmaakt. Zeg gewoon wat erin je opkomt Probeer vrijuit te antwoorden. Zoals we wel vaker zeggen er zijn geen foute antwoorden. Uiteindelijk, zoals ik al zei, ga ik dit gebruiken voor in mijn scriptie maar je moet weten dat alles wordt geanonimiseerd. Dus je komt anoniem in mijn scriptie en niet met een naam. Eh, om te beginnen denk ik dat het goed is als jij wat meer vertelt over jezelf. Eh, misschien is het goed om jezelf even te introduceren. Wie je bent en wat je in het dagelijks leven doet.

R: Oke, nou ik ben eh Petra.

I: Ja.

R: Ik ben eh 54 jaar oud, bijna 55 over een half jaartje. Eh, ik ben eh eh van oudsher zeg maar apothekersassistente. Eh maar mijn man is met pensioen gegaan en eh ik heb een jaar geleden besloten om ook met mijn werk te stoppen. Dus eh, samen maken we, van onze, ja, oude dag zeg maar, proberen we een leuke invulling te geven.

I: Oke en heb je ook kinderen?

R: Ja, ik heb twee kinderen, eh een zoon van 32, eh die werkt als proces-operator in het Europoortgebied en eh een dochter van 29 en die is verpleegkundige en werkt bij de thuiszorg als coördinator.

I: Oke, nou bedankt. Nou ik ga je nu wat meer vragen stellen en het gaat nu wat meer over de daadwerkelijke materie. Mijn eerste vraag is kun jij mij wat meer vertellen over jouw televisiegebruik. Hoe vaak in de week kijk jij televisie?

R: Ja, ik kan wel stellen dat ik iedere dag televisie kijk.

I: Ja?

R: Voorwaarde is natuurlijk wel dat we in Nederland zijn. Want we hebben ook een tweede huis in Spanje dus we zijn ook heel veel in Spanje en daar kijk ik niet iedere dag televisie. Maar als we in Nederland zijn dan kijk ik toch wel iedere dag televisie.

I: Oke en hoeveel uur is dat dan ongeveer? Waar moet ik dan aan denken?

R: Eh, dan kun je denken aan, zeg maar, we beginnen 's avonds ritueel om zes uur het NOS journaal met achtereenvolgens een vandaag eh om een beetje op de hoogte te blijven van de nieuwsfeiten van die dag en daarna kijken mijn man en ik heel graag naar De Wereld Draait Door. Dat is tegenwoordig op Ned. 1 om zeven uur.

I: Ja.

R: Vind ik heel erg prettig dat dit naar Ned. 1 is gegaan om zeven uur want eh aansluitend kunnen we dan ook nog het NOS journaal van 8 uur kijken. Dat is iets uitgebreider dan het NOS journaal van 7 uur.

I: Oke.

R: En dan eh ja na het journaal, dat is zo rond half 9 en dan spreek ik even voor mijzelf dan kijk ik hooguit nog een uurtje.

I: Oke. En is er nog een verschil tussen jouw televisie kijkgedrag in het weekend?

R: jazeker, jazeker. Want doordeweeks als je kijkt naar de programma's die we kijken zijn dat echt voornamelijk programma's van de publieke omroepen. Dus dan moet je denken aan Ned. 1, 2 en 3 en in het weekend kijken we dus graag naar series en films.

I: Oke, nou dan zou ik nu eh het meer met je willen hebben over jouw Netflixgebruik. Want je gebruikt ook Netflix, dat klopt toch?

R: Ja.

I: In een gemiddelde week; hoe vaak kijk je naar Netflix?

R: Ja, eigenlijk alleen in het weekend.

I: Oke.

R: Dus vrijdagavond en zaterdagavond.

I: Oke en kijk je Netflix dan meer naar films of meer naar series?

R: Nou, hoofdzakelijk films.

I: Oke. En is dat nog van een bepaald genre waar je het meest van houdt?

R: Nou ik hou zelf heel veel van eh beetje romantische comedy's. Eh, mijn man houdt wat meer van actiefilms.

I: Ja?

R: Maar dan moet ik heel eerlijk bekennen dat ik dan met een half oog mee kijk Eh, een mooie serie vind ik ook heel leuk, de Tudors bijvoorbeeld. Daar heb ik echt heel erg van genoten.

I: En die kijk je op Netflix? De Tudors?

R: Ja die heb ik op Netflix gekeken ja.

I: Oke. Eh zoals ik net al zei gaan we nu even overschakelen op Netflix. Daar zijn we net al mee begonnen. Ik ga je nu wat meer inhoudelijke vragen over Netflix stellen. Ook hier, nou over sommige vragen zal je misschien denken waarom vraagt hij dat nou maar probeer hier in ieder geval zo volledig mogelijk te antwoorden en ook geen antwoord is fout. Eh, als je Netflix gebruikt ervaar je dat dan als makkelijk?

R: Ja super makkelijk. En ik ben absoluut geen computerdeskundige zeg maar. Daarom vind ik Netflix juist zo prettig omdat ik eh nogal stuntelig ben als het over techniek gaat en ik vind Netflix super eh vriendelijk in gebruik. Zelf ik weet hoe het werkt.

I: Ja.

R: En dat zegt heel wat.

I: Is het voor jou bijvoorbeeld makkelijk om heel snel eh eh dat je heel snel je film te zien krijgt op het moment dat je een film hebt gekozen?

R: Ja, heel snel, heel erg snel ja.

I: En vind je dat belangrijk?

R: Ja, dat vind ik heel erg belangrijk want ik denk dan heb je je geïnstalleerd en wil je lekker kijken en dan zit je er niet op te wachten dat het nog eens een kwartier duurt voordat je aan je film kunt beginnen.

I: Nee precies.

R: Ja, het klinkt heel raar maar dat is soms het irritante van een bioscoop. Dat je eerst eh nog eens een kwartier wordt vermaakt met allerlei reclames.

I: Ja. En het menu van Netflix Werkt dat voor jou eh, werkt dat voor jou eh, naar jouw

mening makkelijk of werkt dat anders?

R: Nee dat werkt ook super makkelijk. Je scrollt door het aanbod en nee, een kind kan de was doen wat dat betreft.

I: Oke en eh als je nou Netflix gebruikt he gebruik je dat dan bijvoorbeeld om te ontspannen?

R: Jeetje eh nou ik denk sowieso wanneer je besluit zullen we vanavond filmpje kijken dat dan een van de functies is om je te ontspannen. Je zit niet naar een moeilijke documentaire te kijken. Het is ook, eh ja ja. Het ligt er ook een beetje aan wat voor soort film je hebt gekozen. Ik bedoel, niet elke film is voor ontspanning. Er zijn ook wel soms van die heftige films waarbij je heel erg bij na moet denken en eh je hoofd erbij moet houden en dat is dan niet dat je kan zeggen dat je je heel erg aan het ontspannen bent.

I: Dus eigenlijk zeg je ontspanning is een bewuste keuze en dan kies je ook bewust voor een bepaalde type film?

R: Exact ja, dat heb je goed verwoord ja.

I: Je zei net al; moeilijke documentaire waarbij je moet nadenken. Kies je daar dan ook wel eens voor?

R: Ja maar als ik nou heel eerlijk ben niet zo heel erg vaak. De vrijdagavond en de zaterdagavond is toch; de hele week een drukke week achter de rug en dan is het toch prettig een beetje je verstand op nul en je blik op oneindig.

I: Ja en als ik je dan zou vragen gebruik je Netflix ook wel eens voor je plezier? Qua entertainment?

R: Is amusement en entertainment niet een beetje hetzelfde?

I: Ja dat zou je kunnen zeggen maar als ik dan zou zeggen gebruik je het voor entertainment?

R: Om mezelf te vermaken?

I: Ja

R: Ja want als ik een lachfilm opzet. Een film waarbij ik moet lachen dan word ik vermaakt.

I: Ja maar nu noem je een lachfilm als je een serieuze documentaire kijkt is dat dan ook een soort van vermaak?

R: Nee, dat vind ik niet. Nee, dat vind ik een ander eh. Nee, dat valt naar mijn mening niet onder vermaak.

I: Dus ook hier is er weer een onderscheid tussen het type film of serie dat je kijkt?

R: Ja, absoluut ja.

I: Dus je zegt een lachfilm valt meer onder vermaak dan een serieuze documentaire?

R: Ja, dat denk ik wel. Dat denk ik wel? Dat weet ik wel zeker.

I: En wanneer zal je dan een serieuze documentaire kijken? Waarom zal je dat dan doen?

R: Nou ik denk dat als ik van andere, voornamelijk van andere heb gehoord Joh eh eh, dat is zo mooi daar moet je echt naar kijken dat ik dan denk, oke dat ga ik eens een keer proberen of dat eh. Ik denk niet dat ik uit mezelf snel dat zou kiezen maar meer zo van mond op mond reclame zo van eh je moet naar die documentaire kijken wat die is helemaal geweldig of die is helemaal fantastisch.

I: Oke. Even een vraagje over andere films en series op Netflix. Ben jij bekend met Netflix original content?

R: Nee.

I: Eh misschien ben je niet bekend met de naam maar misschien ben je bekend met de serie House of Cards?

R: Ja, die serie ken ik. Daar heb ik een aflevering of twee zelfs al van gezien.

I: Oke, maar je wist niet, je weet niet wat Netflix original content is?

R: Nee, dat weet ik niet.

I: Nou, ik zal het misschien even kort uitleggen. Netflix original content is eigenlijk, is House of Cards daar een voorbeeld van. Het zijn series die door Netflix zelf geproduceerd zijn en dus daardoor ook alleen op Netflix te zien. Had je, had je als ik het zo uitleg er dan misschien al meer van gehoord?

R: Eh, nou als ik nou eerlijk ben niet nee. Ik heb mij niet gerealiseerd eh, dat bijvoorbeeld House of Cards dat dat alleen op Netflix eh. Misschien had ik het moeten weten want ik heb hem inderdaad nog nooit op televisie voorbij zien komen of op een andere commerciële zender.

I: Nee

R: Ja, dan had ik het misschien moeten weten inderdaad. Maar ik wist niet dat je dat zo noemde.

I: En als je eh, als je deze informatie nu zo weet, voel je je dan als Netflix kijker eh, exclusief of bijzonder dat alleen jij toegang hebt tot zo'n serie?

R: Nou exclusief of bijzonder als kijker, nee, dat vind ik wel hele grote woorden, als ik nou eerlijk ben. Exclusief of bijzonder; ik denk wel dat dat, nu ik dit weet eh dat dat bijvoorbeeld voor mij een reden zou kunnen zijn om tegen andere te zeggen, joh, bijvoorbeeld he, House of Cards is zo'n goede serie die moet je zien en dan he moet je Netflix nemen. Ik zou het dan eh eh, hoe noem je dat, gaan aanprijzen bij anderen.

I: Ja.

R: Zo van zo je kan alleen maar die series bij hen zien en ze zijn hartstikke goed en gebruikersvriendelijk en ik zal mijn enthousiasme wat meer bij andere over Netflix overbrengen. Maar ik voel me niet bijzonder of zo, nee. Want iedereen kan en heeft uiteindelijk toegang wanneer je een abonnement neemt.

I: Nee eh iets anders wat Netflix ook doet, ze maken niet alleen zelf series dus maar wat ze ook doen is, in tegenstelling tot televisie, is er niet elke week een aflevering maar zetten ze in een keer een heel seizoen online. Wat vind jij daarvan?

R: Dat is ongelooflijk prettig. Want een van de nadelen van de televisie, van het volgen vaneen serie op televisie is dat je een hele week dus weer moet wachten.

I: Ja

R: Eh vaak denk je, maar misschien heeft dat met de leeftijd te maken, maar vaak denk je, als je de hele week hebt gewacht, oh hoe was het ook alweer de laatste keer? Sommige dingen, sommige delen ben je dan alweer een beetje kwijt en het is zo dat bijvoorbeeld eh stel eh op eh, ik noem maar wat op maandag volg ik Grey's Anatomy op Net 5 maar op dat zelfde tijdstip begon nu op maandag Game of Thrones op HBO. Nou dan heb je toch een probleem. En je kan niet allebei opnemen dus dan ben je verplicht om thuis te blijven. Dat doe je natuurlijk niet. En dat is het voordeel van Netflix. Je kan kijken wanneer je wilt en als een serie spannend is kun je ook lekker blijven kijken en heb je een week, zeg je he, nu heb ik he, de keus is volledig aan jou, er word je niets opgelegd. En dat vind ik juist heel erg prettig.

I: En je vindt dus niet dat Netflix je daardoor dwingt eh om meer te kijken?

R, Nee, nee, nee, ook daar ben je vrij in. Mensen zijn wezens die over zichzelf kunnen nadenken en niemand dwingt mij. Ik beslis zelf wanneer ik kijk en hoe lang ik kijk als ik daar tijd voor heb en waar ik kijk.

I: Ja. En kijk je dan wel eens meerdere aflevering achter elkaar of maak je daar eigenlijk nooit gebruik van?

R: Eh, soms als het heel spannend is eh twee afleveringen achter elkaar. Dat komt wel voor ja, ja dat komt wel voor.

I: En waarom eh, en waarom nooit meer?

R: Waarom nooit meer? Nou omdat, dat heeft eigenlijk hele praktische redenen. Omdat, overdag kijken wij sowieso nooit televisie eh dus ook geen films of series, nooit. We beginnen eigenlijk pas in de avond met televisie kijken. Dus als je eerst naar je normale programma's kijkt; dus naar het journaal en nog wat anders en je begint dan om half negen met het opstarten van je serie en een aflevering duurt al snel drie kwartier eh, nou als je er dan twee achter elkaar hebt gekeken dan loopt het al snel naar half elf, elf uur en dan vind ik dat ik wel genoeg televisie heb gekeken voor die dag.

I: Ja, en als ik het zo hoor vind je Netflix hetzelfde als televisie kijken? Dat ervaar je als hetzelfde?

R: Nee, dat ervaar ik niet als hetzelfde. Nee, misschien omdat ik het zie via de televisie maar ik ervaar het niet als hetzelfde. Want bij Netflix ben ik geheel vrij in mijn keuze. En televisie krijg ik opgelegd. Ik zie in mijn Microgids staan wat er die avond is. En en het mooie van eh, en iedereen weet het, ik denk dat iedereen mij hartstikke gelijk geeft, de zomermaanden is natuurlijk een ramp. De programmering van de televisie en dan is Netflix natuurlijk een enorme uitkomst dat ik gewoon kan kijken; nou oke er is niks of er is weer eens een herhaling, welke keuze zal ik dan maken uit het assortiment van Netflix.

I: Ja, je zei al je kijkt televisie. Kijk je Netflix op televisie:

R: Ja, ja, ik kijk altijd op televisie ja.

I: En wist je dat je Netflix ook op andere manieren kunt kijken?

R: Ja, ik wist, ik kan Netflix natuurlijk ook op mijn computer kijken uiteraard. Maar dat doe ik nooit.

I: Oke maar wist je dat je het ook op een Ipad of telefoon kan kijken?

R: Ja uiteraard want daar heb ik ook internet maar dat zou niet bij mij opkomen om dat te doen.

I: Waarom niet?

R: Omdat ik het scherm veel te klein vind.

I: Ja, precies. En je hebt het liefst een groot scherm?

R: Ja, een groot scherm ja, dat klopt.

I: En dan even wat meer, wat dieper in op films en series die je ziet op Netflix. Netflix die eh probeert ook films en series, het aanbod, een beetje op jouw persoonlijke smaak af te stemmen. Merk je dit ook?

R: Eh, ja uiteraard merk ik dat want eh het aanbod past ook wel bij wat ik heb aangegeven eh van wat ik leuk vind.

I: Ja?

R: Ja.

I: En eh, is het nou ook zo, Netflix vraagt aan het einde van een serie of film om ook even een eh beoordeling mee te geven. Doe je dat ook?

R: Eh, eigenlijk gaat dat twee kanten op. Eh, het is best wel raar. Zeg maar als ik razend enthousiast ben of als ik het helemaal niks vind.

I: Ja.

R: Snap je? Dus alles wat daar tussenin zit dus wat ik eigenlijk; waar ik geen mening over heb, neutraal over ben, doe ik het helemaal niet. Maar zie ik nu iets wat ik helemaal geweldig vind dan heb ik ook wel meer de behoefte om dat te delen en een waardering te geven.

I: Ja precies.

I: En vind je het prettig dat het aanbod wat meer persoonlijker is?

R: Ja, want anders zie je door de bomen het bos niet meer denk ik als je alles voorgeschoteld krijgt. Want er is natuurlijk zo ongelooflijk veel. Dit is echt op mijn smaak afgestemd.

I: Maar vind je dan nog wel dat je zelf de vrijheid hebt om te kiezen wat je wilt kijken?

R: Eh ja ik vind wel dat ik die vrijheid heb ja. Want jij bedoelt omdat het afgestemd is op; stel dat mijn smaak is veranderd?

I: Nou als ik nou bijvoorbeeld, bijvoorbeeld je hebt een boek met duizend bladzijden en ik haal daar twee hoofdstukken uit waarvan ik zeg, die vind jij leuk dan dwing ik jou om eigenlijk maar twee hoofdstukjes te kijken terwijl het boek veel meer hoofdstukjes heeft.

R: Ja dat klopt maar dat heb ik zelf aangegeven aan het begin. Daar hebben zij mij niet toe gedwongen. Dat heb ik zelf bepaald. Daar heb ik zelf een stem in gehad.

I: Dus je hebt niet het idee dat je gedwongen wordt om bepaalde type films en series te kijken?

R: Nee, absoluut niet.

I: En heb je nou het idee dat als je Netflix gebruikt dat je je tijd efficiënter kan indelen?

R: Ja, daar gaf ik toch net al een voorbeeld van? Dat voorbeeld van die maandagavond. Dan denk ik nou oke. Dan zijn er ineens een paar programma's die je allebei wilt zien en dan ben je eigenlijk verplicht om op maandagavond thuis te blijven. En dan heb ik het over reguliere televisie. Eigenlijk verplichten ze je, nou ja verplichten verplichten, maar als je die serie nou heel graag wilt volgen of die film wilt zien dat moet je dus thuis blijven. Want je kan niet twee dingen tegelijk opnemen of nee dat kan nu eenmaal niet. En juist bij Netflix is het zo, dat je elk moment, wanneer jij dat wilt, kan gaan kijken. Ik bedoel als ik op maandagavond andere dingen te doen heb dan kan ik niet kijken maar heb ik op dinsdagavond bijvoorbeeld wel tijd en zin.

I: Maar in welk opzicht verschilt Netflix dan van interactieve televisie waarbij je bepaalde programma's kan opnemen en kan kiezen wanneer jij het kijkt?

R: Interactieve televisie, bijvoorbeeld bij UPC, kun je 24 uur kijken he, anders is het weg.

I: Ja, ook als je het hebt opgenomen?

R: Eh, ook dat is maar heel beperkt. Op de mediabox kun je maar voor 100% opnemen en als die vol zit zit hij vol. Dus ze verplichten je eigenlijk op een gegeven moment naar bepaalde programma's te kijken en van je schijf te halen want op een gegeven moment loopt hij gewoon vol, loopt hij gewoon over.

I: Ja precies.

R: En ik heb ook wel een paar keer meegemaakt, en dat vond ik helemaal verschrikkelijk, dat ik best wel mooie dingen had opgenomen en dat mijn mediabox kapot ging. Alles kwijt.

I: Ja, dus dan kan je het helemaal niet meer terug zien?

R: Nee, dan kun je helemaal niet meer terug kijken.

I; Nee, oke. Eh, we gaan naar het laatste stuk van dit interview. Dus we lopen tegen het einde aan. Dan zou ik je wat meer willen vragen over eh, heb jij het gevoel dat je lid bent van een bepaalde community? Zie je jezelf echt als een Netflixgebruiker?

R: Eh ik zie mezelf wel als een Netflixgebruiker maar ik zie mezelf niet als lid van een bepaalde community, nee. Absoluut niet.

I: Waarom dan niet?

R: Ja, ik denk dat als je jezelf lid wil voelen van een bepaalde community dan moet je ook weten wie de andere leden zijn. En dan kun je misschien

een soort wij-gevoel krijgen met die andere leden. Maar die andere leden zijn voor mij anoniem dus daar heb ik geen wij-gevoel mee.

I: Nee maar je zoekt dus ook, als ik het goed begrijp, niet, geen contact met andere Netflixgebruikers?

R: Hoe zou ik dat moeten doen?

I: Nou bijvoorbeeld eh. Nee, laat ik een andere vraag stellen. Praat je wel eens met andere mensen over televisieprogramma's?

R: Ja, ja regelmatig.

I: En praat je ook wel eens met andere mensen over Netflix?

R: eh eh, ja. In die zin van eh, als zij zeggen joh, als ik ergens enthousiast over ben, joh ik heb die serie gezien, hartstikke goed, bijvoorbeeld House of Cards en dat zij dan zeggen he waar dan? Waar kan je dat op televisie zien dan zeg ik wel dat kan je alleen op Netflix zien. Maar het is niet zo dat ik aan mensen vraag: goh heb jij Netflix en dat geeft ons dan een wij-gevoel.

I: Nee. Maar als ik bijvoorbeeld zeg. Een vrouw die de Linda leest die vindt zichzelf, die is een typische Linda lezeres. Daar is wel een type voor. Vind jij jezelf dan een type Netflixgebruiker?

R: Nou als jij mij kan vertellen wat een typische Netflixgebruiker is dan kan ik jou vertellen of ik daar bij pas.

I: Maar als je dat zelf zou moeten bedenken wat een typische Netflixgebruiker is?

R: Nee, nee dan denk ik, nee. Misschien iemand die heel veel series en films kijkt. Eh, eh ik begrijp ook dat er steeds minder mensen normale televisie kijken. Dus misschien is dat een typische Netflixgebruiker. Iemand die helemaal geen normale televisie meer kijkt. Maar dat gaat dan, in mijn geval, niet op.

I: Nee en eh als je het over Netflix hebt met andere heb je het dan alleen maar over de films of series of heb je het ook echt over Netflix zelf. Dan bedoel ik niet je kunt dat kijken op Netflix maar ook wat je van Netflix vindt en over eh de eh het aanbod en eh

R: Gebruikersgemak?

I: Gebruikersgemak en dat soort aspecten.

R: Nou, daar heb ik het eigenlijk alleen maar over als mensen er echt ook naar vragen. Hoe zit dan dan? Is het iets voor mij? Is het ingewikkeld in gebruik. Dan ga ik er wat nader op in. Nee. Het is helemaal niet ingewikkeld, zelfs ik kan het maar niet, dat ik uit mijzelf enthousiast ga vertellen op een verjaardag hoe geweldig ik Netflix vind.

I: Nee, en als je Netflix kijkt? Je zei dat je het samen met je man kijkt. Klopt dat?

R: Ja.

I: Kijk je altijd samen of kijk je ook weleens alleen of met andere?

R: Ik kijk ook wel eens alleen. Ja, ja mijn man heeft best wel veel eh, soms best wel veel activiteiten 's avonds en dan ben ik alleen en dan kijk ik is er wat anders op televisie? Nou niet en dan oke, kijken of er een serietje is waarvan ik weet dat hij het toch niks vindt enne

I: Ja, want is het dan zo, als jullie samen kijken wie bepaalt er dan wat er wordt gekeken? Beslissen jullie dat samen of beslist jij dat?

R: Als ik nou heel eerlijk ben dan beslis ik dat.

I: En hij kijkt mee?

R: Hij kijkt mee. Maar ik moet er wel bij zeggen, want dit klinkt nou heel eh, dat ik daarbij wel rekening hou met zijn smaak. Ik ga niet naar een verschrikkelijke vrouwenserie kijken terwijl ik weet dat hij dat niks vindt. Dan wacht ik, zeg maar, op avonden dat ik weetn dat ik alleen thuis ben.

I: Ja en dan kijk je alleen naar Netflix?

R: Ja dan kijk ik alleen ja.

I: En als jullie samen kijken praten jullie dan over hetgeen dat je ziet of zitten jullie helemaal in je scherm?

R: Nee, dan praten we er wel over.

I: En gaat het gesprek dan over Netflix of over hetgene dat je ziet?

R: Het gaat helemaal nooit over Netflix en gaat echt absoluut alleen maar over wat we zien.

I: En als je alleen kijkt? Praat je dan met andere mensen over Netflix of over wat je kijkt?

R: Eh, als ik alleen kijk? Nee, nee, ja tenzij ik gebeld word 's avonds en iemand vraagt wat ben je aan het doen en ik zeg nou ik zit een serie te kijken. Oh wat voor een serie, nou die en die. Oh op welk net dan vermeld ik natuurlijk wel dat ik op Netflix kijk.

I: Ja maar ben je actief op Facebook of Twitter?

R: Eh ik ben wel, nou ja actief, ik ben een actieve lezer, zeg maar.

I: Maar je zou het kunnen delen op dit soort netwerken maar dat doe je niet?

R: Nee, dat heb ik nog nooit gedaan. Nee.

I: En een smsje of een whatsappje aan andere mensen?

R: Nee, dat heb ik ook nog nooit gedaan.

I: Oke, het is dan alleen toevallig als je gebeld wordt dan deel je het?

R: Eh, ja, het is eigenlijk puur toeval.

I: Je zou dus kunnen zeggen dat als je samen kijkt dat hebben jullie het er wel over van wat je ziet en als je alleen kijkt dan ben je echt een met je scherm? Dan ben je niet afgeleid en zit je in de film of serie? Zou je dat zo kunnen zeggen?

R: Ja, dat zou je wel zo kunnen zeggen.

I: En dat geeft je dan ook ontspanning en entertainment?

R: Ja absoluut

I: Nou dan zijn we bijna aan het einde van dit interview. Dan zou ik aan jou willen vragen is er nog iets dat we niet hebben besproken maar wat je nog wel graag onbder de aandacht zou willen brengen?

R: Nee, nou wat ik eigenlijk als meldde aan je dat ik het een ongelooflijk gebruiksvriendelijk voorwerp, of voorwerp is het natuurlijk niet, programma vind. Ik ben blij dat ik het heb.

I, Oke, dan zou ik je graag willen bedanken voor dit interview en ik vraag je nogmaals, zoals ik aan het begin ook al zei, ga ik dit helemaal uittypen en uiteindelijk ga ik met eh de tekst die dat oplevert, ga ik een analyse doen. Je zal daarin anoniem verschijnen. Ik zou je nogmaals daarom willen vragen of ik dit interview mag gebruiken voor mijn analyse?

R: Ja, dat mag.

I: Nou dan zou ik je graag willen bedanken en deel ik graag met je de resultaten zodra ik klaar ben.

R: Dat zou ik heel leuk vinden ja.

I: Oke, dat gaan we doen.

I: Bedankt.

-/-

Respondent 8

11-3-2014

I: Nou okay, ehh ik zit hier samen met Peter, ehh we zitten hier omdat jij een Netflix gebruiker bent en je mij daarom kan helpen met mijn scriptie. Ehh om te beginnen zal ik even wat meer vertellen waarom we dit precies doen. Ik studeer aan de Erasmus Universiteit en in het kader van mijn studie Media en Business moet ik een scriptie schrijven. Ehh nou die gaat dus over Netflix en gebruikers van Netflix. Nou jij bent een gebruiker van netflix.

R: ja

I: Nou dat is mooi. Ehh voordat we over netflix gaan praten zou ik je allereerst vragen je even voor te stellen, ehh daarnaast stel ik ook een aantal algemene vragen over jouw vrijetijds besteding. Owja, ehh het is nog wel even goed om te weten dat het interview ongeveer tussen de 30 en 45 minuten zal duren en dat je geen foute antwoorden kan geven. Ik bedoel, het geen quiz, niks is fout, zeg gewoon wat er in je opkomt.

R: okay.

I: nou dan kunnen we beginnen. Ow wacht, eerst wil ik je nog vragen is het goed als ik alles dat vandaag gezegd wordt gebruik voor mijn scriptie?

R: ja tuurlijk, geen probleem

I: okay. Nou dan gaan we nu echt beginnen, ehh kan je mij vertellen wie je bent, wat je doet en, nouja gewoon wat meer vertellen over jezelf?

R: ja okay. Nou ik ben Peter, en ik ben 34 jaar oud. Ehh ik heb een klein kind bijna 1 en ehh ja, wat wil je nog meer weten?

I: Woon je samen?

R: Ja, samen met mijn vriendin. Ehh we wonen in Oudenhorn.

I: ok, dankjewel. Nou zoals ik al zei wil ik eerst wat meer weten over jou en wat algemenere zaken voordat we het echt over Netflix gaan hebben. Ehh zou je mij kunnen vertellen hoeveel je televisie kijkt in een normale week?

R: Hoeveel uur?

I: ja bijvoorbeeld

R: ehh, jeetje. Ik denk zeker 5 uur per dag, nouja niet kijken, maar dan staat het aan. Dus dat is dan 35 uur per week ofzo? Uhh zeg ik dat nou goed, 7 dagen, ja ja ik denk 35 uur maar zeker niet meer hoor, pff dat klinkt wel veel als je het zo zegt.

I: dus er zit geen verschil in jouw weekenden?

R: ehh ja, nu je het zegt, dat is er wel. In het weekend staat de televisie denk ik langer aan, soms wel de hele dag. Maar ehh ik zit te kijken dan, hij staat dan meer op de achtergrond aan.

I: Ok. En volg je ook programma's?

R: Ja! Veel voetbal en alles dat met voetbal te maken heeft. Ehh voetbal international, studio voetbal, studio sport, je kent het wel. Dus ja als er een potje op tv is dan zit ik wel te kijken, ja dan tikt het aan, ehh dat is toch al snel 2 uur. Ja dan kom je ook wel aan die 35 uur, misschien wel meer, hmm nee.

I: Okay. Ook andere programma's, zoals series?

R: nee niet echt, ik volg niks als je dat bedoelt. Nee mijn vriendin overigens wel, die kijkt elke avond naar GTST, maar om echt wat te volgen nee, ja uhh ja voetbal dan elk weekend. De eredivisie, maar dat is niet echt een programma. Ja voetbal is niet echt een programma toch?

I: Nee niet echt. Ok precies, ehh dus je gaat nergens echt voor zitten zeg maar?

R: nee, ja voetbal! hahaha

I: ja duidelijk, haha. Ok bedankt. Ehh en netflix? Hoe vaak gebruik je dat op wekelijkse basis?

R: Ehh, ja meestal als er niks op tv is, of ehh of als vrienden langskomen. Maar ook niet wekelijks ofzo, nee. Ehh, ik denk een paar keer per maand, als vrienden komen kijk ik zo een filmpje. Ja.

I: je kijkt altijd met vrienden dus?

R: Nee ook wel eens alleen hoor of met mn vriendin, al houdt zij niet zo van films, dus ja, vaker met vrienden dan, maar ik vind een film kijken wel het leukst om dat samen met iemand anders te doen, ja. Nee alleen neem ik daar toch niet zo snel de tijd voor. Met anderen is dat toch anders. Gezellig joh.

I: wanneer kijk je alleen dan?

R: ja als ik me verveel doordeweeks ofzo. Als er niks op tv is en die kleine ligt op bed en mn vriendin zit te werken ofzo. Haha goed verdeeld zo. Ehh Maar ik kijk niet zo snel in mijn eentje een film hoor, ehh ja wat ik zei, met vrienden is toch leuker.

I: En je kijkt alleen films?

R: ja, Amerikaanse series vind ik nooit zo leuk eigenlijk, ik ben daar schijnbaar de enige in hoor, maar ja. Ehh ja staan geen Nederlandse series op toch?

I: nee dat klopt. En ehh als je nou gemiddeld zou moeten zeggen hoeveel uur je kijkt per week?

R: ehh, nouja, dan is het misschien twee uurtjes per week? Een filmpje ofzo? Ja hoewel films duren tegenwoordig steeds langer lijkt het wel, maar niet meer dan een filmpje zeg maar dan. Een gemiddeld filmpje zeg maar.

I: Ok. Bedankt. Ehh ja, ik weet denk ik genoeg van jouw algemene Netflix gebruik per week en hoe jouw kijkgedrag er een beetje uitziet. Ehh ik ga je nu wat meer vragen stellen over netflix. Wat ik al zei, er zijn geen foute antwoorden, misschien denk je af en toe, wat een gekke vraag, maar probeer gewoon te antwoorden wat er als eerste in je opkomt.

R: ok.

I: ehh, over netflix, hoe belangrijk is het voor jou dat het makkelijk in gebruik is?

R: haha ja heel erg. Ik ben eerlijk gezegd niet zo een computerman en dat soort dingen, dus het is wel fijn dat zelfs ik het kan gebruiken. Uhh al moet ik zeggen dat het systeem zo simpel is, dat zelfs ik dat nog wel kan gebruiken hoor.

I: Ok, je ziet dus wel dingen die je makkelijk vindt?

R: ehh ja, zeker, het hele menu, alles gerangschikt op genre. Ja ik kan gewoon snel en makkelijk zien wat ik wil kijken. En je kan gewoon zoeken op van alles, dus ja, dat werkt makkelijk. Nee het is echt simpel, fijn is dat.

I: Ok, ehh een andere vraag. Ik ben benieuwd wat je zegt als ik zeg: netflix helpt mij relaxen, wat zeg jij dan?

R: ehh, ja. Dat denk ik wel, je kijkt toch een filmpje savonds om lekker te ontspannen toch? Ja

I: ja?

R: ja dat denk ik wel, of ja een oorlogsfilm ofzo is misschien nu gelijk heel erg ontspannen ofzo, maar daar kijk ik toch niet naar. Ik vind een lekkere ehh goede komedie echt ideaal, lekker onderuit op de bank en kijken. Of met vrienden een lekkere actiefilm, ja, dan ontspan ik wel.

I: ja dat ok. Een andere stelling dan: ik gebruik netflix als entertainment?

R: ehh, ja, maar is dat niet hetzelfde? Ik bedoel als je ontspannen bent is dat toch wel een beetje entertainment?

I: ja?

R: Ehh ja nou ja ik kijk wel een film voor entertainment, dus dat maakt dan niet zoveel uit of dat op netflix is ofzo.

I: gebruik je daarom dus ook netflix?

R: ja, denk het. Nou ja meer omdat er gewoon altijd wat is wat ik al zei, dus ik hoef me ook nooit te vervelen, er is altijd wel wat dat ik kan kijken. Nee ik vind het echt ideaal hoor. Kijk ehh, als mijn vriendin savonds moet werken kan ik gewoon gelijk een film kijken. Mooi hoor.

I: Ok ehh nou je zei al dat je vaak films kijkt op netflix, maar kijk je ook wel eens series?

R: uhh ja soms. Ik heb Ehh, hoe heet dat nou, ehh california gekeken, maar dat vond ik niet echt wat. Het meest kijk gebruik ik het gewoon voor films, ja kijk ik wel eens hoor en eh ja.

I: ok, waarom ik er naar vraag, ehh heb je wel eens gehoord van Netflix original content?

R: watta

I: Netflix original content.

R: haha nee. En nu ga jij mij natuurlijk uitleggen wat dat is?

I: haha ja. Netflix original content zijn zeg maar series op netflix die ehh zelf worden geproduceerd. Het zijn dus series die je alleen op netflix kunt zien. Wist je dat?

R: nee.

I: Misschien heb je wel ehh wel eens gehoord van een serie die zelf geproduceerd is, house of cards of from dusk till dawn?

R: Uhh nee. Nee wat ik zei, ik kijk toch bijna alleen maar films, en dat california dan een keer geprobeerd. Zijn er ook films misschien die zeg maar zo ehh hetzelfde zijn? Original content zei je he?

I: ja precies. Ehh nee niet dat ik weet. Tot zover nog niet in ieder geval.

R: ow, nouja had gekund toch

I: ja. Ehh Maar zou je je exclusief voelen als er films te zien zijn die alleen op Netflix zijn te zien?

R: dan moeten ze wel goed zijn. Snap je? Zeg maar een film waar iedereen het dan over hebben, anders maakt het anderen ook niet uit dat ze die niet kunnen zien haha.

I: dus je voelt je per definitie exclusief?

R: nee ja, mijn antwoord blijft hetzelfde. Kijk als alle films die ze zelf maken slecht zijn, dan voel je je niet exclusief toch? Dat is hetzelfde als met een broek ofzo, als je een mooie broek koopt, dan is dat exclusief, maar als die lelijk en exclusief is, dan maakt niemand dat uit. Snap je het nog, haha.

I: ik snap wat je bedoelt. Ehh zijn er nog andere dingen die je zeg maar ehh specifiek fijn vindt aan Netflix? Zoals het aanbod of andere zaken?

R: het aanbod vind ik prima hoor. Ehh nou ja weet je ik zou soms wel eens wat nieuwere films willen zien, die zeg maar ook in de bioscoop zijn, dat lijkt me nou echt ideaal, maar verder vermaak ik me er wel mee.

I: verder nog zaken?

R: ehh ja zoals wat.

I: de navigatie in de menu's bijvoorbeeld?

R: ja wat ik al eerder zei, het is allemaal erg makkelijk. Kijk ik heb vrienden die van alles downloaden, mij lukt dat nooit zonder dat ik gelijk allerlei virussen krijg, haha, dus dit is wel prima. Werkt snel, werkt prima, mooi hoor. Top programma vind ik.

I: precies en de snelheid vind je ook goed?

R: van Netflix zelf? Ja, nee niks over te klagen. Weet je soms hapert die wel eens, maar volgens mij komt dat dan door mijn internetverbinding denk ik. Die is een beetje krakkemikkig.

I: ja precies. ehh en over de films en series he, heb je het gevoel dat alles een beetje op jou smaak is afgestemd?

R: ehh hoe bedoel je dat? Op mijn smaak?

I: ja, dus dat dingen die je zeg maar te zien krijgt allemaal films en series zijn die jij ook leuk vindt?

R: nee niet echt. Of althans. Huh, je kiest toch zelf wat je gaat kijken toch? Ja ik snap wel wat je bedoelt, dat als ik zoek op genre dat ik allemaal thrillers zie, bedoel je dat?

I: ja dat is iets, ehh maar ik bedoel ook dat als je iets hebt gekeken, bijvoorbeeld een thriller, dat Netflix je dan allerlei suggesties doet die daarop aansluiten. Snap je dan wat ik zeg?

R: ja ik snap je wel, maar bij mij niet hoor. Althans ik zie dat niet. Ik zoek gewoon een film die ik wil kijken via zoeken of genre. Dan kijk ik gewoon naar die plaatjes en kijk ik een beetje naar de acteurs enzo.

I: precies. Ehh en beoordeel je films wel eens nadat je ze hebt gekeken?

R: nee. Wist ook niet dat dat kon hoor. Ehh Nee, ik kijk gewoon en als die klaar is dan sluit ik het programma ook weer. Wat heb ik daar heb ik daar aan dan? Om een lijstje bij te houden ofzo met mijn beoordelingen?

I: ok, nou ja dat is dus waar we het net over hadden, dat Netflix zeg maar alles een beetje op jou smaak kan afstemmen.

R: ow zo, nee niet nodig.

I: ok. ehh wat vind je van het aanbod op Netflix?

R: ja prima, wat ik al eerder zei, ik zou wel wat nieuwe films willen zien. Het zijn toch vaak films die al een tijdje uit de bioscoop zijn.

I: ja dat zei je ja, ehh waar ik naartoe wil, ehh, voel je je niet gedwongen dingen te kijken? Er is toch maar een beperkt aanbod, dus je kunt niet echt zelf kiezen?

R: jawel. Nee echt niet. Niemand dwingt mij iets te kijken. Kijk dan kan je ook zeggen dat een dvd winkel je dwingt iets te kijken omdat sommige films er wel zijn en sommige films er niet zijn. Ehh en in een supermarkt ook. Nee, ik kies zelf, en als ik het niet wil dan kijk ik het niet. Simpel.

I: precies. Ok. Ehh hoe kijk je eigenlijk naar netflix?

R: alleen via de computer en als vrienden komen via de televisie. Een vriend neemt dan een kabeltje mee en dan sluiten we de computer aan op de tv, ideaal.

I: En een ipad of telefoon?

R: ik heb geen ipad. En ehh een telefoon, pff ehh nee ik ga niet een film op zo'n klein scherm zitten kijken. Ik vind een youtube filmpje op mn telefoon eigenlijk al vervelend.

I: Zie je verbeterpunten?

R: ehh in hoe je kan kijken bedoel je?

I: ja

R: ehh, ja het zou wel fijn zijn als het gewoon een kanaal is op je televisie, snap je? Dat je niet met kabels in de weer moet enzo. Misschien een idee? Of is dat er al?

I: nee niet dat ik weet. Goede suggestie inderdaad. Ehh wat anders, ehh heb jij het idee dat je door netflix je tijd efficiënter kunt indelen?

R: hoe bedoel je?

I: nou ehh, je bent zeg maar niet gebonden aan vaste programmeringen, dus je kan echt bepalen wanneer jij kan kijken.

R: mja, nee. Kijk ik kijk toch alleen wanneer ik vrije tijd heb, en of ik dan de tv aanzet of dat ik een film op netflix kijk maakt voor mij echt geen verschil ofzo.

I: precies, okay. Ehh voel jij je eigenlijk wel echt een Netflix gebruiker?

R: ehh, nou ik voel me bijvoorbeeld meer een voetbalsupporter dan een netflix gebruiker, nee. Nee het is niet zo dat ik echt mezelf zou indelen bij de netflix gebruikers van deze wereld.

I: wat is voor jou een typische netflix gebruiker dan?

R: ehh, iemand die internet heeft en geld heeft voor een abonnement, ehh en van films houdt. Ja zoiets?

I: precies. Okay, ehh heb je dan wel bijvoorbeeld het idee dat jij onderdeel uitmaakt van een netflix community ?

R: huh?

I: ja zoals je net zegt. Ehh ik ben meer een voetbalsupporter toch? Nou dan behoor je misschien wel een voetbalsupporter community, ehh ik weet niet of je ook voor een bepaalde club bent ofzo, maar dat zou je ook bij netflix kunnen hebben?

R: nee. Niet dat ik weet. Ja kijk mijn vrienden kijken netflix en mijn vriendin dan af en toe maar of wij dan samen een community zijn? Nee dat gevoel heb ik nou niet echt.

I: Precies, maar je hebt dus niet dat ehh gevoel met vrienden? Dus dat je omdat je samen kijkt je zeg maar een soort groep vormt?

R: nee.

I: vind je met anderen kijken leuker dan alleen?

R: ehh goede vraag. Ehh Dat maakt me eigenlijk niet zo heel veel uit trouwens, ehh ik denk dat ik samen leuker vind, dat is toch gezelliger. Ja, het is dat je het vraagt zeg, ja kijk ik kijk toch meestal wel samen met iemand anders, dus ja.

I: waarom dan?

R: nouja, met andere mensen is het toch leuker om wat te kijken toch? Of kijk jij liever helemaal alleen? Nou ja, weet je wat ik wel vind, alleen is het wel lekker rustig, ik vind het echt mega irritant als er ook wordt

gepraat tijdens het kijken, ja. Ik ben. Kijk ik vind gewoon wel dat als je iets kijkt je gewoon je mond moet houden.

I: jij praat dus niet tijdens het kijken?

R: nee, ik heb daar echt een hekel aan

I: precies

R: nee wat ik zei, je moet gewoon je mond houden als je kijkt. Luister, dat vind jij toch ook irritant? Ik bedoel, ik wil gewoon de film volgen, anders dan ga ik wel wat anders doen.

I: Je stuurt dus ook niks met je telefoon tijdens het kijken?

R: hahah nee, dat vind ik nog erger. Mond houden en telefoon weg, haha. Film kijken is film kijken wat mij betreft.

I: en deel je wel eens wat op Facebook of Twitter?

R: nee, die behoefte snap ik sowieso niet zo goed van mensen om maar alles te delen met elkaar, serieus. Waarom moeten mensen alles online zetten wat ze doen, dat deden ze vroeger toch ook niet, toch? Kijk als ik een film kijk, dan vertel ik het het collega's de volgende dag wel, dat hoeft van mij niet op Facebook nee.

I: wist je dat je heel makkelijk kon delen via facebook en twitter?

R: dat bepaal je gewoon zelf toch? OF je bedoelt via Netflix zelf?

I: ja

R: ow dat zal ongetwijfeld. Nou goed, ik doe dat niet.

I: ja precies. Ehh wat anders, zou ik voor jou kunnen zeggen dat als je kijkt dat je echt helemaal in je scherm zit?

R: nou, ja dat denk ik wel. Als ik een film kijk dan kijk ik ook echt een film en ga ik niet andere dingen doen, praten, smsen, je weet wel. Dus ja, zeker ook als het spannend is weet je wel, dan zit je er wel lekker in ja.

I: Ok. Ehhh wat anders, ehh maar dus op werk praat je wel over films?

R: op werk, op de voetbal, weet je, gewoon, ehh je praat natuurlijk altijd wel met anderen over wat je gezien hebt, op verjaardagen, ja het is toch een makkelijk gepraatsonderwerp.

I: Helpt Netflix jou dus met een gespreksonderwerp?

R: uhh nou dat zou ik niet zeggen, ik snap je vraag wel hoor, maar het is niet zo dat dit nou komt door Netflix ofzo nee. Ja die films misschien,

maar ook zonder dat ik een film heb gezien maak ik wel een praatje hoor, daar heb ik geen film voor nodig.

I: precies, maar ehh praat je dan over netflix als je praat met anderen of gaat het dan alleen over de film?

R: uhh nou het gaat niet over hoe Netflix werkt ofzo nee, wel echt over de film, maar als iemand aan me vraagt hoe ik dat dan gezien heb dan vertel ik wel dat het via Netflix was ja.

I: ja duidelijk. Ehhh nou ik heb eigenlijk geen vragen meer. ehh, is er nog iets dat je nog wil zeggen, iets over waar we het nog niet over hebben gehad?

R: ehh nee, duidelijk allemaal.

I: precies. Ok. Nou bedankt, ehh dan ga ik afsluiten en zou ik je nog een keer willen vragen of ehh ik alles dat we vandaag hebben besproken mag gebruiken in mijn scriptie?

R: ja prima.

I: ok.

R: dat was het al?

I: ja!

-/-

Respondent 9

14-3-2014

I: Nou ik zit met Arwin, uhh even voor de duidelijkheid wij gaan vandaag een interview doen voor mijn master thesis. Dat hebben we al besproken. Toch ga ik eventjes voor jou uitleggen wat precies de bedoeling is en waarom we dit doen. Nou dit is een interview in het kader van mijn master aan de Erasmus Universiteit en daarvoor moet ik 10 interviews afnemen met Netflix gebruikers, nou daar ben jij er eentje van. Dit interview zal dus ook voornamelijk over Netflix gaan. Ehh wat goed om te weten is dat het interview ongeveer 30 tot 45 minuten zal duren, zoals je ziet neem ik alles op, dat doe ik omdat ik het later nog allemaal ga uitschrijven. Ehh daarmee ga ik dan vervolgens een analyse doen en hopelijk dan ook een mooi verslag schrijven. Nou voordat we beginnen zou ik aan jou willen vragen of alles dat we vandaag zeggen of ik dat mag gebruiken voor die analyse?

R: ja dat is goed

I: ok. Dat is mooi. Nou ehh zoals ik al zei we gaan het voornamelijk over Netflix hebben, ehh maar toch wil ik eerst wat algemene vragen stellen. Ehh ja owja ik denk dat het nog goed is om te zeggen dat er geen foute antwoorden zijn, probeer gewoon zo vrijuit mogelijk te antwoorden, en ehh mocht ik je onderbreken geef het dan gewoon aan, zeker als je nog wat wilde zeggen. Soms zal ik ook een beetje doorvragen, ehh dat doe ik omdat ik dan wat meer te weten wil komen. Ok. Ehh ik denk dat we kunnen beginnen, ehh zou je jezelf eerst even kunnen voorstellen?

R: ja dat is goed, ik ben Arwin, 27 jaar, en woon in Rotterdam. Ik doe momenteel een bachelor civiele techniek, ehh ik moet nog 1 vak en dan ben ik klaar. Ehh daarnaast werk ik bij een verhuisbedrijf, ben ik gek op films en ehh ja

I: ok, en woon je alleen?

R: ja

I: ok nou bedankt. Uhh zoals ik al zei begin ik eerst met wat algemene vragen, voordat we het meer over Netflix gaan hebben. Ehh hoeveeek in de week kijk je televisie?

R: in uren?

I: ja wat jij wil

R: ehh nou ik denk wel 2 tot 4 uur per dag, maar echt kijke, hmm hooguit een half uur denk ik, het staat meestal een beetje aan op de achtergrond eerlijk gezegd, tijdens het eten enzo.

I: en verschilt dat dan ook in het weekend of is het dan hetzelfde?

R: ja gek genoeg kijk ik in het weekend eigenlijk nooit naar programma's maar wel vaak op zondag live naar het voetballen. Dus ja, dan zit je toch al snel 4 uur voetbal te kijken. Dus ja dat is dan eigenlijk nog meer ja. Hoewel ik dat ook niet altijd intensief zit te volgen hoor, dat is echt ook zoiets dat heerlijk op de achtergrond is weet je wel, en als er dan gescoord is kijk je even op, of als je de commentator hoort schreeuwen ofzo.

I: okay, ja. Ehh en Netflix? Hoe vaak gebruik je dat?

R: ja best wel veel. Ehh ik kijk veel series en ook veel films op Netflix, ehh vaak savonds als er niks op televisie is, ja, ik denk zeker een uur per dag. Meestal een serietje voor het slapen gaan .

I: ok dankjewel, ehh ik heb nu een beetje een duidelijk beeld van jouw mediagebruik, uhh ik ga nu iets dieper in op Netflix zoals ik al had gezegd. Ehh mijn eerste vraag, Vind je Netflix makkelijk in gebruik?

I: ja heel makkelijk, ehh je logt in en je klikt en je kan kijken. Nee het is niet moeilijk, ik denk dat zed at erg goed doen, ehh op die manier zetten ze het echt neer voor een zo breed mogelijk publiek, ehh iedereen kan het gebruiken zolang je een abonnement hebt.

I: vind je de manier waarop je het aanbod te zien krijgt makkelijk?

R: jazeker. Ehh ik ben heel erg visueel ingesteld, ehh dus met die grote afbeeldingen is het net als met een boek, je wordt echt getrokken door de kaft van de film zeg maar.

I: de plaatjes bedoel je?

R: jai k vind sowieso filmposters altijd heel erg gaaf dus ja daar ga je toch op af, en je ziet het gelijk in een groot overzicht, nee dat is beter dan een lijst met tekst, dan kijk je toch snel over een titel heen denk ik. Dit geeft je meteen een idee.

I: heb je het idee dat je het daardoor vaker gebruikt?

R: omdat het makkelijk is?

I: ja

R; haha nou onbewust misschien wel denk ik ja. Kijk zo werkt dat toch met dingen die makkelijk zijn, je grijpt toch terug naar dingen die je geen moeite kosten, dus dat zal nu ook wel zo zijn ja.

I: ja precies

R: ja kijk als het moeilijk is dan laat je het toch sneller links liggen denk ik. Ik ben bijvoorbeeld me ook aan het verdiepen in fotografie, en

daarvoor gebruik ik ook photoshop, maar dat is gewoon lastig, en daardoor gebruik ik het ook minder.

I: vind je dat het snel werkt?

R: ja dat hangt af van je internetverbinding denk ik, maar bij mij werkt het allemaal prima. Maar ik betaal dan ook 50 euro per maand aan UPC.

I; en de navigatie in de menu's werkt ook allemaal makkelijk?

R: ja, nee dat is hetzelfde als wat ik net al zei, het kost allemaal geen moeite en spreekt allemaal erg voor zich.

I: uhh je zei net al dat je films en series kijkt, heb je ook een voorkeur?

R: nou ja de laatste tijd kijk ik wel erg veel series moet ik zeggen, eh dat vind ik toch wel fijn, je kan lekker blijven doorkijken zeg maar, maar ook wel eens een film hoor, hangt ook een beetje af van de stemming.

I: ja?

R: jai k bedoel je hebt niet altijd zin in een film, ik vind een serie wel makkelijker.

I: ja precies. En zoek je dan ook specifieke titels op?

R: ehh niet altijd, meestal wel, meestal gewoon een aanrader van een vriend ofzo, of wat me vriendin wil kijken, ja dat hangt echt af van wat ik kijk. Soms kijk ik ook wel eens een suggestie van Netflix.

I: ja?

R: jawel, dat is best goed hoor, serieus, ik heb daar laastst een documentaire zitten kijken over orca's in gevangenschap, nou die was echt steengoed.

I: dat vind je dus wel fijn?

R: dat ze suggesties doen?

I: ja?

R: ow zeker, ehh op amazon doen ze dat toch ook, dat als je daar dan op een film staat dan zie je ook welke andere films daar op lijken, dat vind ik echt ideal maak ik echt supervaak gebruik van, Zo heb ik wel eens een paar boeken besteld gewoon op de gok.

I: wist je ook dat het aanbod is gepersonaliseerd?

R: In Netflix bedoel je?

I: ja

R: ja, net zoals ik al zei, ehhe amazone doet dat ook en ehhe ja Netflix dus ook, nee ik vind dat wel prima. Het maakt mij niet zoveel uit. Zoals ik al zei ik maak er ook echt wel gebruik van.

I: gebruik je het daardoor meer?

R: weet ik niet, maar ik vind het wel een service, het is echt iets dat bij zo'n dienst past vind ik.

IL: ehhe je zei net dat het echt afhangt van je stemming, kies je dus ook echt bewust voor sommige films of series?

R: ja, zoals ik zei een serie kijkt toch wat makkelijker weg dan een film, bij een film zit je toch al snel 2 uur te kijken.

I: als ik zeg, Netflix helpt mij ontspannen?

R: eens. Ja nee dat denk ik wel ja

I: en als ik zeg: Netflix kijk ik voor entertainment?

R: ja dat sowieso, ontspannen entertainment, nee het is niet dat je het journal aan het kijken bent, ik kijk het wel echt even om te ontspannen voor het slapen gaan.

I; maar is het hetzelfde dan? Relaxen en entertainment?

R: ehhe nee het is niet per definitie hetzelfde maar het is wel echt ehhe het hangt heel erg met elkaar samen, je kijkt iets van entertainment om te ontspannen, dus ja.

I: over series, een andere vraag, ken je Netflix original content?

R: house of cards bedoel je?

I: ja?

R: ja, daar heb ik 2 seizoenen van gezien, ehhe dat zijn ze volgens mij allemaal toch?

I: wist je dat dat Netflix original content is?

R: ja alleen door Netflix geproduceerd bedoel je?

I: ja

R: ja dat wist ik, daar maken ze ook veel reclame mee, ehhe met andere series ook die original content zijn. Ehhe die reclame zegt dan op het einde alleen op Netflix. Zijn er best veel volgens mij. Fargo sowieso ook, dat is nu die nieuwe, ehhe ja nouja sowieso house of cards.

I: en voel jij je daardoor exclusief?

R: Exclusief? Nou ja, Netflix is een dienst voor iedereen, maar het is een betaaldienst. Net als voetbal waarvoor je moet betalen, alleen ik kan dat zien, want ik betaal. Dus in zekere mate wel denk ik ja. Ja niemand anders kan het zien toch?

I: maar Netflix wordt daardoor dus wel waardevoller voor jou?

R: ja dat denk ik wel, ik vind het echt superslim van ze dat ze dit doen, het is echt iets dat volgens mij alleen zij ook doen.

I: kijk je daarom ook meer?

R: ehh meer weet ik niet. Kijk ik heb wel 2 weken lang elke dag die serie gekeken, dus ja, nouja misschien wel dus, maar dat voel je niet bewust zo.

I: heb jij eigenlijk het idee je in Netflix de controle hebt?

R: over de knoppen?

I: ja over wat je wil kijken?

R: nouja, ik ben natuurlijk wel afhankelijk van wat Netflix mij biedt, maar verder belis ik natuurlijk zelf wat ik wil kijken.

I: dus je voelt je niet gedwongen dingen te kijken?

R: nee

I: maar je zegt weldat je afhankelijk bent van Netflix?

R: ja maar dat is toch niet hetzelfde als dat je ze dwingen? In een supermarkt ben je toch ook afhankelijk van welk vlees ze aanbieden, uiteindelijk beslis ik zelf of ik kip of biefstuk eet dat doet de supermarkt niet voor mij hoor.

I; ehh precies. Ok een andere vraag. Ehh je zei net al dat je house of cards in 2 weken hebt gekeken, iets dat Netflix doet is dat het een serie in een keer upload.

R: ja

I: voel je je daardoor dan gedwongen?

R: niet gedwongen maar haha het helpt niet echt mee nee. Daardoor ga je wel meer kijken, want je kan verder en je wil toch weten hoe het verder gaat.

I: hoe kijk je eigenlijk naar Netflix?

R: vaak via mijn computer maar soms sluit ik het ook wel eens aan om mijn tv als ik samen met mn vriendin kijk.

I; nooit via een ipad?

R: ehh nee die heb ik niet

I: een telefoon?

R: nee, ik heb die app wel gedownload maar dat vind ik niks, werkt allemaal prima hoor maar je gaat toch niet echt een film zitten kijken op een telefoonscherm.

I: ook niet als je in de trein zit ofzo?

R: nee daar gaat heel me bundel dan. Nee ik kijk eigenlijk bijna alleen maar als ik thuisben.

I: kijk je dan ook vaak samen met je vriendin? Zoiets zei je net klopt dat?

R: ija dat klopt, ehh ik denk 70-30. Meestal samen en soms alleen, alleen kijk ik vaak van die dingen die me vriendin niet wil zien, zoals een documentaire over de financiële crisis ofzo, haar boeit dat niet zoveel, ik vind dat altijd wel interessant.

I: als je samen kijkt he praat je dan met elkaar?

R: over wat we zien wel ja, nee je discussiert toch over wie het gedaan heeft of wat je denkt dat er gaat gebeuren, dat soort dingen wel ja. Jazeker.

I: nooit over Netflix?

R: ehheh, nou soms zeg ik wel eens tegen mn vriendin dat ik bepaalde dingen echt goed vind werken en dan laat ik dat even zien en daar heb je het dan over, maar niet als we iets kijken nee

I: wat laat je dan zien?

R: nou bijvoorbeeld als je op pause zet dan komt er even wat informatieve in beeld over de aflevering, dat vind ik wel mooi

I: ja precies. Ok. Enne over de sms of whatsapp?

R: nee niet tijdens het kijken. Ja of iemand moet aan me vragen wat ik aan het doen ben ik en kijk toevallig op mn telefoon ofzo.

I: daarna wel? Ik bedoel na het kijken?

R: ja dan wel, zeker als het een goede film of serie is dan heb ik daar wel contact over met anderen mensen.

I: en alleen via whatsapp en sms?

R: nee ook wel eens gewoon als je iemand ziet maar je vroeg of ik het via de whatsapp deed.

I: ja precies

I: en praat je dan ook over Netflix?

R: ehh wat ik al zei ik praat niet over Netflix echt expliciet, maar wel wat ik gezien heb op Netflix. Ehh gewoon net als dat je dat doet bij iets dat je op televisie hebt gezien vertel je dan over de film of serie die je hebt gekeken.

I: dus je praat nooit over Netflix zelf?

R: ehh nou wat ik net zei en misschien alleen als ik vertel over House of Cards en iemand aan me vraagt waar je dat kan kijken. Dan vertel ik er wel bij dat je dat alleen kan kijken via Netflix.

I: ehh andere vraag, als je samen kijkt he, beslis je dan samen wat je gaat kijken?

R: ja. Hoewel ik heb daar wel een grote stem in ja, ehh ja kijk uiteindelijk bepaald je toch samen, maar ik verdiep me gewoon veel in series en mijn vriendin vind het dan ook wel best dat ik beslis.

I: kijk je eigenlijk wel eens met vrienden?

R: ehh nee eigenlijk nooit, niet op Netflix althans. Nee

I: als ik nou zeg: Netflix helpt me om in contact te komen met anderen mensen, wat zeg jij dan?

R: nee. Jai k snap wel waar je naartoe wil, want ik praat met anderen over dingen die ik heb gezien op Netflix en op die manier kom je dan in contact, zoeits. Maar nee, het is wel een onderwerp van gesrpek maar niet iets wat ik nodig heb ofzo, nee.

I: hoe bedoel je?

R: nou, ik heb Netflix niet nodig om het eerste contact te zoeken zeg maar.

I: ja ok. Maar ook niet de films en series?

R; nee.

I: ok. Andere stelling: als ik iets kijk op Netflix, dan zit ik helemaal in mijn scherm

R: ehh ja dat heb ik wel ja. Hoewel, het hangt wel af of ik de film goed vind hoor, want als het saai is dan ben je toch snel afgeleid, dan ga je toch anderen dingen doen.

I: Ok. Nou we zijn bijna aan het einde gekomen van het interview, ehh ik ga je nog een paar vragen stellen, ehh je doet het top tot nu toe, dus ja zoals ik zei, nog een paar vragen. Ehh nog een stelling: voel jij je eigenlijk een netflix gebruiker?

R: ja dat denk ik wel ja

I: kan je dat uitleggen?

R: nou ik denk dat ik wel echt een typische Netflix gebruiker ben, ehh ik ben veel met nieuwe media bezig, houd van films en series, ja dat zal toch wel een beetje het profiel zijn

I: Vind je dan ook dat je je lid voelt van een community?

R: van Netflix gebruikers?

I: ja

R: uhhmm, nee niet echt. Nee. Nee het is niet dat ik samen met anderen zeg maar opzoek ofzo, nee.

I: maar je hebt niet het idee dat je echt lid bent van een bepaalde groep mensen?

R: Nee, kijk iedereen kan Netflix gebruiken. Het is net als Internet. Voel jij je lid van een community van Internetters? Nee toch?

I: ja precies. Ok. Ehh deel je eigenlijk wel eens iets op facebook of twitter?

R: ehh ik heb wel twitter maar dat gebruik ik echt nooit, en verder jai k deel wel, maar je bedoelt dingen over Netflix?

R: ja

I; nee eigenlijk nooit

I: Ok, ehh ik ga even spieken op mijn lijstje of ik nog wat ben vergeten te vragen wat ik je wel had willen vragen. Ja, had ik je al gevraagd of Netflix jouw dag efficiënter maakt?

R: nee volgens mij niet

I: en? Is dat zo?

R: hoe bedoel je dat precies?

I: nou ik kan me bijvoorbeeld voorstellen doordat je zelf bepaalt wanneer je gaat kijken en niet afhankelijk bent van bijvoorbeeld een programmagids van de televisie dat je zo je tijd efficiënter in kan delen. Kan je je daarin vinden?

R: nouja, ik bepaald echt helemaal zelf wanneer ik ga kijken. Dus bijvoorbeeld als ik een opdracht moet maken voor school, dan ben ik niet gebonden aan de tijd van een bioscoop ofzo. Ik kan echt gaan kijken als ik klaar ben. Of me dat dan ook efficiënter maakt? Deels denk ik.

I: ok bedankt. Nou dan denk ik dat we aan het einde zijn gekomen, ehh is er nog iets dat jij zou willen vragen dat we niet hebben besproken of dat je nog wil toevoegen?

R: ehh ja, nou dat ik het gewoon erg makkelijk vind en dat ik het nog zeker even ga gebruiken.

I: ok, bedankt. Dan zou ik je nogmaals willen vragen of ik dit allemaal mag gebruiken voor mijn thesis?

R: ja dat is geen probleem

I: ok

-/-

Respondent 10

14-4-2014

I: Nou ik zit hier met Amber. Ik ga een interview doen voor mijn thesis. Uh, Amber even voor de duidelijkheid. Ik ga je eerst even kort vertellen waarom we dit gaan doen en waar dit onderdeel van is. Dan vertel ik je wat meer over de procedure van het interview en wat je er van kan verwachten. Dan vertel ik je wat over de structuur, hoe lang het gaat duren en uh hoe we het gaan aanpakken. Uh, nou we hebben elkaar natuurlijk net al even voorstelt, maar mijn naam is Jurre. Ik studeer aan de Erasmus universiteit. In het kader van mijn theses uh, doe ik deze interviews. Ik schrijf mijn thesis over Netflix gebruikers en hun motieven. Daarvoor doe ik tien interviews en jij bent daar een van. Uiteindelijk schrijf ik alle interviews uit. En uh met dat gene dat mij doe ik uh, ga ik eigenlijk een analyse op los laten. Voor jou is het goed om te weten dat je anoniem in mijn uh thesis komt. Je kan ieder geval vrijuit antwoorden. Het is belangrijk om te weten dat je gewoon moet zeggen wat er in je opkomt. Er zijn zeker geen foute antwoorden. Uh, misschien zijn de vragen wat gek en vraag ik soms wat langer door. Uh, als je dan twijfelt of je weet het antwoord niet dat maakt helemaal niet uit. Ik zal je zeker helpen. Zal af en toe wat voorbeelden geven. Is dat duidelijk?

R: Ja helemaal, super duidelijk.

I: Na het is ieder geval ook uh een vraag je even voor af, dat doe ik bij iedereen. Heb ik van jou toestemming om uh alles wat je zegt uh te gebruiken voor mijn thesis

R: Ja helemaal

I: Dat is ook goed om te weten. We gaan uh, het zal ongeveer een half uur tot driekwartier maximaal duren. Uh, begin even met een introductie van jou. Waarin je even wat meer over jezelf verteld. Wat meer algemene inleiding. Daarna gaan we wat meer over netflix praten. Wat ik ook al zei, ik ga je daar wat meer bij de hand proberen te nemen. Uh, nou ik denk dat het goed is om uh, eerst even te beginnen met uh kan je je even voorstellen. Wie je bent, hoe oud je bent, en wat je in het dagelijks leven doet.

R: Ik ben Amber, ik ben 21 jaar en ik studeer fysiotherapie in Utrecht en ik woon daar ook. Uh, ik hou van sport. Ik weet niet wat je nog meer wilt weten? Of dat dit voldoende is?

I: Woon je bij je zelf of woon je bij je ouders?

R: Ik woon bij mijn vriend.

I: Dus je woont samen?

R: Ja.

I: Oke dan zou ik graag, uh je sport veel. Heb je nog andere hobby's?

R: Uh, ja ik vind naar de film gaan leuk, ik hou van winkelen, waar elke vrouw natuurlijk van houdt. Ik vind het gezellig om met mensen te gaan eten. Ik hou van koken, dat was het wel.

I: Oke ik denk dat we wel een duidelijk beeld hebben over wie Amber is. Mijn eerste vraag aan jou is, kan je mij wat meer vertellen over uh welke rol televisie speelt in jouw leven?

R: Televisie speelt niet speciaal een belangrijke rol. En daar bedoel ik mee dat ik ja, heel veel dingen volg of er echt afhankelijk van ben. Maar als ik er zo over nadenk, denk ik wel dat ik best wat uur tv kijk. Ja.

I: Oke, kan je ongeveer een inschatting maken van hoeveel uur dat dan is in de week?

R: Uh, dan moet ik even denken. Meestal ga ik ja kom ik rond een uur of 6 thuis dan ga ik koken en dan zet ik hem meestal aan. Eigenlijk staat hij heel de avond aan, mijn vriend kijkt dan ook tv dus, dan hebben we hem tot een uur of 10 wel aan staan soms. Dus ik denk 5 dagen in de week wel van 6 tot 10.

I: En is er dan nog een verschil met het weekend?

R: Ja, in het weekend zijn we eigenlijk vaak weg en druk.

I: Ja.

R: Dus ik denk eigenlijk dat er in het weekend het minst teevée gekeken wordt. Mits er een leuke film op tv is kijk je ook al snel uh, 2 uur teevée. Maar tegenwoordig is dat niet uh echt het geval.

I: Nee precies. En als je teevée kijkt, uh kijk je dan het meest naar bepaalde programma's? Volg je programma's? Kijk je naar het Journaal of films? Wat kijk je eigenlijk?

R: Eigenlijk van alles. Er wordt naar het journaal gekeken, af en toe kijk ik naar MTV die hebben wel leuke programma's, er wordt veel voetbal gekeken. Ja en eigenlijk is het wel verschillend zoals ik eigenlijk al aan het begin zei we volgen niet heel sterk iets. Nee.

I: Oke, uh duidelijk. Uh, nu zou ik eigenlijk even aan je willen vragen uh nou je gebruikt ook Netflix toch?

R: Ja.

I: Hoe vaak gebruik je Netflix?

R: Verschilt ook, soms als ik een beetje druk ben gebruik ik het misschien hoog uit twee avonden. Maar soms zijn er ook momenten dat, ja dat ik het uh 5 avonden in de week gewoon uh vast zit te kijken. Zeker als een serie spannend is.

I: Ja. En uh je zegt als serie kijk je dan meer naar series? Of kijk je ook naar films? Wat kijk je allemaal op Netflix?

R: Ik vind het filmaanbod op Netflix niet fantastisch. Dus ik richt me meer op series. Maar ik heb wel eens een film gekeken.

I: Ja, oke. En hoe vaak kijk je Netflix dan?

R: Ja dat zei ik net al, zo'n uh 4 dagen in de week.

I: Ja, maar is dat dan altijd savonds of is dat ook overdag? Hoe uh moet ik dat zien?

R: Savonds als ik uit school kom, ja.

I: Oke, ja ik denk dat we nu een duidelijk beeld hebben over jouw kijkgedrag. Uh, we gaan nu wat dieper in op Netflix. Ik ga de vragen ook wat meer uh, meer uh, specifieker over Netflix stellen. Uh, in hoeverre vind je het belangrijk dat als je Netflix kijkt dat je snel en gemakkelijk toegang hebt tot films en series?

R: Ja dat is natuurlijk mooi meegenomen dat dat zo is. Dus, ja ik ben blij dat het er is dus ik denk eigenlijk dat je het wel belangrijk vindt.

I: Ja en kan je daar wat meer over vertellen, waarom het belangrijk is dat het snel is?

R: Omdat, als je heel veel gedoe vooraf dat je iets kijkt moet doen voor dat je kan gaan kijken ja, is de zin er denk ik een beetje van af. Het leuk is als jij zin hebt om een serie te gaan kijken dat je hem open klapt en meteen kan beginnen.

I: Ja precies en zo werkt het dus ook.

R: Ja.

I: Je hebt eigenlijk nooit problemen dat het lang moet laden of iets. En werkt het menu ook makkelijk van Netflix?

R: Als ik hem open klik dan staat er eigenlijk altijd aan het begin waar ik mee bezig ben. En als ik er op klik dan begint het, ja zo simpel werkt het.

I: Je zegt simpel, zou je het zo kunnen omschrijven? Dat het allemaal simpel werkt?

R: Ja zeker!

I: Oke, uh als je nou naar uh, je zegt ik kijk voornamelijk naar series op Netflix, uh als ik nou zo zeg uh.. Het kijken naar series op Netflix helpen mij ontspannen. Ben je het daar dan mee eens?

R: Ja, want ik doe het wel echt voor mijn lol en plezier, maar ik gebruik het ook. Bedoel sommige mensen lezen een boek voor ze gaan slapen, maar het fijne van Netflix vind ik dat een serie toch even je hoofd leeg

maakt van de dag voor dat je gaat slapen. En dat het ja, het werkt gewoon echt ontspannend.

I: Ja, maar je begint eigenlijk om te zeggen met uh, ik doe het voor mijn plezier. Is dat dan voor jou het zelfde ontspanning en plezier?

R: Er zijn natuurlijk verschillende soorten plezierige bezigheden. Ik haal bijvoorbeeld ook plezier uit als ik in de stad ga winkelen, maar dan kom ik helemaal dood moe thuis. Dus de combinatie van plezier en ontspanning, zo zou ik Netflix wel omschrijven ja.

I: Ja, dus als ik zou zeggen: Ik gebruik Netflix voor vermaak dan zou je dan ben je het daar ook mee eens?

R: Ja zeker.

I: En is er voor jou dan nog een verschil in het genre dat je kijkt? Bijvoorbeeld dat je bij de ene soort serie je meer kan ontspannen dan bij een andere soort serie?

R: Daar zijn hele grote verschillen tussen. Ik denk dat uh laatst een serie een politieke serie gekeken. Ja dan moet je wel goed opletten wie is wie, wat is de taak, enzovoorts enzovoorts. Terwijl er zijn natuurlijk ook van die, mijn vriend zou zeggen wijvenseries, waar weinig inhoudt in zit en waar je totaal niet hoeft na te denken en eigenlijk het einde al weet. Dan hoef je je hersenen helemaal niet te gebruiken. Daar zit wel een verschil in ja.

I: Ja, en bij die politieke serie waar je het over had, daar uh als je dan heel erg moet opletten dan kan je minder ontspannen.

R: Ja, uiteindelijk vind ik het wel ontspanning. Maar je moet wel iets meer nadenken ja.

I: Ja precies. Oke, uh nou je noemde al een politieke serie. Is dat toevallig House of Cards?

R: Klopt, ja.

I: Ja want daar ging eigenlijk mijn volgende vraag over. Ik heb het zelf toevallig ook gezien, vandaar dat ik wist dat het een politieke serie was. Was jij er van bewust dat House of Cards een uh Netflix original content programma is? Als ik het op die manier omschrijf?

R: Nee ik weet ook niet wat het is?

I: Nou ik kan je misschien wel even kort uitleggen. Netflix original content betekend eigenlijk dat Netflix uh, de serie zelf heeft geproduceerd. Eigenlijk alles wat je ziet op Netflix alle films en series komen van de televisie of grote filmsstudio's. En House of Cards heeft Netflix zelf geproduceerd. Wist je dat?

R: Nee.

I: En als ik je dat nou vertel, wat vind je daar dan van? Voel je je bijvoorbeeld exclusief? Dat jij als Netflix gebruiker toegang hebt tot dat soort programma's?

R: Ja ik denk wel een beetje, het is uh ik wist dat eigenlijk helemaal niet. Al moet ik wel zeggen dat ik Netflix omdat het ook natuurlijk een maand gratis vind ik het niet heel exclusief ofzo. Snap je wat ik bedoel?

I: Nee kan je dat uitleggen?

R: Heel veel mensen in mijn omgeving hebben nu Netflix omdat het natuurlijk een maand gratis was en mensen vinden dat dan interessant. Maar dat maakt het wel minder exclusief dat ik het dan heb. In mijn omgeving hebben heel veel mensen toegang tot deze serie, dus ja wie ben ik dan in het bijzonder dat ik het heb?

I: Ja dat voor jou maakt, dat exclusiviteit gevoel hangt niet echt samen met dat het op Netflix is maar ook dat weinig mensen toegang hebben.

R: Ja dat is voor mij exclusief.

I: Wordt Netflix vind jij interessanter voor het feit dat zij dit soort programmas aanbieden?

R: Ik vind het wel een interessant iets dat zij dit, ja had ik niet verwachten eigenlijk. Wat is je vraag precies?

I: Nou ja, wordt de dienst Netflix voor jou interessanter als je weet dat er ook allerlei programmas op te zien zijn die alleen op Netflix te zien zijn?

R: Nee dat eigenlijk niet. Ik interesseer me in programmas en hoe het tot stand is gekomen of gemaakt is maakt mij helemaal niks uit.

I: Nee precies. Oke. Uh, en ben je er van bewust dat op Netflix uh series altijd in een keer als een heel seizoen worden getoond?

R: Of ik dat prettig vind?

I: Of je daar bewust van bent?

R: Ja want zo wordt dat altijd aangeboden.

I: En vind je het prettig?

R: Ja aangezien ik niet echt een downloader ben is dat wel een reden waarom ik graag Netflix kijk.

I: Kan je dat uitleggen?

R: Ik uh, normaal moet je natuurlijk of iets op tv volgen of iets zelf

downloaden. En als ik tijd heb om te kijken ja dan wil ik er soms in een week 3 kijken. Terwijl anders kan je kijken wanneer het wordt aangeboden en kan je er maar een zien.

I: Ja precies. En als ik nou zeg uh, dus ik zou eigenlijk wel kunnen zeggen dat je vaak meer afleveringen achter elkaar kijkt?

R: In een week wel ja.

I: Maar niet op een dag?

R: Nee eigenlijk, ja misschien dat ik er wel anderhalf kijk dat ik op de helft van een serie stop, dat dan wel. Het is niet dat ik uren achter elkaar Netflix kijk daar heb ik ook geen tijd voor.

I: Maar voel je je dan niet, doordat Netflix in een keer alles online zet gedwongen om alles te kijken om veel te kijken in een korte periode?

R: Nee eigenlijk niet. Ze bieden het natuurlijk wel aan. Maar als je download kan je ook zo veel en zo snel achter elkaar kijken zoals je zelf zou willen. Ja de keus, je hebt een keus om meer te gaan kijken, maar heb daar dan niet meer behoefte aan. Ik voel me niet gedwongen totaal niet.

I: Nee, oke. Uh, heb jij toen je uh voor het eerst Netflix installeerde, toen je voor het eerst je abonnement afnam heb je toen wat voorkeuren opgegeven van series die je fijn vindt?

R: Nee, dat heb ik niet gedaan nee.

I: Uh, als je een programma hebt gekeken geeft je een programma dan wel eens een score mee? Een beoordeling?

R: Nee.

I: Waarom doe je dat niet?

R: Heb er nooit over nagedacht om dat te doen. Ik klik dat soort dingen meestal weg. Je krijgt vaker op sites of iets van gebruikers vriendelijk is, maar neem eigenlijk nooit de moeite om er tijd in te steken. Om te lezen en te beoordelen. Nee.

I: Nou het idee van Netflix is dat ze dan alle films en series die ze jou in jouw scherm laten zien dat dat een beetje op jouw smaak aangepast is. Uh, heb je ook dat gevoel als je nu naar het aanbod kijkt op Netflix kijk jou te bieden heeft?

R: Ik zie wel, als ik bijvoorbeeld een Nederlandstalige film heb gekeken en die kijk ik af en toe wel dat dat meer aangeboden wordt ja.

I: En vind je dat prettig?

R: Ja op zich is het wel leuk dat ze dat doen, het is weer een dienst die ze leveren. Maar als ik iets wil kijken zoek ik het op. Dus als het er nou staat of niet, dat maakt me niet perse verschrikkelijk veel uit. Maar vind het op zich een leuke dienst die ze leveren zeker waar.

I: Heb je daardoor het idee dat je zelf de keuze hebt in wat je kijkt?

R: Ik denk dat je misschien wel sneller op dit soort dingen klikt, dus ergens maken ze wel een bepaalde keuze voor je. Maar aan de andere kant, als je iets niet wil zien ga je het niet wel kijken omdat ze het op je scherm zetten.

I: Nee. Hoe ver is het voor jou van belang dat je de vrijheid hebt om zelf te kiezen?

R: Is wel belangrijk, want het blijft zoals we al aan het begin van het gesprek hebben gezegd een plezierige ontspanning en dat heb ik alleen als ik zelf iets kies dat ik zelf leuk vind.

I: Ja, uh hoe kijk je eigenlijk Netflix? Kijk je dit op een televisiescherm of op een computer?

R: Ik kijk meestal op mijn laptop in bed. Omdat ik het aan het eind van de dag gebruik om echt te ontspannen en daarna in slaap te vallen. Ik vind het heerlijk te kijken op mijn laptop, hem dicht te klappen en daarna in slaap te vallen.

I: En kijk je het ook wel eens op de televisie?

R: Nee ik wist eigenlijk helemaal niet dat het kon.

I: Dus je kijkt echt alleen maar op je computer?

R: Ja.

I: Was je je er van bewust dat het op je ipad op telefoon kan?

R: Ipad snap ik want daar zit natuurlijk internet op, dus dan kan het ook op je telefoon vanzelfsprekend ook. Dan lijkt mij het scherm alleen een beetje klein.

I: Van de ipad ook of alleen van de telefoon?

R: Ipad zou nog wel kunnen.

I: Telfoon zou je zelf niet doen?

R: Nee.

I: Oke. Als je nou naar Netflix kijkt he, het verschil met televisie, dus je kan echt zelf bepalen wanneer je wilt gaan kijken. Je bent niet gebonden

aan wanneer een tvprogramma wordt uitgezonden. Heb je dan het idee dat door Netflix je tijd efficiënter kan indelen?

R: Ik denk dat dat voor iedereen wel zo is. Je kijkt wanneer je wilt, en tijd hebt dus dat maakt het wel efficiënter.

I: En geldt dat voor jou ook?

R: Ja.

I: Kan je daar een voorbeeld van geven?

R: Dat als ik thuis kom en na een lange dag even wat vrije tijd voor mezelf heb ik meteen iets kan gaan kijken. En wanneer ik het genoeg vind ik het meteen af kan sluiten. Ik ben weinig minuten bezig met klaarzetten, opstarten enzovoorts enzovoorts.

I: Ja, maar in hoeverre verschilt dit Netflix dan nog van digitale televisie?

R: Digitale televisie is natuurlijk wel meer up-to-date dan Netflix voor Nederland. Daar bedoel ik mee de programma's, het nieuws, enzovoorts enzovoorts. Maar ja ik denk dat het wel is. Netflix biedt wel wat oudere seizoenen aan. Zover ik weet.

I: Ja nu ga je heel erg in op uh het aanbod, maar als ik nou bedoel met interactieve televisie kan je ook opnemen en ook kijken wanneer jij wil. Is er dan nog een verschil?

R: Nee, behalve dat het dan wel fijn op een laptop in bed kan kijken. Maar het is wat je zegt, als je het opneemt. Wij hebben geen, hoe heet het, interactieve televisie. Dat hebben wij niet. Dus voor mij is het ook geen vergelijk, maar stel je zou het op kunnen nemen dat is dat ook fijn zeker.

I: Ja, oke. Uh, nou we gaan naar het laatste gedeelte van deze vragenlijst en dan zou ik eigenlijk aan je willen vragen uh voel jij je nou echt uh een Netflix-gebruiker?

R: Ja, omdat ik aardig wat momenten in de week doorbreng met Netflix. En het bevalt me heel erg goed, dus ik blijf het ook wel veel gebruiken.

I: Maar als jij een Netflix-gebruiker zou moeten typeren, wat zou dat dan zijn?

R: Dus wat is een typische Netflix kijker?

I: Ja.

R: Iemand die het leuk vindt films en series te kijken.

I: Ja. Heb je dan ook echt het idee dat jij onderdeel bent van een gemeenschap?

R: Van een Netflix-gemeenschap?

I: Ja ik zal je een ander voorbeeld geven. Iemand die uh geabonneerd is op de Linda, dat is echt een Linda lezeres. Dat zijn de Lindalezeressen van Nederland. Ben jij een Netflix-gebruiker? Ben je dan echt een..

R: Ja ergens wel, ik denk dat het een hele brede anonieme groep is. Van jong tot oud, mensen met verschillende interesses want Netflix kan voldoen aan verschillende interesses. Je kan natuurlijk documentaires kijken, films kijken, vrouwen films, actie films. Dus het is een gigantische doelgroep. Maar ik denk dat ik er wel bij hoor ja.

I: Ja. En kijk je eigenlijk, je kijkt vaak met je partner begrijp ik?

R: Ja.

I: Kijk je ook wel eens alleen?

R: Af en toe, niet vaak.

I: En waarom is dat als je alleen kijkt?

R: Als er niks op tv is, of ik heb niks te doen, of ik ben echt moe en ik ga in bed liggen, dan vind ik het heerlijk even zelf een serietje te kijken.

I: Ja en als je samen met iemand kijkt praat je dan ook met elkaar?

R: Nee, niet echt volgens mij. Soms wordt hij even op pauze gezet, dan wordt er eigenlijk soms ook wel gepraat, maar denk dat het voor iedereen geldt dat als een serie je echt pakt dan zit je toch wel stil te kijken.

I: Dus als ik zou zeggen dat als je kijkt, dan zit je echt in je scherm, dan ben je echt een met de serie. Zo zie je dat ook?

R: Ja zeker.

I: Je zei net we praten wel eens, we zetten hem op pauze. Praat je dan over de serie? Of praat je dan ook over Netflix zelf?

R: Meer over de serie denk ik. Netflix is nu voor ons zo'n standaard, makkelijk gebruikend, ik moet zeggen makkelijk in gebruik programma dat ja dat het logisch is dat het er is. Dat je het daar eigenlijk niet meer over hebt. Wat denk ik eigenlijk een heel goed ding is. Want als het bevalt dan heb je het er eigenlijk niet meer over. Wanneer iets vastloopt of lastig is dan ga je het er over hebben.

I: Ja precies. En praat je wel eens met andere mensen over Netflix? Bijvoorbeeld op je werk of school of?

R: Ja op die manier heb ik het eigenlijk zelf ook gekregen, door mensen om mij heen die het er over hadden dat het een maand gratis was. Maar

er wordt zeker over gepraat, ook over series. Ik merk dat mensen om mij heen mensen meer series kijken.

I: Ja en dan gaat het dus als ik het goed begrijp gaat het over een maand gratis, maar het gaat ook over het aanbod, over de films en de series?

R: Ja. Ja, het gaat ja, soms over echt series die speciaal van, nou dit is echt een goede serie, van deze serie moet je echt kijken. Of wat fijn dat Netflix dit aanbied.

I: En verschilt dat dan nog met als je uh over televisieprogramma's praat? Hoe je met anderen praat?

R: Nee dat niet echt. Als er op televisie iets goeds te zien is dan kijk ik daar toch ook wel graag naar.

I: Ja.

R: Dus dan zal ik het er ook met andere mensen bespreken als het mij eventueel bevalt.

I: En uh als ik nou zou zeggen uh, Netflix helpt mij om met andere mensen in contact te komen of met andere mensen een praatje te maken.

R: Nee niet in het speciaal. Nee. Helemaal niet eigenlijk.

I: Dus het niet een lekkere opening bij het koffieautomaat?

R: Nee.

I: Oke. En als je Netflix kijkt, je zei net je kijkt vaak met je partner of je kijkt alleen, heb je facebook of twitter?

R: Ja.

I: Uh, heb je het daar wel eens over dat je Netflix aan het kijken bent?

R: Eigenlijk niet. Nee.

I: En waarom niet?

R: Ja, omdat ik eigenlijk op facebook zet ik sowieso helemaal niet veel. En twitteren, misschien als mij nog een keer een serie heel erg stockeert dan zou ik het over die serie zelf hebben. Zo van, wow ga dit zien. Maar dan zou ik Netflix niet benoemen, omdat zoals ik al zei Netflix een programma is wat zo logisch, simpel, makkelijk is dat het er is dat ik het daar niet over heb.

I: Nee. En uh en sms je naar anderen of whatsappjes?

R: Dat zeker wel ja.

I: En dan heb je het ook echt over, ik ben op Netflix iets aan het kijken?

R: Ja soms wel of uh ga kijken via Netflix want het is wel echt relax, ja.

I: Ja precies. Oké dan zijn we bijna aan het einde van dit interview gekomen. Dan rest mij eigenlijk nog een vraag en dat is uh heb je misschien nog iets toe te voegen wat we nog niet hebben genoemd? Uh waar je het idee hebt dat je misschien nog wat had willen zeggen en waar ik je misschien heb afgekapt?

R: Nee eigenlijk niet. Vond het een vrij duidelijk interview, ik hoop dat ik je hiermee genoeg heb kunnen helpen voor je opleiding.

I: Nou dan rest mij in ieder geval nog twee dingen. Om je te bedanken voor het interview. Nogmaals zou ik graag willen benadrukken, ik ga dit allemaal uittypen en analyseren en ik zou je misschien nu nog na afloop willen vragen, mag ik dit gebruiken voor mijn scriptie?

R: Helemaal ja.

I: Oke, dank je wel. Ik deel graag met je de eindresultaten zodra ik mijn analyse heb gedaan en mijn scriptie heb geschreven.

R: Oke.

-/-

