

# Interviewleitfaden für Guests (Airbnb)

## Kurzvorstellung

- ☐ Projekt ‚Tourismus 2.0‘ + Einverständniserklärung
- ☐ Interviewer und Interviewte (Alter, Beruf)

## Allgemeines

**Wie bist du zu Airbnb gekommen? Warum hast du dich als Gast bei Airbnb angemeldet?**

- ☐ Eigene Motivation?
- ☐ Andere Plattformen? (Vergangenheit, aktuell, geplant?)
- ☐ Unterschied zu einem Hotel? Wann Airbnb, wann Hotel?

**Seit wann und wie regelmäßig nutzt du Airbnb als Gast?**

- ☐ Auch als Host? (Vergangenheit, aktuell, geplant?)
- ☐ Warum nur Guest oder beides?
- ☐ Anzahl der Buchungen/Internationalität der bisherigen Reisen

**Wofür und in welchen Fällen nutzt du Airbnb?**

- ☐ Ganze Wohnung/ Privatzimmer/ gemeinsames Zimmer
- ☐ Art von Reisen? (Dauer, Städtrip, berufliche Reisen etc.)
- ☐ Inspiration/Wishlist?
- ☐ Alleine/mit anderen (auch Entscheidungsfindung)

**Was war ein besonders schöner Moment, den du als Airbnb-Gast erlebt hast?**

**Kannst du dich auch an einen Moment erinnern, den du als unangenehm empfunden hast?**

## Host-Guest-Interaktion

**Was macht einen guten Airbnb Gast/Host aus deiner Sicht aus? Was einen schlechten Gast/Host?**

- ☐ Superhost?

**Was ist dir bei einem Airbnb-Inserat besonders wichtig? Worauf achtest du?**

**Worauf achtest du, wenn du als Gast in der Wohnung eines Hosts bist?**

- ☐ Ausmaß von Interaktion, Privatsphäre (eigene, Host), Umgang mit der Einrichtung
- ☐ Rolle Gast/Kunde
- ☐ Wissen um Bewertung?
- ☐ Veränderungen über die Zeit?
- ☐ Erwartungen vorher im Vergleich zur tatsächlichen Erfahrung + nachgelagerter Bewertung
- ☐ Unsympathisch?

**Wie verhältst du dich, wenn du die Wohnung des Hosts zum ersten Mal betrittst? (Check-in)**

- ☐ Umgang mit Neuem?
- ☐ Schuhe ausziehen, Höflichkeitsrituale etc.

**Wie verhältst du dich wenn du die Wohnung des Hosts wieder verlässt? (Check-out)**

- ☐ Wie hinterlässt du das Zimmer?
- ☐ Kontakt zu Host, Zettel/Nachricht wenn nicht da, Geschenk?

**Hattest oder hast du mit einem deiner Hosts nach deinem Aufenthalt oder sogar heute noch (regelmäßigen) Kontakt?**

- ☐ In welcher Form? (Airbnb, privat)

**Welche Informationen hast du in deinem Profil? Warum?**

- ☐ Profilbild, Selbstbeschreibung (Sprache), Airbnb-Symbol, Video
- ☐ Verifikationsstufe (Facebook, Ausweis, Tel, Email...)

**Technisch betrachtet: Was gefällt dir an Airbnb besonders gut? (Tools, Design, Features, Kommunikation) Gibt es etwas, das du vermisst?**

- ☐ Tools/Features, die Du vermisst?
- ☐ Nervige Tools?
- ☐ Welche Geräte, wann und wofür?

**Hattest du schon mal Probleme, weil das Internet nicht funktionierte und du deinen Host nicht erreichen konntest oder ähnliche Erfahrungen? Wie hast Du Dich in der Situation verhalten?**

**Was hältst du davon, wenn Hosts ihre Zimmer/Wohnung nur anmieten, um sie bei Airbnb zu inserieren – und nicht, um selbst darin zu leben?**

<b>Bewertungen</b>
--------------------

**Wie findest du es, dass du bei Airbnb Bewertungen schreiben und erhalten kannst?**

- ☐ Indikator für Sicherheit/Vertrauen/etc.?
- ☐ Wie viele Bewertungen hast du? Ausbleiben von Bewertungen
- ☐ Veränderung über die Zeit?

**Worauf achtest du beim Lesen/Verfassen von Bewertungen?**

- ☐ immer (Verpflichtung) oder unter bestimmten Voraussetzungen? Welche?
- ☐ Veränderung über die Zeit (Strategien und Taktiken)?
- ☐ Bewertung einer negativen Erfahrung? Reaktion Host/Konsequenzen?

**Hast du schon mal eine Bewertung bekommen, die du als unfair empfunden hast?**

- ☐ Verhalten? (Antwort, persönliche Nachricht, Kontakt zu Airbnb, etc.)
- ☐ Abweichung in der Bewertung Host/Guest

**Glaubst du, dass du dich anders verhältst, weil du später von deinem Host bewertet werden könntest?**