

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?

Bewertungen

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?