

## 住進倫敦房東的家—Airbnb 家與旅遊的距離

莊璧菁

2017年6月14日，倫敦格蘭菲塔(Grenfell Tower)凌晨發生公寓大火，消息一出，隔天，只要在 Airbnb 網站搜尋倫敦房源，就會在置頂處看到一行訊息：「為受倫敦攻擊而無家可歸的人士提供的緊急住宿」，這句話清楚表明 Airbnb 最重要的概念—「家」與「分享」。

### Airbnb，是家與旅遊最長亦最短的距離

晨光熹微，隨著計程車開往倫敦希斯洛機場，告別我在倫敦居住的六間 Airbnb，腦海中突然冒出來這句話，既溫馨又矛盾。溫馨的是，Airbnb 真的給了我家的感覺，它教會我懂得人生就是一場分享，比如餐桌上的一頓溫馨早餐(圖一)；但矛盾的是，難道我從台灣這座島嶼，飛到 9,800 公里遠外的另一座島嶼，只為了體驗家的感覺？

### 為何旅客選擇 Airbnb 而非連鎖飯店？

這項問題，有人會說價格平實，但更多人答的是體驗與信任。若 Airbnb 於 20、30 年前推出，可能不會有現今的盛況。正如 Airbnb 創始人 Brian Chesky 在《Cheers 雜誌》論壇曾說到：「以前，你很難想像去住別人家吧？房東會不會偷你東西？會不會搶劫你？甚至他可能是殺人犯或是性侵犯。然而，我們做卻

到了讓房東與旅客雙方彼此信任，也信任 Airbnb。至今雖然有過公關危機，卻始終沒有打倒我們。2016 年，Airbnb 旅客數大幅提升，許多地方房屋的數目甚至超過旅館數倍。」<sup>1</sup>

Airbnb 的出現，壓縮了旅客對飯店、旅館、民宿、青旅、沙發衝浪等其他住宿形式的選擇，Airbnb 可以說是共享平台時代的模範生，它創造互惠的經濟，釋放資產在停機(downtime)期間的價值，這項看似革命性的經濟體，卻與新興旅遊者尤其是 80 後、90 後、千禧年一代消費群體對個性化、差異化、多樣化需求的旅遊型態偏好不謀而合。

Airbnb 成功翻轉我們以往對於商業住宿的概念，它不僅僅是過夜休息用的地方，它還提供了文化交流的機會，打著「深度體驗當地生活」的旗幟，招攬喜愛深度旅遊的旅客。

然而，不可諱言，Airbnb 在許多城市仍存有其非標準帶來的安全性疑慮、服務品質控制、房客評價辦法、投訴處理方式、照片真實性等問題，甚至有挑戰法律之嫌。Airbnb 成立至今，上述懷疑聲浪從未消停，但它還是成功於 2016 年轉虧為盈，並預計於 2018 躍升為上市公司。

### Airbnb 如何說服旅客住進來？

這將歸功於 Airbnb 管制系統設計出的信任感以及致力營造出的文化體驗氛圍－友好的、美好的、杜絕歧視的，成功轉移大眾的注意力，讓使用者自動「忽略」Airbnb 上述一直存在的問題。

### 我們都在 Airbnb 的管制系統之下

管制系統可以看做一套遊戲，而我們都置身在遊戲中卻毫無察覺。所有訂房網站，都建置了一套針對消費者的管制系統，無論是網站設計、照片攝影技巧、評價機制、互動方式...等等皆在此套系統產生的論述之下，如同 Gillian Rose<sup>2</sup> 所說，所有論述都過組織，讓自己有說服力。

而 Airbnb 也產生了一套管制系統，以說服進到 Airbnb 網站的所有旅客。從使用 Airbnb 網站訂房、實際入住房源，一直到結束後的評論機制，旅客都在 Airbnb 的管制系統之下。

Airbnb 管制系統中賣的是什麼藥？其實當中的核心可說是「視覺設計」。設計如同文

字語言一樣，可以用規模化、重複性的方式打造產品特色，而 Airbnb 最拿手的，即是在視覺中不斷強調「家」與「分享」的意象。以 Airbnb 曾推出的微電影(Breaking Down Walls | Wall & Chain | Airbnb，圖二<sup>3</sup>)為例－在柏林圍牆倒塌第 25 週年，Airbnb 製作一部動畫影片，描述一位移民丹麥的西德老兵，他的女兒一次透過 Airbnb 訂房，幫助老爸回到故土，因而遇見同為德國士兵的房東，兩人徹夜長談，解開歷史的枷鎖。這段故事清楚表明 Airbnb 最重要的「家」與「分享」的宗旨。Airbnb 就是透過這套統一的设计系統，使旅客獲得連貫、容易理解的體驗，連結在地與全球化的關係。

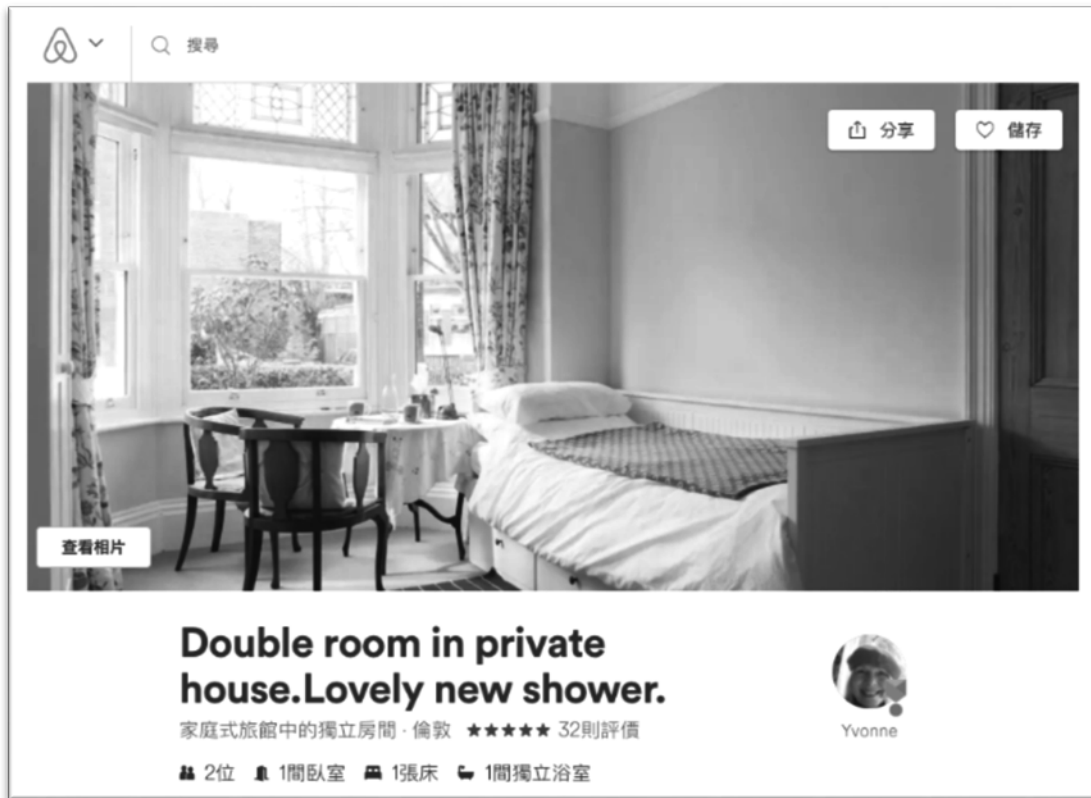
再者，Airbnb 網站與行銷相當重視房源的影像，看到房間美麗的照片，就能想像自己身歷其境的樣子。這如同 Gillian Rose 引述傅柯所提到的「真理範型」(regime of truth)－某些研究攝影的歷史學家就認為，照片影像的「實在論」(realism)並非完全歸功攝影科技的進步，而是利用特定真理規範中的照片生產出



圖一：倫敦 Airbnb 房東提供一頓免費的早餐。



圖二：Breaking Down Walls | Wall & Chain | Airbnb



圖三：Airbnb 網上的照片，讓使用者有種美好與真實的想像。

來，如此一來，照片就被看作「真的有過什麼」的證據。Airbnb 利用片段、零散的照片，使背後的論述變得融貫，串起空間感與故事性，建構文化體驗的真實性，就像它放網站上的房源照片，建立出一種想像，好似實際入住房源就能體驗與照片同樣美好的氛圍(圖三<sup>4</sup>)

說到實際入住 Airbnb 房源，其實也逃不了 Airbnb 管制系統的控制。Airbnb 家中佈置運用的技巧與傳達的訊息，就像博物館對參觀者的展示技巧，比如懸掛含有旅遊目的地意象的圖畫、營造如居家般舒服的氛圍...等等。Jean-Francois Lyotard<sup>5</sup> 認為，博物館懸掛的技術影像和觀者都成為個體，觀者是沉思的眼睛，繪畫則是沉思的對象，因此我們也可

說 Airbnb 的房客也是觀者，而房東屋裡做的陳設，即成為沉思的對象。另外，若持續以博物館來比喻，Hooper-Greenhill<sup>6</sup> 曾說到，博物館的後台空間並未對大眾開放，因為它們是博物館和藝廊生產知識的地方。博物館中的專業人員，像館長、修復員、設計師和主管們就在這些地方工作；他們在這些地方實施分類計畫，架構出公開的展示區域。這如同 Airbnb 房東給予的空間規訓，即使在同一空間生活，也能劃分出房客能進出的公共空間，以及房東才能進入的私密空間。然而，如同博物館會遇到的問題—規訓可能遭遇失效與中斷的時候，比如參觀者隨意摸展示品、偷偷飲食等等，這在 Airbnb 也會遇到，像是房客從

公領域闖進房東的私領域等等，可能來自房客本身帶進房源中的知識和慣行。

### 「家」與「旅遊」，Airbnb 本質上的矛盾

回到開頭，為何說到「Airbnb 是家與旅遊最長的距離，亦是最短的距離」？也許從前幾段敘述中，我們就能發現一些端倪—Airbnb 根本存在本質上的矛盾。Airbnb 設立之初，Brian Chesky 與 Joe Gebbia 因為參加設計師協會大會，看到當地飯店客房供不應求的情形，冒出「為何不能付點錢，借住當地住家」的想法。而後，兩人利用家中的三張充氣式床墊，在小租屋的地板上挪點空間，即打造出便利又便宜的住宿空間。

Airbnb 從原本單純俐落的想法，才慢慢發展出現有的特色—家的意象。張麗璋(2010)<sup>7</sup>解釋家的意象，是指現代人在異鄉不斷地搬遷和移動的情況下，同時也渴求的一種安定感與認同，那股溫情與溫暖就是歸鄉渴望的情感寄託。

然而，現今 Airbnb 為了吸引後現代觀光客，或說 Airbnb 發展至今能夠吸引年輕旅客的原因，在於其獨特的網站設計加上故事行銷能力，塑造出目的地「深度旅遊體驗」的感受。「深度旅遊體驗」帶有旅客期待的「目的地意象」，「目的地意象」就像是一種用「心」去感受觀光目的地的方式，去探討與瞭解我們曾經在心裡認為的觀光目的地(Prentice &

Andersen,2000)<sup>8</sup>。目的地意象是觀光客心中對於旅遊目的地之描繪(Pikkemaat & Peters, 2003)<sup>9</sup>。魏鼎耀(2005)<sup>10</sup>將目的地意象定義為遊客在心中對觀光旅遊目的地所有屬性或特性的瞭解、看法與期望。

因此，我們可以說「家的意象」屬於與「後台」，「深度旅遊體驗」屬於「前台」，Airbnb 的特色相當於「前台」與「後台」的結合，根本存在著本質上的矛盾。這也是為何這次在倫敦住的六間 Airbnb，讓我發覺，Airbnb 是家與旅遊最長的距離，亦是最短的距離。長的是地理的距離，還有為了迎合觀光客而改變的前台空間—從 Airbnb 官方的拍攝準備秘訣，就可以看出「擬真」的前台運作，像是「整理或收納空間裡的雜物，並將您不想入鏡的貴重物品移開」、「將房客用的毛巾疊好」等等，建議房東在居家環境中，營造出飯店的服務品質。短的是 Airbnb 給我的真實的居家感受—斑駁的房屋外牆、鄰居修草的機械聲、房東笑臉盈盈端來的一杯帶有苦澀的英式午茶，讓我有一種真的「回到」倫敦家一般的感受。

### 住進倫敦人的家，感覺自己也是個倫敦人

為了論文研究，今年夏天我隻身來到倫敦進行田野調查。回想此行入住的六間 Airbnb，我陷入了上述所說的「家」與「旅遊」之間的矛盾—住進倫敦房東的家，我感覺到自己也像個倫敦人，但這是真實倫敦人的生活，還是塑

造出來「美好倫敦」的假象呢？我以其中一間 Airbnb 體驗為例，訴說我入住後的心路歷程。

拉著行李箱走在倫敦街道上，矮小亞洲女孩的形象，似乎有點醒目。在前往房源的途中波折重重，地鐵坐錯方向慌張地改搭了公車，上車後趕緊用 Airbnb 訊息系統私訊房東，表示會遲到一些時間，主人倒是從容表示沒關係，要我別擔心。緊繃的心情，暫且緩和了一些。

公車抵達波多貝羅市集(Portebello Market)，我直衝 google map 標示的目的地，然而站在門前，卻找不到相應的門鈴號碼，我趕緊傳訊息向房東表示自己已經在門口了，房東回覆表示沒看到我。接著我聽到有人大聲說 Hello，我抬了抬頭，才發現一個年輕男子杵在街上另一個門，探出了腦門跟我揮手，我有點尷尬地拉著行李跑過去，房東笑臉迎接表示歡迎，並順手地抬起行李，幫我搬到二樓。

抵達二樓之後，發現比起前幾間獨棟式的房屋，這公寓形式的格局顯得有些狹窄，似乎是將一層樓分割成三間分租(圖四)。房東帶我



圖四：此房源在官網上並沒有提供房源外觀照。

到房間、廁所、客廳兼廚房看看並做介紹。房間的實際樣貌令我有些失望，但乾淨度還算達標，房東也在房內放了許多旅客貼心小物，例如轉接插頭、wifi 密碼卡片、充電線等等，甚至還配有一台 iPad 可以看影集(雖然我到最後都沒用到)。

介紹結束後，房東問我要不要喝茶或咖啡，為了他的好意，就算不渴，我也裝做熱情地要了一杯奶茶。我到廚房端了房東遞過來的茶，卻不好意思直接回房間。接著他問我來倫敦的目的和一些旅遊的心得，過程談話輕鬆友好，但同時也有種不知何時結束對答的尷尬。直到房東說他必須回去工作了，我才有了回房間獨處的時間。這時我也默默觀察到，整間屋只有一間臥房，房東工作的場合就在客廳，而我預計他睡覺的地方就在客廳的沙發上。當時我才意會到，原來他把唯一的房間出租出去。(圖五)

休息一下之後，我到外頭逛了幾小時，之後便一直待在房間沒有出來。到傍晚五點多時，我聽到浴室傳來沖水聲，心想房東可能刻



圖五：晚上房東睡在客廳的沙發上。

意提前洗澡，以避免與我的作息時間衝突。洗完澡之後，他緊接著出門約三個小時左右，除了去買晚餐之外，好像也是留給我一些獨處的空間，讓我可以自由地在公領域行動。

我趁著這個時間去洗澡，浴室就像旅舍一樣，準備了多條毛巾和浴巾，以及各式盥洗用品，非常齊全。洗完澡後，我抓緊時間在屋內拍了一圈，以蒐集田野資料，雖然拍照一事我已事先徵得房東同意，但房東在家的時候，我怕打擾到他在客廳工作，因此少拍了很多細節。8 點多，我聽到開門聲，接著是料理聲與電視的吵鬧聲。11 點多，當我走出房門準備刷牙時，發現客廳裡已關了燈、門半掩著(房東就寢後，在門上掛上 sssssh...牌子，圖六)，房東似乎提醒我他已經就寢，但又怕我需要使用公領域空間，例如到廚房倒水，因此貼心地沒把門全關上。

準備就寢時，我發現枕頭似乎有點異味，翻了面才躺下。雖然房東人相當友善，整天下來對他的印象不錯，但當半夜睡在一張陌生的床上時，難免心裡飄過一絲疑慮：一個亞洲女子與陌生男子同在一個空間相處，會不會有點危險？他突然闖進房間怎麼辦、浴室會不會裝上針孔等等...想著想著，因為疲憊很快就睡著了。

隔天早上起床時，發現房東已經出門了，到我離開前都沒等到他回來。洗漱結束後，我將房間盡量恢復乾淨才退房。我離開後半小時後，準備傳訊息跟房東表示自己留了小禮

物在床頭，這才發現，他已經在規定退房前的 10 分鐘，傳訊息問候我睡得如何，也許也是在提醒我退房時間快到了。

再隔一天，我收到房東評價評價我的通知，但我必須評價房東，才能看到他評價的內容。基於禮貌，我全部評為最高星等，並留言表示很開心入住的話語，充滿善意；而他對我的評價也相當正面，保有英國紳士的幽默與禮貌。

## 結語

住了六間 Airbnb 之後，我觀察出幾個共通點：(一)房東出租的房間通常為於距離門口比較近的地方，以避免房客無意走進他的私人區域；(二)房屋的格局在 Airbnb 網站上沒有完整呈現，比如上述所談論的這間 Airbnb，



圖六：房東就寢後在門上掛上 sssssh...的牌子。

直到抵達才知道是公寓格局；(三)幾乎每一間 Airbnb，都有我一個人在家的情況，不知道是有意還是無意地留給我獨處的時間和空間；(四)雖然是一般住家，卻還是準備了「旅舍」才有的專屬房客的配備，例如毛巾和旅遊小物等等，平衡付錢應該附有的基本水準；(五)許多房東都會刻意擺上英國國旗、英倫風味的家居用品，以供房客「蒐集」這些旅遊的符號；(六)房東與房客之間秉持一種友好與信任，似乎想要忽略某種不安因子，比如陌生人之間不應該抱有的信任，或是屬於商業的交易下，理應的主客不對等。但這樣的友好與信任，某程度也標示著不夠真實，例如房東和房客的住後互評，彼此都不好意思給太低分。

總歸來說，Airbnb 帶來的「家」與「旅遊」的意象，本身就是自相矛盾的兩個特質，一方面對比於沙發衝浪完全免費的形式，Airbnb 仍舊是商業交易平台，它在某程度必須保有類似旅館的服務品質，比如為房客留有獨處的空間和時間、準備房客專屬小物、擺上城市的符號以滿足旅客喜歡的城市意象。

但矛盾的是，想要體驗和家一樣的氛圍，是旅客選擇居住 Airbnb 非常核心的理由，他們希望感受友好的、舒服的、親切的環境，可以活得跟在地人一樣。但是這些「體驗」也許只是塑造出來的，當地居民並不會這樣過生活。但回過來說，「真實性」過高的生活，比如凌亂與隨性的生活，恐怕也不是這些旅客付費後樂見的品質。

註釋：

1. 節錄自 2017 年 1 月 3 日，由《Cheers 雜誌》舉辦的〈明日機會：創新。創造論壇〉
2. Gillian Rose：英國開放大學文化地理學教授，主研究興趣為視覺文化相關領域
3. 圖源：截自 Airbnb 官方帳號於 YouTube 上發佈之微電影
4. 圖源：截自 Airbnb 官網倫敦房源
5. Jean-Francois Lyotard：法國哲學家，後現代主義理論家
6. Hooper-Greenhill：英國著名博物館學者。
7. 張麗瑋（民 98）。回溯記憶圖像---「家」的意象探討（碩士論文）。取自臺灣博碩士論文知識加值系統。
8. Prentice, R., & Andersen, V. (2000). Evoking Ireland: Modeling tourism propensity. *Annals of Tourism Research*, 27(2), 490-516.
9. Pikkemaat, B., & Peters, M. (2003). The experience of cities: On perception of cities' attraction points. *Annals of Tourism Research*, 18(2), 231-242.
10. 魏鼎耀（2005）。目的地意象、知覺價值與遊後行為意圖關係之研究，國立成功大學交通管理科學研究所碩士論文。