

Marco: Come ti chiami

Air_Bo_F_2: Giulia Ciaccia

Marco: Dove vivi? Con chi anche?

Air_Bo_F_2: Via Saragozza con due coinquiline lavoratrice che è l'appartamento usato per affittare.

Marco: Da quando fai attività di hosting?

Air_Bo_F_2: Faccio attività di hosting da 3 anni e mezzo, i primi due appartamenti di fronte al Sant'Orsola ora in via Massarenti, insomma in tutti gli appartamenti in cui sono vissuta. Airbnb lo facevamo nella mia stanza, l'idea ci è venuta perché dormendo sempre fuori dal mio ragazzo abbiamo deciso di affittare la mia stanza, tutto per il pagamento delle bollette, mai per guadagno effettivo, non ci abbiamo mai guadagnato qualcosa.

Marco: Ma usi i soldi anche per sostenere qualcuno in famiglia?

Air_Bo_F_2: No

Marco: Nazionalità?

Air_Bo_F_2: Italiana

Marco: Da quando sei a bologna?

Air_Bo_F_2: In questa casa da un anno e mezzo. Agosto 2018

Marco: Sei membro di qualche sindacato?

Air_Bo_F_2: No

Marco: Nel tempo libero fai associazionismo o altre attività?

Air_Bo_F_2: Sì, sono impegnato in una associazione antirazzista

Marco: Quale titolo di studio?

Air_Bo_F_2: Laureata Ciclo Unico

Marco: Per quale piattaforme lavori?

Air_Bo_F_2: Airbnb. Soltanto loro, mentre abbiamo fatto couchsurfing due anni fa.

Marco: Come funziona il pagamento?

Air_Bo_F_2: Metodo di pagamento è PayPal che poi viene trasferito su conto bancario, poi li prendevo direttamente da lì

Marco: Ma è la tua fonte di introito principale?

Air_Bo_F_2: No. Per me e per nessuno dei coinquilini

Marco: Da quando tempo lo fai?

Air_Bo_F_2: 3 anni e mezzo

Marco: Perché hai iniziato a farlo?

Air_Bo_F_2: Per il discorso delle bollette, ci sono arrivate molto alte durante il periodo invernale e dato che io riuscivo a dormire tutte le sere fuori, quindi abbiamo deciso di affittare la mia stanza. A volte avevo un guadagno superiore e lo prendevo io. Molto dipendeva dalle spese che avevamo. Circa 15/20 prenotazioni al mese, ma avrei potuto affittare ancora di più

Marco: Come funziona il lavoro? Cioè mi riesci a spiegare la tua giornata lavorativa?

Air_Bo_F_2: Beh per prima cosa fai l'annuncio, con la foto della stanza, i servizi offerti, il mio era poi un appartamento condiviso quindi anche con cucina e bagno condivisi e accessibile anche alle altre coinquiline della casa. Poi scegli il prezzo, a volte le piattaforme ti danno dei consigli, ma puoi anche scegliere tu. A volte ci sono anche delle percentuali di sconto se vuoi applicare, ma poi devi acconsentire a una serie di cose, tipo i tempi di cancellazione. La cosa buona è che è molto flessibile e facile da usare, ricorso in poco tempo ho avuto molte visualizzazioni, sia per la posizione che per il prezzo perché casa mia comunque era in centro. Poi solitamente c'era da pulire la camera, e la pulivo io o le altre coinquiline. Io poi ho indicato una stanza con effetti personali, quindi comunque lasciavo le mie cose lì, le persone che vengono lo fanno, basta che lo indichi, l'unica è che gli farti trovare la biancheria, gli asciugamani, i saponi, l'armadio. Poi noi abbiamo acquistato anche una cassetta di sicurezza che usiamo per le cose più preziose che comunque hai gente in casa. Le mie coinquiline mi aiutano, ma la maggior parte delle volte ho fatto tutto io.

Marco: Ma sei un superhost?

Air_Bo_F_2: No sono un host normale non sono superhost, valutazione 4.7, penso che più o meno sia nella media da quello che vedo in giro.

Marco: Sono importanti le recensioni?

Air_Bo_F_2: Mantenere le recensioni alte è importantissimo per un host. Io le chiedevo sempre di mettere una recensione da 5 stelle, poi qualcuno lo fa altri no. Perché gli utenti leggono molte recensioni, a volte mi hanno anche chiesto di recensioni negative o altre, è la prima cosa che vedono quindi devono essere perfette. Un paio di volte mi è capitato di avere qualche recensione negativa, puoi rispondergli pubblicamente, dire che non è vero, volendo puoi anche scrivergli in privato per chiarire e chiedere di togliere, ma non puoi costringerli a modificare la recensione quindi è fondamentale.

Marco: Se dovessi farmi una quantificazione, quanto tempo ti portava via airbnb?

Air_Bo_F_2: Dunque, diciamo che di solito la maggior parte degli ospiti stava uno o due notti, che è una cosa che ti costringe poi a fare un sacco di lavoro perché devi pulire tutto ogni volta e ci vogliono almeno un paio d'ore per fare bene la stanza. Poi io di solito facevo i weekend, neanche tutti poi. Diciamo che a fare una stima all'incirca 40 o 50 ore al mese.

Marco: Ma di solito che tipo di ospiti venivano?

Air_Bo_F_2: Guarda per me la tipologia di ospite è stata molto varia, principalmente ragazzi, ma turisti, lavoratori, studenti, anche studenti che non riuscivano a trovare e venivano per seguire le lezioni e per laurearsi. Molti che sceglievano stanza condivisa perché volevano compagnia e non volevano stare da soli. Poi quando ero di fronte a Sant'Orsola che facevo airbnb anche lì, c'era molta gente che doveva andare in ospedale e preferiva la stanza in appartamento condiviso, anche in situazioni del genere per evitare prezzi degli alberghi. Quando poi mi sono mossa in via Saragozza ho iniziato ad avere molti studenti, soprattutto di ingegneria che si dovevano laureare e quindi veniva qualche giorno qui. A volte c'erano anche ragazzi che prendevano più volte lo stesso appartamento, in quel caso lo facevamo pure bypassando direttamente airbnb quindi mi dicevano quando venivano e io quei giorni mettevo non disponibile, che comunque conviene a entrambi così.

Marco: C'è qualche tipo di richiesta che ti sei trovata a rifiutare?

Air_Bo_F_2: Guarda, sinceramente ho dovuto sempre rifiutare i disabili ma non per qualcosa, perché l'appartamento che ho non è adatto con le scale e tutto. Poi ho rifiutato un paio di host con recensioni estremamente negative, che comunque non sai mai chi ti vai a mettere in caso, ricordo uno che aveva la foto profilo con delle armi, cioè, ma dico pure io la gente... poi in un paio di occasioni ho dovuto rifiutare io perché ad esempio capita che stai male, che non ti senti bene. Solitamente comunque rispondo sempre e rispondo subito, perché comunque airbnb su queste cose ci guarda, io ad esempio avevo un tasso di risposta del 92%

Marco: Nel tempo hai avuto sempre lo stesso impegno? Oppure non so ti è capitato di affittare sempre di più?

Air_Bo_F_2: In realtà di recente è diminuito tantissimo, ero troppo impegnata e non riuscivo a starci dietro. Nel frattempo mi sono laureata, adesso lavoro, ho i miei impegni, quindi ho via via tolto la disponibilità dei giorni. Ho ridotto la disponibilità ma ho alzato i prezzi, questo anche perché ora mi chiede delle rinunce maggiori, quindi o ne vale la pena o non ha senso.

Marco: ma c'è qualche tipo di comportamento che Airbnb ti impone di avere?

Air_Bo_F_2: Airbnb gradisce la prenotazione immediate e il fatto che devi rispondere immediatamente. Questa è la cosa più importante. Io di solito rispondo subito al primo messaggio, a meno che non ti scrivono cose tipo "non vedo l'ora di incontrarti" e allora lì non rispondo, ma quando chiedono informazioni sì. Non mi sono fatto il problema dell'algoritmo perché ho sempre avuto molte visualizzazioni, quindi non è che poi mi interessasse più di tanto stare sempre al top.

Marco: Ti è capitato a volte di pensare di mollare tutto?

Air_Bo_F_2: A volte si sono arrivata al limite, perché comunque l'impegno è tanto e alla fine non è che ci guadagni poi chissà quanto, ma ho sempre solo ridotto le date, mai cancellato l'annuncio. A volte avevo combinato date molto ravvicinate tra check in e check out, stare dietro a tutti mi faceva uscire pazzo, sono cose che non puoi fare. Mi dovevo svegliare la mattina presto, partire da casa del mio ragazzo, arrivare a casa, poi magari fanno ritardo. Ci sono state diverse occasioni che si sovrapponevano, perché non puoi mai essere sicuro che capita un treno in ritardo o un volo, a volte anche io non sono stata brava a far combaciare le cose che non calcolavo bene i tempi. Quindi era proprio una cosa di impegno che ti chiedeva, sempre per il discorso delle recensioni poi perché se fai le cose male poi non hai più visualizzazioni, quindi non è che puoi lasciare cose sporche, devi comunque sbatterti per fare tutto.

Marco: E il rapporto con gli ospiti come è stato?

Air_Bo_F_2: Guarda devo dire sempre buono. Poi a volte magari capita qualcuno che vuole farsi i fatti suoi, quindi giusto un ciao al volo poi non è che lo puoi andare a disturbare. Comunque spesso capitava gente con cui facevamo anche serate, uscivamo insieme, con qualcuno siamo rimasti anche amici, era piacevole anche per questo. Ci sono capitati anche persone che volevano fare feste in casa eh, lì poi provi ad essere accomodante con tutti ma non è che riesci sempre quindi a volte devi dirgli anche di no.

Marco: E con la piattaforma invece hai mai avuto qualche problema?

Air_Bo_F_2: No mai, nessun problema con airbnb. Sono venuti sempre incontro alle mie esigenze. Celeri nelle risposte, a qualunque tipo di esigenza, dal pagamento, all'ospite che si è comportato male. Io li ho contattati molto spesso per vari problemi e sono sempre stati puntuali.

Marco: E con gli ospiti nessun problema?

Air_Bo_F_2: Con gli ospiti direi soprattutto chi non rispetta gli orari del check in, oppure capita che sei lì che aspetti gente che non si è mai presentata. Poi io ho anche i termini di cancellazione flessibile, quindi quando non si presentano io comunque dovevo restare in casa, e lì capita magari che ti aspetto tutta la notte, mi crei del disagio e questa cosa non viene pagata, quella è la cosa maggiore sicuramente.

Marco: E a parte le cose che mi hai detto, hai mai dovuto fare altro?

Air_Bo_F_2: Magari dare qualche indicazione, quello sì, te lo chiede anche airbnb. Poi io personalmente non ho mai fatto altro, a volte le mie coinquiline sono uscite con loro oppure li hanno accompagnati, ma questo diciamo fuori dalle logiche di airbnb.

Marco: Se mi dovessi dire le qualità essenziali per fare questo lavoro?

Air_Bo_F_2: Allora anzitutto una grandissima flessibilità, devi essere estremamente flessibile a tutti i cambiamenti e condizioni degli ospiti, ed è molto difficile perché ognuno ha la sua vita, devi fare molti sacrifici, io ne ho dovuti fare veramente tanti in questi anni credimi. Poi devi saper percepire l'ospite che hai davanti, se vuole socializzare, se vuole stare in pace, una sorta di empatia nei confronti degli ospiti, perché anche quello è fondamentale per avere buone recensioni. Devi essere meticoloso nelle pulizie e devi trasmettere sicurezza, affidabilità. Ma poi cambia dal tipo di alloggio che vuoi vendere e dal tipo di ospite, nella mia zona ce ne sono mille tipologie diverse. Ricordo una coppia di ragazzi francesi, che venivano da un albergo a 5 stelle e hanno definito casa mia una bettola, che bettola non è, ma certo non è un albergo a 5 stelle, quando ti capitano quelli così poi becchi pure brutte recensioni.

Marco: E quali sono le difficoltà maggiori?

Air_Bo_F_2: I sacrifici. Ne ho fatti tanti, uno dei più recenti è che essendosi rotta la cassetta di sicurezza dove mettevamo la chiave, dovevo accogliere gli ospiti di persona. Sono dovuta tornare a casa al solito un paio d'ore prima, quindi alle sette, dopo essermi svegliata alle 6:30 e le ragazze che dovevano venire non si presentano. Io avevo lezione e lo ho dovute raggiungere in stazione e lasciare le chiavi dell'appartamento lì perché altrimenti facevo tardi.

Marco: Ma airbnb ti aiuta in qualche modo? Fornisce qualche informazione?

Air_Bo_F_2: Sì sì. Quando metti l'annuncio ti danno poi delle regole che devi seguire prima che arrivi l'ospite. Poi quando hai una recensione non positiva ti dice cosa devi migliorare, tipo se l'ospite ti dice che è la casa è sporca di controllare la pulizia della doccia, oppure se l'ospite dice che ha difficoltà nell'accesso agli spazi condivisi, ti dice di migliorare su quello. Su ogni recensione, su ogni tipo di problema ti dice cosa migliorare.

Marco: Hai mai partecipato a qualche iniziativa collettiva, non so anche gruppi Facebook?

Air_Bo_F_2: Sì qualcuno. Ho avuto poi diverse richieste da ragazzi nel gestire altri appartamenti. L'attività di host in fondo mi piace, mi carica positivamente. Gli introiti se gestiti bene possono essere davvero elevati, ma devi avere degli spazi, devi poterlo fare in maniera continua, altrimenti non ne vale la pena.

Marco: E ora invece che farai?

Air_Bo_F_2: Adesso non so... io ho prenotazioni anche annuali, le smaltirò penso e ora chiuderò l'annuncio. Adesso le mie intenzioni a livello lavorativo sono altre e diventeranno totalizzanti quindi non avrò più tempo per gestire airbnb.

Marco: Ma c'entra il covid?

Air_Bo_F_2: Il Covid c'entra assolutamente, in termini concreti io ho avuto dieci cancellazioni per il covid per il quale non ho preso nulla. Non prendo nulla perché l'ultima comunicazione da parte di airbnb hanno spiegato che erano stati stanziati 9 milioni per tutti gli host che versavano in seria difficoltà, ma queste vanno in base ai termini di cancellazioni che hai: ad esempio se li hai rigidi prendi il 25% dell'importo della prenotazione, mentre io che ho quelli flessibili non prenderò nulla. Poi se vuoi cancellare solitamente hai una sanzione, mentre durante il covid ho potuto cancellare senza costi. Non sto prendendo nulla con i decreti del governo. Quindi quei costi sono a carico mio. Poi in realtà ho una prenotazione anche per la settimana prossima e un ragazzo mi ha chiesto di venire lo stesso nonostante le restrizioni, adesso questa cancellazione la dovrò fare io. Poi comunque c'è un rischio e una responsabilità che non possiamo prenderci, quindi la cancellerò io.

Marco: Ma tu paghi le tasse su airbnb?

Air_Bo_F_2: No. E Airbnb non mi ha detto mai nulla su questo

Marco: E ora che hai smesso?

Air_Bo_F_2: Nel non farlo più sto facendo una grande rinuncia economica. Sono soldi che non ho chiesto ai miei genitori in quanto studentessa. E ora sto facendo un investimento sul lavoro perché da qualche mese penso di avere altri introiti. In questo momento lavoro in uno studio commerciale per cui lavoro non prevede nessun lavoro da remoto, sto seguendo solo le lezioni on line del master che sto per finire.

Marco: Se dovessi farmi un bilancio complessivo?

Air_Bo_F_2: In generale è stata un'esperienza positiva. Mi ha comportato rinunce, ma è molto gratificante a livello economico. Nei mesi impegnati arrivavo anche a 2.000€. A volte anche solo 40€

al mese. A marzo ho fatto 500€, guadagni nel 2019 5.000€, moltissimo a ottobre. Novembre molto, luglio moltissimo, dicembre gennaio e febbraio poca roba, ma più che altro per volontà mia.

Marco: E dell'impatto di Airbnb sulla città che ne pensi?

Air_Bo_F_2: A bologna il mercato immobiliare è saturo. Io non ho avuto moltissimi ospiti che alloggiavano perché non trovavo casa. In via massarenti mi ha fatto impressione che molti dovevano cercare soluzione airbnb per andare in ospedale, ma dovrebbero applicarsi percentuali di sconto per chi deve andare in ospedale, non può essere tutto mercato