

## Intervista Airbnb 1

### parte 1:

D: Come ti chiami, età?

R: Roberta Ferrari, 35 anni

D: quante persone vivono nella tua casa?

R: 1

D: hai figli?

R: no

D: nazionalità?

R: italiana

D: da quanto tempo vivi a Bologna e da quanto tempo vivi in quell'appartamento?

R: vivo a Bologna dal 2003, e in questo appartamento dal 2015

D: sei membro di una trade union o di altre associazioni di rappresentanza?

R: no

D: nel tempo libero partecipi ad attività politiche?

R: sì

D: titolo di studio?

R: dottorato

### parte 2:

D: che tipo di casa o spazio affitti tramite airbnb?

R: affitto la mia camera, nella mia casa privata (acquistata come prima casa)

D: hai preso questa casa con l'obiettivo di fare airbnb?

R: no

D: quante stanze affitti?

R: 1 sola

D: come hai iniziato ad affittare tramite airbnb? Ha cambiato le tue abitudini?

R: ho iniziato ad affittare perché sono rimasta senza lavoro, con la prospettiva di avere nuovi contratti a distanza di molto tempo, per cui era luglio/agosto, sapevo che non avrei visto soldi prima del luglio/agosto dell'anno dopo, ho cominciato a parlarne con un'amica che ha vissuto tanti anni a Parigi e che ha fatto questa cosa tanto tempo anche se era in affitto e mi ha detto “guarda è facilissimo, ci metti un'ora a iscriverti, è sicuramente la cosa migliore che puoi fare perché se adesso ti trovi un lavoro non riesci a portare avanti la tua ricerca” (stavo facendo una ricerca molto impegnativa), quindi mentre mi stavo mettendo già su altre piattaforme per cercare insegnamenti in scuole private e altre cose di questo tipo, ho optato per una soluzione di questo altro genere per avere tempo per continuare a fare il mio lavoro che in quel momento non veniva pagato...

D: per una necessità pratica dunque...empirica...

R: sì...

D: non per arrotondare dunque, ma per una necessità basilare...

R: sì, proprio basilare...

D: che tipo di host sei?

R: superhost [sono una maniaca della pulizia]

### parte 3:

D: che tipo di problemi hai avuto con la piattaforma? Hai mai avuto “problemi” molto pratici tipo cancellazioni, recensioni negative ecc.?

R: nessuna recensione negativa. Ci sono delle cancellazioni dovute più che altro al fatto che le persone quando prenotano non sempre guardano bene le date (quindi sbagliano data) oppure perché cercano di prenotare una data già occupata e dunque ne prenotano un'altra scrivendo però che vorrebbero quell'altra, però al di là di questi piccoli problemi qua finora non ho avuto problemi. Conta che io faccio airbnb da agosto 2019, non è tantissimo tempo...

D: invece con la piattaforma hai mai avuto a che fare? Avuto delle discussioni ecc.?

R: non, non finora. Nessun contatto avuto direttamente con loro

D: quindi sostanzialmente tu ti sei registrata, hai registrato il tuo appartamento e poi di lì hai iniziato a fare airbnb senza nessun contatto con qualcosa che non fosse l'interfaccia della piattaforma o del sito web...

R: esatto, di nuovo, nessun contatto con loro...

D: che rapporto hai/ hai avuto con gli ospiti?

R: finora, positivo e lineare. Mi faccio molto i fatti miei e cerco di mantenere la mia vita il più normale possibile. Ci sono stati alcuni episodi spiacevoli ma pochi di convivenza quotidiana...

D: Come funziona la comunicazione con gli ospiti?

R: c'è una fase che si chiama di "pre-approvazione" dove airbnb ti dice: "questa persona vorrebbe questo". Tu pre-approvi, poi quella persona [che ha fatto la richiesta ad airbnb] ti scrive e ti dice cosa vorrebbe, ad esempio che vorrebbe stare lì due giorni, vorrebbe fare check-in tardissimo (io ho messo check in/check out flessibili, per cui c'è molta richiesta di arrivare tardi o di potere andare via un po' dopo o di poter lasciare la macchina nel parcheggio anche dopo il check out) e altre cose di questo tipo che vanno esplicitate nella comunicazione. Io utilizzo la piattaforma per le comunicazioni; con qualcuno mi è capitato di utilizzare il telefono perché magari non avevano la connessione wifi una volta partiti, quindi ti scambiavi il numero di telefono sulla piattaforma e poi ci si sentiva via messaggio.

D: eccetto questi casi qua, tu riuscivi a gestire la comunicazione sempre attraverso airbnb, triangolando con la piattaforma...

R: sì, c'è proprio una specie di chat di airbnb e tu usi quella...

D: chi gestisce il rapporto con gli ospiti?

R: io, non ho co-host...

D: hai preferenze di ospiti? Se sì perché?

R: ho ospitato pochissimi lavoratori. Le persone che ospito sono principalmente turisti. Anzi, direi che ci sono tre tipologie: i turisti che vengono da fuori (anche turisti italiani che vogliono vedere Bologna); gli studenti, che magari hanno lasciato casa perché hanno finito gli esami e vogliono scrivere la tesi, sono quasi tutti del sud e vengono qualche giorno per parlare con il professore (tendenzialmente fanno residenze brevi); infine quelli che lavorano alla fiera, che talvolta fanno residenze lunghe, che sono gli unici lavoratori che ho (soprattutto Cersaie, la fiera delle ceramiche che è una fiera mondiale), e chi lavora in banca (molti operatori finanziari che hanno le riunioni o i meeting e quindi vengono da Milano o da altre città e hanno riunioni mattina presto quindi vengono la sera)..

D: avrei detto che usavano booking...

R: già, anch'io avrei detto che andavano in hotel pagati dall'azienda ma evidentemente no...

D: airbnb è quindi trasversale come fruizione...

R: sì, airbnb è davvero trasversale...

D: come funziona la sezione pulizie nell'appartamento?

R: faccio tutto io senza alcuna collaborazione perché non me la potrei permettere

D: per niente dei costi ti arrangi sostanzialmente...

R: sì, fai conto che arrivo alla fine del mese a stento...

### **10 minuti**

D: ci sono altre attività che devi svolgere per completare la tua proposta su airbnb?

R: allora riassumendo devi pulire casa, cambiare asciugamani e lenzuola, e quindi fare un numero di lavatrici incommensurabile perché moltissimi si fermano solo una notte: mentre quando si fermano una settimana o due io non entro nella stanza quindi c'è un'autogestione da parte del guest, ma nel caso in cui si fermano una notte o due c'è un ricambio repentino di tutta la situazione; infine, preparo la colazione mettendo in vista le cose che sono (poi il caffè se lo fanno da soli e si preparano le cose che vogliono..)

D: ok, questo da un punto di vista pratico nel momento in cui arrivano e i guest ci sono fisicamente,

ma dal punto di vista digitale cosa devi fare?

R: allora, devo gestire la comunicazione, portare le chiavi e quindi fare check in e check out negli orari stabiliti (che nel mio caso sono flessibili e quindi decisi dal guest) e la questione del parcheggio è pure un po' complicata perché io ho due cancelli e quindi devo gestirla io quando arrivano e quando escono.

D: questo è, giusto? Nel senso, le attività che ti vengono in mente collegate ad airbnb sono queste sostanzialmente: questione pratiche e questioni digitali ovvero la comunicazione...

R: sì, sulla comunicazione va detto che più è rapida e meglio sei valutato (reperibilità 24/7...io rispondo al secondo) perché se aspetti la probabilità che qualcuno si cancelli perché ha fretta di organizzarsi perché magari ti sta scrivendo la sera per la mattina è alta, e siccome quei 50 euro ti fanno la differenza rispondi subito...

D: la velocità nella risposta hai messaggi dei potenziali guest ti mette anche più in vista nella pagina di airbnb?

R: non so se ti mantiene più in vista, però ti mantiene superhost (che comunque vuol dire essere più in vista) e poi c'è proprio un rating di risposta e se vai sotto a non so quale percentuale di risposta rapida, non so se cambi superhost o cosa, però è certamente uno dei criteri su cui vieni valutato...

D: quindi ok, in pratica una parte del lavoro è anche quello di essere efficienti e rapidi e reperibili nella gestione della comunicazione...

R: sì, reperibili soprattutto...

### **parte skills:**

D: dove è situato il tuo appartamento? In che zona della città?

R: Bolognina

D: e quanto conta la posizione del tuo appartamento rispetto alla richiesta?

R: tantissimo perché è vicino alla stazione, è vicino all'aeroporto e soprattutto è vicino alla fiera. Le prime richieste sono arrivate praticamente una dietro l'altra, cioè io nella prima settimana ho avuto tantissime richieste, cosa che non mi aspettavo per questo motivo [perché ero nuova]. Ma settembre e ottobre sono i mesi delle fiere più importanti a Bologna e quindi ho avuto molte richieste. Anche nelle recensioni [la posizione] è la cosa più citata perché è una casa comoda e anche vicina al centro...

D: e il quartiere in sé e per sé com'è stato percepito/vissuto? Che riscontri hai avuto?

R: ho avuto sempre riscontri positivi, poi io sono una che da molte *tips*, e adesso in Bolognina ci sono diversi posti carini, dove si mangia bene e quindi anche chi arriva tardi la sera e non se la sente di andare in centro è contento perché ci sono tantissime cose (dai ristoranti cinesi e giapponesi, alla pizza buona al dlf)

D: insomma, la posizione è una delle cose più importanti...

R: sì, per quanto riguarda me è la cosa più citata con la pulizia della casa...

### **D:???? what does the listing look like???**

D: come incide sulla tua vita il calendario di airbnb?

R: parecchio!! sabato ero a una cena e a un certo punto ho interrotto per andare a casa ad aprire la porta...

D: insomma non è affatto un passatempo...

R: no, affatto...

D: tu lo considereresti un lavoro? Almeno in parte...

R: allora, risponderei di no, perché dovendo scegliere in un momento di difficoltà come quello che ti ho detto prima se andare a lavorare in un bar, in una scuola privata o in qualsiasi posto, e affittare la stanza ho scelto affittare la stanza. È una privazione di alcune tue libertà, a maggior ragione se vivi da sola dal 2013...

D: quante ore ti occupa a settimana?

R: è molto variabile. Se i guest stanno solo una notte un'ora/un'ora e mezza al giorno se ne va tra pulizie la gestione comunicativa. anzi, pensandoci di più: diciamo tra le due e le tre ore, perché poi

ci sono i check in e i check out...forse anche quattro ore.

D: in effetti spesso si tende a descrivere la parte "lavorativa" in airbnb solo nel momento in cui devi far le pulizie, ma da come dici tu c'è tutto un contorno che andrebbe considerato...

R: sì, forse quello che mi mette in difficoltà nel definirlo un lavoro è il fatto che io posso rifiutare le prenotazioni. Certo in quel caso non guadagno...anche se in effetti rifiutare lo puoi fare sempre, però poi incide...

D: fai parte di qualche comunità di host?

R: no...

D: saresti interessata a farne parte?

R: no...

D: hai mai avuto delle necessità per le quali avresti voluto chiedere a qualcuno consiglio e supporto? Chiedere intendo magari a un "collega" host, ad airbnb ecc...

R: ni, nel senso che anche se avessi avuto delle difficoltà non mi sarei sentita così "libera" di esprimerle. Ad esempio ho avuto un'esperienza spiacevole con una persona molto invadente e io sono andata a dormire da un'altra parte, risolvendola molto praticamente, però non l'avrei detto e non gli ho fatto una recensione negativa...non gli ho proprio fatto una recensione perché sono quelle situazioni ambigue, sottili, dove puoi aver mal interpretato, può non essere così, perché non te la senti...

### **20 minuti**

D: ok, quindi diciamo che hai una sensibilità di un certo tipo e quindi eviti o eviteresti di creare allarmismi o accuse...

R: sì...a meno che non siano proprio cose gravi...

### **parte E social protection:**

D: che criteri hai utilizzato per definire il prezzo dell'affitto?

R: io ho utilizzato il sistema airbnb che ti dà dal minimo e il massimo, facendo una media della tua zona. Io l'ho alzato un pochino perché il minimo di airbnb in quella zona è 18 euro e non mi conviene manco farlo, quindi l'ho alzato un po' tenendo il sistema airbnb sul massimo (ad esempio quando ci sono le fiere airbnb in automatico alza i prezzi...io ho lasciato fare a lui segnando il massimo, ma poi non intervengo sul prezzo che mi dà) ...

D: quindi quando ti iscrivi tu hai messo un range e airbnb automaticamente nel periodo di boom te lo mette al massimo e nel periodo di bassa te lo mette al minimo...quindi lo gestisce l'algoritmo...

R: sì, poi conta che la Bolognina è pienissima di airbnb quindi al massimo non ci si può arrivare.

**Non sono mai andata oltre le 55 a notte nei periodi migliori** perché c'è tantissima offerta...

D: e secondo te sono host come te o sono tanti appartamenti gestiti da un unico manager?

R: secondo me ci sono entrambe le cose, però per quello che ho potuto vedere io in gran parte sono host come me che affittano la loro stanza o hanno una stanza in più spesso in condivisione...io sono una delle poche che è sola in casa; altri hanno sono in due o tre e hanno una stanza in più e affittano quella. È usato come paracadute da tanta gente. Questa è la mia impressione, ovviamente non mi baso su degli studi...

D: sei in grado di rispettare tutte le norme in merito ai short-term rentals? E se no, cosa non riesci a fare? Per le tasse ad esempio, per la registrazione degli ospiti...

R: **fa tutto airbnb**. Con booking devi farlo tu (cioè devi andare in questura e dichiarare nome e cognome di chi viene ospite), mentre airbnb si preoccupa di sottrarti la tassa di soggiorno (e lo fa perché lo vedo dal mio conto!) e pagarla al comune...

D: e dichiara anche chi viene a dormire da te?

R: questo non lo so, mi pare che anche questo dovrebbe essere dichiarato e per quanto ne so io comunque di tutto questo si occupa airbnb. Dovessi pure andare in questura ogni volta che ho un guest piuttosto vado a lavorare al bar...

D: altre norme che regolamentano ci sono?

R: c'è la norma sulle tasse, nel senso che se superi 30.000 euro all'anno allora devi pagare delle

tesse...

#### **parte F:**

D: come valuti la tua esperienza su airbnb rispetto ai motivi per cui tu hai iniziato a farlo?

R: allora, conta che il primo mese ero super scettica, ho detto “non arrivo a fine mese” e sono arrivata a 900 euro. Non ci potevo credere...

D: lavorando 4 ore al giorno...

R: sì, in media...devi avere molta flessibilità. Il secondo mese è andata diversamente...**in media tiro su circa 5/600 euro massimo al mese.** Quindi non è tantissimo, si fa fatica anche perché le spese per le bollette, per le colazioni ecc., ci sono anche quelle. Però sono riuscita a lavorare sulle mie cose, quindi a non sconvolgere del tutto i miei progetti di vita. Quindi sì: meglio di lavorare in un magazzino, in un bar o in una scuola privata. La didattica è super impegnativa, per cui penso che se avessi trovato un posto magari fisso, magari meglio pagato, avrebbe voluto comunque dire lavorare 8 ore al giorno, prepararsi i compiti a casa...

D: quindi ha risposto bene alle necessità che avevi in quel momento e che hai anche ora...

R: non ha risposto bene (perché i soldi sono pochi) però ha risposto nel senso che è riuscito a non farmi sconvolgere i miei progetti.

D: per quanto tempo vuoi continuare a lavorare con airbnb?

R: il meno possibile...

D: quindi consideri il lavoro provvisorio...

R: sì, diciamo che non vivere più da solo è la conseguenza più impegnativa di tutto questo. Io quando ci sono ospiti **dormo sul divano, in sala, che è il mio studio**

D: finora, per la tua esperienza, di che tipo di servizi o supporto potresti aver bisogno? Supporto sociale intendo. Un'esigenza che magari potresti chiedere ad airbnb, o anche all'istituzione pubblica... insomma, non è pienamente il tuo caso, ma c'è gente che magari fa totalmente affidamento su airbnb che è in fondo soggetto a fluttuazioni di mercato, a flussi di turismo. Magari il mese buco all'host non arriva una lira e airbnb non contribuisce in nulla a supportarti e a garantirti un “sussidio”. Come potrebbe essere affrontata questa cosa?

#### **Minuto 30**

R: ci potrebbe essere un sistema quanto meno di minimo. Non lo chiamo salario minimo perché mi fa impressione, però di contributo minimo perché tu possa avere continuità nella tua attività, e quindi anche se tu lo pensi temporaneo però magari sai che lo farai per un anno e ci sono dei mesi che vanno particolarmente male allora airbnb potrebbe garantirti un minimo e tu sai che puoi continuarlo. Altrimenti sei costretto a trovarti un altro lavoro e poi diventa difficile gestire anche quello. Ad esempio se io adesso trovassi anche solo un part time non potrei più fare i check in. Nel prossimo anno ad esempio farò tutorato a Forlì e non so come cazzo farò...

D: di nuovo, come airbnb si relaziona ai tuoi progetti di vita? Vabbè hai appena risposto...

R: sì, nel senso che se avessi un contratto nuovo smetterei di fare airbnb o lo farei molto meno. Avrebbe un'altra funzione...