

D: Ti chiedo quanti anni hai e da quanti vivi a Bologna, inoltre descrivimi che tipo di appartamento o stanza affittavi con airbnb.

R: Ho 37 anni e sono a Bologna da quando ne avevo 18. Ho iniziato l'esperienza di hosting nel 2014. Ho una casa di proprietà nel quartiere Bolognina e con l'inizio di Bologna città turistica con gli accordi con Ryanair ecc., con quindi una maggiore affluenza di viaggiatori in città e considerata la vicinanza della casa alla fiera, avendo io terminato in quel periodo una serie di esperienze lavorative precedenti, ho pensato di buttarmi nel campo. Casa mia è un loft, un edificio che un tempo parte di un'ex fabbrica di serpentine per celle frigo, fu ristrutturata e divisa in case che hanno quindi la caratteristica di avere una doppia altezza con quindi un soppalco. C'è quindi un soggiorno o zona living (mi viene il lessico da agente immobiliare) e due camere al piano di sopra. Ho iniziato a farlo in maniera saltuaria perché in quel periodo ero spesso fuori casa e mi piaceva l'idea di far funzionare le cose in modo da affittare una casa senza che trovassero anche me dentro ma come una vera e propria locazione turistica lasciando l'intero appartamento.

D: È comunque la casa in cui vivi? Quando l'affitti dove ti trasferisci?

R: Sì, è la casa in cui vivo e quando l'affitto mi sposto solitamente da amici.

D: Quindi sei tu a decidere quando affittare e quando no?

R: Sì esattamente, non è sempre disponibile. Ho più volte cambiato il periodo di affitto, inizialmente cercavo di andare di 3 mesi in 3 mesi con la programmazione mettendo quindi un calendario di disponibilità per tre mesi e una volta raggiunto il livello di prenotazioni che desideravo lo bloccavo, non era mio interesse tenerla sempre affittata per un mese intero. A seconda dei miei incastri di vita poteva variare tra una o due settimane al mese, solo in via eccezionale sono andato oltre.

D: È stata o è la tua fonte principale di reddito?

R: Lo è stato per un paio di anni sicuramente

D: Attualmente affitti ancora con la piattaforma?

R: Sì ma molto meno di prima, ora ovviamente con la pandemia da covid è una situazione particolare perciò posso parlare fino a prima di marzo. E comunque nell'anno precedente ho affittato solo poche settimane.

D: Tu hai quindi iniziato nel 2014 quando erano abbastanza gli inizi qui a Bologna, poi magari mi dirai come sei venuto a saperlo. E poi fino al 2016/2017 hai tenuto una programmazione di affitti più intensa per poi calare. C'erano dei periodi o dei mesi in cui era più semplice o più difficile affittare?

R: Sia per tipologia di affluenza bolognese sia per esigenze mie c'erano ovviamente mesi più pieni e altri con meno richieste (o in cui io non mettevo disponibilità). Solitamente il mese di agosto era un po' di bassa così come quello di febbraio. Le tipologie di ospiti che più spesso venivano erano lavoratori che venivano per le fiere oppure viaggiatori, turisti che venivano per visitare la città o l'Italia. Io non riempivo mai per solo una notte, cercavo sempre da due notti in su.

In quel periodo per me così come per gli altri era tutto nuovo. Mi colpì che in molti prendevano la casa in affitto da me e utilizzavano come base per andare in giornata a Firenze, a Venezia o addirittura qualcuno a Roma. Perché essendo bologna ben collegata, risultava a loro più economico muoversi così piuttosto che doversi spostare ogni volta con valigie e tutto.

D: Provenienza dei clienti?

R: Una gran parte era costituita da turisti stranieri, sia per turismo che per le fiere. E poi gruppi di amici magari perché la casa può contenere fino a 4 posti letto normali più un divano letto e una poltrona letto per un totale di 6 persone. Quindi potevano venire famiglie o gruppi più numerosi.

D: Affittavi anche i posti letto separatamente o solo l'intero appartamento?

R: Solo l'intero appartamento, se erano in 2 lo tenevano in 2 e se erano in 4 in 4. Con una leggera variazione di prezzo ovviamente in base al numero di ospiti. Il prezzo di base a seconda del periodo lo prendevo dai prezzi consigliati dal sistema di airbnb. Più ti attieni a quelli e meglio è per l'algoritmo nonostante siano tendenzialmente bassi. Se però vuoi che la tua offerta sia in cima a

quelle presentate conviene attenerci a quei prezzi. Il prezzo a seconda dei periodi variava molto comunque, si partiva dai 50 euro a salire. Nel primo periodo lo seguivo molto il consiglio dei prezzi della piattaforma, poi andandosi a ridurre i periodi di affitto e imparando io a fare l'host, ho capito che preferivo magari abbassare i prezzi e affittare per una settimana intera a prezzo scontato piuttosto che per soli due giorni. Questo anche per snellire tutto l'impegno del check-in, check-out e delle pulizie.

D: Ti occupavi di tutti questi aspetti da solo?

R: Sì, ho sempre fatto in autonomia e quando non ero presente potevo chiedere ad amici però solo per il check-in. Per il resto cercavo di far coincidere con la mia presenza, perciò se andavo via una settimana facevo in modo di pulire io sia prima che dopo l'affitto e lasciare ad amici solo l'incombenza della consegna delle chiavi.

D: Davi degli orari precisi per il check-in e check-out o eri disponibile ad adattarti alle loro esigenze?

R: Davo possibilità di scegliere loro. Poi c'è da dire che non lavoravo con l'approvazione automatica che airbnb propone. È una formula che non mi piace perché preferisco avere uno scambio con l'ospite. Penso questo sia anche dovuto al fatto che è l'appartamento in cui vivo, ci sono le mie cose dentro, la mia gatta.

Perciò preferisco ci sia sempre uno scambio, quando non riesce di persona che è la formula migliore almeno uso le chat. Poi questo valeva soprattutto nei primi tempi, ora è molto cambiata come tipo di community quella di airbnb.

D: intendi che è cambiato il modo con cui la gente utilizza la piattaforma?

R: Sì sì, esatto. Sta proprio cambiando l'approccio, la comunità è diventata più numerosa e viene sempre più utilizzato come si usa per esempio il portale di booking. Si è perso quell'aspetto di condivisione e conoscenza che prima era più centrale.

Nel mio caso specifico non accettando la prenotazione immediata c'era sempre bisogno di entrare in contatto con me.

D: C'era qualche categoria di ospite che non accettavi? Per esempio famiglie con bambini o profili troppo formali?

R: Sì, per la tipologia particolare del mio appartamento preferivo per esempio evitare che venissero bambini e questo lo esplicitavo anche sul sito. Poi se nella fase di chatting spiegavo ai guest che mi chiedevano comunque di venire con un bambino piccolo cercavo di far capire il contesto della casa. È successo poi solo una volta che sono venuti con un bambino, ma non attraverso la piattaforma.

D: Passo al piano relazionale. Quando entravi in conoscenza con l'ospite come ti comportavi?

Lasciavi mappe della città o altri elementi a disposizione? E' mai successo che si sia consolidato un rapporto e che clienti siano tornati o vi siate sentiti per altre ragioni?

R: Per quanto riguarda la prima accoglienza devo distinguere un primo periodo in cui non c'era ancora il roaming dell'unione europea e così che arrivava da fuori non aveva come ora un piano tariffario costante ma aveva dei costi aggiuntivi per internet e telefonia, così che era molto importante sia avere il wifi sia fornire qualcosa di cartaceo da dare alle persone, mentre ora tutti sono avvezzi alla ricerca su Google. In quel primo periodo invece avevo una bacheca (che ho tutt'ora, ma non aggiornò) con le mappe e le cose da vedere suggerite, magari divise per fasce di interessi. Questo mi aiutava nella fase di check-in per entrare in relazione e presentare anche la città oltre che la casa. Ora la cosa è cambiata e la gente ti chiede meno queste cose. Era comunque molto apprezzata perché era molto completa, io periodicamente andavo a prendere le cose a Bologna welcome o in altri posti. Poi mettevo anche informazioni relative a eventi che magari non facevano parte dei classici itinerari turistici.

Invece rispetto al discorso delle relazioni con ospiti ti posso dire che con alcuni c'è stato un buon rapporto anche se non posso dirti che siamo diventati amici, però ci siamo magari scambiati i numeri e mi hanno fatto successivamente richieste o per loro stessi o per amici che magari sono venuti anche senza airbnb. Questo soprattutto con giovani, miei coetanei. Poi è successo con alcuni frequentatori delle fiere che periodicamente ogni anno tornavano per lo stesso motivo. Spesso

trovandomi bene sia io che loro magari li facevo venire anche se non avevo preventivato di mettere la casa disponibile in quel periodo.

D: Invece al contrario, esperienze negative con gli ospiti?

R: Nulla di particolare, nessuno se n'è mai andato. Può esserci stato qualche problema minimo, come una famiglia che pur sapendo della presenza del gatto non aveva inteso cosa questo potesse voler dire. Però non è stato nulla di che, mi hanno comunque lasciato una buona recensione. È stata una comprensione equivoca che non ha portato a uno screzio.

D: E le recensioni, come andavano?

R: Tutte molto positive, nei primi periodi soprattutto ci tenevo molto e chiedevo di lasciare recensioni e suggerirmi migliorie. E devo dire che è successo, qualcuno mi ha dato buoni consigli però senza mai ricevere critiche.

D: Conosci altre persone che utilizzano AirBnb e/o hai mai fatto parte di associazioni di host?

R: Sì per entrambe le domande. Io iniziai a usare airbnb prima come guest, l'ho scoperto così. Solo successivamente ho iniziato da host. Soprattutto nel primo periodo si andava un po' a tentoni, anche ora in realtà c'è un po' di nebulosità nella piattaforma. Però diciamo che c'era curiosità nel primo approccio e avevo parecchi amici che affittavano, molti come me in maniera più o meno saltuaria e d'arrancio. Alcuni di questi come me si sono poi perfezionati sviluppando a mano a mano capacità e facendo migliorie in casa, dedicando quindi tempo e risorse.

Poi non mi ricordo in che anno si è formata LocalPal, un'associazione che nasce da una community virtuale di host che usavano prevalentemente airbnb ma anche altre piattaforme in realtà. Io mi ero iscritto all'associazione e per un po' ho seguito il gruppo Facebook e poi la comunità reale. Non ne faccio più parte comunque?

D: ma per limiti dell'associazione o esigenze tue?

R: In parte per i limiti dell'associazione e perché mi rispecchio solo parzialmente nella filosofia loro e un po' perché ho ridotto drasticamente la frequenza degli affitti. Nel periodo in cui stavo io comunque ti posso dire che la maggior parte degli associati avevano seconde case in affitto oppure altre persone che invece alloggiavano nella casa che affittavano. La maggior parte comunque delle persone che ho conosciuto lo facevano senza partita iva e anche io faccio così non superando una certa soglia. Io pago comunque le tasse di soggiorno e tutto e dichiaro a fine anno le entrate da questo lavoro per quanto ti ripeto ci si muove in un limbo riguardo questi aspetti.

Io so che fino almeno agli ultimissimi sviluppi airbnb era stata equiparata ad altri agenti immobiliari e si sarebbe dovuta far carico della riscossione delle tasse, però la piattaforma fece ricorso e quindi ancora in realtà le tasse le riscuote l'host.

D: Ti impegnava molto questo tipo di lavoro?

R: Ovviamente il problema maggiore era la disponibilità. Anche se non accetti tutte le richieste comunque devi poi rispondere a tutti. Poi nel primo periodo soprattutto ho investito tanto nei lavori di casa e con una certa costanza. Questo era l'impegno maggiore.

Sulle pulizie l'ho sempre fatto da solo in qualche modo professionalizzandomi. Sono passato dall'impiegare due giorni per sistemare tutto a metterci mezza giornata. Considera che il lavoro più grosso non è quello che faccio tra un ospite e l'altro, ma quando devo cambiare da quando ci vivo io a quando apro agli ospiti, perché devo sistemare tutte le mie cose.

D: Hai mai fatto in un giorno solo un check-out e un check-in?

R: Tendenzialmente no, mi tenevo almeno un giorno per pulire e sistemare. Solo una volta è successo in via eccezionale per richiesta specifica di un host. Però solitamente lasciavo sempre almeno una notte vuota.

D: Puoi darmi una valutazione complessiva circa il tuo lavoro attraverso la piattaforma airbnb?

R: Devo distinguere un po' sui tempi. Penso sia cambiato piano piano l'approccio della piattaforma che è andato assimilandosi sempre più all'ospitalità alberghiera perdendo tutta quella dimensione connessa allo sharing che invece era un tempo alla base. E questa cosa non mi piace perché non è il tipo di ospitalità che offro io che non sono un albergo e non lo voglio essere.

Per questo motivo ho iniziato ad usare anche altre piattaforme come per esempio Home Exchange che è una community che si rifà a un modello del tempo dei telegrammi. Tu paghi una quota annuale per entrare in un circuito di affitti. Nasceva come scambio gratuito, tu ti sentivi con magari qualcuno che stava a New York e per una settimana lui veniva a Bologna a casa mia e io andavo in casa sua. Poi col web questa dimensione più fricchettona si è evoluta e non è più necessariamente diretto lo scambio, perciò tu ti iscrivi e magari vieni a Bologna e io ricevo dei punti che posso investire per andare a casa di qualcun altro iscritto al circuito. È una sorta di moneta virtuale. Esiste lì una comunità vera di viaggiatori con uno spirito che non è quello della ricerca di alberghi. Poi hanno avuto un peso le mie esigenze personali. Per esempio nel 2018 sono stato fuori per dei mesi e li ho preferiti affittare con un affitto lungo classico.

Quindi ha sicuramente influito il cambio di approccio di airbnb ma non posso attribuire a questo tutto quanto, hanno avuto un peso importante le mie esigenze. A un certo punto facevo fatica a star dietro a tutte le richieste quindi ho ridotto drasticamente.

Ora per esempio ho fatto un unico affitto dall'inizio della pandemia perché ho trovato una coppia che sarebbe stata un mese proprio mentre io mi trovavo all'estero, quindi è venuto bene così.

E questo sempre con la piattaforma.

D: Quindi il tuo contatto è ancora attivo?

R: Sì sì, tanto conta che quest'anno ha lavorato poco anche chi aveva la casa sempre disponibile quindi potevo rimanere in mezzo anche io.

D: Sei super-host per caso?

R: No, perché non affitto abbastanza frequentemente. Non ho un tasso di occupazione sufficientemente alto.

D: Pensi ci siano skills particolari che uno deve avere o sviluppare per fare questo tipo di lavoro?

R: Sì in realtà sì. Sul lato relazionale deve piacerti stare con la gente, poi se apri casa tua come faccio io devi avere una certa apertura nei confronti del mondo esterno. E un po' c'è una componente comunicativa, devi aver voglia di parlare con chi arriva e prevedere magari le sue esigenze oltre ovviamente ad essere un punto di riferimento per loro durante il periodo di permanenza. Quindi più sei disponibile in questo senso e meglio è. Più sai le lingue e meglio è. Poi che posso dire... Per me ci fu uno scarto di mentalità, perché da persona molto disordinata che ero ho dovuto fare un reset. Ero un accumulatore seriale di cianfrusaglie, ora sono diventato iperordinato, almeno quando sono in questa modalità. Anche perché questo vuol dire risparmiare tempo di lavoro oltre a rendere più fruibile il tutto.

Poi c'è una capacità di problem solving che è importante, devi saper affrontare situazioni problematiche che possono sorgere.

D: A questo proposito, hai mai avuto problemi con la piattaforma? O invece pensi che il lavoro con la piattaforma abbia creato problemi alla tua vita personale, che tu abbia dovuto rinunciare a qualcosa di particolare per rispondere a un'esigenza o un problema causato dall'ospite?

R: Parto dalla seconda domanda, magari non mi sono mai trovato a correre di notte all'appartamento, ma in misura minore succede spesso che ti trovi a rispondere in qualsiasi momento. Però lo devi mettere in conto e imparare a prevedere gli "imprevisti prevedibili", almeno quelli relativi alla casa.

Poi invece rispetto ai problemi con la piattaforma ne ho avuti anche di recente ma come ospite.

Quest'estate mi trovavo con amici in Sardegna in una casa prenotata con airbnb. L'host è stata inizialmente accogliente, però c'erano un po' di problemi in casa e inoltre ci ha chiesto una cauzione monetaria che solitamente è proibita da regolamento di airbnb che prevede un acconto solo attraverso la piattaforma e usando la carta di credito. Questo perché airbnb si dovrebbe porre come meccanismo risolutore tutelante in caso di controversie. Invece mi sono accorto che non è così. L'host ci ha minacciato di mandarci via di casa dalla sera alla mattina e airbnb che noi abbiamo contattato, non ci ha aiutato in nessun modo dicendo che l'ultima parola stava all'host e a noi toccava organizzarci. Dopo ore di contatto con airbnb, non tanto per avere un rimborso ma per

capire il meccanismo, non abbiamo avuto nessuno aiuto. CI siamo poi fortunatamente chiariti con l'host ed è andato tutto bene, però il contributo della piattaforma nella controversia è stato nullo. Mi sono chiesto quindi anche come host quale fosse il lavoro che la piattaforma svolge se in queste situazioni ti trovi da solo.

D: Quindi ritieni poco tutelante la piattaforma?

R: In realtà airbnb tutela di più l'host. Però anche da guest ci sono rimasto male perché il mio profilo è quello di un host attivo da tanto tempo e mi aspettavo un trattamento diverso.

In caso di controversia simile a quella che ti ho descritto airbnb rispetta l'ultima parola dell'host lasciando quindi i clienti “a piedi”, però poi penalizzerebbe l'host.

Posso dire che non svolge il ruolo di problem solver per cui invece sarebbe pagata.