

# **Esercizio: Relatività e digital divide imposte da Booking.com**

## **1. Scopo**

Mettere a disposizione ai cittadini degli esempi di come i servizi digitali possono mostrare informazioni diverse a seconda dell'ambiente di ricerca.

## **2. Destinatari**

Chiunque voglia indagare su come cambi il funzionamento dei servizi digitali a seconda dell'osservatore.

## **3. Durata**

20 minuti circa per riprodurre gli esempi riportati. È possibile che i tempi si dilatino per ricerche più minuziose e approfondite.

## **4. Livelli arcobaleno**

L1-Services.

## **5. Difficoltà (relativa all'utente)**

Medio bassa.

## **6. Strumenti necessari**

Un pc su cui siano installati due browser e un tool per connettersi ad una rete vpn ed uno smartphone.

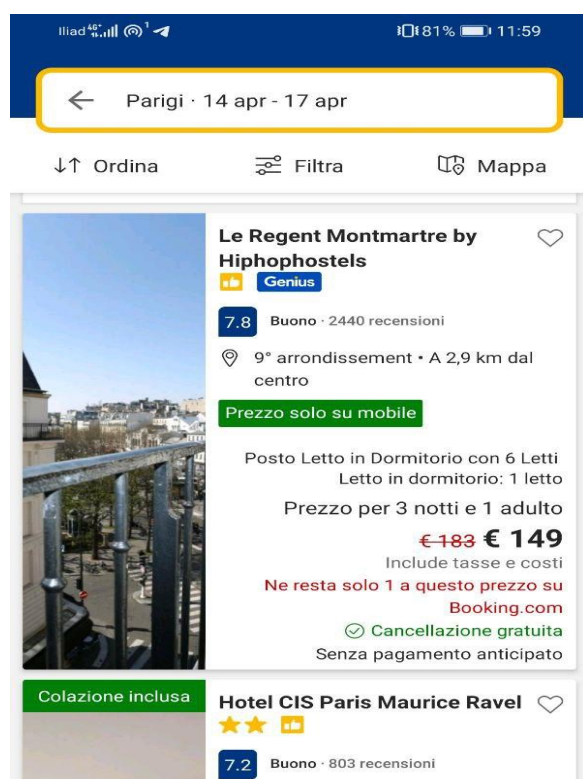
## **7. Costi**

Solo se non si possiede un pc ed uno smartphone, il costo di questi due device.

## 8. Istruzioni

### 8.1 Prima parte: differenze di ricerca su pc rispetto a ricerca su smartphone

- Scegliere una destinazione (Parigi nell'esempio) e delle date di pernottamento (14-17 Aprile nell'esempio)
- Eseguire la ricerca sia sul sito booking.com che sull'app booking dello smartphone
- Come prima cosa potreste notare un ordine diverso nelle strutture suggerite dal servizio soprattutto se non avete fatto l'accesso a nessun account sul browser.
- Ordinate ora i risultati per prezzo.
- Adesso potrete notare meglio come alcuni risultati presentino la dicitura "prezzo solo su mobile" ed un prezzo inferiore sullo smartphone.



#### Le Regent Montmartre by Hiphophostels



Buono **7,8**  
2.440 recensioni

9° arrondissement, Parigi · [Mostra sulla mappa](#) · 2,9 km dal centro

· Vicino alla metro

##### Posto Letto in Dormitorio con 6 Letti

Letto in dormitorio  
1 letto a castello

3 notti, 1 adulto

~~€183~~ €165

Include tasse e costi

**Cancellazione GRATUITA · Senza pagamento anticipato**

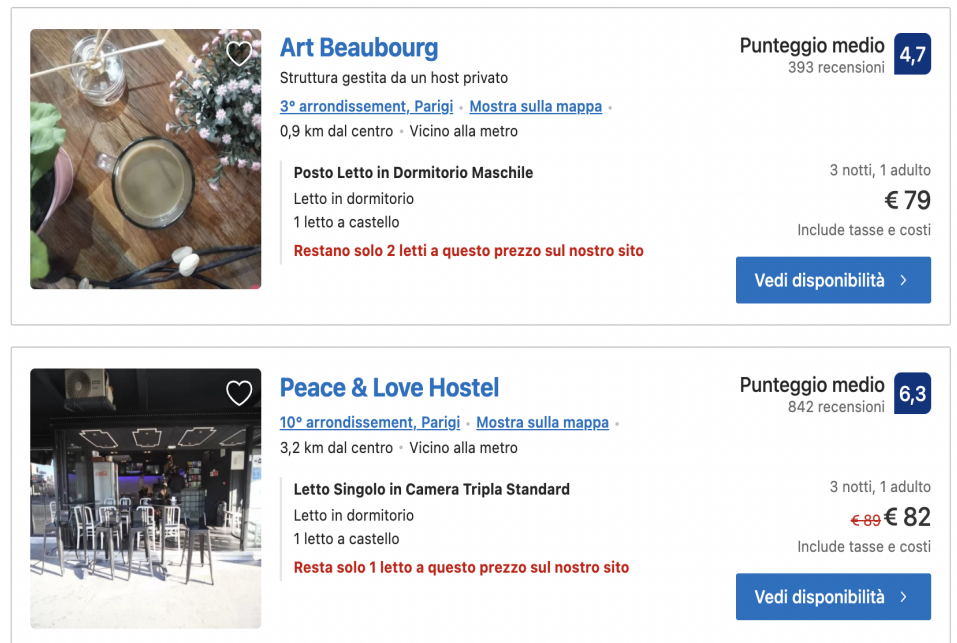
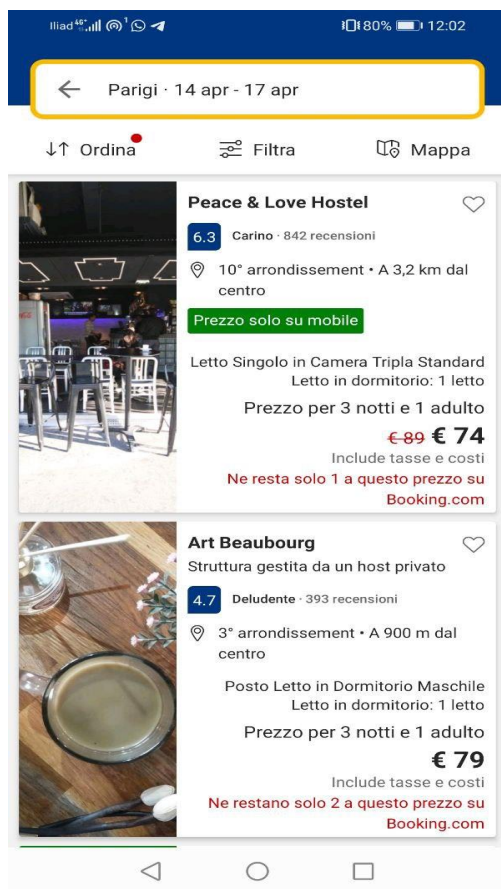
Se vuoi puoi cancellare più tardi, quindi assicurati questo ottimo prezzo oggi stesso.

**Resta solo 1 letto a questo prezzo sul nostro sito**

[Vedi disponibilità >](#)


- Perché un utente che non può o non vuole usare uno smartphone per prenotare un alloggio dovrebbe pagare di più? (allarme digital divide).

- Ovviamente questo influisce anche sull'ordine dei risultati sul pc rispetto a quello sullo smartphone, se ordinati per prezzo



- Una piccola curiosità nella quale potreste incappare (anche se con bassa probabilità).

Nel corso della mia ricerca ho trovato una struttura di nome St Christopher's Inn a Parigi che, nonostante la dicitura "prezzo solo su mobile" nell'app, presentava lo stesso prezzo sul pc.



**St Christopher's Inn Paris - Canal**


**7.5** Buono · 3431 recensioni

19° arrondissement · A 4,1 km dal centro

**Prezzo solo su mobile**

Posto Letto in Dormitorio Femminile con 12 Letti  
Letto in dormitorio: 1 letto

Prezzo per 3 notti e 1 adulto  
~~€147~~ **€122**  
Include tasse e costi



**St Christopher's Inn Paris - Canal**


19° arrondissement, Parigi · Mostra sulla mappa · 4,1 km dal centro  
· Vicino alla metro

**Posto Letto in Dormitorio Femminile con 12 Letti**  
Letto in dormitorio  
1 letto a castello

3 notti, 1 adulto  
~~€133~~ **€122**  
Include tasse e costi

**Vedi disponibilità**

Posto Letto in Dormitorio Femminile con 12 Letti	Prezzo	Condizioni
1 letto a castello 20 m² · Vista · WiFi gratis ✓ Doccia ✓ WC ✓ Biancheria per la casa ✓ Presa elettrica vicino al letto ✓ Bagno in comune ✓ Riscaldamento Assicurazione annullamento disponibile a pagamento	<del>€133</del> <b>€122</b> Include tasse e costi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non rimborsabile</li> <li>Paga in anticipo</li> </ul>
<b>Posto Letto in Dormitorio Femminile con 12 Letti</b> Prezzo per: 1 1 letto a castello Dimensioni: 20 m² Non rimborsabile Paga in anticipo WiFi gratis · Vista <a href="#">Vedi più dettagli</a>	<del>€146</del> <b>€134</b> Include tasse e costi	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cancellazione gratuita fino alle 23:59 del 10 aprile 2022</li> <li>Paga in anticipo</li> </ul>



**Le Montclair Montmartre by River**

**Prezzo solo su mobile**

Prezzo per 3 notti  
~~€147~~ **€122**  
Include tasse e costi

**SELEZIONA**

**Letti**

Prezzo per: 1  
1 letto a castello  
Dimensioni: 20 m²  
✓ Cancellazione gratuita fino al giorno 10 aprile  
Paga in anticipo  
Completamente rimborsabile nel periodo con cancellazione gratis  
WiFi gratis · Vista  
[Vedi più dettagli](#)

**Prezzo solo su mobile**

Prezzo per 3 notti  
~~€147~~ **€134**  
Include tasse e costi

**SELEZIONA**

- All'inizio ho pensato si trattasse di un errore ma ho cercato per altre 2 città (Berlino e Madrid) se ci fossero altri casi simili, cercando le strutture nelle prime due pagine di ricerca con la dicitura sopracitata e ricercando quel nome (ctrl+f) sulla pagina web. Ho scoperto così che c'erano effettivamente casi simili e tutti riguardanti il medesimo gestore "St Christopher's Inn", che probabilmente cerca di attrarre clienti fingendo di garantire prezzi al ribasso.

Ho segnalato la questione al servizio booking.

- Ricontrollando in un secondo momento, non ho più trovato casi simili per cui questo risultato potrebbe essere più difficile da riprodurre, ma può essere interessante provare.



- Quest'ultimo punto non c'entra con la relatività ma mi sembrava interessante far notare come delle funzionalità poco controllate all'interno di un servizio digitale possano essere sfruttate in maniera non del tutto corretta e trasparente.


## 8.2 Seconda parte: differenze a seconda del browser utilizzato (con e senza accesso ad account registrato)

- Come per la prima parte, scegliete delle date e una destinazione utilizzando due browser diversi per la ricerca, ad esempio io ho usato google chrome e safari.

- Anche qui dovrete notare un buon livello di relatività nell'ordine delle strutture consigliate dal servizio, probabilmente soprattutto se usate un browser molto più dell'altro.

Parigi: 476 strutture trovate

↓ ↑ Scegli top per la tua ricerca



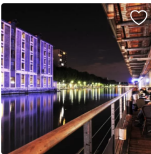
**St Christopher's Inn Paris - Gare du Nord**  
10° arrondissement, Parigi · Mostra sulla mappa · 2,6 km dal centro  
Vicino alla metro

Posto Letto in Dormitorio con 10 Letti e Bagno in Comune  
Letto in dormitorio  
1 letto a castello

3 notti, 1 adulto  
~~€ 143~~ € 143  
Include tasse e costi

Restano solo 7 letti a questo prezzo sul nostro sito

Vedi disponibilità >




**St Christopher's Inn Paris - Canal**  
19° arrondissement, Parigi · Mostra sulla mappa · 4,1 km dal centro  
Vicino alla metro

Posto Letto in Dormitorio Femminile con 12 Letti  
Letto in dormitorio  
1 letto a castello

3 notti, 1 adulto  
~~€ 122~~ € 122  
Include tasse e costi

Vedi disponibilità >



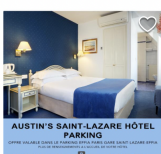
**Home Sweet Home PIGALLE MONTMARTRE**  
Struttura gestita da un host privato  
9° arrondissement, Parigi · Mostra sulla mappa · 3 km dal centro · Vicino alla metro

Monolocale  
Intero monolocale · 1 bagno · 11m²  
1 divano letto

3 notti, 1 adulto  
~~€ 252~~ € 240  
Include tasse e costi

Paris: 476 properties found

↓ ↑ Top picks for your search



**Austin's Saint Lazare Hotel** ★★  
9th arr., Paris · Show on map · 2.9 km from center · Subway Access

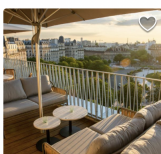
Getaway Deal

Double Room  
1 full bed

Only 1 room left at this price on our site

3 nights, 1 adult  
~~€ 597~~ € 597  
Includes taxes and fees

See availability >




**The People - Paris Nation**  
12th arr., Paris · Show on map · 3.5 km from center · Subway Access

Bed in 8-Bed Mixed Dormitory Room  
Bed in dorm  
1 bunk bed

Only 1 bed left at this price on our site

3 nights, 1 adult  
€ 152  
Includes taxes and fees

See availability >



**Hotel CIS Paris Maurice Ravel** ★★  
12th arr., Paris · Show on map · 4.7 km from center  
Travel Sustainable property

Breakfast included

Single Room  
1 twin bed

Breakfast included  
FREE cancellation · No prepayment needed







3 nights, 1 adult  
€ 208  
Includes taxes and fees

*Stessa ricerca, risultati diversi a seconda del browser*

- Ora ordinate i risultati per prezzo.

- Se volete registrarvi al servizio booking potete farlo altrimenti saltate questo passaggio. Una volta registrati, potrete notare

come l'ordine di alcuni risultati potrebbe cambiare, mostrando prezzi diversi per le strutture (anche sullo stesso browser).

 <p><b>Colazione inclusa</b></p>	<p><b>Auberge de Jeunesse HI Paris Le d'Artagnan</b> 20° arrondissement, Parigi · Mostra sulla mappa · 4,1 km dal centro</p> <p>Posto Letto in Dormitorio Maschile con 4 Letti Letto in dormitorio Vari tipi di letto</p> <p><b>Colazione inclusa</b> Cancellazione GRATUITA · Senza pagamento anticipato Se vuoi puoi cancellare più tardi, quindi assicurati questo ottimo prezzo oggi stesso.</p>	<p>Punteggio medio 6,4 339 recensioni</p> <p>3 notti, 1 adulto € 89 Include tasse e costi</p> <p>Vedi disponibilità &gt;</p>	 <p><b>Colazione inclusa</b></p>	<p><b>Auberge de Jeunesse HI Paris Le d'Artagnan</b> 20° arrondissement, Parigi · Mostra sulla mappa · 4,1 km dal centro</p> <p>Posto Letto in Dormitorio Maschile con 4 Letti Letto in dormitorio Vari tipi di letto</p> <p><b>Colazione inclusa</b> Cancellazione GRATUITA · Senza pagamento anticipato Se vuoi puoi cancellare più tardi, quindi assicurati questo ottimo prezzo oggi stesso.</p>	<p>Punteggio medio 6,4 339 recensioni</p> <p>3 notti, 1 adulto € 89 Include tasse e costi</p> <p>Vedi disponibilità &gt;</p>
 <p><b>Arty Paris Porte de Versailles by River</b> 15° arrondissement, Parigi · Mostra sulla mappa · 4,4 km dal centro · Vicino alla metro</p> <p>Posto Letto in Dormitorio Misto con 4 Letti Letto in dormitorio 1 letto a castello</p> <p><b>Restano solo 2 letti a questo prezzo sul nostro sito</b></p>	<p>Punteggio medio 6,6 1.770 recensioni</p> <p>3 notti, 1 adulto <del>€ 138</del> € 117 Include tasse e costi</p> <p>Vedi disponibilità &gt;</p>	 <p><b>St Christopher's Inn Paris - Canal</b> 19° arrondissement, Parigi · Mostra sulla mappa · 4,1 km dal centro · Vicino alla metro</p> <p>Posto Letto in Dormitorio Femminile con 12 Letti Letto in dormitorio 1 letto a castello</p>	<p>Buono 7,5 3.433 recensioni</p> <p>3 notti, 1 adulto <del>€ 131</del> € 122 Include tasse e costi</p> <p>Vedi disponibilità &gt;</p>		
 <p><b>St Christopher's Inn Paris - Canal</b> 19° arrondissement, Parigi · Mostra sulla mappa · 4,1 km dal centro · Vicino alla metro</p> <p>Posto Letto in Dormitorio Femminile con 12 Letti Letto in dormitorio 1 letto a castello</p>	<p>Buono 7,5 3.433 recensioni</p> <p>3 notti, 1 adulto <del>€ 131</del> € 122 Include tasse e costi</p> <p>Vedi disponibilità &gt;</p>	 <p><b>Arty Paris Porte de Versailles by River</b> 15° arrondissement, Parigi · Mostra sulla mappa · 4,4 km dal centro · Vicino alla metro</p> <p>Posto Letto in Dormitorio Femminile per 4 Persone Letto in dormitorio 1 letto a castello</p> <p><b>Restano solo 2 letti a questo prezzo sul nostro sito</b></p>	<p>Punteggio medio 6,6 1.770 recensioni</p> <p>3 notti, 1 adulto <del>€ 138</del> € 129 Include tasse e costi</p> <p>Vedi disponibilità &gt;</p>		







A sinistra i prezzi con account registrato, a destra stesso browser ma senza registrazione.

- Questo tipo di relatività potremmo aspettarcelo in quanto è plausibile che utenti più attivi e registrati possano ottenere agevolazioni.

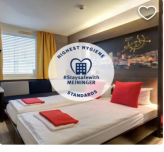
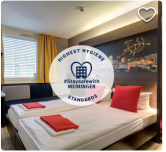

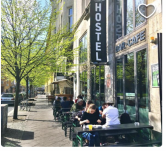


- Ora fate il log out.

- Ripetete la ricerca per pulizia e ordinate per prezzo sui due browser diversi e confrontate i risultati.

- Io ho trovato un esempio di relatività sui prezzi a seconda del browser e guarda caso riguarda i nostri cari amici del St. Christopher's.

 <p><b>Breakfast included</b></p>	<p><b>Auberge de Jeunesse HI Paris Le d'Artagnan</b> 20th arr., Paris · Show on map · 4.1 km from center</p> <p>Bed in a Shared Room 4 Beds Male Bed in dorm Multiple bed types</p> <p><b>FREE cancellation · No prepayment needed</b> You can cancel later, so lock in this great price today!</p>	<p>Review score 6,4 339 reviews</p> <p>3 nights, 1 adult € 89 Includes taxes and fees</p> <p>See availability &gt;</p>	 <p><b>Colazione inclusa</b></p>	<p><b>Auberge de Jeunesse HI Paris Le d'Artagnan</b> 20° arrondissement, Parigi · Mostra sulla mappa · 4,1 km dal centro</p> <p>Posto Letto in Dormitorio Maschile con 4 Letti Letto in dormitorio Vari tipi di letto</p> <p><b>Colazione inclusa</b> Cancellazione GRATUITA · Senza pagamento anticipato Se vuoi puoi cancellare più tardi, quindi assicurati questo ottimo prezzo oggi stesso.</p>	<p>Punteggio medio 6,4 339 recensioni</p> <p>3 notti, 1 adulto € 89 Include tasse e costi</p> <p>Vedi disponibilità &gt;</p>
 <p><b>Arty Paris Porte de Versailles by River</b> 15th arr., Paris · Show on map · 4.4 km from center · Subway Access</p> <p>Bed in 4-Bed Mixed Dormitory Room Bed in dorm 1 bunk bed</p> <p><b>Only 2 beds left at this price on our site</b></p>	<p>Review score 6,6 1,770 reviews</p> <p>3 nights, 1 adult <del>€ 138</del> € 129 Includes taxes and fees</p> <p>See availability &gt;</p>	 <p><b>St Christopher's Inn Paris - Canal</b> 19° arrondissement, Parigi · Mostra sulla mappa · 4,1 km dal centro · Vicino alla metro</p> <p>Posto Letto in Dormitorio Femminile con 12 Letti Letto in dormitorio 1 letto a castello</p>	<p>Buono 7,5 3.433 recensioni</p> <p>3 notti, 1 adulto <del>€ 131</del> € 122 Include tasse e costi</p> <p>Vedi disponibilità &gt;</p>		
 <p><b>St Christopher's Inn Paris - Canal</b> 19th arr., Paris · Show on map · 4.1 km from center · Subway Access</p> <p>Bed in 12-Bed Female Dormitory Room Bed in dorm 1 bunk bed</p>	<p>Good 7,5 3,433 reviews</p> <p>3 nights, 1 adult <del>€ 146</del> € 136 Includes taxes and fees</p> <p>See availability &gt;</p>	 <p><b>Arty Paris Porte de Versailles by River</b> 15° arrondissement, Parigi · Mostra sulla mappa · 4,4 km dal centro · Vicino alla metro</p> <p>Posto Letto in Dormitorio Femminile per 4 Persone Letto in dormitorio 1 letto a castello</p> <p><b>Restano solo 2 letti a questo prezzo sul nostro sito</b></p>	<p>Punteggio medio 6,6 1,770 recensioni</p> <p>3 notti, 1 adulto <del>€ 138</del> € 129 Include tasse e costi</p> <p>Vedi disponibilità &gt;</p>		

- Ho ripetuto la ricerca per altre città e ho trovato un altro caso analogo a Berlino che però non sono riuscito a riprodurre in un secondo giorno.

 <p><b>MEININGER Hotel Berlin Hauptbahnhof</b> Mitte, Berlino · Mostra sulla mappa · 1,1 km dal centro · Vicino alla metro</p> <p>Posto Letto in Dormitorio Misto con 4 Letti Letto in dormitorio 1 letto a castello</p> <p>Buono 7,5 10.311 recensioni Posizione 9,3</p> <p>3 notti, 1 adulto € 103 Include tasse e costi</p> <p>Vedi disponibilità &gt;</p>	 <p><b>MEININGER Hotel Berlin Hauptbahnhof</b> ●●● Mitte, Berlino · Show on map · 1.1 km from center · Subway Access</p> <p>Good 7.5 10,311 reviews Location 9.3</p> <p>Bed in 4-Bed Mixed Dormitory Room Bed in dorm 1 bunk bed</p> <p>3 nights, 1 adult € 103 Includes taxes and fees</p> <p>See availability &gt;</p>
 <p><b>Hotel-Pension ODIN</b> Pankow, Berlino · Mostra sulla mappa · 5,9 km dal centro</p> <p>Camera Singola con Bagno in Comune 1 letto singolo</p> <p>Restano solo 2 camere a questo prezzo sul nostro sito</p> <p>Buono 7,7 491 recensioni Posizione 9,3</p> <p>3 notti, 1 adulto € 108 Include tasse e costi</p> <p>Vedi disponibilità &gt;</p>	 <p><b>St Christopher's Inn Berlin Alexanderplatz</b> Mitte, Berlino · Show on map · 2.6 km from center · Subway Access</p> <p>Very Good 8.2 2,257 reviews Location 9.3</p> <p>Bed in 16-Bed Mixed Dormitory Room Bed in dorm 1 bunk bed</p> <p>Only 6 beds left at this price on our site</p> <p>3 nights, 1 adult € 105 Includes taxes and fees</p> <p>See availability &gt;</p>
 <p><b>The Circus Hostel</b> Mitte, Berlino · Mostra sulla mappa · 2,3 km dal centro · Vicino alla metro</p> <p>Posto Letto in Dormitorio Misto con 8 o 10 Letti Letto in dormitorio 1 letto a castello</p> <p>Cancellazione GRATUITA · Senza pagamento anticipato Se vuoi puoi cancellare più tardi, quindi assicurati questo ottimo prezzo oggi stesso. Resta solo 1 letto a questo prezzo sul nostro sito</p> <p>Favoloso 8,9 1.692 recensioni Posizione 9,5</p> <p>3 notti, 1 adulto € 108 Include tasse e costi</p> <p>Vedi disponibilità &gt;</p>	 <p><b>Jugendgästehaus des CVJM Berlin-Kaulsdorf</b> Marzahn-Hellersdorf, Berlino · Show on map · 14.2 km from center</p> <p>Good 7.6 32 reviews</p> <p>Standard Twin Room 2 twin beds</p> <p>Breakfast included Free cancellation You can cancel later, so lock in this great price today! Only 1 room left at this price on our site</p> <p>3 nights, 1 adult € 109 Includes taxes and fees</p> <p>See availability &gt;</p>

- Questo mi fa pensare che questi siano casi isolati, magari dovuti ad errori momentanei del servizio e che quindi non esista una vera relatività sui prezzi dipendente dal browser.

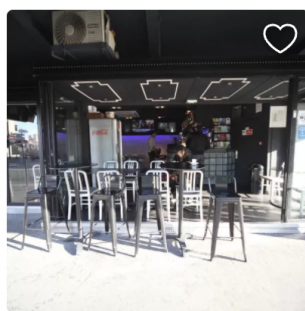
- Fate altri tentativi di ricerca simili, se volete, per verificare altri casi simili di relatività dei prezzi.

### 8.3 Terza parte: differenze a seconda della nazione in cui “ci si trova” al momento della ricerca

- Installate ora un qualsiasi tool che vi permetta di accedere ad una rete vpn, io ho usato [freyaVPN](#), ed avviatelo per ottenere un ip di un'altra nazione.

- Nel caso del mio tool, dato che ho scaricato la versione gratuita, la nazione viene scelta casualmente e mi è stato attribuito un ip Francese.

- Eseguite la solita ricerca su entrambi i browser con la vpn attiva.
- Anche qui potreste notare una leggera differenza tra i risultati consigliati mostrati con e senza vpn.
- Ordinate per prezzo la ricerca.
- Anche qui, come per i browser diversi, è quasi impossibile trovare differenze di prezzi. Ho trovato un solo caso isolato di un ostello a Parigi che mostrava un prezzo diverso con ip Italiano e con ip Francese. Per questo sarà difficile per voi riprodurre questa differenza.



### Peace & Love Hostel

[10° arrondissement, Parigi](#) · [Mostra sulla mappa](#)

3,2 km dal centro · Vicino alla metro

#### Letto Singolo in Camera Tripla Standard

Letto in dormitorio

1 letto a castello

**Resta solo 1 letto a questo prezzo sul nostro sito**

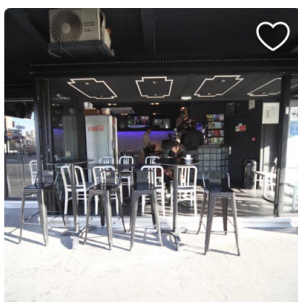
Punteggio medio **6,3**  
842 recensioni

3 notti, 1 adulto

~~€89~~ **€82**

Include tasse e costi

[Vedi disponibilità](#) >



### Peace & Love Hostel

[10th arr., Paris](#) · [Show on map](#) · 3.2 km from center · Subway Access

#### Single Bed in Standard Triple Room

Bed in dorm

1 bunk bed

**Only 1 bed left at this price on our site**

Review score **6.3**  
842 reviews

3 nights, 1 adult

~~€85~~ **€78**

Includes taxes and fees

[See availability](#) >

**Nota finale:** Gli esperimenti sulla relatività tra smartphone e pc saranno molto più semplici da riprodurre perchè i risultati sono più consistenti, gli altri saranno più difficili da riprodurre e

potreste non arrivare ai miei stessi risultati sulla relatività dei prezzi perché è probabile che siano casi molto rari.

## 9. Obiettivi formativi

Imparare che a seconda dell'ambiente dell'osservatore i servizi digitali possono mostrare interfacce diverse, non solo nella forma, ma anche nel contenuto.

## 10. Lessons learned

Quello che un servizio digitale ti mostra non è uguale a quello che mostra ad un'altra persona.

I servizi digitali possono inventarsi regole del tutto arbitrarie per discriminare i diversi tipi di utenze, come le agevolazioni per gli utenti mobile rispetto a quelli pc.

## 11. Autore

Giacomo Papaluca