

Simone Puerto

Accadde
domani

FuTurismo

We are the Glitch

Come AI,
Web3
e Metaverso
stanno
trasformando
il settore
dell'accoglienza

Manuale critico, sofisticato e mai banale su come la tecnologia stia plasmando il futuro del turismo, della società e della nostra specie

Accadde DomanI FuTurismo

La collana di libri **Accadde DomanI FuTurismo** è dedicata a te, operatore turistico-alberghiero e ristorativo, studente o esperto, che sei alla ricerca di un sapiente mix di teoria e pratica, di visione e delucidazione sugli strumenti, di strategie e idee da applicare nella tua azienda o nel tuo progetto di vita e di lavoro.

Tutti i manuali che incontri in questo cammino olistico nascono dal bisogno di individuare convergenza e coerenza tra comparti e approcci del mondo dell'accoglienza, dal marketing alle sue sfaccettature digitali, dal branding al sales e management, tra formule e strumenti di comunicazione online e offline, perché insistere sulla dicotomia reale/virtuale è fuori tempo massimo.

Sintesi armonica di antiche saggezze e nuovi approcci metodologici, legati alla *tourism intelligence* e alla progettazione di scenari strategici.

Un cocktail tra un saggio (con valore, visione, analisi e strategia, q.b.), un manuale (per l'applicabilità dell'analisi alla quotidianità del lavoro) e un testimonial (per affrontare metodi e stili).

I volumi, con il loro linguaggio semplice e mai banale, nascono per rispondere a domande e dubbi, per affiancarti nell'evasione del bisogno di conoscenza e approfondimento; ne rappresentano mappa e ispirazione, guidandoti verso un percorso di crescita, fornendo strumenti per non perdere la rotta, ma anche stimoli e motivazioni che ti sostengano durante le "intemperie" emotive e professionali che si incontrano sul cammino.

Il viaggio non si interrompe alla fine della lettura del testo: ti proponiamo soluzioni per restare in contatto, per abbattere il rischio dell'obsolescenza e garantire una maggiore aggiornabilità, con siti web, chatGPT, blog, newsletter ma anche esercizi e attività interattive, per relazionarti con l'autore e, perché no, per incontrarlo a eventi e percorsi formativi.

Se sei alla ricerca di un approccio che ti conduca a una visione ampia, coerente e integrata, ti invitiamo a condividere il tuo processo di crescita. Ci auguriamo di compiere insieme viaggi che non tocchino necessariamente mete inesplorate ma che certamente le guardino con occhi rinnovati.

Prepariamoci: la nostra destinazione, assai prossima, è il futuro.



Nicoletta Polliotto è digital project manager e brand strategist, esperta di food & restaurant marketing e nota conference speaker nel mondo turistico-alberghiero. Autrice, docente e consulente, segue progetti digitali in tutta Italia con l'agenzia Muse Comunicazione.

Autrice su temi di marketing, management e branding per la ristorazione e l'accoglienza. Co-Creatrice del metodo di branding per la ristorazione: Creative Restaurant Branding®. Curatrice della collana Accadde DomanI FuTurismo per Dario Flaccovio Editore.

Il tempo presente e il passato
sono forse presenti entrambi nel tempo futuro,
e il tempo futuro contiene il tempo passato.

T.S. Eliot



FuTurismo

Abstract tratto da "We are the Glitch" di S. Puerto © Quine Srl - Tutti i diritti riservati

Simone Puerto

Accade
domani

FuTurismo

We are the Glitch

Come AI,
Web3
e Metaverso
stanno
trasformando
il settore
dell'accoglienza

**Manuale critico, sofisticato e mai banale su come
la tecnologia stia plasmando il futuro del turismo,
della società e della nostra specie**

We are the Glitch

Autore: Simone Puerto

Progetto grafico di copertina: Fada D'Anna - fadafull.com

Impaginazione: Adelajda Alla

© 2024 Quine S.r.l.* – Tutti i diritti riservati

ISBN 9788857916880

eISBN 9788857916897

I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica, di riproduzione e adattamento totale o parziale con qualsiasi mezzo (compresi i microfilm e le copie fotostatiche), sono riservati per tutti i Paesi. Le fotocopie per uso personale del lettore possono essere effettuate nei limiti del 15% di ciascun volume dietro pagamento alla SIAE del compenso previsto dall'art. 68, commi 4 e 5, della legge 22 aprile 1941 n. 633. Le fotocopie effettuate per finalità di carattere professionale, economico o commerciale o comunque per uso diverso da quello personale possono essere effettuate a seguito di specifica autorizzazione rilasciata da CLEARedi, Centro Licenze e Autorizzazioni per le Riproduzioni Editoriali, Corso di Porta Romana 108, 20122 Milano, e-mail autorizzazioni@clearedi.org e sito web www.clearedi.org. L'Editore ha compiuto ogni sforzo per ottenere e citare le fonti esatte delle illustrazioni. Qualora in qualche caso non fosse riuscito a reperire gli aventi diritto è a disposizione per rimediare a eventuali involontarie omissioni o errori nei riferimenti citati.

Quine S.r.l.
Via G. Spadolini, 7
20141 Milano
Tel. 02 881841
www.darioflaccovio.it

*«Cerco le qualità che non rendono,
In questa razza umana
Che adora gli orologi
E non conosce il tempo.»*

Giovanni Lindo Ferretti

Indice

Prefazione. The future is NOW	pag. 11
Introduzione	» 15
Nota dell’Autore	» 21
L’Autore	» 23
0. Glossario	» 25
1. Introduzione all’intelligenza artificiale	» 41
1.1. Intelligenza artificiale: <i>logos</i> o <i>metis</i> ?	» 41
1.2. Non cogito ergo digito	» 42
1.3. GPT-4 e il <i>Giuramento di Pandora</i>	» 44
1.4. Lo sai che gli Shinigami mangiano solo mele?	» 46
1.5. L’intelligenza artificiale ha la natura di Buddha?	» 51
1.6. ANI, AGI, ASI, ACI	» 54
1.7. La singolarità è vicina	» 59
1.8. <i>Anattā</i> : l’AI non ha un “sé” (e non ce l’hai neanche tu)	» 60
1.9. Dalla fallibilità umana alla perfezione tecnologica	» 63
1.10. 1, 0, Mu	» 65

1.11. Male, Mela, Maldoror	»	69
1.12. ChatGPT e la soap opera di Altman	»	77
1.13. ★ (<i>I'm a blackstar, I'm a Q-star</i>)	»	80
1.14. DeepMind, Gemini, Anthropic, Grok, LLaMA e Ferret	»	81
1.15. Prompt to me (like lovers do)	»	90
1.16. GenAI e branding	»	93
1.17. L'AI è la nuova UI	»	99
1.18. API e plug-in: la GenAI nel travel	»	101
1.19. <i>There's an AI for that</i> : dalle OTA alle OTAI	»	106
1.20. Customer care vs. custom GPT	»	109
1.21. Hi-Touch o Hi-Tech?	»	118
1.22. Conclusione: frammento #9	»	124
2. Decentralizza et impera: introduzione al Web3	»	129
2.1. Dal <i>World Wide Web</i> al <i>Weird Wide Web</i>	»	129
2.2. Gli abilitatori: <i>blockchain</i> e Bitcoin	»	133
2.3. L'anarco-capitalismo	»	137
2.4. La <i>blockchain</i> nel travel	»	139
2.5. Hotel <i>crypto-friendly</i>	»	141
2.6. Marketplace e mercati secondari	»	143
2.7. dOTA e marketplace decentralizzati	»	148
2.8. Blockchain per combattere il <i>rate leakage</i>	»	154
2.9. Recensioni, UUID e programmi fedeltà	»	156
2.10. deSoc e il futuro degli influencer di viaggio	»	159
2.11. Everything not saved will be lost	»	163
3. Che fine ha fatto il metaverso?	»	167
Conclusioni: <i>digital, digitus, digitalis</i>	»	183
Capitolo bonus: Stranger than fiction: quando <i>Black Mirror</i> diventa realtà (<i>spoiler alert</i>)	»	185
<i>We are the Glitch</i> : la colonna sonora	»	195
<i>We are the Glitch</i> : il custom GPT	»	199
Aggiornamenti	»	201
Ringraziamenti	»	219

Prefazione. The future is NOW

L'autore di questo saggio è un bel soggetto: mente aperta, sul pezzo, un po' folle, ma colto e sapiente sui temi e argomenti dei quali scrive. Questa mozione degli affetti, che spiega perché ho accettato di presentarlo, consente di andare rapidamente alle ragioni che ne rendono consigliabile la lettura. È un libro pop, nella migliore accezione, per scorrevolezza di scrittura (giornalistica) e abbondanza (accademica) di riferimenti alla migliore letteratura internettiana, caratteristiche queste che lo rendono adatto a un ampio e composito pubblico. Anzitutto, a operatori professionali dei settori travel e hospitality, ambito di lavoro privilegiato da Simone. Ma, a seguire, a specialisti e consulenti web e social; a esploratori del futuro prossimo che blockchain, NFT e metaversi lasciano intravedere; a insegnanti e studenti universitari; a lettori generalisti, ma curiosi e attratti dagli avanzamenti velocissimi della tecnologia ai quali stiamo assistendo. Il libro è strutturato in due parti (una speculativa, l'altra più pratica) e tre capitoli, che però internamente si articolano in diversi punti (tematici) leggibili singolarmente. In un certo senso autonomi. Non sganciati dal contesto, però in grado di offrire informazioni e spunti di riflessione specifici. Fruibili “a pezzi”. In linea con le logiche multitasking alle quali la rete ci sta sempre più abituando. La lettura di *We are the Glitch* può cominciare dal secondo capitolo o anche dalla fine e, da lì, scoprendo le tante e sorprendenti anticipazioni di realtà proposte dalla serie TV *Black Mirror*, si può essere indotti a risalire al primo capitolo, o al

glossario posto in apertura e non alla fine, che traduce in linguaggio non specialistico i tanti acronimi che popolano il web. Questa possibilità di lettura discontinua o guidata da un interesse del momento non ne impedisce una lineare. Il saggio ha una sua organicità, rappresentata da una visione complessiva del Web3, ma in una logica di ricomposizione del quadro d'insieme, di unitarietà dei vari ambiti e applicazioni riconducibili al termine *digitalizzazione*. Come sottolinea l'autore, la sfida, oggi, è collegare i punti, dare ordine a ciò che invece è sempre più disperso, disordinato, vario per effetto di un accumulo che da parecchi anni è strabordante. Un *troppo* che rende vieppiù ardua la scelta. Mi viene in mente il rilievo dell'allora direttore di *Le Monde Diplomatique*, Ignacio Ramonet che, allo scoccare del terzo millennio, osservò come il cittadino di una media città europea avesse a disposizione in un solo giorno più informazioni di quante un grande intellettuale del '700, come Voltaire o Rousseau, ne potesse raccogliere durante tutta una vita. Ecco: se oggi volessimo aggiornare le stime credo che dovremmo fare di conto sapendo che siamo stabilmente entrati nel tempo di Big Data e delle crescite esponenziali che riguardano oggetti, persone, esperienze, tutti investiti da un vento di rinnovamento continuo e così veloce che non c'è novità di giornata che renda irrimediabilmente vecchio anche solo ciò che è avvenuto il giorno prima. *Il futuro è adesso*¹, se posso dirla con il titolo di un saggio nel quale ho anticipato i concetti di *istantocrazia* e di *nowness*. Una *adessitudine* che ci consegna a un futuro che non riusciamo più a vedere, a immaginare. Men che mai a prevedere. I salti tecnologici ai quali ci siamo abituati nell'ultimo decennio, anche non rendendoci pienamente conto degli effetti e delle ricadute sociali che producono, danno al tempo un'accelerazione che investe l'intera

¹ Giorgio Triani, *Il futuro è adesso*, giugno 2013, San Paolo Edizioni.

nostra vita quotidiana. Simone è un evangelista del web, un appassionato di tecnologia, uno scrutatore ottimista del divenire, però nel libro non c'è traccia di acritiche adesioni o irriducibili avversioni per uno dei due partiti che si fronteggiano con poche concessioni alle ragioni dell'altro: i *tecnoentusiasti* e i *tecnofobici*. Ultima genia, sub specie AI, di una storica contrapposizione culturale che, da Umberto Eco che la conio, definiamo convenzionalmente degli *apocalittici* e degli *integrati*². Internet e poi il web e i social hanno incrudelito il conflitto. Ultimamente è stata però l'irruzione repentina e a fortissimo impatto (mediatico) dell'AI generativa a fine 2022 a rendere vagamente surreale il confronto, visto che ci si è spinti a teorizzare la fine dell'umanità per effetto combinato di Big Data, algoritmi e intelligenza artificiale, di contro all'annuncio che l'Età dell'oro è prossima (cfr. il movimento del *Paradismo*³), che presto le macchine lavoreranno al posto degli umani e noi tutti potremo dedicarci interamente a coltivare talento e passioni personali. Finalmente liberati dall'anatema biblico di doverci «*guadagnare il pane col sudore della fronte*»⁴. Insomma: presto tutti morti oppure immortali. Ultimamente ripeto e ricordo spesso, che scriva o partecipi a una conversazione, la prima legge di

² Umberto Eco, *Apocalittici e integrati: Comunicazioni di massa e teorie della cultura di massa*, marzo 1997, Bompiani.

³ Il paradismo è un'ideologia politica che propone l'utilizzo di tecnologie avanzate, come AI, robotica, ingegneria genetica e nanotecnologie, per creare una società senza necessità di lavoro umano, rendendo possibile la produzione di beni e servizi senza costi. La nazionalizzazione dei mezzi di produzione elimina la necessità del denaro, poiché i robot non richiedono stipendi, permettendo la distribuzione gratuita di beni e servizi. In un mondo paradistico, gli esseri umani potrebbero dedicarsi alle passioni personali, all'arte, alla ricerca o allo sviluppo spirituale, in un contesto dove tutto è disponibile gratuitamente.

⁴ Genesi 3,19.

Kranzberg⁵: «*La tecnologia non è buona né cattiva. Ma nemmeno neutra*». Trovo infatti che l’ambiguità di questa affermazione sia perfetta per evitare di cadere nell’errore di sposare una causa o l’altra, pro o contro la “società aumentata”, che si sta pienamente realizzando, mantenendo invece una visione aperta del divenire, critica e consapevole dei rischi e delle sfide, ma anche delle opportunità e dei vantaggi che possiamo attenderci. Un po’ (almeno) di ottimismo e anche di spirito Zen, al quale l’autore ci invita, può aiutarci a farlo nel modo migliore. D’altronde, come ha detto il saggio, «*Se c’è una soluzione perché ti preoccupi? Se non c’è una soluzione perché ti preoccupi?*»⁶.

Giorgio Triani*

* Giorgio Triani è sociologo e giornalista, futurologo e futurista. È docente presso l’Università di Parma, dove tiene corsi di Giornalismo e Master in comunicazione digitale, mobile e social. Tra le sue pubblicazioni si annoverano: *L’ingorgo. Sopravvivere al troppo*⁷, *Il futuro è adesso. Società mobile e istantocrazia*⁸, *Giornalismo aumentato. Realtà e scenari di una professione in rivoluzione*⁹, *Allegre apocalissi. Il (passato) futuro che ci attende*¹⁰, *È scoppiato il futuro. Virale, digitale, ibrido*¹¹ e *Brand voice. Identità sonore, intelligenza artificiale, dialoghi aumentati*¹².

⁵ «*Technology is neither good nor bad; nor is it neutral*», Melvin Kranzberg, *Technology and History: “Kranzberg’s Laws”*, [jstor.org/stable/3105385](https://www.jstor.org/stable/3105385)

⁶ Frase (probabilmente apocrifia) di Aristotele, ma attribuita anche a Confucio.

⁷ Giorgio Triani, *L’ingorgo. Sopravvivere al troppo*, luglio 2009, Eleuthera.

⁸ Giorgio Triani, *Il futuro è adesso*, Op.cit.

⁹ Giorgio Triani, *Giornalismo aumentato. Attualità e scenari di una professione in rivoluzione*, settembre 2017, Franco Angeli.

¹⁰ Giorgio Triani, *Allegre apocalissi: Il (passato) futuro che ci attende*, ottobre 2018, Castelvecchi.

¹¹ Giorgio Triani, *È scoppiato il futuro. Virale, digitale, ibrido*, Uni.Nova.

¹² Giorgio Triani, Alessio Pomaro, Alberto Maestri, *Brand voice. Identità sonore, intelligenza artificiale, dialoghi aumentati*, febbraio 2023, Franco Angeli.

Introduzione

A chiusura del mio ultimo libro, *Hotel Distribution 2050*¹³, riflettevo che «*scrivere del futuro significa anche sbagliarsi sul futuro*». Sebbene pubblicato solo a inizio '22, la gestazione del volume è iniziata nel '18 e questo gap, che può sembrare brevissimo secondo il calendario gregoriano, si dilata considerevolmente se misurato con il “fuso orario” del progresso tecnologico. In *tecnotempo*, infatti, un anno non corrisponde necessariamente a 365 giorni e quei cinque tra scrittura e pubblicazione andrebbero letti, non dissimilmente da come facciamo con i nostri amici gatti e cani, almeno come 35. Attenendosi a questa conversione, sarebbe più corretto retrodatare il libro al più lontano 1989, anno in cui Berners-Lee stava creando il World Wide Web, il primo satellite GPS veniva lanciato, nasceva il GameBoy e Intel presentava l'i486, avanzamento talmente significativo nel campo dei microprocessori che ne venne interrotta la produzione soltanto una decina d'anni fa. Soffermiamoci un istante sull'i486: per quanto potentissimo all'epoca, a osservarlo oggi le sue capacità risultano risibili. L'M2 del MacBook sul quale sto scrivendo questa introduzione ha una potenza di almeno 5.000 volte superiore a quel piccolo miracolo di ingegneria; un salto non di 35 volte (in un rapporto lineare di 1:1 per ogni anno passato dal 1989), bensì di 5.000×, a conferma

¹³ Simone Puerto, *Hotel Distribution 2050: (Pre)visioni sul futuro di Hotel Marketing e distribuzione alberghiera*, gennaio 2022, Hoepli Editore

di quella “legge dei ritorni acceleranti”¹⁴, teorizzata da Ray Kurzweil ormai più di un ventennio fa. Il futurologo newyorkese afferma che noi tendiamo a prevedere le potenzialità delle tecnologie emergenti basandoci su un approccio *cronologico, lineare e intuitivo*, contrapposto a uno, più metodologicamente corretto, *esponenziale*. Per Kurzweil, il secolo che stiamo vivendo non si configurerà come un’era di cento anni di progresso, bensì come un periodo durante il quale si manifesterà un avanzamento tecnologico pari a millenni. Il sopracitato esempio dei processori credo sia calzante, in quanto evidenzia come enunciati come la legge di Moore¹⁵ o quella di Huang¹⁶ costituiscano, in realtà, solo l’applicazione pratico-specifica di una dinamica assai più ampia. È in questo contesto che parlo di “sbagliarsi sul futuro”. Perché un futuro nel quale, tra soli cinque anni, potremmo possedere tec-

¹⁴ Ray Kurzweil, *The Law of Accelerating Returns*, marzo 2001, thekurzweillibrary.com/the-law-of-accelerating-returns

¹⁵ La legge di Moore, intitolata a Gordon Moore, cofondatore di Intel, stabilisce che la densità dei componenti elettronici su un chip, in particolare i transistor, tende a raddoppiare circa ogni 12 mesi. Formulata nel 1965, questa previsione si è dimostrata valida fino al 1975. Verso la fine degli anni ’70, il tasso di raddoppio si è allungato, stabilizzandosi a un incremento ogni due anni. Questo andamento è rimasto costante per tutti gli anni ’80. Successivamente, la legge è stata aggiornata per riflettere che il numero di transistor nei processori raddoppia circa ogni 18 mesi, una tendenza che ha continuato a influenzare significativamente lo sviluppo e l’innovazione nel settore dei semiconduttori.

¹⁶ La legge di Huang, così chiamata in onore di Jen-Hsun Huang, cofondatore, presidente e CEO di NVIDIA, è una previsione che si focalizza sulle prestazioni delle unità di elaborazione grafica (GPU). Secondo questa legge, le prestazioni delle GPU, in particolare in relazione all’intelligenza artificiale e all’elaborazione dei dati, dovrebbero raddoppiare ogni due anni. Questa proiezione si distingue dalla Legge di Moore per il suo specifico riferimento al progresso nel campo dell’intelligenza artificiale, un’area in cui le GPU giocano un ruolo centrale, superando il loro uso tradizionale principalmente nel rendering grafico.

nologie non cinque, non 500, ma 5.000 o 50.000 volte più avanzate di quelle odierne diventa, per sua natura, imperscrutabile. E il lavoro di noi futurologi si trasforma con esso. Non più un semplice e banale *prevedere*, ma un delfico e oracolare *profetizzare*. O, per dirla con Dick, un “distopico e oscuro scrutare”¹⁷, metodologicamente affidabile al pari dei racconti Maya sulla *finem mundi*, ma comunque (o proprio per questo) più che mai necessario. Perché, ricordiamocelo, il futuro è solo un costrutto sociale, una questione più ideologica che cronologica. Roblox è, per mio figlio, quello che il televideo è per mio padre. Il tuo Alessandro è il mio Piero (Manzoni). *Tecno-panta-rei*.

Come accennava Giorgio nella prefazione, questo libro si articola in tre sezioni; una dal carattere concettuale e le altre due più pratiche. Nonostante alcuni lettori possono considerare gli aspetti astratti di questo testo come superflui, ritengo che, in un’epoca dominata dall’ossessione per il pragmatismo a ogni costo, sia essenziale osservare la realtà da una prospettiva più ampia. Se, tuttavia, preferisci una lettura più tradizionalmente manualistica, ti consiglio, dopo aver consultato il glossario, di procedere direttamente al paragrafo 1.12, intitolato *ChatGPT e la soap opera di Altman*, ma credo perderesti il nocciolo della questione, che non è tanto pragmatismo contro filosofia, quanto *big picture* contro *small picture*; generale contro particolare; artistico contro artigianale; Martin Heidegger contro

¹⁷ Philip K. Dick, *Un oscuro scrutare*, marzo 2012, Fanucci.

Salvatore Aranzulla¹⁸. Che la verità non si trovi all'interno dei nostri ristretti orticelli ideologici, in fondo, ce lo aveva già detto Surowiecki¹⁹: gli specialisti non riescono a trovare soluzioni veramente innovative ai problemi, poiché ogni membro tende a contribuire con informazioni sempre meno originali e più omogenee, convergendo verso una pericolosa mentalità di branco. In altre parole: se proprio devi fidarti di qualcuno, allora fidati degli *inesperti*. Non è un caso che tutte le aziende che hanno riscritto le regole del nostro settore siano state create da outsider. Joe Gebbia, co-fondatore di Airbnb, era un designer per Chronicle Books. Geert-

¹⁸ A ulteriore conferma di questa necessità di concentrarsi meno sugli aspetti pratici del nostro lavoro e più sul quadro strategico generale, il 24 gennaio 2024, Google ha integrato il suo modello AI, Gemini, direttamente in Google Ads (Fonte: *Put Google AI to work with Search ads*, blog.google/products/ads-commerce/put-google-ai-to-work-with-search-ads). Ciò rende possibile la creazione di copy per le campagne pubblicitarie all'interno di un semplice tool conversazionale basato su una modalità di comunicazione naturale e umano-centrica. Non è difficile immaginare un futuro in cui l'identità di ogni brand confluirà in un unico sistema dialogico integrato. Tale sistema non si limiterà alla sola produzione di contenuti per le campagne pubblicitarie online, ma espanderà le sue funzionalità includendo la creazione di blog post, aggiornamenti sui social media e oltre. Sostengo che questa transizione rappresenti non solo una necessità tecnologica, ma anche un imperativo deontologico. È noto che la maggior parte delle agenzie di pubblicità nel nostro settore impongono tariffe non giustificate per la gestione di servizi di natura elementare. Alcune di esse si spingono persino a richiedere commissioni su ciascuna prenotazione derivante da campagne standard, come quelle di protezione del brand, le quali, con l'ausilio di un efficace assistente AI (o, in verità, anche senza), possono essere configurate in pochissimi minuti. In futuro, hotel e altre entità commerciali potranno gestire autonomamente (bypassando le agenzie) il loro advertising dialogando (in linguaggio naturale) con un LLM, specificamente addestrato sui loro *brand manual*. L'accoppiamento di sistemi di *bidding* e di redazione di contenuti guidati dall'AI consentirà (se non costringerà) alle aziende di concentrarsi su compiti strategici di alto livello, liberandole dall'onere di svolgere mansioni routinarie, le quali saranno completamente esternalizzate a sistemi di AI.

¹⁹ James Surowiecki, *La saggezza della folla*, ottobre 2007, Fusi Orari.

Jan Bruinsma, padre di Booking, non ha studiato all'Ecole hôtelière de Lausanne, ma in un ex-istituto politecnico. Imprenditori che hanno costruito il futuro non grazie, ma nonostante quello che credevano di sapere. Ecco, per prevedere il futuro, forse, bisogna semplicemente tradire se stessi. Riscoprirsi "magrittiani". *Ceci n'est pas une pipe, et ceci n'est pas un livre.* Quello che hai tra le mani non è un manuale di *istruzioni*; semmai è un manuale di *distruzioni*. Maneggialo, quindi, con la dovuta cura.

Buona lettura,

Simone, marzo 2024

Nota dell'Autore

Il mondo *tech* si evolve a un ritmo schizofrenico, il che pone una sfida non indifferente nel contesto dell'editoria, dove i tempi sono naturalmente (e forzatamente) più dilatati. Il libro che hai tra le mani è stato completato a fine marzo 2024 e le informazioni qui discusse sono aggiornate fino a quella data. Mentre le riflessioni più "macro" e filosofiche andranno verosimilmente incontro a un'obsolescenza più lenta, gli aspetti più "micro" e manualistici potrebbero risentire maggiormente di questo gap temporale tra scrittura e pubblicazione. Per mantenerti al passo con gli ultimi sviluppi delle tecnologie trattate nel libro, ti invito a visitare il sito wearetheglitch.com o a seguire l'omonimo canale Telegram (t.me/wearetheglitch). Qui troverai aggiornamenti continui, approfondimenti e analisi relativi ai temi trattati nel volume.

L'Autore

Simone Puerto vanta una carriera che abbraccia oltre un quarto di secolo, durante la quale si è distinto come consulente di rilievo, keynote speaker e autore di una dozzina di testi sul rapporto tra la tecnologia e il *travel*. La sua influenza si estende attraverso molteplici sfere, dalla consulenza aziendale alla ricerca accademica, ed è noto per l'organizzazione di Polybius, un evento avanguardistico di 24 ore nel meta-verso che ha ridefinito i parametri di riferimento nel settore. Nell'ambito accademico, Simone ha conseguito riconoscimenti per il suo ruolo di docente MBA presso istituzioni prestigiose quali ESSEC, Les Roches, Swiss Hotel Management School, 24ORE Business School, LUISS, IULM e IMHI. La sua expertise viene impiegata in ruoli di advisor per aziende all'avanguardia, tra cui Sleap.io, RobosizeME, KIRE, BWG Strategy ex GAIN. Nel 2023 ha fondato Rebyū, una GPT-start-up ideata per rispondere automaticamente alle recensioni degli hotel nel rispetto dello stile e del tono del brand. Tecnofilosofo, scrittore e podcaster prolifico, Simone è anche fondatore di Travel Singularity, studio di consulenza situato all'intersezione tra la tecnologia e l'industria del *travel*, con una particolare enfasi sulle implicazioni del Web3 per il settore dell'ospitalità e sui ruoli innovativi della GenAI e dello *spatial computing* nel compartimento turistico. Suoi articoli hanno trovato spazio in blog di prestigio come Skift, PhocusWire e CNBCTV. Il suo più recente lavoro, *Hotel Distribution 2050. (Pre)visioni sul futuro di*

*hotel marketing e distribuzione alberghiera*²⁰ si proponeva, in tempi non sospetti, come un manuale per gli albergatori che miravano a navigare la transizione verso quell'industria turistica che Simone chiama *post-umana*, mettendo in luce come l'intelligenza artificiale e le macchine possano assumere ruoli operativi, liberando gli albergatori dai compiti più onerosi e consentendo loro di concentrarsi sull'essenza della loro professione: la cura degli ospiti. Vegetariano, antispecista, crypto-anarchico e biohacker, Simone è noto anche per il suo impegno nel transumanesimo e nell'antimortismo, per i diritti degli animali, dei cyborg e per l'uso etico dell'AI. Altruista efficace, studioso di Buddhismo Sōtō Zen, si (auto) definisce un *bodhisattva digitale*. Dal 2023, supporta attivamente Shout 85258, servizio di counseling mentale gratuito e anonimo via SMS con base nel Regno Unito. Divide il suo tempo tra Roma e Parigi, dove lavora per plasmare il futuro del settore con soluzioni innovative e sostenibili. Per ulteriori informazioni sul suo lavoro e sulle sue pubblicazioni, è possibile visitare il sito travelsingularity.com.

²⁰ Simone Puerto, Op.cit.

0 Glossario

Sebbene abbia cercato di limitare l'utilizzo di terminologia ipertecnica, neologismi, anglicismi e acronimi, la complessità dei temi trattati ha reso necessario un impiego più frequente di queste espressioni rispetto a quanto inizialmente previsto. Sono consapevole che l'introduzione di un libro con una lunga lista di termini possa sembrare una scelta poco ortodossa; tuttavia, per evitare un continuo riferimento tra il *corpus* principale e un glossario scomodamente posizionato a fine del volume, ho ritenuto più opportuna questa struttura. L'intento è quello di consentirti di familiarizzare immediatamente con i concetti chiave, ordinati alfabeticamente, fin dalle prime pagine del libro. Spero, quindi, tu possa comprendere e perdonare questa, quasi obbligata, *exception à la règle*.

ACTIVITYPUB. Protocollo sviluppato per facilitare la creazione, l'aggiornamento e l'eliminazione di contenuti all'interno dei deSoc (vedi definizione). Introdotto ufficialmente dal W3C nel 2018, nel corso degli anni si è affermato come standard. Il principale obiettivo di ActivityPub è quello di promuovere l'interoperabilità tra i social network decentralizzati, collegandoli in un unico ecosistema.

AGI/ARTIFICIAL GENERAL INTELLIGENCE. Evoluzione teorica dell'intelligenza artificiale che aspira a eguagliare quella umana in termini di apprendimento, ragionamento e comprensione. A differenza dell'ANI (vedi definizione), che è limitata a specifici compiti, l'AGI possiederebbe la capacità di eseguire qualsiasi attività intellettuale che un essere umano è in grado di svolgere. L'ipotetica realizzazione di un'AGI solleva questioni fondamentali sul suo impatto sulla società, sulla *governance*, sulla sicurezza e sulla stessa esistenza umana, rendendola un argomento di grande interesse e dibattito nell'etica e nella tecnofilosofia.

AIRDROP/DROP. Strategia di marketing che consiste nella distribuzione gratuita o quasi gratuita di nuovi token o criptovalute. Questa tecnica viene comunemente adottata da nuove iniziative *blockchain* per incentivare l'adozione e l'engagement da parte della community. I *drop* sono spesso condizionati al compimento di semplici azioni promozionali da parte degli utenti, come la condivisione di contenuti sui social media. La distribuzione avviene tramite il trasferimento diretto dei token nei *wallet* (vedi definizione) degli utenti idonei.

ANI/ARTIFICIAL NARROW INTELLIGENCE. Forma di intelligenza artificiale che si specializza in un ambito specifico o in una singola attività. Questi sistemi sono progettati per eseguire compiti altamente specifici con un elevato livello di competenza e precisione, ma sono limitati nella loro capacità di adattarsi o funzionare efficacemente al di fuori del loro campo di specializzazione²¹. Sono sistemi imbattibili in quello che fanno, ma non possono imparare o fare cose al di fuori della loro area specifica.

ACI/ARTIFICIAL COMPASSIONATE INTELLIGENCE. Mio neologismo che si riferisce a una forma di intelligenza artificiale caratterizzata dalla capacità di manifestare compassione. È un ampliamento dell'idea di “friendly AI”²² e vicina alla visione di Amit Ray²³ (che la chiama *CASI* o *compassionate artificial superintelligence*). L'argomento centrale di Ray (che sposo) è che la relazione tra esseri umani e sistemi di intelligenza artificiale è, oggi, in una fase di co-evoluzione e di crescente interdipendenza e che i futuri sistemi *AI* dovranno andare oltre la soddisfazione delle superficiali esigenze umane, evolvendo verso una comprensione più profonda della nostra specie. La sensibilità nei confronti del dolore, degli errori e delle sofferenze umane dovrebbe essere, a mio avviso, un aspetto integrante delle *AI* in via di sviluppo.

²¹ Pensa a Deep(er) Blue, l'AI che sconfisse Kasparov nel 1997. Deep Blue dimostra un'abilità straordinaria nel gioco degli scacchi, ma manca di flessibilità e generalizzazione, non essendo in grado di eseguire o comprendere compiti non correlati al suo campo.

²² La friendly AI, conosciuta anche come “intelligenza artificiale etica”, riguarda lo sviluppo e l'implementazione di sistemi di intelligenza artificiale che danno priorità a considerazioni etiche, sicurezza e valori umani. In questo ambito, la friendly AI sottolinea l'importanza di allineare i sistemi AI con i valori umani, garantendo che essa operi per il miglioramento dell'umanità e riduca i potenziali rischi e danni.

²³ Maestro spirituale delle tradizioni yoga. Ha scritto numerosi libri su meditazione, compassione, informatica quantistica e AI. Con un dottorato in intelligenza artificiale e neuroscienze computazionali, Ray ha condotto ricerche in India, USA e Regno Unito per circa 15 anni.

ALPHA (GENERAZIONE). Coorte demografica costituita dai bambini e ragazzi nati tra i primi anni '10 e la metà degli anni '20. Questa generazione si caratterizza per un'immersione precoce e profonda nel mondo digitale, il che modella in modo significativo il loro sviluppo cognitivo, sociale e culturale. Grazie alla loro familiarità innata con la tecnologia, i membri della GenAlpha tendono a stabilire reti sociali globali, spesso includendo amicizie mantenute esclusivamente attraverso mezzi virtuali. Questa generazione è testimone di una trasformazione culturale in cui il confine tra il mondo digitale e quello fisico diventa sempre più sfumato, influenzando così le loro percezioni sociali, educative e di interazione.

AR/AUGMENTED REALITY. Tecnologia che integra elementi digitali e informazioni virtuali con l'ambiente fisico dell'utente. Questa sovrapposizione viene realizzata tramite dispositivi come smartphone, tablet, spille o smart glass. A differenza della realtà virtuale, che crea un ambiente completamente immersivo e artificiale, l'AR arricchisce il mondo reale con elementi digitali interattivi. Ciò permette agli utenti di visualizzare le informazioni tecnologicamente potenziate mantenendo un contatto visivo con l'ambiente circostante.

ASI/ARTIFICIAL SUPERINTELLIGENCE. Intelligenza artificiale che va oltre le capacità dell'AGI (vedi definizione). Mentre l'AGI mira a raggiungere e eguagliare le capacità intellettuali umane, l'ASI le supera in ogni aspetto. Un'ASI possiederebbe non solo capacità di apprendimento, ragionamento e comprensione avanzate, ma anche abilità eccezionali in ambiti come la creatività, la presa di decisioni etiche, l'intelligenza sociale e l'innovazione tecnologica. Una superiorità non solo quantitativa ma anche qualitativa rispetto all'intelligenza umana, che consentirebbe all'ASI di eseguire compiti, risolvere problemi e creare innovazioni a livelli che sono attualmente inimmaginabili per gli esseri umani.

ATTACCO 51%. Attacco alla sicurezza delle reti blockchain. Si verifica quando un'entità singola o un gruppo concertato acquisisce il controllo di più della metà (il 51% o più, appunto) di una rete. Tale predominanza consente all'attaccante di monopolizzare la creazione di nuovi blocchi e, di conseguenza, di manipolare aspetti critici della rete. Questo tipo di attacco è particolarmente pericoloso per le reti più piccole, delle quali è più facile ottenere il controllo maggioritario.

BCI/BRAIN-COMPUTER INTERFACE. Un'interfaccia cervello-computer è una tecnologia avanzata che stabilisce una comunicazione diretta tra un cervello umano (o animale) e un computer o un altro dispositivo elettronico. Questa tecnologia sfrutta l'attività elettrica del cervello, convertendo i segnali neurali in comandi digitali che permettono all'utente di controllare dispositivi esterni senza l'uso di movimenti fisici. I BCI possono essere non invasivi, con sensori posizionati sul cuoio capelluto, o invasivi, con impianti nel tes-

suto cerebrale. Questi sistemi offrono ampie possibilità di applicazione, come nella riabilitazione motoria, nel controllo di arti robotici per persone con disabilità e nella ricerca neuroscientifica.

BLOCKCHAIN. Tecnologia di database distribuita e decentralizzata, caratterizzata da una struttura di registrazioni concatenate e crittograficamente sicure. È essenzialmente una specie di libro mastro, una catena di blocchi, dove ogni blocco contiene un insieme di transazioni. Queste transazioni sono validate e registrate simultaneamente su più nodi della rete, rendendo il sistema altamente resistente a tentativi di alterazione o attacchi informatici. La natura decentralizzata della blockchain garantisce che non esista mai un singolo punto di controllo o di fallimento, conferendole una robustezza significativa. Originariamente sviluppata come il registro contabile per Bitcoin, la tecnologia ha, in seguito, trovato applicazioni in vari altri ambiti.

BRIDGE. Protocollo che permette l'interoperabilità e la comunicazione tra diverse blockchain. Questa soluzione è essenziale per superare la frammentazione esistente nel panorama, dove differenti reti operano con protocolli, regole e caratteristiche uniche. Attraverso i bridge, è possibile trasferire informazioni, token e altri tipi di dati tra sistemi blockchain distinti, facilitando così transazioni e interazioni che altrimenti sarebbero impossibili.

COIN. Valuta digitale nativa creata e funzionante all'interno della propria blockchain. Per esempio, BTC è la *coin* di Bitcoin, ETH di Ethereum, ADA di Cardano e così via.

CONSENSUS MECHANISM (MECCANISMO DI CONSENSO). Processo che consente ai nodi della rete di raggiungere un accordo comune sulla validità delle transazioni e sull'aggiunta di nuovi blocchi alla catena.

CREATOR ECONOMY. Modello economico che si concentra sull'abilità degli utenti di generare reddito attraverso la creazione e la distribuzione di contenuti digitali. Questa economia è facilitata da una varietà di piattaforme come YouTube, TikTok, Twitch, Spotify, Substack, OnlyFans e Patreon, che offrono ai content creator canali per condividere i loro lavori e interagire con il pubblico. Con l'avvento del Web3, questo modello si sta espandendo ulteriormente, permettendo ai creator di sfruttare la decentralizzazione per evitare problemi come la censura e la demonetizzazione, tipici delle piattaforme centralizzate del Web2²⁴.

CRYPTO-DOMINIO (O DOMINIO BLOCKCHAIN/DOMINIO NFT/DOMINIO DECENTRALIZZATO/WEB3 DOMAIN). I crypto-do-

²⁴ Un esempio di questo nuovo tipo di piattaforma è Only1, risposta decentralizzata a OnlyFans costruita sulla blockchain di Solana, che aiuta i creator a guadagnare in modo più diretto e sicuro.

mini²⁵ costituiscono una novità nell’ambito dei servizi di denominazione del Web3, offrendo un’alternativa al sistema tradizionale di DNS. A differenza di quest’ultimo, i domini basati su blockchain non sono parte di un sistema centralizzato, ma sono identificativi digitali generati e gestiti attraverso la blockchain. Questi domini offrono una soluzione efficace al problema degli indirizzi dei portafogli Web3, i quali sono generalmente composti da sequenze lunghe e non intuitivamente riconoscibili di numeri e lettere, sostituendoli con nomi più semplici, leggibili e facilmente memorizzabili. Ciò semplifica notevolmente l’invio e la ricezione di pagamenti o token, rendendo immediatamente riconoscibile la fonte o la destinazione di tali transazioni. I crypto-domini sono utilizzati anche per strategie di Web3 marketing, come gli airdrop (vedi definizione).

CUSTOM GPT. I *custom* GPT, talvolta abbreviati come GPT, rappresentano versioni flessibili e adattabili di ChatGPT, concepite per offrire agli utenti la possibilità di personalizzare l’esperienza secondo le loro esigenze specifiche e di svolgere compiti particolari. Questi GPT possono essere creati senza richiedere competenze di programmazione, consentendo agli utenti di configurare facilmente tool AI su misura per le proprie necessità. Nel momento in cui scrivo queste parole, esistono già oltre 3 milioni di versioni personalizzate di ChatGPT, testimonianza dell’ampia adozione e versatilità di questi strumenti.

DAO (ORGANIZZAZIONE AUTONOMA DECENTRALIZZATA). Organizzazioni governate da codici programmati anziché da autorità centrali o figure di potere. Al contrario delle organizzazioni tradizionali, dove esiste un *leader* o un gruppo di individui che prendono tutte le decisioni, in una DAO le decisioni vengono prese in modo collaborativo da tutti i membri attraverso l’uso della tecnologia blockchain, rappresentando un profondo cambio di paradigma nella gestione e nell’organizzazione collettiva.

DAPP. Le *decentralized applications* (dApp) rappresentano una categoria di applicazioni informatiche progettate per operare su reti decentralizzate. Sono concepite con l’obiettivo di funzionare in modo autonomo, cioè senza richiedere la supervisione o la gestione di un’autorità o di un server centrali. Queste applicazioni possono essere impiegate per una vasta gamma di scopi, tra cui transazioni finanziarie, social network, sistemi di governance e altro ancora.

DEEP TECH. Categorizzazione di entità organizzative, in particolare start-up, il cui obiettivo esplicito è quello di proporre soluzioni tecnologiche atte alla risoluzione di problemi di ampia portata, come i cambiamenti climatici, l’innovazione industriale, la salute e il benessere. A differenza delle startup tradizionali, che si limitano all’utilizzo di tecnologie preesi-

²⁵ Le principali estensioni dei criptodomini sono *.crypto*, *.bitcoin*, *.blockchain*, *.eth*, *.coin*, *.wallet*, *.exchange* e *.token*.

stenti per creare nuovi modelli di business, le startup deep tech adottano tecnologie estremamente innovative, con una visione di lunga (se non lunghissima) distanza.

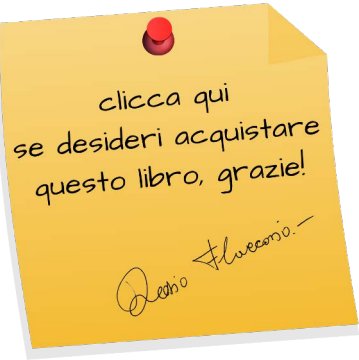
DESOC. I social media decentralizzati (deSoc) sono la risposta Web3 ai social network del Web2, differenziandosi nettamente dalle architetture tradizionali di quest’ultimi. I deSoc si basano su una pluralità di server indipendenti e/o su sistemi blockchain, evitando così la concentrazione di dati e controllo in un’entità unica. A differenza dei vari Instagram o TikTok, i deSoc non sono, infatti, vincolati a un server centrale, permettendo agli utenti di pubblicare contenuti, inviare messaggi e interagire su diversi social in maniera indipendente dalla piattaforma utilizzata. I vantaggi principali di tali piattaforme sono la resistenza alla censura e ai *ban*, la sovranità sui dati personali e sui contenuti e l’interoperabilità. Un elemento distintivo dei deSoc, infatti, è la loro capacità di separare l’interfaccia utente dai dati sottostanti. Questo aspetto consente ai content creator di migrare tra diverse piattaforme senza la necessità di ricostruire la propria rete di contatti o ricaricare i contenuti esistenti. Follower e UGC rimangono, così, invariati e integrati in un ecosistema globale, piuttosto che confinati in una specifica applicazione, creando un ecosistema sociale che non dipende da una singola entità aziendale. Tra i deSoc più rilevanti, troviamo sicuramente Mastodon, Steemit e Minds, insieme alla più conosciuta (anche agli utenti Web2) Threads²⁶.

DIGITAL TWIN (GEMELLO DIGITALE). Rappresentazione virtuale di un oggetto fisico, come un’automobile o un edificio o persino una persona. I gemelli digitali vengono utilizzati per simulare e analizzare il comportamento e le prestazioni delle entità fisiche che rappresentano. Questo concetto viene applicato in vari settori, tra cui la produzione industriale, l’automotive, l’edilizia e l’assistenza sanitaria. L’obiettivo principale è migliorare l’efficienza, ridurre i costi e ottimizzare le operazioni²⁷. In un hotel, un gemello digitale può essere utilizzato per permettere agli ospiti di previsualizzare la propria camera in un ambiente immersivo e così via.

DOTA (OTA DECENTRALIZZATA). Una *decentralized online travel agency* rappresenta una piattaforma di prenotazione alberghiera Web3-na-

²⁶ Sebbene, al momento della stesura di questo glossario, Threads non sia ancora decentralizzata, Meta sta considerando l’adozione di ActivityPub (vedi definizione).

²⁷ Ad esempio, nelle fabbriche, un gemello digitale di un’auto può essere utilizzato per monitorare le sue condizioni in tempo reale, prevedere manutenzioni necessarie e ottimizzare la produzione. Nell’edilizia, un gemello digitale di un edificio può essere utilizzato per gestire i sistemi di riscaldamento e raffreddamento in modo più efficiente. In campo medico, un gemello digitale di un paziente può essere utilizzato per monitorare la sua salute e prevedere eventuali problemi e così via.



clicca qui
se desideri acquistare
questo libro, grazie!

Diego Fusconi