

# Il valore nascosto della tua vita digitale online

Luca Landucci  
(Pro Cultura Aperta)

Bari, 23 maggio 2025



**SAI  
QUANTO  
VALI?**

# Cos'è il Lifetime Value (LTV)?

È il valore economico totale che un utente genererà per un'azienda nel tempo.

- Acquisti passati
- Frequenza e durata delle interazioni
- Probabilità di ritorno e spesa futura

Il tuo comportamento online diventa un prezzo stimato, ma non lo conosci.

LTV: €46,21

# Come viene calcolato il LTV

- Ogni interazione digitale viene registrata e quantificata
- Viene analizzata la tua cronologia di acquisto e la frequenza di utilizzo
- L'IA confronta il tuo comportamento con profili simili
- Il LTV si aggiorna nel tempo con ogni click, apertura mail o navigazione
- Non serve dire nulla: il sistema impara da solo





# UTENTI ORO, ARGENTO, BRONZO



ORO



ARGENTO



BRONZO

- Le aziende classificano i clienti in base al loro LTV.
- Gli utenti "Oro" ricevono vantaggi esclusivi: offerte, sconti, anteprime
- Gli utenti "Argento" hanno accesso limitato a servizi promozioni
- Questa classificazione è invisibile, automatica e spesso irreversibile



# Cos'è il dossier digitale

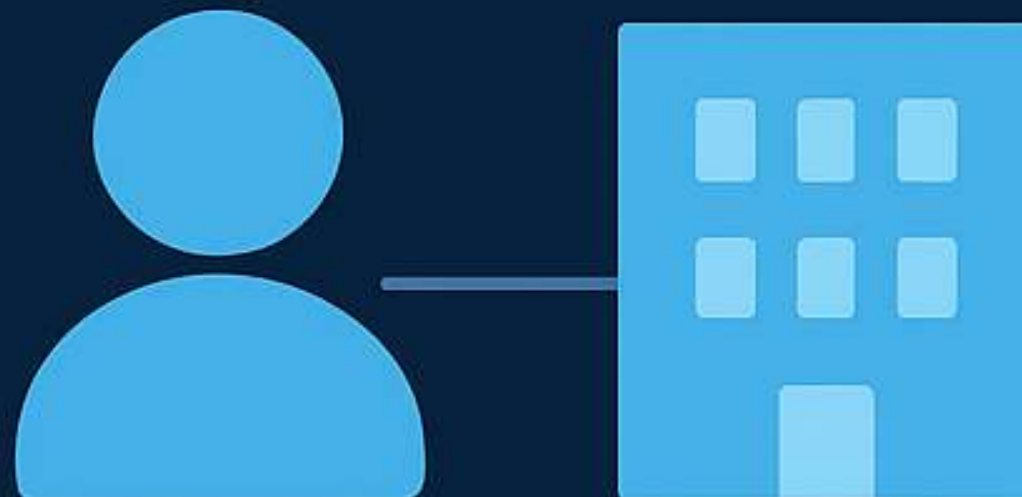
- I dossier esistono da secoli: schedari di informazioni su persone
- Una volta erano archivi cartacei, consultati da pochi
- Oggi ogni interazione online aggiorna in tempo reale il tuo profilo
- Il dossier digitale è invisibile, aggiornato automaticamente, condiviso
- Non si limita a registrare: ora prevede, decide, classifica



# Cos'è un CRM?

## Definizione

Il CRM (Customer Relationship Management) è un sistema che consente alle aziende di gestire i rapporti con i clienti, raccogliendo e organizzando dati in modo centralizzato



## Cosa contiene

Nome, email, telefono  
Storico acquisti e pagamenti  
Ticket di supporto, newsletter inviate  
Preferenze dichiarate dal cliente

## A cosa serve

- Migliorare l'esperienza cliente
- Personalizzare offerte
- Pianificare vendite e comunicazioni

## Differenze con il dossier digitale

- Il CRM è visibile, accessibile e controllato dall'azienda
- È più trasparente, ma molto più limitato rispetto al dossier digitale distribuito

# Lead Tagging e Lead Scoring



## Lead Tagging

Attribuzione di etichette (tag)  
Comportamenti (click,  
apertura email, pagina visitata)  
Provenienza (form, social,  
evento, campagna)  
Interesse espresso (argomento,  
prodotto, servizio)



## Lead Scoring

Ogni azione vale punti: es.  
iscrizione +10, download guida +20  
Chi ha punteggi alti viene  
prioritizzato dal team vendite

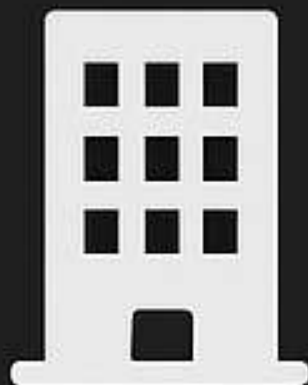


**Sei un lead prima di essere un cliente. E spesso vieni filtrato da un algoritmo.**

# Chi costruisce gli archivi oggi?



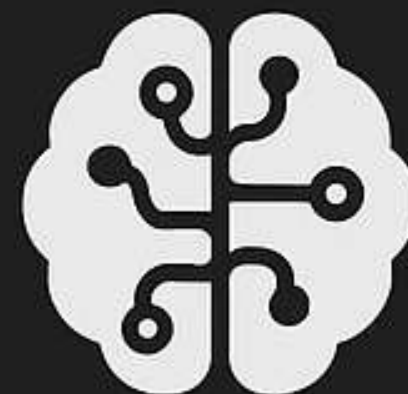
**Governi e  
pubbliche  
amministrazioni**  
  
Sanità, istruzione,  
giustizia,  
cittadinanza digitale



**Big Tech  
e piattaforme**  
  
Google, Meta,  
Amazon, TikTok:  
profilazione,  
cronologia,  
cloud



**App e  
dispositivi  
personali**  
  
Fitness tracker,  
assistenti vocali,  
smart home



**Sistemi di  
intelligenza  
artificiale**  
  
Archivi usati  
per addestramento  
e decisioni  
automatiche

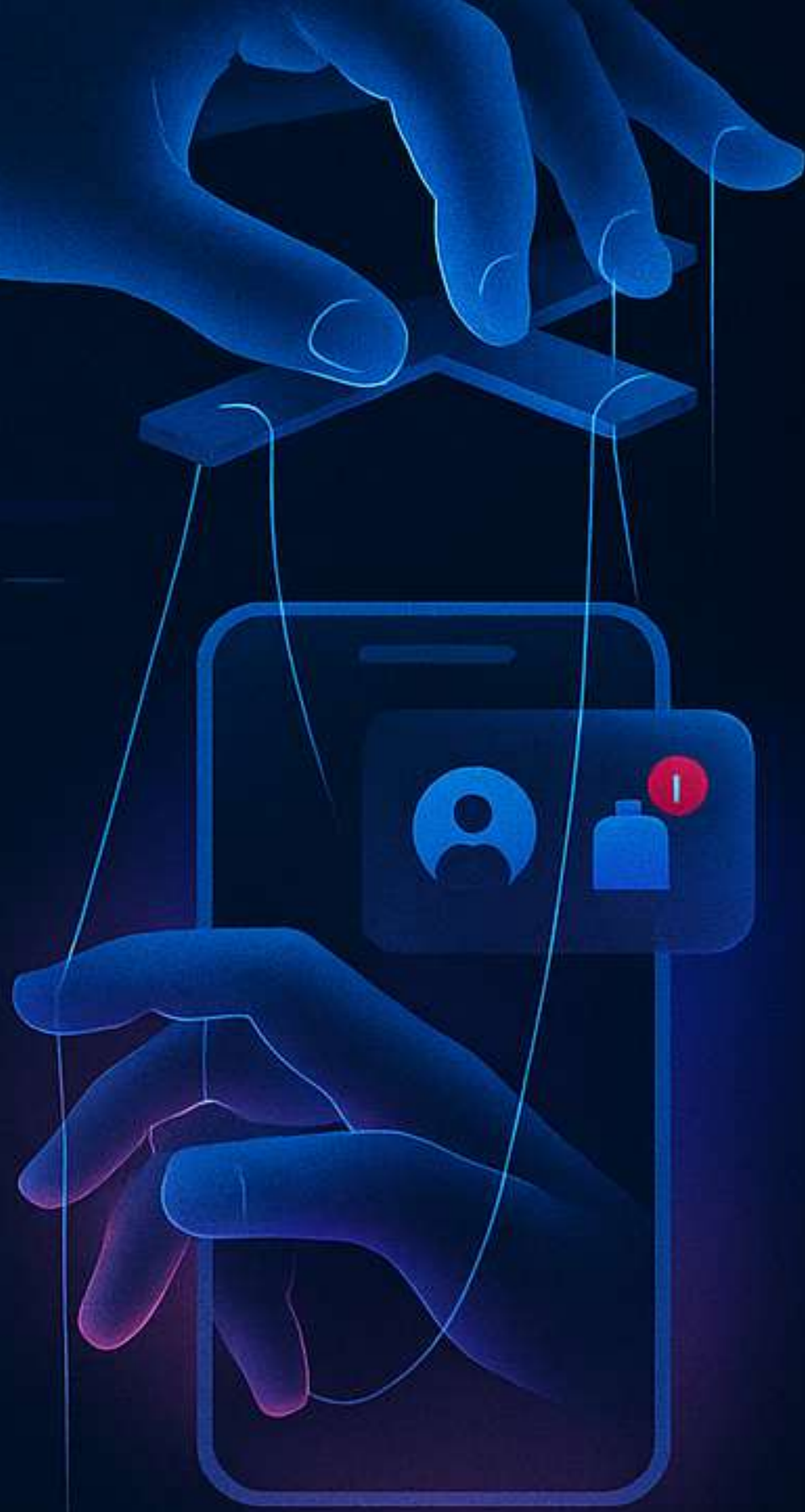


# Il ruolo dell'IA nel calcolo

- L'IA analizza milioni di comportamenti in tempo reale
- Scopre *pattern* nascosti nei tuoi dati
- Stima la probabilità che tu acquisti, abbandoni o resti fedele
- Personalizza offerte, contenuti notifiche per *aumentare* il tuo valore
- L'algoritmo si adatta: più interagisci, più ti conosce



# PERSONALIZZAZIONE ≠ LIBERTÀ



- Scegli, ma solo tra ciò che l'algoritmo ti lascia vedere
- Ogni contenuto, prezzo o messaggio è selezionato per influenzarti
- Ti senti al comando, ma stai seguendo un percorso progettato
- Le alternative non mostrate sono possibilità che non sai di perdere
- Più tutto è su misura, più difficile è accorgersene

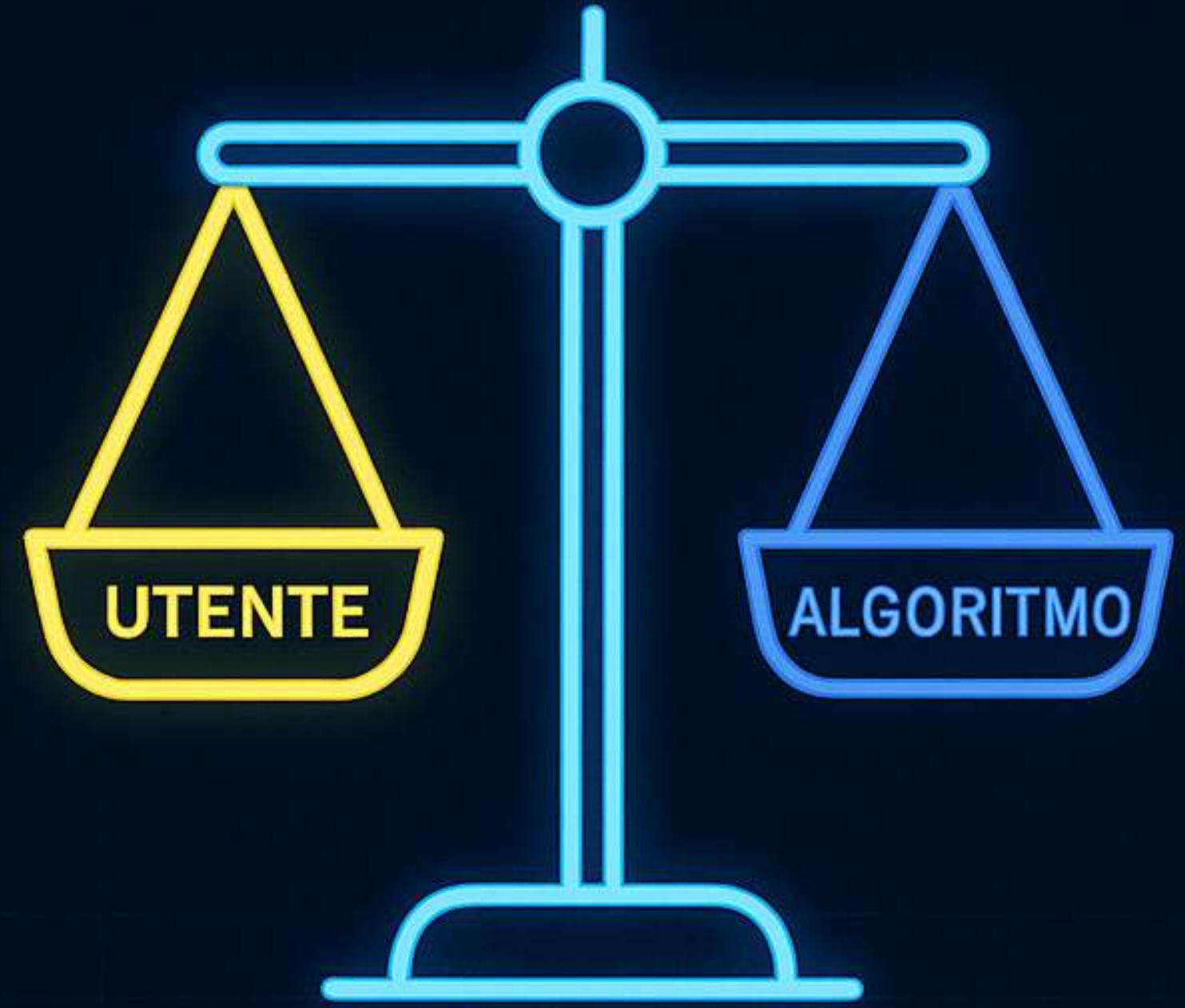
# 💰 Chi decide quanto vali?

- Il tuo valore non lo decidi tu: lo calcola un algoritmo
- Si basa su dati, pattern e probabilità... non su chi sei davvero
- Il tuo LTV influenza cosa ti viene mostrato, quanto paghi, se vieni servito
- È una cifra che guida scelte aziendali, senza che tu la conosca
- Il tuo “prezzo” è stimato. Ma tu, sei d'accordo?



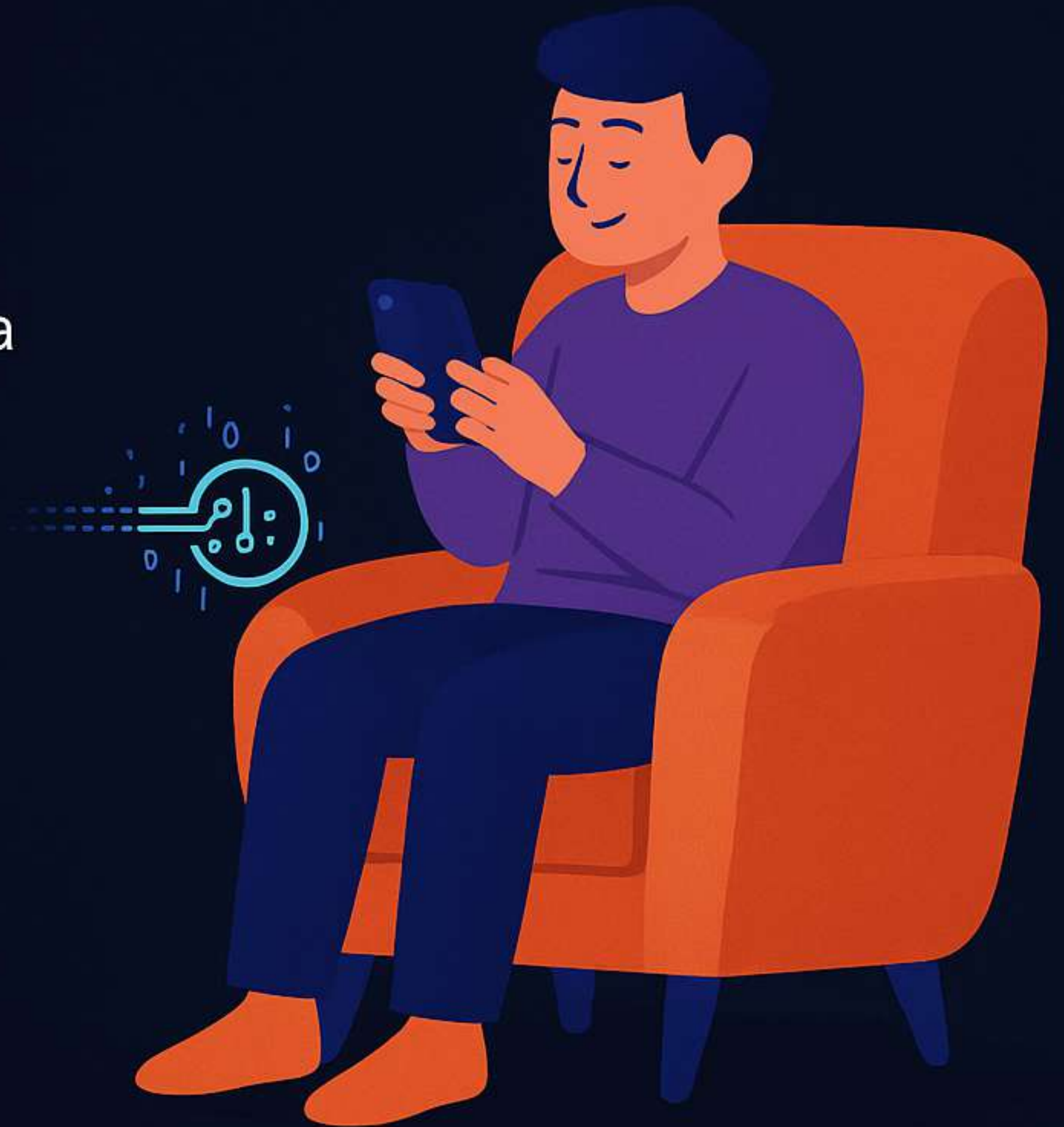
# Asimmetria informativa

- Le piattaforme sanno **tutto** su di te
- Tu non sai quasi nulla su di loro
- Il tuo profilo è aggiornato in tempo reale, ma tu non lo vedi
- Chi ha i dati, ha il controllo. E non sei tu.



# Il paradosso della comodità

- I servizi digitali sembrano gratuiti, ma paghi con i tuoi dati
- Più un'app è comoda, più ti osserva, misura e registra
- La comodità crea dipendenza da soluzioni personalizzate
- Rinunci alla privacy per velocità, suggerimenti, automazione
- Il prezzo che paghi è invisibile, ma altissimo





# Casi reali di profilazione



Prezzi dinamici: lo stesso volo o biglietto può cambiare in base al tuo dispositivo



Assicurazioni e prestiti personalizzati sulla base della cronologia web



E-commerce che mostrano prodotti o sconti diversi a utenti simili



App di navigazione che modificano il percorso in base al tuo profilo utente





# Cosa possiamo sapere grazie al GDPR?



## Articolo 15 – Diritto di accesso

- quali dati personali vengono raccolti
- come vengono usati
- se sono condivisi con terzi



## Puoi scoprire (in teoria):

- le categorie di dati tracciati
- i tag attribuiti al tuo profilo
- alcune logiche automatizzate (profilazione, scoring)



## Ma...

- Le risposte sono spesso vaghe e generiche



# Consapevolezza e scelta

- Ogni click, ogni azione online costruisce un valore invisibile
- Ma conoscere questo sistema ti permette di scegliere
- Non tutto è inevitabile, se inizi a chiederti “perché vedo questo?”

# Il Futuro dei Dossier Digitali



## Trend

Crescita dell'IA generativa  
e analisi predittiva avanzata

→ Profili sempre più accurati e automatizzati



## Rischio

Dossier più dettagliati e invasivi

→ Maggiore rischio di abuso,  
esclusione e manipolazione

## Opportunità



Blockchain per il controllo  
decentralizzato dei dati

→ Restituire proprietà e trasparenza  
ai cittadini digitali

Slide realizzate da Luca Landucci

Immagini di Canva e DALL·E

Rilasciate in Creative Commons SA 4.0