

IL NUOVO CLUB

STRUMENTI DI MANAGEMENT
PER CENTRI SPORTIVI
E FITNESS CLUB

BIMESTRALE ANNO XXXIV
EDITRICE IL CAMPO BOLOGNA

In caso di mancato recapito, rinviare all'Uff. CMP di Bologna, detentore del conto, per la restituzione al mittente che si impegna a pagare la relativa tariffa

192
MARZO
APRILE 2023

EURO 6,50

WWW.FITNESSTREND.COM



FOCUS

ENERGIA NUOVA
PER IL SETTORE

CHATGPT

AL SERVIZIO
DEL CLUB

RETENTION

UNA QUESTIONE
DI METODO

MERCATO

RIFLETTORI
SULLE NOVITÀ

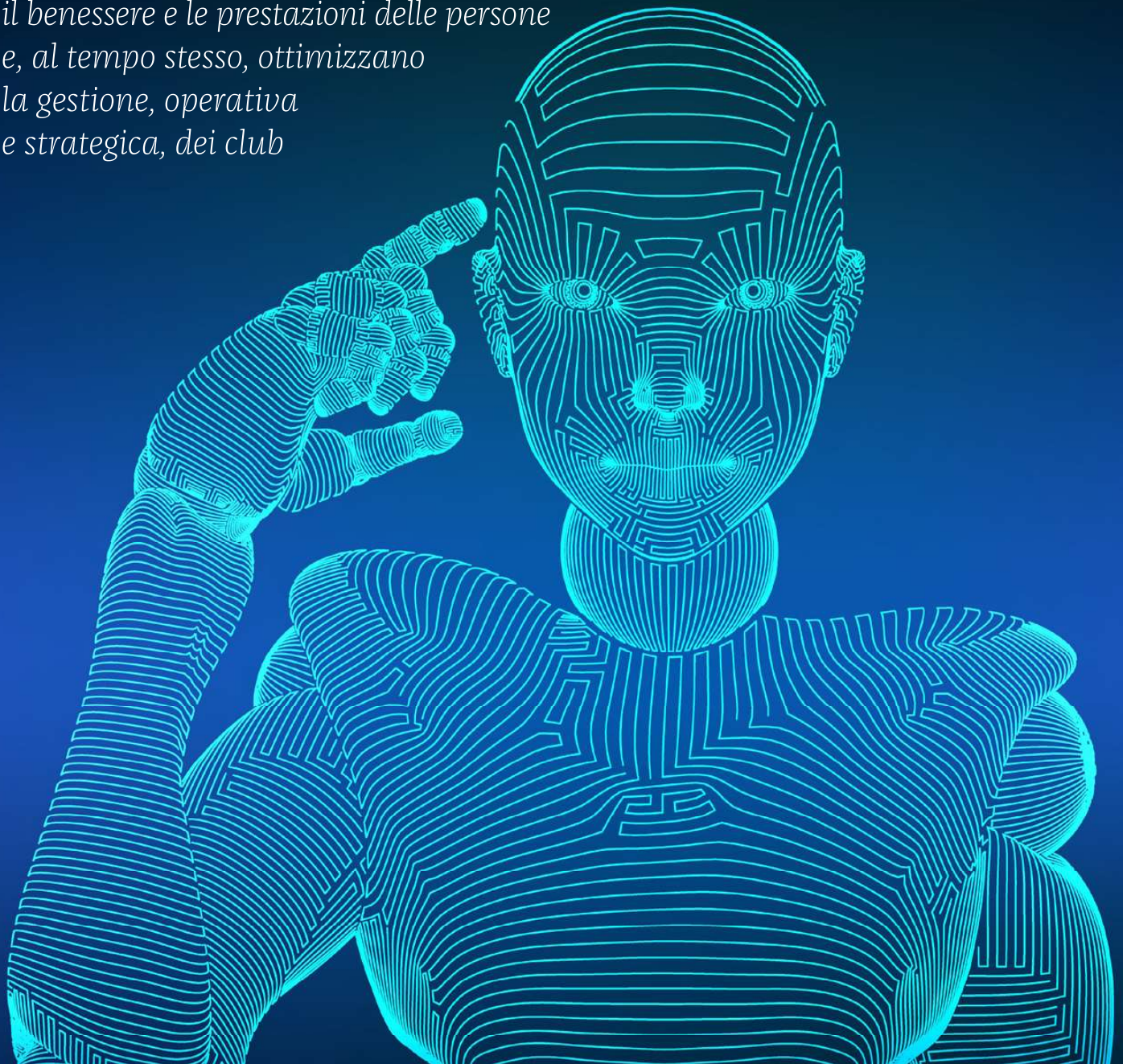
RIFORMA

DELLO SPORT
SOTTO LA LENTE

L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE **AL SERVIZIO DEL CLUB**

DI VINCENZO LARDINELLI

L'Intelligenza Artificiale, e in particolare ChatGPT, si apprestano a rivoluzionare anche il mondo del fitness e del wellness offrendo agli operatori nuovi strumenti che migliorano la salute, il benessere e le prestazioni delle persone e, al tempo stesso, ottimizzano la gestione, operativa e strategica, dei club



Elon Musk, leader di *Tesla*, *SpaceX*, *Neuralink*, *OpenAI* e proprietario di *Twitter*, nel 2014 twittò una provocazione, assimilando l'uomo a un *boot loader* (un codice essenziale per l'avvio del computer, ndr) biologico per l'affermazione della superintelligenza digitale: "Spero che non siamo solo il boot loader biologico per la superintelligenza digitale. Purtroppo, è sempre più probabile".

Oggi, quel vaticinio sembra più serio. Musk suggerisce che l'*Homo sapiens* potrebbe essere un intermedio evolutivo tra esseri viventi e Intelligenza Artificiale. Senza la biologia, del resto, non avremmo potuto utilizzare il silicio per i microprocessori, che potrebbero diventare un nuovo punto evolutivo degli esseri "diversamente viventi". Nell'era digitale in cui viviamo, l'Intelligenza Artificiale (IA, o come spesso vediamo AI ossia *Artificial Intelligence*, pronunciata in inglese /eɪ/ /aɪ/ anche quando si parla in italiano) sta diventando sempre più presente nella quotidianità. Ma di cosa si tratta? È un ramo dell'informatica dedicato allo sviluppo di algoritmi e tecnologie in grado di emulare l'intelligenza umana attraverso la capacità di apprendere, ragionare, prendere decisioni e risolvere problemi.

In queste e nei prossimi articoli esploreremo l'IA nel nostro settore, partendo dall'esplosione di *ChatGPT*. I suoi utenti hanno superato i 200 milioni in soli 2 mesi, con una valutazione di 30 miliardi di dollari. *Microsoft* ha deciso di investire altri 10 miliardi dopo il primo miliardo iniziale, inserendolo in *BING*, il suo motore di ricerca ora diventato un vero concorrente di *Google*, che sta affannosamente cercando di reagire con la sua nuova Chat chiamata *BARD*. Paul Buchheit, sviluppatore di *Gmail*, prevede che *Chat GPT* possa eliminare la pagina dei risultati di ricerca, fonte principale di reddito per *Google*, arrivando a minacciare la sua sopravvivenza.

IL NOSTRO SETTORE

L'IA è in procinto di rivoluzionare anche il mondo del fitness, offrendo nuove opportunità per migliorare la salute, il benessere e le prestazioni delle persone. Tra le principali applicazioni vale ricordare:

- ▶ **raccolta e analisi dei dati:** l'IA consente di raccogliere e analizzare più efficacemente grandi quantità di dati sui comportamenti e le abitudini degli utenti;
- ▶ **elaborazione di modelli di predizione:** l'IA consente di elaborare modelli di predizione in grado di identificare i fattori che influenzano la salute, la forma fisica e il benessere;
- ▶ **consulenza personalizzata:** l'IA offre supporto su dieta, esercizio e stile di vita attraverso chatbot evoluti che vanno molto oltre *Alexa* e *Ok Google*, rispondendo come un amico con cui conversare. Migliora anche l'esperienza con dispositivi *wearable*, monitorando in tempo reale attività fisica, frequenza cardiaca e altri parametri cruciali.

«Lavoriamo già da tempo sulle potenzialità dell'IA, che diventerà sempre più pervasiva, almeno quanto lo è stato lo smartphone - afferma Fabrizio Colciago, CEO di *Uptivo*, sospeso tra entusiasmo e perplessità verso i potenziali futuri sviluppi di questa tecnologia -. L'analisi più veloce e precisa dei dati permetterà a breve di avere sistemi ancora più performanti e coinvolgenti, aumentando la soddisfazione degli atleti di alto livello e il coinvolgimento, anche reciproco, degli appassionati». L'IA promette grandi vantaggi anche ai professionisti e agli imprenditori dell'esercizio fisico. Ecco i principali:



Secondo Elon Musk, l'*Homo sapiens* potrebbe essere un intermedio evolutivo tra esseri viventi e Intelligenza Artificiale

- ▶ **miglioramento dell'esperienza dell'utente.** L'IA può essere utilizzata per rendere più efficace il servizio all'interno dei club, migliorando e rendendo più veloce la consulenza personalizzata;
- ▶ **identificazione di nuove opportunità di business.** L'IA consente di analizzare più velocemente ed efficacemente i dati dei clienti per identificare le loro preferenze e le loro esigenze, fornendo ai gestori informazioni utili per sviluppare nuovi servizi;
- ▶ **razionalizzazione nella gestione delle risorse.** L'IA può essere utilizzata per ottimizzare il rapporto con i collaboratori, ad esempio attraverso la pianificazione degli orari delle lezioni o degli appuntamenti in base alle esigenze degli utenti e alla disponibilità dei trainer;
- ▶ **miglioramento dell'efficienza dei processi.** L'IA permette di automatizzare i processi di gestione delle prenotazioni, riducendo i tempi di attesa e migliorando l'efficienza della struttura, così come di monitorare l'utilizzo delle attrezzature e pianificare la manutenzione preventiva, riducendo i tempi di inattività e ottimizzandone la disponibilità;
- ▶ **riduzione dei costi.** L'IA può essere utilizzata per ridurre i costi di gestione delle strutture, ad esempio attraverso l'ottimizzazione delle risorse e la riduzione degli sprechi. Ciò non migliora la redditività e la competitività.

La parte **commerciale** e **marketing** meriterebbe un capitolo a parte, ma possiamo brevemente evidenziare, di seguito, una serie di vantaggi che l'IA già rende possibili:

- ▶ **migliorare i testi.** L'IA può essere utilizzata per analizzare i dati sulla base degli interessi e delle preferenze dell'audience e suggerire i migliori testi da utilizzare nelle varie campagne di social media;
- ▶ **migliorare le immagini e i video.** Può essere utilizzata per migliorare i contenuti multimediali delle campagne sui social, in quanto può suggerire i migliori filtri da applicare alle immagini e ai video, ottimizzarne la qualità e migliorare le prestazioni dei contenuti. Ci sono già programmi sul mercato come *Mid Journey* o *Dall-E* per realizzare straordinarie immagini e altri per i video, come *IA Deepbrain*, partendo semplicemente da un testo;
- ▶ **ottimizzazione del targeting** delle campagne di marketing analizzando i dati dell'audience e creando campagne altamente mirate;



L'IA può raccogliere e analizzare più efficacemente grandi quantità di dati su comportamenti e abitudini

- monitoraggio dei social media.** L'IA può essere utilizzata per monitorare i social e ottenere feedback in tempo reale sulle prestazioni delle campagne.

CHATGPT: LA NUOVA SUPERSTAR

Arriviamo ora alla superstar di questi giorni che sta monopolizzando ogni discussione sulla nuova società, su ogni media, a ogni latitudine, sia terrestre sia tecnologica: **ChatGPT** (*Generative Pretrained Transformer*), il sistema di intelligenza artificiale sviluppato da *OpenAI*, società di ricerca fondata nel 2015 da Elon Musk, Peter Thiel (*Paypal*) Sam Altman (*Y Combinator*), Greg Brockman (*Stripe*) e altri ricercatori come Ilya Sutskever e imprenditori di successo.

ChatGPT consente di generare testo naturale in risposta a un input dell'utente. In pratica, è un sistema finalmente in grado di comprendere il linguaggio naturale umano e generare risposte coerenti, comprensibili e lessicalmente ineccepibili. E lo fa all'incirca con la stessa precisione in ogni lingua. L'italiano è una tra quelle in cui dà il meglio di sé.

Nel settore del fitness e del wellness, *ChatGPT* può essere utilizzato da chiunque per ricevere consulenza personalizzata sulla dieta e sull'esercizio fisico, monitorare i progressi e motivare ad adottare comportamenti più proficui. Può rispondere in tempo reale alle domande, fornire consigli personalizzati in base alle preferenze e alle esigenze dell'utente e monitorare i progressi, fornendo risposte istantanee. Anche i gestori e proprietari di club possono trarne grandi vantaggi. Di seguito ne elenchiamo alcuni per capire cosa sta prendendo forma:

- risposta alle domande.** *ChatGPT* può essere utilizzato per rispondere in ogni momento e luogo agli utenti su dieta, esercizio fisico e attrezzature disponibili in palestra, fornendo informazioni personalizzate in base a disponibilità e preferenze dell'utente, considerando necessità, impostazioni e principi tecnici scelti del club;
- consulenza.** Può essere utilizzata per fornire un supporto su dieta ed esercizio fisico del singolo utente, basato sui dati raccolti dal club, come ad esempio la frequenza cardiaca e gli allenamenti. Può consigliare gli esercizi da svolgere, la durata e la frequenza delle sessioni e i recuperi. Può suggerire ricette sane e gustose, consigliare alimenti adeguati, descri-

verne minuziosamente il processo di preparazione e fornire la composizione calorica e dei macronutrienti per ogni piatto, fornendo al cliente un'assistenza costante nel suo percorso per raggiungere gli obiettivi di perdita di peso o di guadagno muscolare;

- monitoraggio.** *ChatGPT* è in grado di facilitare la visualizzazione/percezione dei progressi, fornendo feedback in tempo reale e motivando ad adottare comportamenti più sani. Può monitorare i progressi e dispensare suggerimenti per ottimizzare l'allenamento, oppure ricontrattare la dieta dell'ultimo periodo confrontandola con i risultati ottenuti e suggerire modifiche puntuali;
- pianificazione.** Può pianificare gli allenamenti, tenendo conto delle preferenze e delle esigenze dell'utente, ad esempio in relazione al tempo trascorso in sala, al tipo di esercizi e agli obiettivi;
- motivazione.** Può diventare un motivatore in servizio 24/7, dunque un supporto in più per il mantenimento di comportamenti più sani e funzionali agli obiettivi prefissati, che fornisce feedback sui progressi e propone nuovi traguardi. *ChatGPT* può congratularsi con l'utente per aver raggiunto un obiettivo e suggerire nuovi allenamenti per continuare a migliorare, simulando ulteriori risultati conseguibili rispettando il programma;
- promozione.** Può essere utilizzato per lanciare nuovi prodotti e servizi del club, come ad esempio corsi o programmi d'allenamento personalizzati, fornendo informazioni utili ai potenziali interessati che vengono riconosciuti tramite i dati relativi alle loro scelte raccolti precedentemente;
- ottimizzazione delle risorse.** Essendo anche una IA, può essere utilizzato per razionalizzare l'utilizzo delle risorse nella struttura, come attrezzature, personale e spazi. E può monitorare l'utilizzo dei macchinari.

Ma come può il club rendere le risposte di *ChatGPT* coerenti e allineate con i propri principi? Per utilizzare questo nuovo strumento in modo che risponda meglio alle domande degli utenti, la direzione del club può implementare una chatbot connessa al sistema d'intelligenza artificiale, integrandolo con una serie d'informazioni aggiuntive.

ChatGPT può essere integrato con **dispositivi indossabili e sensori**, come smartwatch, per monitorare in tempo reale l'attività fisica e fornire risposte personalizzate sulla base dei dati raccolti. Può così essere utilizzato per fornire una consulenza su misura e precisa riguardante l'attività fisica e la dieta, migliorando l'assistenza fornita dal personale del club, alimentando ulteriormente la motivazione del cliente e la sua soddisfazione.

È importante chiarire che le informazioni fornite da *ChatGPT* non possono sostituire la consulenza di un ottimo professionista del settore (di uno poco preparato sì). *ChatGPT* può essere un supporto straordinario, in grado di fornire un'assistenza costante, migliorando l'esperienza complessiva e incrementando la catena del valore.

Privacy e sicurezza dei dati sono, nell'ambito dell'*algoretica*, aspetti che non vanno trascurati. Le informazioni personali raccolte attraverso *ChatGPT* e le varie IA devono essere adeguatamente protette nel rispetto della *Self-Sovereign Identity* (SSI). «L'auto-sovranià del dato - sostiene Francesco Falaschi, Head of Innovation del gruppo Sesa - è un concetto basato sulla premessa

che l'identità digitale dovrebbe essere tanto legittima e sfumata quanto l'identità umana di una persona, ma rispettosa della privacy e non dipendente da un singolo governo o azienda. Un concetto così importante come l'auto-sovranià del dato trova il proprio ambiente naturale per la crescita in un contesto di maturità tecnologica che dovremo realizzare velocemente in questi anni».

VERSO UN FITNESS E UN WELLNESS "PIÙ INTELLIGENTI"

Vediamo ora come l'IA si applicherà al nostro settore nell'immediato futuro:

- ▶ **analisi avanzata dei dati.** L'IA verrà utilizzata per analizzare in modo più approfondito i dati raccolti dagli attrezzi per il fitness e dai dispositivi indossabili, fornendo una maggiore comprensione dei progressi dell'utente e delle esigenze individuali. Gestirà dati su frequenza cardiaca e pressione sanguigna durante l'allenamento, glicemia, contrazione muscolare, sonno e molti altri parametri fisiologici, e fornirà suggerimenti sempre più centrati per migliorare l'efficacia dell'allenamento e ridurre il rischio di lesioni;
- ▶ **consulenza personalizzata evoluta.** Sarà utilizzata per fornire una consulenza su misura ancora più efficace, basata sulle preferenze e sulle esigenze individuali dell'utente. Controllerà in tempo reale la dieta e fornirà suggerimenti per ottimizzare l'effetto dell'allenamento, ricevendo ed elaborando i risultati, varierà in tempo reale gli allenamenti, l'alimentazione e il tipo di recupero;
- ▶ **utilizzo di nuove tecniche di gamification.** L'IA sarà utilizzata per implementare le tecniche socializzanti che già conosciamo, rendendo l'esperienza ancora più coinvolgente e motivante. Sarà utilizzata per creare sfide o per fornire premi virtuali anche tra persone di nazioni diverse, ma con gli stessi obiettivi e passioni;
- ▶ **utilizzo di realtà virtuale.** L'IA sarà integrata nella realtà virtuale applicata all'allenamento e alla consulenza. Creerà programmi d'allenamento basati sulla realtà virtuale/aumentata e sulle caratteristiche del cliente, offrendo un'esperienza sempre più immersiva. In questo contesto, *ChatGPT* potrebbe - e Microsoft con le sue risorse tecniche e i suoi miliardi sta facendo tutto il possibile perché ciò avvenga velocemente - svolgere un ruolo importante anche nel **corporate wellness**, offrendo un supporto sempre più su misura e una risposta immediata da integrare nei software come *Teams*, che gestiscono anche i processi di *well-being* delle organizzazioni aziendali.

CONCLUSIONI

Malgrado qualche errore di gioventù - che sarà presto corretto anche grazie al contributo del massiccio utilizzo che ne sta facendo un numero impressionante di utenti - l'Intelligenza Artificiale, e *ChatGPT* in particolare, costituiscono una risorsa più che importante, se non addirittura imprescindibile, per i club. Ed è necessario considerare l'integrazione interattiva tra **personale umano**, in carne e ossa, e **personale artificiale**, pronto a entrare in campo.

Mentre il nostro settore non riesce ancora a venire a termini con l'ibridazione del fitness in formato digitale *MultiChannel* (indoor, outdoor e streaming), trovando un concreto armistizio tra sostenitori e detrattori - quando le più grandi aziende del mondo si stanno attrezzando sempre meglio per sferrare l'attacco anche a questo mercato - già si presenta una nuova sfida, certamente



Introducing ChatGPT

We've trained a model called ChatGPT which interacts in a conversational way. The dialogue format makes it possible for ChatGPT to answer followup questions, admit its mistakes, challenge incorrect premises, and reject inappropriate requests.

Try ChatGPT Read about ChatGPT Plus

Dopo i primi 2 mesi di attività, ChatGPT contava già più di 200 milioni di utenti



Queste immagini della "palestra del futuro" sono state generate dall'Intelligenza Artificiale





L'Intelligenza Artificiale è un'onda da surfare

più grande e decisiva. *ChatGPT* è solo la punta dell'iceberg dal quale emergerà, a velocità incrementale, una serie di novità tecnologiche basate sull'IA che prima di quanto si possa immaginare renderanno obsoleto ciò che i più oggi ritengono tecnologia di frontiera. L'onda di questa nuova forza trasformatrice trascinerà con sé sia coloro che decideranno di surfarla, sia chi tenterà di ostacolarla, ma quando l'acqua si sarà ritirata dalla riva, di questi ultimi difficilmente rimarrà traccia. C'è bisogno di apertura mentale e di coraggio, ma anche di professionisti con le competenze adeguate per educare e accompagnare coloro che vorranno scegliere la giusta via. Non dobbiamo temere di essere rimpiazzati dall'Intelligenza Artificiale, bensì da chi la userà prima e meglio di noi. ///

ULTIM'ORA

Mentre questo numero si accinge ad andare in stampa, i tantissimi e soddisfatti utenti italiani di *Chat GPT* hanno trovato un pessimo regalo nell'uovo di Pasqua: la sospensione del servizio da parte di *OpenAI* in seguito a una richiesta del *Garante della Privacy* italiano per presunte violazioni del *GDPR* e del nostro codice della privacy. Diversamente da quanto in genere fanno le grandi compagnie del Web, che almeno inizialmente si curano poco di queste posizioni e tirano dritto, *OpenAI* ha sospeso l'accesso sia gratuito sia pagamento, sebbene convinta della propria legittimità.

Si potrebbe dire che, anche in questo caso, ognuno fa il proprio mestiere, ma esercitato in questo modo è difficile da accettare perché la mancanza di un senso comune fa sì che ci rimettano tutti.

È ancora possibile – se non arrivano ulteriori limitazioni – accedere con facilità a *Chat GPT* attraverso una delle tante *VPN* (*Virtual Private Network*) scaricabili come una semplice app sul proprio computer o telefono. Sono servizi già molto diffusi che, al costo di due caffè al mese, oltre a proteggere davvero la privacy e la sicurezza dei collegamenti internet, simulano la posizione da cui ci si collega a un sito, collocandola dove si vuole nel mondo. È inoltre possibile farlo utilizzando *Opera*, (www.opera.com/it), un ottimo browser gratuito che ha nativamente al suo interno una VPN, anziché il solito *Chrome* o *Bing*.

È triste constatare che l'Italia sia considerata da *Open AI* così marginale, restando l'unica nazione in Europa a non avere l'accesso a *Chat GPT*, in compagnia di Russia, Corea del Nord, Iran, Cuba, Venezuela e Cina. Con buona pace dei neoluddisti e mendicanti di attenzione, auspichiamo che questa limitazione possa terminare presto perché se protratta non farebbe altro che contribuire a rallentare il già troppo lento adeguamento del nostro Paese al ritmo che le trasformazioni tecnologiche impongono per rimanere al passo col presente.

CHATGPT: COME INIZIARE

Chi non ha ancora usato ChatGPT e intende iniziare, che cosa deve fare? Chiedendolo proprio a ChatGPT, con questa domanda: "cosa deve fare una persona che vuole iniziare ad usare ChatGPT da zero? Fammi una guida sintetica passo passo".

Ecco la risposta di ChatGPT: "Certo, ecco una guida sintetica passo passo per iniziare ad usare ChatGPT:

Trova un sito o un'applicazione che offra l'accesso a ChatGPT. Ad esempio, puoi trovare ChatGPT su siti web come OpenAI <https://openai.com/blog/chatgpt>, clicca su *Try ChatGPT* poi su *Sign up*.

Inserisci le informazioni richieste per creare un account OpenAI. Ciò include il tuo nome, l'indirizzo email e una password. Verifica inserendo il codice ricevuto via sms.

Scegli il piano di abbonamento che desideri. OpenAI offre 2 piani con diverse opzioni di utilizzo e di accesso. Quello che prevede la versione 3.5 è gratuito e funziona benissimo, unico inconveniente, a volte è momentaneamente indisponibile per l'eccessiva richiesta che anche i giganteschi server (gli costano 2 o 3 milioni di dollari al giorno) non riescono a soddisfare sempre. C'è anche un piano da 20 euro al mese, più veloce e abilitato alla nuova versione ChatGPT4 che è sempre disponibile ed è più veloce nelle risposte. Una volta scelto il piano di abbonamento e, se si vuole, completato il pagamento, accedi al tuo account OpenAI.

Inizia una conversazione con ChatGPT. Di solito c'è un'area di testo in cui puoi digitare le tue domande o i tuoi commenti.

Inizia a chattare con ChatGPT. Puoi chiedere qualsiasi cosa ti venga in mente, da curiosità su un argomento specifico a consigli su cosa fare nel tuo tempo libero. ChatGPT cercherà di fornirti una risposta utile e interessante. Ricorda che ChatGPT è un'intelligenza artificiale e non una persona, quindi non aspettarti di poter avere una conversazione completamente naturale come faresti con un amico o un familiare, ma nemmeno così diversa. Cerca di fare domande chiare e dirette per ottenere le migliori risposte possibili.

Per sfruttare al meglio ChatGPT e la sua capacità di ricordare le frasi precedenti nella conversazione, ecco alcuni consigli:

Cerca di fare domande chiare e specifiche per aiutare ChatGPT a comprendere meglio ciò che stai cercando. In questo modo, ChatGPT può utilizzare la sua capacità di memoria per fornirti una risposta più accurata e pertinente.

Utilizza le risposte precedenti di ChatGPT per guidare la conversazione in una direzione specifica. Se hai fatto una domanda su un argomento specifico, puoi usare la sua risposta come punto di partenza per fare domande più dettagliate. Usa le risposte precedenti per riepilogare ciò che hai chiesto in precedenza e aiutare ChatGPT a fornirti una risposta più completa. In questo modo, ChatGPT può riconoscere il contesto della tua domanda e fornirti una risposta più utile. Prova a fare domande di follow-up per ottenere ulteriori informazioni su ciò che hai chiesto in precedenza. In questo modo, puoi utilizzare la memoria di ChatGPT per ottenere risposte ancora più dettagliate e approfondite.

Sperimenta con diverse domande e approcci per vedere cosa funziona meglio. Ricorda che l'IA è in grado di fornire risposte generali su molti argomenti, ma potrebbe avere difficoltà a rispondere a domande più specifiche o tecniche (considera che al momento è aggiornato agli eventi fino al settembre 2021, e non è perfetto, fa anche degli sbagli, ma sempre meno degli umani). Divertiti a esplorare e imparare attraverso la conversazione con ChatGPT!".



Guarda il video su ChatGPT

VINCENZO LARDINELLI

Già triatleta pro, ideatore e proprietario del Balena 2000, struttura balneare di Viareggio con palestra, spa, music place e piscine, è fondatore di *FlitFit*, la startup innovativa che fornisce una soluzione unica per la trasmissione in streaming dei contenuti creati nei club.

