



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



2020-1-UK01-KA227-YOU-094543

IO1- A3: Compendio di progettazione digitale
Modulo: Competenze ibride nella gestione del turismo
del patrimonio



KA2 - Cooperation for innovation and the exchange of good practices Partnerships for creativity



CRONOLOGIA DELLE REVISIONI

Versione	Data	Autore	Descrizione	Azione	Pagine
1.0	15/10/2021	UNESCO	Creazione	C	12

(*) Azione: C = Creazione, I = Inserisci, U = Aggiorna, R = Sostituisci, D = Elimina

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

ID	Riferimento	Titolo
1	2020-1-UK01-KA227-YOU-094543	Proposta HerTour4Youth
2		

ID	Riferimento	Titolo
1	Risultato IO1.A2	Elaborazione della metodologia di formazione
2		

DOCUMENTI APPLICABILI







Contenuti

- 1. 5
 - 1.1 5
 - 1.2 5
 - 1.3 5
 - 1.4 5
- 2. 6
- 3. 12
 - 3.1 12
 - 3.2 14
- 4. 15



1. introduzione

In questo modulo discuteremo delle competenze ibride e di come queste possono essere applicate al turismo del patrimonio. Le competenze ibride sono un termine ampio, quindi cercheremo di restringerlo osservando come alcune competenze trasversali tradizionali possono essere "ibridizzate", ovvero come possono essere adattate e combinate con nuove competenze e tecnologie.

1.1 Risultati di apprendimento

Dopo aver completato questo modulo, sarai in grado di:

- LO1: Identificare le competenze ibride e comprendere il rapporto tra competenze trasversali tradizionali e competenze digitali moderne
- LO2: Acquisire familiarità con le tecnologie digitali legate alle competenze ibride
- LO3: Acquisire una migliore comprensione sulle modalità pratica di applicazione di tali abilità ibride

1.2 Parole chiave

Competenze ibride, competenze trasversali, digitalizzazione, capacità comunicative, consapevolezza culturale,

1.3 Tempo di seduta stimato

1 ora

1.4 Glossario di termini

- **Valuta digitale:** una valuta fiat con un importo predeterminato che può essere scambiata con servizi. Di solito queste valute sono decentralizzate, ovvero non provengono da una banca o da un paese.
- **Ambienti digitali:** un ambiente reale con potenziamenti digitali o un ambiente virtuale creato interamente artificialmente.
- **Competenze ibride:** Competenze che uniscono competenze trasversali e competenze tecniche. In questa era digitale, sono necessarie competenze ibride per consentire alle persone di aggiungere valore all'applicazione della tecnologia (Munthe, 2021)
- **Sospensione dell'incredulità:** il processo per far credere a qualcuno che ciò che sta vedendo è reale, nonostante non sia così.
- **Codifica:** la conoscenza e la capacità di scrivere codici di programmazione - il linguaggio su cui sono scritti tutti i programmi e le applicazioni per computer



2. Titolo del modulo

In questo modulo esamineremo alcune delle competenze trasversali più importanti nel settore del turismo del patrimonio e aggiungeremo una dimensione tecnica ad esse, trasformando le competenze trasversali tradizionali in competenze ibride.

1. Abilità nel servizio clienti

Le competenze dei clienti sono importanti nel settore alberghiero e dei servizi, essendo ancora più determinanti nel settore del turismo del patrimonio. Essere in grado di fornire un ambiente piacevole, informativo e sicuro per i turisti richiede abilità incentrate sulla comprensione, sulla risoluzione dei problemi e sul mantenimento di una conoscenza a tutto tondo del proprio patrimonio. Inoltre, il servizio clienti include l'elaborazione di pagamenti e altre forme di transazioni monetarie.

Ibridazione delle competenze del servizio clienti: Ci sono due aree principali di interesse: la base di conoscenza di un professionista del settore e le sue competenze digitali. In particolare, inizieremo esaminando la base di conoscenza. Man mano che i siti del patrimonio diventano sempre più digitalizzati sarà importante che i nuovi professionisti familiarizzino con le tecnologie e le strutture riguardanti il sito. Ad esempio, un sito del patrimonio che include mostre di realtà aumentata richiederà che tu abbia molta familiarità con il modo in cui esso funziona; non solo in termini di tecnologia, ma anche in termini di modalità di utilizzo e accessibilità da parte di tutti i visitatori. Quindi, in realtà, stai cercando di diventare un professionista capace di rendere i servizi digitali più completi, familiari e accessibili ai tuoi visitatori. Dall'altro lato della medaglia, vi sono le competenze digitali dei clienti. Essere in grado di assistere i visitatori che non sono fisicamente presenti, elaborare metodi di pagamento, come le transazioni blockchain e di guidare le persone attraverso ambienti virtuali sarà essenziale in futuro.

Diamo quindi un'occhiata a queste competenze digitali in modo più approfondito:

Assistenza virtuale: Essere capaci di utilizzare le piattaforme di comunicazione online è già una competenza essenziale, ma ciò non è solo relativo al possedere le conoscenze atte a farlo tecnicamente. Esamineremo tale aspetto in modo molto più dettagliato nella successiva sezione "Comunicazione".

Blockchain e transazioni digitali: Man mano che le valute digitali diventano sempre più diffuse, anche i pagamenti lo saranno. La prima cosa che dovrai fare è familiarizzare con le diverse valute comuni. (Narayan et al. 2016)
Le valute digitali più diffuse ma non utilizzate correttamente sono:



Bitcoin: molto popolare, ma sempre più obsoleto. Il bitcoin ha reso popolare le valute digitali ed è stato originariamente progettato per fungere da metodo di pagamento digitale. Tuttavia, a causa del suo prezzo volatile e degli alti costi di produzione, ora è considerato più un bene che una valuta. Rimane, comunque, la valuta digitale più utilizzata.

Ethereum: la seconda valuta digitale più utilizzata sul mercato. Può essere utilizzato per i pagamenti digitali, ma funge principalmente come struttura su cui costruire altre valute o applicazioni digitali. In generale, sebbene Ethereum venga considerato molto più funzionale dei Bitcoin è improbabile che i suoi pagamenti vengano elaborati. Rimane comunque importante avere familiarità con tale valuta, poiché il sito del patrimonio o l'azienda con cui collabori potrebbero avere la propria applicazione o valuta basata su Ethereum.

XRP: è la valuta più veloce ed efficiente. Sebbene XRP consenta altre funzioni, come fa Ethereum, è principalmente un metodo di pagamento, il che lo rende molto rilevante nel campo del turismo. XRP è attualmente sul punto di diventare il principale metodo di pagamento per molte banche e istituzioni, in attesa di una decisione del tribunale negli Stati Uniti a causa del suo prezzo è eccessivamente volatile.

Tether: è la valuta digitale più stabile. Tether è stato realizzato per rispecchiare specificamente le fluttuazioni dei prezzi del dollaro. Ciò significa che il suo valore effettivo è più stabile rispetto a quello di tutte le valute digitali. Tether in questo momento ha maggiori possibilità di diventare un metodo di pagamento praticabile, poiché non ci sono fluttuazioni e costi associati al suo utilizzo. In effetti, se hai 5 dollari, in teoria puoi ottenere 5 monete di Tether. Questo rende Tether una moneta molto facile da usare, che non richiede nemmeno conversioni.

Quando si discute di transazioni digitali, è necessario familiarizzare con due concetti importanti:

Portafoglio digitale: è essenzialmente molto simile a un conto bancario, in cui vengono elaborate tutte le transazioni. Quando un visitatore paga con valute digitali, queste finiscono nel tuo portafoglio digitale. Configurare un portafoglio digitale non è difficile, richiede solo una documentazione di base. Tuttavia, è importante ricordare che le transazioni digitali sono incentrate sull'anonimato. Ciò significa che, dovrai trovare modi adatti per confermare un pagamento, ad esempio, quando un cliente ti fornisce la ricevuta digitale della transazione.

Velocità di transazione: i tempi e quindi la velocità di elaborazione delle transazioni differiscono da valuta in valuta. Poiché questi sono combinati con altri fattori, come il costo della transazione, ogni azienda sceglierà una valuta diversa per elaborare i propri pagamenti. Sarà necessario avere familiarità con le tempistiche e la velocità della transazione, al fine di mantenere elevato il livello di soddisfazione del cliente (ad





esempio riducendo i tempi di attesa e velocizzando una transazione).

Ambienti digitali:

Come abbiamo discusso nei capitoli precedenti, la realtà virtuale e aumentata stanno rapidamente diventando un punto fermo nel turismo del patrimonio. I nuovi professionisti del settore dovranno concentrarsi sul trasferimento all'interno del mondo digitale delle proprie competenze comunicative e di quelle relative all'assistenza e al servizio clienti (Agosti et al. 2014). Vediamo alcuni esempi:

Tour digitali: Interi siti del patrimonio sono già disponibili in ambito digitale. Con lo sviluppo del 3D, i visitatori potranno passeggiare per questi siti e persino partecipare a visite guidate. La formazione per muoversi in un ambiente 3D è essenziale, così come l'interazione con le risorse intorno al sito.

Sospensione dell'incredulità: Quando prenderai parte ad un'esperienza di realtà virtuale o aumentata, dovrai imparare a mantenere elevato il livello di incredulità. È essenziale che ti comporti come se sia gli asset virtuali che quelli aumentati fossero reali. Come se stessi recitando. Affinché le realtà aumentata e virtuale siano praticabili, i visitatori dei siti del patrimonio digitale dovranno sentirsi parte di un'esperienza reale.



2. Abilità comunicative

Le eccezionali capacità di comunicazione sono molto apprezzate nella maggior parte dei settori e più si sale in alto nella gerarchia, più importanti diventano. Il settore dell'ospitalità e del turismo, ogni giorno, favorisce l'entrata in contatto con persone di diversa provenienza, età, nazionalità e temperamento.

Le abilità comunicative includono la comunicazione verbale e non verbale (come il linguaggio del corpo). Quando si parla di abilità comunicative e tecniche, si creano abilità di comunicazione ibrida. Diamo un'occhiata a cosa significa esattamente:

Abilità di comunicazione digitale: Nel turismo del patrimonio potrebbe spesso essere necessario comunicare con i visitatori o altre parti interessate attraverso piattaforme online. Il COVID-19 ha reso molto popolari queste piattaforme, ma ha anche messo in luce la mancanza di competenze da parte di molti professionisti.

Ecco un elenco di cose da tenere a mente ogni volta che comunichi attraverso una piattaforma online (Hammond & Moseley, 2018):

1. Mantieni il contatto visivo con la fotocamera, in questo modo lo spettatore manterrà a sua volta il suo contatto visivo con la tua proiezione digitale. Questo è spesso un aspetto sottovalutato dalla maggior parte delle persone. La fonte dell'immagine è l'obiettivo della fotocamera, quindi, "trattala" come gli occhi del tuo spettatore.
2. Mantieni un background neutro o specifico in tutte le comunicazioni. Ciò darà l'impressione che la comunicazione sia gestita con professionista serio, anche se si lavora da casa.
3. Tieni il busto, i gomiti e il viso sullo schermo, in questo modo puoi simulare un'immagine corretta dell'ufficio. A seconda dell'impostazione, puoi anche apparire sullo schermo in piedi (ad esempio se stai facendo un tour virtuale).
4. Imposta una presentazione in modo chiaro e completo. Quando la nostra voce viene schermata da un pc, può diventare più difficile mantenere viva l'attenzione degli interlocutori. Considerando che le persone con cui comunichi possono anche parlare lingue diverse, è importante assicurarsi che possano capire quello che stai dicendo.

Interazioni di realtà virtuale e aumentata: Come accennato in precedenza, potrebbe essere necessario eseguire tour in ambienti di realtà virtuale o aumentata. In precedenza abbiamo discusso di cosa sia la sospensione dell'incredulità, adesso vedremo come puoi mantenerla:

1. Tratta allo stesso modo gli asset reali e virtuali. Che si tratti di presentare qualcosa di completamente virtuale o qualcosa che è stato aumentato digitalmente, è importante far sentire gli spettatori e i partecipanti come se fossero immersi nell'esperienza. Ad esempio, se un sito del patrimonio venisse presentato digitalmente sarebbe necessario aggiungere personaggi con abbigliamento e comportamenti rievocativi del passato che



- camminano e interagiscono con i visitatori. In questo caso è necessario considerare ed interagire con questi personaggi virtuali come se fossero reali.
2. Includi attivamente le risorse virtuali o aumentate in qualsiasi presentazione o tour. Questo aspetto è particolarmente importante per la realtà aumentata. Lo scopo della realtà aumentata è quello di migliorare un ambiente e un'esperienza. Per farlo devi trattarlo con stessa "luce" con cui tratteresti un bene naturale. Ciò, oltre a mantenere la sospensione dell'incredulità, farà anche gradualmente accettare alle persone le risorse digitali come parte integrante dell'esperienza.
 3. Mantieni le tue abilità verbali e non verbali in un ambiente simulato. Se stai "conducendo" un tour o un'interazione simile all'interno di un mondo virtuale, dedica del tempo a esercitarti sui movimenti del corpo e sui metodi di presentazione (in modo da venire considerato un "professionista" dell'ambiente che stai presentando).

3. Abilità linguistiche

Le competenze linguistiche sono un vantaggio particolare nel campo dell'ospitalità in quanto aumentano il valore di un dipendente. Parlare nello stesso linguaggio dei clienti consente di stabilire un rapporto più intimo con loro, aumentando il loro livello di soddisfazione e la loro fedeltà.

Come abilità classica, il linguaggio può essere ibridato aggiungendo un'altra versione al tuo "arsenale": la codifica.

La codifica è essa stessa un linguaggio, con regole, eccezioni e, soprattutto, comunicazione. **Durante la tua formazione parleremo dell'IA (Intelligenza Artificiale), ma l'IA è valida solo quanto le persone che le creano e le insegnano.** Lo sviluppo di abilità di programmazione è un primo passo per capire come funziona l'IA. Tuttavia, quando si discute delle abilità linguistiche ibride, discuteremo anche di come comprendere l'IA anche senza competenze di programmazione.

Abilità di programmazione e linguaggio

La combinazione di competenze linguistiche e di programmazione ti renderà particolarmente prezioso nell'ambito della realtà virtuale e aumentata, poiché puoi fornire input sulla creazione di questi ambienti che siano validi per qualsiasi fruitore a prescindere dalla lingua che usa. Inoltre, sarai in grado di fornire input sull'utilizzo dell'intelligenza artificiale in qualsiasi applicazione di uso quotidiano, come nell'ambito receptionist e chatbot (Mitchell, 2019)

Intelligenza artificiale e chatbot: La formazione dell'intelligenza artificiale nell'ambito "parlato" e del comportamento è un campo in continua evoluzione. L'IA, attualmente, è solo in grado di imitare il comportamento che ha appreso dagli esseri umani e le varie lingue, includendo i diversi aspetti culturali e comportamentali. Quindi, quando si progetta un'IA o quando le si insegna a comunicare, dovrà imparare separatamente i modelli linguistici e le abitudini culturali di ogni lingua: non può semplicemente tradurre una lingua esistente in un'altra. La capacità di codificare ti fornirà la



comprensione su come "addestrare" correttamente l'intelligenza artificiale, dandoti accesso a un campo di lavoro completamente nuovo.

Anche senza conoscenze di programmazione, potresti dare un fondamentale contributo allo sviluppo dell'IA, grazie alla tua conoscenza di altre lingue ed alle competenze culturali appropriate (di cui discuteremo più avanti).

4. Consapevolezza culturale

Le imprese dell'ospitalità e del turismo sono più propense della maggior parte a trattare con clienti di diverse nazionalità e background culturali. La capacità di essere culturalmente consapevoli e superare le proprie norme culturali è fondamentale per costruire una carriera di successo in questo settore.

In genere, i clienti non condivideranno sempre gli stessi valori, sistemi di credenze e percezioni, quindi, è importante liberarsi dalle barriere culturali. La consapevolezza culturale è un'abilità sociale essenziale che aiuterà i clienti a sentirsi a proprio agio con l'ambiente circostante. L'obiettivo è soddisfare i loro bisogni e desideri, in modo da trasformarli in clienti abituali.

Trasferire queste competenze in un ambiente digitale può essere piuttosto impegnativo, ma è essenziale quando si parla di realtà virtuale/aumentata e intelligenza artificiale.

Realtà Virtuali/Aumentate: All'interno dei siti del patrimonio culturale, i visitatori saranno osservatori passivi del sito: saranno in grado di esplorarlo, senza che tale sito cambi a seconda del visitatore. Con la realtà virtuale e aumentata, invece, il patrimonio sarà in continua evoluzione. Non solo potrai ripristinare e migliorare alcuni suoi aspetti, ma potrai aumentarlo attivamente con risorse appropriate, consentendo ad un visitatore di avere maggior informazioni, ad esempio, sull'era in cui è stato costruito o sulle persone che vi vivevano. Ma la parola chiave è appunto "appropriato".

Quando si aggiungono risorse ad un sito del patrimonio, è necessario prestare attenzione alla cultura delle persone che lo visitano. Ad esempio, l'inserimento di persone seminude con la realtà aumentata al fine di simulare l'aspetto che avrebbe avuto nell'antichità, potrebbe essere inappropriato per alcune persone. Anche avere rappresentazioni di battaglie storiche digitalmente create, potrebbe essere inappropriato, soprattutto se sono presenti persone dei paesi che le hanno combattute. La storia verrà vissuta in modo differente da persone differenti: gli eroi di un paese possono essere considerati quali "devastatori" di un altro paese. Ciò può non essere considerato un ostacolo, bensì un'opportunità. Anche le questioni sociali diventano importanti in questi casi e certi argomenti e comportamenti storici possono essere dannosi per alcuni visitatori.

Esperienze su misura per culture diverse: L'opportunità che si presenta qui è la creazione di esperienze personalizzate per culture differenti. Invece di fornire un tour o



una presentazione uniforme di un sito del patrimonio, puoi aggiungere e rimuovere risorse (aumentate o virtuali) in base alle persone che lo "visitano". Puoi potenzialmente aggiungere aspetti più vicini alla loro cultura (a seconda del modo in cui il loro paese ha interagito con tale sito) o evitare argomenti sensibili (come, ad esempio, la devastazione di un sito da parte del loro paese/governo). Questo non vuol dire omettere del tutto le informazioni, ma solo modificare ciò che è stato grazie alla digitalizzazione di un sito del patrimonio. (Lee et al., 2020)

3. Valutazione

3.1 Valutazione della conoscenza

Valutazione simile a un quiz basata sul contenuto principale. Si prega di contrassegnare la risposta corretta in grassetto quando richiesto. Includi 10 domande per il tuo modulo. Aumenta gradualmente il livello di difficoltà.

Domanda 1 (scelta multipla o vero/falso): tutte le valute digitali sono simili in termini di velocità e costo della transazione
[Vero **falso**]

Domanda 2 (scelta multipla o vero/falso): per le valute digitali, è essenziale poter verificare una transazione tramite:

[Una ricevuta di pagamento fornita dal cliente] [Se il cliente realizza il pagamento davanti a un dipendente] [Una notifica che dettaglia l'identità del cliente sul portafoglio digitale]

Domanda 3 (scelta multipla o vero/falso): Durante un tour virtuale, dovresti:

[trattare le risorse virtuali nello stesso modo in cui tratteresti quelle reali] [includere risorse virtuali ma assicurare che il pubblico sappia che non sono reali] [ignorare risorse virtuali]

Domanda 4 (più risposte corrette): Digital Environment Tours si riferisce a:

[Tour attraverso siti fisici con Realtà Aumentata] [Tour attraverso siti interamente di Realtà Virtuale] [Tour attraverso le gallerie digitali] [Tour con assistenza audio]

Domanda 5 (più risposte corrette): A seconda dell'impostazione, quando si partecipa a una sessione di comunicazione online è necessario:



[Far apparire sullo schermo il busto, i gomiti e il viso interamente] [avere un primo piano del tuo viso sullo schermo] [far apparire il logo della tua azienda/sito sullo schermo piuttosto che mostrare te stesso] [apparire a schermo intero, con tutto il corpo]

Domanda 6 (più risposte corrette): l'intelligenza artificiale è attualmente:
[capace di apprendere da solo senza input umano] [capace di tradurre il linguaggio e gli input verbali direttamente in altre lingue] **[dipendente dalla formazione e dagli input umani]** **[incapace di elaborare differenze linguistiche e culturali senza input]**

Domanda 7 (più risposte corrette): Quando si progetta un tour virtuale o aumentato:
[Dovrebbe essere uniforme per tutte le persone] [alcune persone dovrebbero essere escluse per consentire l'inclusione di argomenti più controversi] **[devono essere evitati argomenti specifici per gruppi specifici, in base all'identità culturale dei visitatori]** **[i visitatori dovrebbero avere la possibilità ricevere esperienze su misura in base alla propria identità culturale]**

Domanda 8 (corrispondenza): Abbina i termini con le loro definizioni.

Competenze ibride: Tali competenze si riferiscono alla combinazione di competenze trasversali e competenze tecniche. Considerare un'abilità come ibrida dipende da vari fattori che comprendono il lavoro effettivo, l'organizzazione, l'industria, ecc. (MyComputerCareer, 2021).

Valuta digitale: Una valuta fiat con un importo predeterminato che può essere scambiata con servizi. Di solito queste valute sono decentralizzate, il che significa che non provengono da una banca o da un paese.

Ambienti digitali: Un ambiente reale con potenziamenti digitali, oppure un ambiente virtuale creato interamente in modo artificiale.

Sospensione dell'incredulità: Il processo per far credere a qualcuno che ciò che sta vedendo è reale, nonostante non sia così.

Codifica: La conoscenza e la capacità di scrivere codice di programmazione: il linguaggio su cui sono scritti tutti i programmi e le applicazioni per computer.

Domanda 9 (corrispondenza): Abbina i concetti alle loro spiegazioni.

Abilità di comunicazione dell'IA: la formazione dell'intelligenza artificiale nell'ambito del "parlato" o del comportamento è differente da lingua a lingua. L'IA è solo in grado di imitare il comportamento che ha appreso dagli esseri umani e lingue diverse includono aspetti culturali e comportamentali molto diversi, che dovranno essere inclusi.

Tour digitali: Con lo sviluppo del 3D, i visitatori potranno passeggiare per questi siti e persino partecipare a visite guidate. La formazione per muoversi in un ambiente 3D è essenziale, così come l'interazione con le risorse intorno al sito.

Consapevolezza culturale: I visitatori non condivideranno sempre gli stessi valori, sistemi di credenze e percezioni, quindi, è importante liberarsi dalle barriere culturali.



Abilità comunicative: include la comunicazione verbale e non verbale (come il linguaggio del corpo). Quando si parla di abilità comunicative e tecniche, si creano abilità di comunicazione ibrida.

Aumenti su misura: Invece di fornire un tour o una presentazione uniforme di un sito del patrimonio, puoi aggiungere e rimuovere risorse (aumentate o virtuali) in base alle persone che vi partecipano.

Domanda 10 (corrispondenza): abbinare i problemi alle loro soluzioni.

Anonimato delle valute digitali: Modulo di ricevuta pre-concordato come un codice identificativo univoco

Le persone sono preoccupate per le risorse digitali: Usare la sospensione dell'incredulità per immergere i visitatori nell'esperienza, reale e digitale allo stesso modo.

Persone di culture diverse possono avere opinioni e preferenze molto diverse: Esperienze su misura disponibili in base alle preferenze dell'utente.

Potrebbe essere necessario eseguire un tour o una presentazione interamente online: Assicurati che la presentazione e l'immagine complessive siano professionali e interessanti per lo spettatore attraverso l'uso di occhi-contatto, linguaggio del corpo appropriato e proporzioni dello schermo.

L'intelligenza artificiale non può tradurre direttamente da una lingua all'altra in modo efficiente: Assicurati che il bot di intelligenza artificiale sia adeguatamente adattato a ciascuna lingua parlata, individualmente.

3.2 Valutazione delle competenze

Ora è il momento di mettere alla prova queste abilità ibride. Per questo esercizio, ci concentreremo sull'utilizzo delle capacità di comunicazione appropriate per un tour online. Sei stato incaricato di quanto segue:

Dovrai eseguire un tour online per spettatori remoti, che ti osserveranno sui loro schermi. Eseguirai questo tour davanti a uno schermo verde che proietterà una vera vista 3D del sito del patrimonio. La telecamera si sposterà ulteriormente all'interno del sito storico e dovrai fare un tour, proprio come faresti se fossi davvero lì.

Elenca cinque cose che preparerai prima della registrazione, incentrate principalmente sulla comunicazione e sull'identificazione dei tuoi spettatori.





4. Riferimenti

1. Agosti, M., Orio, N., & Ponchia, C. (2014, settembre). Visite guidate attraverso una raccolta di immagini digitali storiche. In Atti della terza conferenza annuale dell'AIUCD sulle discipline umanistiche e i loro metodi nell'ecosistema digitale (pp. 1-6).
2. Hammond, L. e Moseley, K. (2018). Avvolgersi in una vera e propria “netiquette”. *Infermieristica resa incredibilmente facile*, 16(2), 50-53.
3. Lee, H., Jung, TH, Tom Dieck, MC e Chung, N. (2020). Vivere la realtà virtuale immersiva nei musei. *Informazioni e gestione*, 57(5), 103229.
4. Mitchell, M. (2019). L'intelligenza artificiale colpisce la barriera del significato. *Informazione*, 10(2), 51.
5. Munthe, RA (2021). Strategia del reclutatore per identificare le competenze ibride nei candidati di lavoro. *Giornale indonesiano di scienza multidisciplinare*, 1(2), 120-125.
6. Narayanan, A., Bonneau, J., Felten, E., Miller, A. e Goldfeder, S. (2016). *Tecnologie Bitcoin e criptovaluta: un'introduzione completa*. Stampa dell'Università di Princeton.

