

capitalismo della sorveglianza ho sentito subito ar leggere a chiunque questo libro come atto di digitale. Con enorme lucidità e coraggio morale, a non solo come le nostre menti vengano sfruttate lati, ma anche come questo processo le cambi in e radicale.”

NAOMI KLEIN

email, ogni nostra interazione, ogni nostra enduta, controllata, manipolata. Mai la società ito una così grande concentrazione di ricchezza, potere in così poche mani. Non ve ne siete accorti? hana Zuboff.”

ROBERTO SAVIANO

ro capolavoro recente, *Il capitale nel XXI secolo* di ty, questo libro solleva questioni scomode che ci io a rivedere quanto crediamo di conoscere, ma nno la base del nostro sapere nei prossimi

NICHOLAS CARR

OTTIMO STATO

SHOSHANA ZUBOFF

IL CAPITALISMO DELLA SORVEGLIANZA



SHOSHANA ZUBOFF
IL CAPITALISMO
DELLA
SORVEGLIANZA

IL FUTURO DELL'UMANITÀ
NELL'ERA DEI NUOVI POTERI



SEP
SEGRETERIATO EUROPEO PER LE PUBBLICAZIONI



Biblioteca Oglio
303.48
ZUBO
Sistema
Bibliotecario Milano

LU

cio sarebbero appartenuti esclusivamente a chi viveva nella casa; in terzo luogo, infine, il team ipotizzò che malgrado tutte quelle diavolerie digitali, Aware Home avrebbe rivisitato in chiave moderna le convinzioni arcaiche che ritengono la casa il santuario privato di chi ci abita.

Tutto era esplicitato nel progetto ingegneristico. Si poneva l'accento sulla fiducia, sulla semplicità, sulla sovranità dell'individuo e sull'inviolabilità della casa come dominio privato. Il sistema informativo di Aware Home era pensato come un semplice "circuito chiuso" con due soli nodi, interamente controllato dagli occupanti della casa. E visto che quest'ultima avrebbe "monitorato costantemente la posizione e le attività dei suoi occupanti, tracciandone anche le condizioni mediche", il team stabilì fosse doveroso "garantire agli occupanti la conoscenza e il controllo della distribuzione di tali informazioni". Tutto il materiale raccolto sarebbe stato archiviato nei computer indossati dagli occupanti, "per assicurare la privacy delle informazioni".

Nel 2018, il mercato globale delle *smart home* è stato valutato 36 miliardi di dollari, e ci si aspetta che raggiunga i 151 miliardi entro il 2023.⁵ I numeri lasciano intravedere un terremoto. Prendiamo in considerazione un solo dispositivo per le smart home, il termostato Nest, realizzato da un'azienda di proprietà della Alphabet, la holding di Google, poi fusasi con il colosso di Mountain View nel 2018.⁶ Nest fa molte delle cose immaginate da Aware Home: raccoglie dati sul suo uso e sul suo ambiente, e utilizza calcoli e sensori per "imparare" i comportamenti di chi vive in casa. Le app di Nest, inoltre, possono raccogliere dati da altri prodotti interconnessi, come auto, forni, tracker per il fitness e letti.⁷ Tali sistemi possono, ad esempio, accendere le luci se scorgono un movimento anomalo, segnalare delle registrazioni audio e video, mandare notifiche ai padroni di casa o ad altre persone. In seguito alla fusione con Google, il termostato, come altri prodotti Nest, sarà incorporato nelle intelligenze artificiali Google, compreso il suo "assistente" digitale.⁸ Come Aware Home, il termostato e i suoi fratelli raccolgono un numero immenso di nuove conoscenze, e di conseguenza nuovo potere. Ma per conto di chi?

Pensate per il wi-fi e per la condivisione in rete, le banche dati intricate e personalizzate di questo termostato vengono caricate sui server di Google. Ogni termostato prevede una *privacy policy*, un "consenso sui termini del servizio" e un "consenso dell'utente finale", che rivelano conseguenze opprimenti in termini di privacy e sicurezza, per le quali le informazioni personali e i dati sensibili vengono condivisi con altri smart device, con persone

⁵Pagina tratta da Shoshana Zuboff, *Il capitalismo della sorveglianza* © 2019 by Shoshana Zuboff. Per questa traduzione italiana © 2019 Luiss University Press - LuissX srl

sconosciute e parti terze allo scopo di effettuare analisi predittive poi vendute a soggetti non specificati. Nest si assume ben poche responsabilità per la sicurezza delle informazioni che raccoglie, e nessuna per come le altre compagnie del suo ecosistema possono usare quei dati.⁹ Un'analisi dettagliata delle policy di Nest, effettuata da due studiosi della University of London, ha concluso che chi avesse intenzione di entrare nell'ecosistema Nest di app e device interconnessi, ognuno con i suoi termini d'accordo immancabilmente gravosi e spudorati, per acquistare un singolo termostato dovrebbe analizzare circa mille cosiddetti "contratti".¹⁰

Se il cliente si rifiutasse di acconsentire alle norme stilate da Nest, secondo i termini del servizio la funzionalità e la sicurezza del termostato sarebbero pesantemente compromesse, e non sarebbero più supportate dagli aggiornamenti necessari per rendere il prodotto affidabile e sicuro. Le conseguenze sarebbe di vario genere: tubi congelati, guasti agli allarmi antifumo, vulnerabilità del sistema informatico della casa eccetera.¹¹

Nel 2018 i presupposti dai quali partiva Aware Home si sono volatilizzati. Dove sono finiti? Quale vento li ha spazzati via? Aware Home, come molti altri progetti visionari, immaginava un futuro digitale in grado di aiutare i singoli individui a vivere una vita più efficiente. L'aspetto più critico è che nel 2000 questa visione presumeva il ruolo primario della privacy dell'individuo, si pensava cioè che la persona che avesse deciso di digitalizzare la propria vita avrebbe detenuto i diritti esclusivi sulla conoscenza ricavata da simili dati e sul suo possibile uso. Oggi, al contrario, il diritto alla privacy, alla conoscenza e al suo uso è stato usurpato da un mercato aggressivo che ritiene di poter gestire unilateralmente le esperienze delle persone e le conoscenze da esse ricavate. Quali sono le implicazioni di questo cambiamento epocale per noi, per i nostri figli, per le nostre democrazie e per il futuro stesso dell'essere umano in un mondo digitale? Questo libro si propone di rispondere a tali domande. Si occupa di come il sogno digitale si stia facendo sempre più oscuro, trasformandosi in fretta in un progetto commerciale famelico e completamente nuovo che io chiamo *capitalismo della sorveglianza*.

1.3 CHE COS'È IL CAPITALISMO DELLA SORVEGLIANZA?

Il capitalismo della sorveglianza si appropria dell'esperienza umana usando come materia prima da trasformare in dati sui comportamenti. Alcu-

⁹Pagina tratta da Shoshana Zuboff, *Il capitalismo della sorveglianza* © 2019 by Shoshana Zuboff. Per questa traduzione italiana © 2019 Luiss University Press - LuissX srl

ni di questi dati vengono usati per migliorare prodotti o servizi, ma il resto diviene un *surplus comportamentale* privato, sottoposto a un processo di lavorazione avanzato noto come “intelligenza artificiale” per essere trasformato in *prodotti predittivi* in grado di vaticinare cosa faremo immediatamente, tra poco e tra molto tempo. Infine, questi prodotti predittivi vengono scambiati in un nuovo tipo di mercato per le previsioni comportamentali, che io chiamo *mercato dei comportamenti futuri*. Grazie a tale commercio i capitalisti della sorveglianza si sono arricchiti straordinariamente, dato che sono molte le aziende bisognose di conoscere i nostri comportamenti futuri.

Come vedremo nei capitoli seguenti, le dinamiche competitive di questi nuovi mercati spingono i capitalisti della sorveglianza ad acquisire fonti di surplus comportamentale sempre più predittive: le nostre voci, le nostre personalità, le nostre emozioni. I capitalisti della sorveglianza hanno scoperto che i dati più predittivi si ottengono intervenendo attivamente sui comportamenti delle persone, consigliandole o persuadendole ad assumere quelli che generano maggiore profitto.

La novità è stata dettata dalla competizione: i processi automatizzati non solo *conoscono* i nostri comportamenti, ma li *formano*. Il focus passa dalla conoscenza al potere, e non basta più automatizzare le informazioni *che ci riguardano*; il nuovo obiettivo è *automatizzarci*. In questa fase dell'evoluzione del capitalismo della sorveglianza, i mezzi di produzione sono subordinati a “mezzi di modifica del comportamento” sempre più complessi e completi. In tal modo, il capitalismo della sorveglianza dà vita a nuovi tipi di potere che io faccio rientrare nella categoria dell'ideologia strumentalizzante. L'ideologia strumentalizzante conosce e indirizza i comportamenti umani verso nuovi fini. Aniché usare eserciti e armi, impone il proprio potere tramite l'automazione e un'architettura computazionale sempre più presente, fatta di dispositivi, oggetti e spazi *smart* interconnessi.

Nei capitoli successivi seguiremo la crescita e la diffusione di tali sistemi, e il potere strumentalizzante che li sostiene. È diventato davvero difficile sfuggire a questo tipo di mercato, dotato di tentacoli che si estendono ovunque: l'indottrinamento degli innocenti giocatori di Pokémon Go; l'atto di mangiare, bere e fare acquisti in ristoranti, bar, fast food e negozi che pagano per avere una parte nel mercato dei comportamenti futuri; la spietata espropriazione del surplus dai profili Facebook per delineare i profili individuali, che si tratti dell'acquisto di una crema per i brufoli alle 17.45 di un qualunque venerdì o di un paio di nuove scarpe da ginnastica mentre si è presi da una scari-

ca di endorfine dopo una lunga corsa di sabato mattina; fino alle elezioni della settimana prossima. Come il capitalismo industriale era spinto dalla continua crescita dei mezzi di produzione, così il capitalismo della sorveglianza e i suoi operatori di mercato sono costretti ad accrescere continuamente i mezzi per la modifica dei comportamenti e il potere strumentalizzante.

Il capitalismo della sorveglianza si muove in senso opposto all'antica utopia digitale, facendo sembrare preistorico il progetto Aware Home. Si libera dell'illusione che la rete possa avere un contenuto morale innato, e che essere “connessi” sia un aspetto intrinsecamente favorevole per la società, inerentemente inclusivo, o che tenda alla democratizzazione della conoscenza. La connessione digitale è divenuta un mezzo per i fini commerciali di alcune persone. Il capitalismo della sorveglianza è intimamente parassitico e autoreferenziale. Rimanda alla vecchia immagine di Karl Marx del capitalismo come un vampiro che si ciba di lavoro. C'è però una svolta inattesa. Il capitalismo della sorveglianza non si ciba di lavoro, ma di ogni aspetto della vita umana.

Google ha inventato e perfezionato il capitalismo della sorveglianza in modo molto simile a quello in cui un secolo fa la General Motors aveva inventato e perfezionato il capitalismo manageriale. Google ha avuto un ruolo pionieristico nel capitalismo della sorveglianza sia in senso teorico che pratico, finanziando ricerca e sviluppo, ponendosi all'avanguardia della sperimentazione e dell'implementazione, ma non è più il solo attore in scena. Il capitalismo della sorveglianza ben presto è arrivato a Facebook e a Microsoft. E ci sono prove che suggeriscono che anche Amazon si stia muovendo in questa direzione, in una sfida costante per Apple, sia come minaccia esterna, sia come fonte di dibattito e conflitto interno.

In quanto avanguardia del capitalismo della sorveglianza, Google ha potuto lanciare un'operazione di mercato senza precedenti nelle zone inesplorate di internet, dove ha trovato ben pochi ostacoli da parte delle leggi o della concorrenza, come una specie animale che invade un territorio privo di predatori naturali. I suoi dirigenti hanno determinato la coerenza sistemica dei propri affari a un ritmo tanto sostenuto che né le istituzioni, né le singole persone sono riuscite a starle al passo. Google ha anche beneficiato della contingenza storica, e di un apparato di sicurezza nazionale che sulla spinta dell'11 settembre è stato propenso a coltivare, celare, camuffare e copiare le doti emergenti del capitalismo della sorveglianza per inseguire la conoscenza totale e le certezze che questa prometteva.

Ben presto i capitalisti della sorveglianza si sono resi conto di poter fare qualunque cosa volessero, e l'hanno fatta. Si sono camuffati da eroi e hanno finto di lottare per il bene comune, facendo leva sulle ansie più diffuse, mentre lavoravano dietro le quinte. Il mantello dell'invisibilità che indossavano era fatto di diversi tessuti: la retorica della forza del web, l'abilità di muoversi rapidamente, la sicurezza di guadagnare una fortuna, e la natura selvaggia e indifesa del territorio che avrebbero conquistato. Erano protetti dall'insita indecifrabilità dei loro processi informatici, dall'ignoranza generata da tali processi, e dal senso di inevitabilità che essi evocano.

Il capitalismo della sorveglianza non è più limitato alle beghe dei grandi colossi della Rete, per i quali il mercato dei comportamenti futuri significava inizialmente pubblicità online. I suoi meccanismi e i suoi imperativi economici sono diventati il modello base per la maggior parte dei business basati su internet. Alla fine, la pressione della competizione ha trasferito il paradigma su tutto il mondo online, dove gli stessi meccanismi di base che si appropriano della nostra navigazione e dei nostri like e clic vengono oggi applicati alle nostre corse nel parco, a quello che diciamo a colazione o alla nostra ricerca di un parcheggio. I prodotti predittivi vengono attualmente scambiati in un mercato dei comportamenti futuri che va ben oltre le pubblicità online dirette a un preciso target, e che comprende molti altri settori, come assicurazioni, vendita al dettaglio, finanza, e una serie sempre più ampia di aziende che vendono beni e servizi e sono intenzionate a entrare in un simile mercato. Che si tratti di un dispositivo smart per la casa, di quella che le compagnie di assicurazioni chiamano "clausola comportamentale" o di qualunque altra tra le migliaia di altre transazioni disponibili, stiamo di fatto pagando per farci dominare.

I prodotti e i servizi del capitalismo della sorveglianza non sono oggetto di uno scambio di beni. Non pongono un rapporto di reciprocità costruttivo tra produttore e consumatore. Sono al contrario "esche" che attirano gli utenti in operazioni nelle quali le loro esperienze personali vengono estratte e impacchettate per gli scopi di altre persone. Non siamo i "clienti" del capitalismo della sorveglianza. Un vecchio detto sostiene "se è gratis, il prodotto sei tu", ma anche questa visione è sbagliata. Noi siamo le fonti del fondamentale surplus del capitalismo della sorveglianza: l'oggetto di un'operazione di estrazione della materia prima tecnologicamente avanzata e sempre più inesorabile. I veri clienti del capitalismo della sorveglianza sono le aziende che operano nel mercato dei comportamenti futuri.

Secondo questa logica, nella vita quotidiana stiamo assistendo a una versione aggiornata del patto di Faust: ci è praticamente impossibile sottrarci a tale legame, ma allo stesso tempo il prezzo che dobbiamo pagare sta distruggendo il nostro modo di vivere. Internet è diventato essenziale per avere una vita sociale, ma internet è anche saturo di pubblicità, e la pubblicità è subordinata al capitalismo della sorveglianza. La nostra dipendenza è al cuore del progetto di sorveglianza commerciale, visto che il nostro bisogno di una vita efficiente è in contrasto con la tentazione di resistere all'invasione di tale capitalismo. Questo conflitto produce un intontimento psichico che ci rende assuefatti a una realtà nella quale siamo tracciati, analizzati, sfruttati e modificati. Ci spinge a razionalizzare la situazione con un cinismo rassegnato, a trovare delle scuse ("non ho niente da nascondere") che servono da meccanismo di difesa, o a trovare nuovi modi per nascondere la testa nella sabbia, scegliendo l'ignoranza per frustrazione e inettitudine.¹² In tal modo, il capitalismo della sorveglianza ci impone una scelta fondamentalmente illegittima, che gli individui del Ventunesimo secolo non dovrebbero essere costretti a compiere, e la sua normalizzazione ci porta a fare buon viso a cattivo gioco.¹³

Il capitalismo della sorveglianza opera sfruttando un'asimmetria senza precedenti della conoscenza e del suo potere. I capitalisti della sorveglianza sanno tutto *di noi*, mentre *per noi* è impossibile sapere quello che fanno. Accumulano un'infinità di nuove conoscenze *da noi*, ma non *per noi*. Predicano il nostro futuro perché qualcun altro ci guadagni, ma non noi. Finché il capitalismo della sorveglianza e il suo mercato dei comportamenti futuri potranno prosperare, la proprietà dei nuovi mezzi di modifica dei comportamenti eclisserà i mezzi di produzione come fonte della ricchezza e del potere capitalista nel Ventunesimo secolo.

Nei capitoli seguenti parleremo di tutto questo e delle sue conseguenze sulle nostre vite individuali, le nostre società, le nostre democrazie e la nostra nuova civiltà dell'informazione. Attraverso prove e ragionamenti ipotizzeremo che il capitalismo della sorveglianza è una forza pirata spinta da nuovi imperativi economici che disprezzano le norme sociali e annullano i diritti associati all'autonomia dell'individuo, essenziali perché una società democratica sia possibile.

Come le civiltà industriali hanno potuto prosperare a discapito della natura e ora minacciano di distruggere la Terra, così una civiltà dell'informazione segnata dal capitalismo della sorveglianza e dal suo nuovo potere stru-

mentalizzante prospererà a discapito della natura umana e minaccerà di distruggerla.

Il capitalismo industriale ha lasciato il clima in uno stato di caos, che ci colma di sgomento, rimorso e paura. E visto che il capitalismo della sorveglianza sta diventando la forma dominante del capitalismo della nostra era, quello dell'informazione, vale la pena chiedersi per quale eredità fatta di distruzione e rimpianto piangeranno le generazioni future. Quando leggerete queste parole, la nuova forma di capitalismo di cui stiamo parlando sarà ulteriormente cresciuta, grazie a nuovi settori, soggetti, start-up, sviluppatori di app e investitori che si saranno dati da fare nell'ambito della nuova frontiera del capitalismo dell'informazione. Questa attività, e l'opposizione che ne scaturisce, si scontreranno su un campo di battaglia nel quale saranno in gioco il futuro dell'umanità e le nuove frontiere del potere.

I.4 SENZA PRECEDENTI

Il trionfo del capitalismo della sorveglianza può essere spiegato da un motivo su tutti: è *senza precedenti*. Ciò che è senza precedenti è immancabilmente irricognoscibile. Quando ci troviamo di fronte a qualcosa senza precedenti, lo interpretiamo automaticamente ricorrendo a categorie familiari, e in tal modo rendiamo del tutto invisibili proprio le sue caratteristiche inedite. Un esempio classico è la nozione di "carrozza senza cavalli" usata da chi si doveva confrontare con l'invenzione senza precedenti dell'automobile. Un esempio tragico è invece l'incontro tra gli indigeni e i primi *conquistadores* spagnoli. Quando i Taino dei Caraibi precolombiani osservarono per la prima volta i soldati spagnoli, sudati e barbuti, che arrancavano sulla sabbia coperti di broccato e armature, come avrebbero potuto riconoscere il significato, l'unicità e la portata di quel momento? Non potevano certo immaginare la propria distruzione, e così ritennero che quelle strane creature fossero divine e le salutarono con elaborati riti d'ospitalità. È così che ciò che è senza precedenti riesce a non farsi comprendere: le conoscenze pregresse portano a concentrarsi su ciò che è familiare, mettendo in ombra gli aspetti innovativi e trasformando ciò che è senza precedenti in un'estensione del passato. Questo contribuisce a normalizzare l'anormale, e a rendere più difficile combatterlo.

Anni fa, durante una notte di tempesta, casa nostra venne colpita da un fulmine e imparai mio malgrado un'importante lezione sul potere di ciò che non ha precedenti. Pochi secondi dopo il fulmine, un fumo nero e denso si

alzò dalle scale del piano interrato, salendo verso il salotto. Mentre ci mettevamo in salvo e chiamavamo i pompieri, credetti di avere un minuto o due per fare qualcosa di utile, prima di correre a raggiungere la mia famiglia. Per prima cosa, salii le scale e chiusi le porte della camera da letto per proteggerle dai danni del fumo. Poi mi precipitai di nuovo in salotto, dove raccolsi tutti gli album di foto di famiglia che ero in grado di portare, e li misi al sicuro all'aperto, sotto al porticato. Il fumo stava quasi per raggiungermi, quando un vigile del fuoco mi afferrò per la spalla e mi spinse fuori. Sotto la pioggia battente, guardammo allibiti casa nostra che esplodeva.

Imparai molte cose da quell'incendio, soprattutto quanto fosse cruciale il fatto che ciò che non ha precedenti sia irricognoscibile. In quel momento di crisi, avevo immaginato casa nostra danneggiata dal fumo, ma non avevo di certo pensato che potesse svanire nel nulla. Avevo interpretato gli eventi basandomi sulle esperienze passate, supponendo che si trattasse di una deviazione dolorosa ma in fin dei conti gestibile, e che presto avremmo ristabilito lo status quo. Non riuscendo a riconoscere quel che non aveva precedenti, riuscii solo a chiudere la porta di stanze che non sarebbero più esistite, e a mettere le cose al sicuro in un porticato destinato a svanire. Ero cieco al cospetto di cose che per me erano senza precedenti.

Ho cominciato a studiare l'ascesa di quel che avrei poi chiamato capitalismo della sorveglianza nel 2006, intervistando imprenditori e impiegati di una serie di tech company degli Stati Uniti e del Regno Unito. Per molti anni ho pensato che le pratiche inattese e preoccupanti che stavo documentando fossero deviazioni dalla strada maestra: sviste nel management, errori di giudizio, fraintendimenti del contesto. I dati che avevo raccolto sono stati distrutti da quell'incendio, e quando ho ripreso le mie ricerche, all'inizio del 2011, ho capito che non potevo spiegare o giustificare quel che stava accadendo pensando a una carrozza senza cavalli. Avevo perso molti dettagli, ma il quadro generale era più chiaro che mai: il capitalismo dell'informazione aveva svoltato in direzione di una nuova logica dell'accumulazione, con meccanismi operativi, imperativi economici e mercati del tutto originali; potevo finalmente vedere che questa nuova forma si era disfatta delle norme e delle pratiche che avevano fino ad allora definito il capitalismo, e che nel farlo aveva consentito l'emersione di qualcosa di allarmante e senza precedenti. Naturalmente, l'arrivo di qualcosa senza precedenti nella storia dell'economia non può essere paragonato a una casa che va a fuoco. Per quelle che erano le mie esperienze, un terribile incendio era senza precedenti, ma non era un evento del

nità, l'eredità neoliberista, la realpolitik dell'eccezionalismo della sorveglianza – oltre che dalla loro volontà di erigere delle fortezze per proteggere la propria incetta di materie prime dall'analisi altrui attraverso l'influenza politica e culturale.

La capacità del capitalismo della sorveglianza di tenere a bada la democrazia ha prodotto due dati essenziali. Google è guidata da due uomini che non amano la legittimità del voto o la supervisione democratica, e che da soli controllano come viene organizzata e presentata tutta l'informazione del mondo. Facebook invece è guidata da un uomo che non ama la legittimità del voto o la supervisione democratica, e che controlla da solo un mezzo di connessione sociale sempre più diffuso e l'informazione presentata o nascosta nelle sue reti.

CAPITOLO 5

L'elaborazione del capitalismo della sorveglianza: espropria, monopolizza e vinci

*Tutte le parole come Pace e Amore
tutti i discorsi sensati e positivi
sono stati insozzati, profanati, sfigurati
da un orrendo stridore di macchine.*

W. H. Auden, “We Too Had Known Golden Hours”*

5.1 L'IMPERATIVO DELL'ESTRAZIONE

“La nostra ambizione più grande è trasformare l'esperienza che offre Google” ha dichiarato Larry Page “rendendola meravigliosamente semplice, quasi automagica nel comprendere che cosa vuoi e offrirtelo immediatamente”.¹ Perché sia possibile, l'imperativo dell'estrazione impone rifornimenti in misura sempre maggiore. Non ci possono essere confini che limitano la caccia al surplus comportamentale, o territori da non sfruttare. L'appropriazione del diritto di espropriare l'esperienza umana e tradurla in dati da utilizzare è insita in tale processo, inseparabile come un'ombra. Per questo l'approvvigionamento di Google è iniziato con Search, ma si è subito espanso per inglobare nuovi territori perfino più ambiziosi di clic e query. Gli archivi di surplus comportamentale di Google attualmente comprendono qualunque elemento del mondo digitale: ricerche, email, messaggi, foto, canzoni, chat, video, luoghi, schemi comunicativi, atteggiamenti, preferenze, interessi, volti, emozioni, malattie, social network, acquisti e così via. Le nostre vite offrono nuovo surplus comportamentale ogni volta che hanno a che fare con Google, Facebook e in genere con ogni aspetto dell'architettura informatica di internet. La pervasività globale dei computer è di fatto stata riconfigurata come un'architettura dell'estrazione dal capitalismo della sorveglianza.

* Traduzione di Paolo Bassotti.

“Pagina tratta da Shoshana Zuboff, Il capitalismo della sorveglianza © 2019 by Shoshana Zuboff. Per questa traduzione italiana © 2019 Luiss University Press – LuissX srl”

Questo processo è nato online ma si è diffuso anche nel mondo reale, come vedremo meglio nella seconda parte del libro. Se Google si occupa di ricerche, perché sta investendo sempre più in domotica, oggetti che si possono indossare e veicoli autonomi? Se Facebook è un social network, perché sta sviluppando droni e realtà aumentata? Spesso questa varietà può confondere, ma viene lodata e considerata un investimento visionario: scommesse coraggiose sul futuro. In verità, queste attività che possono sembrare varie o perfino casuali, orientate a mercati e progetti senza apparenti legami, sono invece parte della stessa attività finalizzata al medesimo obiettivo: la cattura del surplus comportamentale. In ognuna, hardware, software, algoritmi, sensori e connettività vengono rielaborati in forma di automobile, maglietta, telefono, libro, video, robot, chip, drone, macchina fotografica, corna, albero, televisione, orologio, nanobot o qualunque altro servizio online, condividendo sempre lo stesso obiettivo: la cattura del surplus comportamentale.

Google è un mutaforma, ma ogni forma ha lo stesso fine: dare la caccia alle materie prime. *Baby, vuoi farti un giro sulla mia macchina? Parlare al mio telefono? Indossare la mia maglietta? Usare la mia mappa?* In tutti questi casi, il flusso di forme creative concorre sempre al raggiungimento del solito, principale obiettivo: la perenne espansione dell'architettura dell'estrazione per acquisire materie prime in quantità di scala, per soddisfare una produzione sempre crescente di prodotti predittivi in grado di attrarre e conquistare nuovi clienti. Nel 2008, il ceo di Google Eric Schmidt rispose così a una domanda sul motivo per cui Google offriva 150 "prodotti": "Possiamo essere criticati da questo punto di vista, ma la si può anche vedere come una strategia. Vogliamo che i nostri clienti siano soddisfatti. Dovete pensare a Google come a un'azienda che offre un preciso prodotto: la soddisfazione dei clienti".² I clienti sono tutti gli inserzionisti e chiunque paghi per le sue previsioni. "La soddisfazione dei clienti" per Google equivale pertanto ad avere un ruolo dominante nel remunerativo mercato dei comportamenti futuri, alimentato dalla sua inarrestabile architettura dell'estrazione.

Nuove fonti di approvvigionamento vengono costantemente costruite e testate, e solo alcune diventano operative. Quelle che producono risultati in modo ingente e affidabile, come il sistema operativo per smartphone Android o Gmail, vengono elaborate e istituzionalizzate. Quelle che falliscono vengono chiuse o modificate. Se una strada è bloccata, se ne trova un'altra. Le fonti di approvvigionamento fungono anche da campi d'azione per

pubblicità mirate, allargando il raggio dei mercati dei comportamenti futuri e allo stesso tempo coinvolgendo l'utente in modi che consentono di ricavare ulteriore surplus comportamentale. Le fonti cambieranno sempre, ma il fine no: la cattura del surplus comportamentale e l'acquisizione del diritto di decidere. Come un fiume impetuoso che scorre verso il mare, se trova una strada bloccata ne crea un'altra.

In questo capitolo seguiamo le conseguenze dell'imperativo dell'estrazione, che ha dato forma al nuovo mercato e ne ha determinato le dinamiche competitive. L'imperativo dà un ruolo determinante alle operazioni di approvvigionamento in ogni aspetto dell'impresa del capitalismo della sorveglianza. Il tutto inizia da una serie continua di innovazioni finalizzate a monopolizzare le materie prime. Il monopolio non dipende solo dalla tecnologia. Per un esproprio sostenibile serve un'amalgama complesso e pianificato di strategie comunicative, amministrative, legali e materiali in grado di affermare sfacciatamente e difendere instancabilmente il dominio sui nuovi territori. Il successo di tali strategie, messe in campo prima da Google e poi da Facebook, ha determinato cosa fosse fattibile e conveniente, spingendo anche la concorrenza a un ciclo incessante nel quale l'esperienza umana viene rapita e il surplus viene monopolizzato per competere sul mercato dei comportamenti futuri.

5.2 MONOPOLIZZATI

La scoperta del surplus comportamentale nel 2001-2002 fece in modo che Google Search fosse il primo "servizio" di Google ristrutturato come fonte di approvvigionamento. I cambiamenti nella struttura della ricerca per il pubblico furono impossibili da immaginare, e non solo da trovare. Quando Benjamin Edelman della Harvard Business School nel 2010 si occupò di questi meccanismi nascosti, scoprì che le opzioni "migliorate" di un prodotto chiamato Google Toolbar – un plug in del browser Internet Explorer di Microsoft che consente di effettuare ricerche senza andare su google.com – trasmettevano all'azienda "l'intera URL di ogni pagina visualizzata, comprese le ricerche sui motori della concorrenza". Edelman si accorse che era "semplicissimo" attivare tale opzione ma impossibile disabilitarla. Anche quando un utente comunicava in modo specifico di volerla disattivare, e anche quando la toolbar sembrava disabilitata scomparendo alla vista, essa continuava a tracciare le attività del browser.³

CAPITOLO 7

Il business della realtà

*E si innamorò della Verità ancor prima di conoscerla,
e cavalcò attraverso terre immaginarie,
con solitudine e digiuno sperò di conquistarla,
e scherniva coloro che la servivano con le mani.*

W.H. Auden, *Sonetti dalla Cina*, VI

7.1 L'IMPERATIVO DELLA PREVISIONE

Per dire la sua sul futuro del web, Eric Schmidt non avrebbe potuto trovare un contesto più adatto del World Economic Forum di Davos, in Svizzera. Nel 2015, in quel parco giochi dei neoliberali – tra i quali i capitalisti della sorveglianza erano sempre più numerosi – a Schmidt venne chiesto di parlare del destino di internet e lui, seduto accanto alle sue ex colleghe di Google Sheryl Sandberg e Marissa Mayer, senza esitazione si disse convinto che “internet scomparirà. Ci saranno talmente tanti indirizzi IP, [...] un’infinità di dispositivi, sensori, cose indossabili, cose con le quali interagire, che non ve ne accorgete neanche più. Sarà parte di noi costantemente. Provate a immaginare: entrate in una stanza, e quella stanza è dinamica”.¹ Il pubblico trattenne il fiato meravigliato, e poco dopo i giornali di tutto il mondo riportarono sconvolti che l’ex ceo di Google aveva dichiarato che la fine di internet era vicina.

In verità, Schmidt stava solo parafrasando il fondamentale articolo del 1991 dell’informatico Mark Weiser, “The Computer for the 21st Century”, che per quasi tre decenni era stato un punto di riferimento per gli obiettivi della tecnologia della Silicon Valley. Weiser aveva presentato quella che lui chiamava “computazione ubiqua” con due frasi legendarie: “Le tecnologie più profonde sono quelle che scompaiono. Si legano al tessuto della

vita quotidiana fino a diventare indistinguibili da esso". Aveva descritto un nuovo modo di pensare "in grado di consentire ai computer stessi di svanire sullo sfondo. [...] Macchine che si adattano al contesto umano invece di costringere gli umani a entrare nel loro mondo renderanno l'uso di un computer corroborante come una passeggiata nei boschi".²

Weiser aveva capito che il mondo virtuale non poteva essere altro che un territorio ombra, a prescindere dai dati assorbiti: "La realtà virtuale è solo una mappa, non un territorio. Esclude scrivanie, uffici, le altre persone, il meteo, gli alberi, le passeggiate e in generale l'infinita ricchezza dell'universo". Aveva scritto che la realtà virtuale "simula" il mondo anziché "aumentare il mondo già esistente". Al contrario, la computazione ubiqua avrebbe infuso nel mondo *reale* un apparato universalmente interconnesso costituito da una computazione silenziosa, "calma" e vorace. Weiser chiama questo apparato il nuovo "ambiente computazionale" e si bea delle sue possibilità di conoscenza illimitata, come sapere "quale abito hai rimirato a lungo la settimana scorsa, perché conosce entrambe le tue posizioni, e può risalire retroattivamente a chi l'ha creato, anche se all'epoca quell'informazione non ti interessava".³

Schmidt non stava descrivendo la fine di internet, né la sua liberazione da dispositivi appositi come il pc e lo smartphone. Per i capitalisti della sorveglianza, un passaggio simile non è una scelta. I profitti della sorveglianza hanno scatenato un'intensa competizione per i profitti del nuovo mercato dei comportamenti futuri. Anche i processi più sofisticati di conversione del surplus comportamentale in prodotti in grado di prevedere accuratamente il futuro dipendono dalle materie prime che processano. I capitalisti della sorveglianza pertanto si chiedono: quale forma di surplus consente la fabbricazione di prodotti predittivi in grado di predire il futuro nel modo più affidabile? Questa domanda è un punto di svolta cruciale nell'elaborazione pratica del capitalismo della sorveglianza. Cristallizza un secondo imperativo economico, l'*imperativo della previsione*, e rivela il ruolo decisivo che ha nel determinare i guadagni dei capitalisti della sorveglianza.

La prima ondata di prodotti predittivi consentiva la pubblicità targettizzata online. Si trattava di prodotti che dipendevano dal surplus ricavato in quantità di scala su internet. Ho riassunto la competizione per il surplus di scala come l'*imperativo dell'estrazione*. La competizione per i profitti della sorveglianza ha raggiunto però un punto nel quale il surplus è diventato una condizione necessaria ma non sufficiente per il successo. La so-

glia successiva è stata fissata dalla qualità dei prodotti predittivi. Nella corsa per raggiungere il grado più alto di certezza, si è giunti a capire chiaramente che le migliori previsioni avrebbero dovuto approssimarsi all'osservazione stessa. L'imperativo della previsione è l'espressione della competizione tra queste forze (si veda la figura 3, a pag. 142).

Google/Alphabet, Facebook, Microsoft e molte altre aziende convertite alla sorveglianza hanno cercato di mettere le mani sulla "scomparsa" di internet semplicemente perché devono farlo. Costretti a migliorare le previsioni, i capitalisti della sorveglianza come Google hanno compreso di dover ampliare e diversificare le proprie architetture dell'estrazione per arrivare a nuove fonti di surplus e a nuove operazioni di rifornimento. L'economia di scala sarebbe stata ancora necessaria, naturalmente, ma in questa nuova fase le operazioni di approvvigionamento avrebbero dovuto essere ampliate e intensificate per contenere *economie di scopo* ed *economie d'azione*. Che cosa comporta tutto questo?

Il passaggio alle economie di scopo pone una nuova serie di obiettivi: il surplus comportamentale dev'essere non solo tantissimo, ma anche vario, e tali variazioni vanno sviluppate in due dimensioni. La prima è l'*estensione* delle operazioni di estrazione dal mondo virtuale al mondo "reale" dove effettivamente viviamo le nostre vite. I capitalisti della sorveglianza hanno capito che i loro guadagni futuri sarebbero dipesi dalle nuove vie di approvvigionamento che riguardano anche la vita vera che si svolge in strada, tra gli alberi, in tutte le città. L'estensione vuole la nostra circolazione sanguigna e il nostro letto, le chiacchiere che ci scambiamo a colazione, il passaggio che ci porta al lavoro, la nostra corsetta, il nostro frigorifero, il nostro parcheggio, il nostro salotto.

Le economie di scopo procedono anche lungo una seconda dimensione: la *profondità*, la cui ricerca da parte delle economie di scopo è ancor più sfacciata, perché si basa sull'idea che il surplus comportamentale più predittivo, e pertanto più remunerativo, possa essere scandagliato nelle dinamiche più intime del sé. Queste operazioni di rifornimento mirano alla nostra personalità, ai nostri stati d'animo, alle nostre emozioni, bugie, e ai nostri punti deboli. Ogni livello d'intimità deve essere automaticamente catturato e appiattito in una marea di dati a uso e consumo delle catene di montaggio di una fabbrica che come obiettivo si pone la certezza assoluta.

Come le quantità di scala sono divenute necessarie ma non sufficienti per creare prodotti predittivi di alta qualità, così è risultato evidente che le

economie di scopo sarebbero state necessarie ma non sufficienti per creare prodotti predittivi in grado di garantire un vantaggio permanente nei nuovi mercati dei comportamenti futuri.

Il surplus comportamentale deve essere vasto e vario, ma il modo più sicuro per predire un comportamento è intervenire alla fonte e determinarlo. Chiamo i processi ideati per raggiungere tale obiettivo *economie d'azione*. Per ottenere tali economie, i processi delle macchine vengono configurati per intervenire sullo scenario del mondo reale, tra persone e cose reali. Questi interventi sono pensati per aumentare la certezza che le cose vengano fatte: suggeriscono, spingono, dirigono, manipolano e modificano i comportamenti verso direzioni specifiche, per mezzo di azioni impercettibili come inserire una determinata frase nel nostro feed di Facebook, o programmare il momento in cui il pulsante ACQUISTA comparirà sul nostro telefono, o bloccare il motore della nostra automobile se siamo in ritardo con l'assicurazione.

Questo nuovo livello di competizione caratterizzato dal binomio scopo-azione incremental'invadenza delle operazioni di approvvigionamento e dà il via a una nuova era per il commercio della sorveglianza, che io chiamo il *business della realtà*.

Le economie di scala erano implementate da architetture dell'estrazione basate su macchine che operavano nel mondo online. Nel business della realtà c'è invece bisogno di architetture basate su macchine che operano nel mondo reale. È il compimento della visione di Weiser: processi computazionali automatizzati e onnipresenti che "si legano al tessuto della vita quotidiana fino a diventare indistinguibili da esso", però con una piccola differenza; in questo caso, operano nell'interesse dei capitalisti della sorveglianza.

Ci sono molte espressioni di gran moda che cercano di dissimulare queste operazioni e le loro origini economiche: "computazione ambientale", "computazione onnipresente" o "internet delle cose" sono solo alcuni esempi. Per ora mi riferirò all'intero complesso in modo generico come all'"apparato". Possono cambiare le etichette, ma la visione è sempre quella: datazione, strumentazione, connessione, comunicazione e computazione costante e onnipresente di ogni cosa animata o inanimata, e di tutti i tipi di processi: naturale, psicologico, chimico, informatico, amministrativo, finanziario. L'attività che si svolge nel mondo reale è costantemente ricavata da telefoni, automobili, strade, case, negozi, corpi, alberi, edifici, aeroporti e città, e restituita al mondo virtuale, dove trova nuova vita fornendo dati pronti a es-

sere trasformati in previsioni, per riempire le sempre più numerose pagine del testo ombra.⁴

L'imperativo della previsione diventa sempre più incalzante, e appare evidente come l'estrazione sia stata solo la prima fase di un progetto molto più ambizioso. Le economie d'azione comportano che le architetture del mondo reale debbano essere in grado sia di *sapere*, sia di *fare*. L'estrazione non basta più, ma dev'essere abbinata all'esecuzione. L'architettura dell'estrazione viene affiancata dalla nuova *architettura dell'esecuzione* attraverso la quale obiettivi economici nascosti vengono imposti su una vasta gamma di vari comportamenti.⁵

A poco a poco, mentre cominciano a funzionare come un insieme coerente, gli imperativi del capitalismo della sorveglianza e le infrastrutture materiali che mettono in atto le operazioni di estrazione ed esecuzione producono i "mezzi di modifica del comportamento" del Ventunesimo secolo. Lo scopo non è imporre norme comportamentali come l'obbedienza o il conformismo, ma produrre un comportamento che in modo affidabile, definitivo e certo conduca ai risultati commerciali desiderati. Il direttore delle ricerche di Gartner, il rinomato studio di analisi e consulenze finanziarie, lo afferma in modo cristallino quando osserva che padroneggiare "l'internet delle cose" servirà come "chiave per consentire la trasformazione dei business model da 'livelli garantiti di performance' a 'risultati garantiti'".⁶

Questa affermazione è straordinaria, visto che una cosa simile non può essere garantita se non si è nelle condizioni di farla avvenire. Il complesso più ampio che chiamiamo "mezzi di modifica del comportamento" è l'espressione di questo potere. La possibilità di risultati garantiti ci mette in guardia dalla grande forza dell'imperativo della previsione, che richiede ai capitalisti della sorveglianza di determinare il futuro per poterlo prevedere. In un tale regime, la computazione ubiqua non si esaurisce in una macchina che sa: è una macchina che fa, progettata per produrre previsioni certe su cose che *ci riguardano*, e non *a nostro beneficio*. Questo apparato intelligente e forte si sta gradualmente assemblando attorno a noi. Nessuno conosce la sua reale grandezza presente o futura. È un ambito nel quale c'è il problema delle iperboli, con le proiezioni che spesso sorpassano i risultati reali. Ciononostante, i progetti, gli investimenti e le invenzioni per realizzare la visione dell'ubiquità sono partiti da tempo. Le visioni e gli scopi dei suoi architetti, il lavoro già compiuto e i programmi attualmente in fase di sviluppo costituiscono una svolta nell'evoluzione del capitalismo della sorveglianza.

Voglio infine sottolineare che per quanto possa essere possibile immaginare un internet delle cose senza il capitalismo della sorveglianza, è impossibile immaginare un capitalismo della sorveglianza senza l'internet delle cose. Ogni richiesta dell'imperativo della previsione richiede tale presenza pervasiva "che sa e fa" nel mondo reale. Il nuovo apparato è l'espressione materiale dell'imperativo della previsione, e rappresenta un nuovo tipo di potere animato dalla compulsione economica a raggiungere la certezza. Due vettori convergono: gli antichi ideali che ambivano a una computazione ubiqua e gli imperativi economici del capitalismo della sorveglianza. Questa convergenza ci segnala la metamorfosi dell'infrastruttura digitale *da qualcosa che possediamo a qualcosa che ci possiede*.

Per quanto possa sembrare futuristico, la visione di individui e gruppi come oggetti da tracciare continuamente, interamente conosciuti, spinti da una parte all'altra per un motivo del quale sono ignari, ha una storia ormai lunga. È cominciata circa sessant'anni fa alle isole Galapagos, dove una tartaruga gigante si scosse dal proprio torpore per ingoiare un succulento boccone di cactus nel quale uno scienziato aveva amorevolmente inserito un piccolo macchinario. Era un'epoca nella quale gli scienziati si confrontavano con l'ostinazione degli animali che scorrazzavano in libertà, concludendo che la sorveglianza fosse un prezzo necessario da pagare per la conoscenza. Chiudere quelle creature in uno zoo avrebbe eliminato i comportamenti che volevano studiare, ma come riuscire a sorvegliarle? Le soluzioni adottate all'epoca da chi studiava alci, tartarughe e oche sono state aggiornate dai capitalisti della sorveglianza e presentate come una caratteristica inevitabile della vita sulla terra nel Ventunesimo secolo. Quel che è cambiato è che *ora gli animali siamo noi*.

7.2 L'AMOREVOLE CATTURA DEGLI ANIMALI SELVAGGI

L'opportunità senza precedenti di sperimentare la telemetria, una tecnologia innovativa basata sulla trasmissione a lunga distanza di dati informatici, fu offerta da una spedizione internazionale nelle Galapagos nel 1964. Questa tecnologia era sostenuta da una nuova generazione di scienziati in grado di associare biologia, fisica, ingegneria ed elettronica. La guidava R. Stuart MacKay, fisico, ingegnere elettronico, biologo e chirurgo, noto tra i suoi colleghi come l'esperto degli esperti.⁷ McKay considerava la telemetria come un modo per aumentare e proteggere il benessere delle popolazioni ani-

mali. Una sua foto durante la spedizione nelle Galapagos lo mostra pieno di dolcezza accanto a una tartaruga gigante che aveva ingoiato il suo minuscolo macchinario; in un'altra tiene in braccio con delicatezza una rara iguana marina con un sensore attaccato al tronco; si trattava di tecniche per misurare la temperatura interna degli animali. MacKay si concentra sull'elemento chiave che differenziava la telemetria dalle altre forme di monitoraggio: la possibilità di catturare il comportamento nell'habitat naturale con sensori tanto compatti da sparire nel corpo senza che l'animale ne fosse consapevole:

L'uso del segnale radio di una trasmittente, sopra o dentro un soggetto, per inviare informazioni a un ricevitore remoto in grado di registrarle permette flessibilità di movimento e consente di esplorare senza alcun disturbo parti altrimenti inaccessibili del corpo senza che il soggetto sia nemmeno consapevole del processo di misurazione. [...] È un metodo che lascia il soggetto in uno stato psicologico e fisiologico relativamente normale, e non interferisce col proseguimento delle sue normali attività.⁸

Le pubblicazioni di MacKay puntavano l'attenzione soprattutto sugli aspetti tecnici dei suoi studi, ma a tratti emergeva uno scopo più ampio. La telemetria creava la possibilità di raccogliere enormi set di dati, e dava l'opportunità di effettuare studi di correlazione sull'intera popolazione animale. MacKay si accorse che le stesse tecniche potevano essere applicate anche al di fuori del mondo animale: le chiome delle foreste, la stagionatura del calcestruzzo, i reattori chimici, la trasformazione del cibo... pensava a intere popolazioni di individui interconnessi e in grado di trasmettere dati. La sua prima generazione di "tecnologie indossabili" rese possibile studiare gli "animali allo stato brado" di ogni specie, comprese le persone. La telemetria biomedica, sosteneva, aveva l'unico scopo di ottenere informazioni altrimenti impossibili da raccogliere "nella natura selvaggia". Era particolarmente utile per risolvere problemi come la difficoltà di misurare "animali non collaborativi" e il bisogno di raccogliere dati anche quando i brachi si spostavano in "regioni inaccessibili". In altre parole, l'invenzione di MacKay consentì agli scienziati di ricavare informazioni dagli animali anche quando questi si consideravano liberi, tanto a riposo quanto in viaggio, inconsapevoli delle incursioni nei loro mondi, un tempo misteriosi.

CAPITOLO I O

Falli ballare

*Ma udite il pianto ferito del mattino. E sappiatene la ragione:
città e uomini sono caduti; la volontà dell'Ingiusto
non ha mai perso il suo potere; ancora, ogni principe deve
usare la Nobile e Leale Menzogna unificante.*

W.H. Auden, *Sonetti dalla Cina*, XIII

I O. I ECONOMIE D'AZIONE

“Il nuovo potere è l’azione” mi ha spiegato un senior software engineer. “L’intelligenza dell’internet delle cose significa che i sensori possono anche diventare *attivatori*.” E un suo collega di un’importante azienda del settore ha aggiunto: “Non si tratta più solo di computazione ubiqua. Il vero obiettivo sono intervento, azione e controllo ubiqui. Il vero potere è quello di *modificare* le azioni in tempo reale nel mondo reale. I sensori smart connessi possono registrare e analizzare ogni tipo di comportamento e poi decidere come cambiarlo. Le analisi in tempo reale si traducono in azioni in tempo reale”. Gli scienziati e gli ingegneri che ho intervistato chiamano questa nuova abilità “attivazione” e la descrivono come il punto di svolta cruciale, per quanto poco discusso, nell’evoluzione dell’apparato dell’ubiquità.

La possibilità dell’attivazione definisce una nuova fase dell’imperativo della previsione, una fase che mette in primo piano le *economie d’azione*. Questa fase rappresenta il completamento di *nuovi mezzi di modifica del comportamento*, un’evoluzione fondamentale e necessaria dei “mezzi di produzione” del capitalismo della sorveglianza diretta a un sistema operativo più complesso, forte e presente. È un traguardo determinante per cercare di ottenere degli esiti sicuri. Nel regime di capitalismo della sorveglianza, gli obiettivi e le operazioni di modifica automatizzata dei comportamenti

sono progettati e controllati dalle aziende per guadagnare e raggiungere i loro obiettivi di crescita. Come mi ha detto un senior engineer,

i sensori vengono usati per modificare il comportamento delle persone con la stessa facilità con la quale modificano il comportamento di un dispositivo. Possiamo fare di tutto con l'internet delle cose, come abbassare la temperatura in tutte le case di una stessa strada per non sovraccaricare la centralina, oppure ottimizzare un'intera operazione industriale. Ma a livello individuale implica una forza che può sovrastare le tue azioni, o essere in grado di importi un percorso che non avevi scelto.

Gli scienziati e gli ingegneri che ho intervistato hanno identificato tre approcci di base alle economie d'azione, ognuno finalizzato alla modifica del comportamento. Chiamo i primi due *tuning*, cioè "messa a punto, regolazione", e *herding*, cioè "raduno, ammasso". Il terzo ci è già familiare, e viene definito dagli psicologi comportamentisti come "condizionamento". Le strategie che producono le economie d'azione variano a seconda di come questi approcci vengono combinati e di qual è quello prevalente.

Il tuning avviene in molti modi. Può usare degli indizi subliminali per dare forma impercettibilmente a un flusso di comportamenti in un momento e in un posto preciso ed esercitare la massima influenza. Un altro tipo di tuning riguarda quello che gli economisti comportamentisti Richard Thaler e Cass Sunstein chiamano *nudge*, "gomitata", e che definiscono come "ogni aspetto dell'architettura di una scelta che altera il comportamento delle persone in modo prevedibile".¹ L'espressione *architettura della scelta* si riferisce ai modi nei quali le situazioni sono già strutturate per incanalare l'attenzione e dare forma all'azione. In certi casi, queste architetture vengono intenzionalmente progettate per ottenere un comportamento specifico, ad esempio in un'aula scolastica con tutte le sedie rivolte verso la cattedra, o in un sito che ti richiede di cliccare su molte pagine poco chiare per sfuggire ai suoi cookie. L'uso di questo termine è un altro modo per dire con il linguaggio comportamentista che le situazioni sociali sono in genere già state messe a punto, spesso al di fuori della nostra consapevolezza.

Gli economisti comportamentisti sostengono una visione del mondo basata sulla nozione che l'attività mentale degli esseri umani è fragile e difettosa, e porta a scelte irrazionali che non prendono in considerazione adeguata-

¹Pagina tratta da Shoshana Zuboff, *Il capitalismo della sorveglianza* © 2019 by Shoshana Zuboff. Per questa traduzione italiana © 2019 Luiss University Press - LuissX srl

mente la più ampia struttura delle alternative. Thaler e Sunstein hanno esortato i governi a progettare attivamente "gomitate" in grado di irreggimentare la scelta individuale verso opzioni allineate agli interessi pubblici rilevati dagli esperti. Un classico esempio amato da Thaler e Sunstein è quello del manager di una caffetteria che indirizza gli studenti verso cibi più sani posizionando la macedonia davanti al budino; un altro è il rinnovo automatico delle polizze mediche per proteggere gli individui che si scordano di rinnovarle a fine anno. I capitalisti della sorveglianza hanno adottato molte delle discutibili asserzioni degli economisti comportamentisti come immagine di copertina con la quale legittimare il loro impegno per un programma commerciale unilaterale di modifica dei comportamenti. Il colpo di scena sta nel fatto che le gomitate indirizzano verso scelte che avvantaggiano l'architetto, e non l'individuo. Il risultato è l'esistenza di data scientist che si sono formati sulle economie d'azione e che ritengono perfettamente normale padroneggiare l'arte e la scienza della "gomitata digitale" a beneficio degli interessi commerciali della propria azienda. Ad esempio, il principale data scientist di una catena di supermercati ha descritto come la sua azienda progetta gomitate digitali automatiche in grado di spingere le persone verso i comportamenti che vogliono: "Con questa tecnologia puoi far fare determinate cose alle persone. Anche se si tratta solo del 5% per cento delle persone, avrai portato il 5 per cento delle persone a compiere un'azione che altrimenti non avrebbero fatto, perciò da un certo punto di vista l'utente perde parte del suo autocontrollo".

L'herding è un secondo approccio basato sul controllo degli elementi chiave del contesto intorno a una persona. La rottura di un contratto è un esempio di tecnica di herding. Spegnerne il motore di un'auto cambia immediatamente il contesto nel quale si trova il suo guidatore, e di fatto lo conduce fuori dall'auto. L'herding consente di orchestrare a distanza la vita umana, eliminando le azioni alternative e pertanto spostando il comportamento su un percorso contraddistinto da probabilità maggiori, prossime alla certezza. "Stiamo imparando a scrivere la musica, e poi con quella musica li faremo ballare" spiega uno sviluppatore di software dell'internet delle cose,aggiungendo:

Con l'ingegneria possiamo regolare il contesto attorno a un determinato comportamento e imporre un cambiamento. I dati tengono conto del loro contesto e ci permettono di collegare le vostre emo-

¹Pagina tratta da Shoshana Zuboff, *Il capitalismo della sorveglianza* © 2019 by Shoshana Zuboff. Per questa traduzione italiana © 2019 Luiss University Press - LuissX srl

zioni, le vostre funzioni cognitive, i vostri segni vitali, e così via. Possiamo venire a sapere se non sei nelle condizioni di guidare, e di conseguenza bloccarti l'auto. Possiamo dire al frigo: "Ehi, chiuditi, perché questa persona non dovrebbe mangiare", o dire alla tv di spegnersi perché hai bisogno di sonno, o alla sedia di scuoterti perché non dovresti stare seduto tanto a lungo, o al rubinetto di aprirsi perché devi bere più acqua.

Il "condizionamento" è un metodo molto noto per attuare dei cambiamenti nei comportamenti, associato prevalentemente al celebre comportamentista Harvard B.F. Skinner. Questi sosteneva che le modifiche di un comportamento dovrebbero riprodurre il processo evolutivo con i comportamenti che vengono "selezionati" naturalmente per il loro maggiore successo in quel contesto ambientale. Invece dei primi semplici modelli stimolo/risposta tipici di comportamentisti come Watson e Pavlov, Skinner interpolò una terza variabile: il "rinforzo". Nel suo lavoro in laboratorio con gatti e piccioni, Skinner osservò una serie di comportamenti naturali degli animali usati come cavie, e poi rinforzò l'azione specifica, cioè "operante", che voleva venisse riprodotta dall'animale. In questo modo arrivò a padroneggiare complessi "schemi" di rinforzo che potevano dar forma a routine comportamentali molto precise, e definì "condizionamento operante" l'uso di rinforzi per dare forma a comportamenti specifici.

Il suo progetto complessivo era noto come "modifica del comportamento" o "ingegneria del comportamento", in cui viene continuamente data forma al comportamento per amplificare alcune azioni a scapito di altre. Alla fine il piccione impara, ad esempio, a beccare due volte un pulsante per ricevere un chicco di grano, e il topo ad attraversare un complicato labirinto avanti e indietro. Skinner immaginò un'invasiva "tecnologia del comportamento" in grado di applicare tali metodi all'intera umanità. Come mi ha detto il capo dei data scientist di una rinomata azienda della Silicon Valley nel settore educazione, "il condizionamento di scala è essenziale per la nuova scienza della modifica del comportamento umano". Secondo lui, smartphone, dispositivi indossabili e la vasta gamma di snodi costantemente interconnessi permetteranno alla sua azienda di modificare e gestire un segmento notevole del comportamento dei propri utenti. Grazie ai segnali digitali che monitorano e tracciano le attività quotidiane di una persona, l'azienda impara a gestire una tabella di rinforzi: ricompense, riconoscimenti, o complimenti

che mettono in atto in modo affidabile determinati comportamenti dell'utente, selezionati dall'azienda per controllarlo.

Lo scopo di tutto quel che facciamo è cambiare il comportamento reale delle persone su larga scala. Vogliamo capire come costruire il cambiamento del comportamento di una persona, e vogliamo cambiare il modo in cui tante persone prendono le loro decisioni quotidiane. Quando le persone usano la nostra app, possiamo catturare i loro comportamenti e identificare quali sono quelli buoni e quali quelli cattivi. In seguito sviluppiamo dei "trattamenti" o dei "chicchi di dati" che selezionano i comportamenti buoni. Possiamo testare quanto i nostri consigli determinino certe azioni, e quanto profitto ci portino determinati comportamenti.

Per quanto sia ancora possibile immaginare una modifica automatizzata del comportamento fuori dall'ambito del capitalismo della sorveglianza, è impossibile immaginare il capitalismo della sorveglianza senza l'unione tra modifica del comportamento e i mezzi tecnologici per automatizzare le proprie applicazioni. L'unione è essenziale per le economie d'azione. Ad esempio, possiamo immaginare un fitness tracker, un'auto o un frigorifero con dati e controlli operativi accessibili solo ai loro proprietari allo scopo di aiutarli a esercitarsi più spesso, guidare in modo sicuro e mangiare sano. Ma come abbiamo visto già in molti altri ambiti, l'ascesa del capitalismo della sorveglianza ha annullato l'idea di feedback chiuso che caratterizzava il ciclo del reinvestimento del valore comportamentale. Non è pertanto questione di dispositivi; è "l'orientamento economico" del quale parlava Max Weber, a essere determinato dal capitalismo della sorveglianza.

Il fascino dei guadagni della sorveglianza porta all'accumulo ininterrotto di un numero sempre maggiore di forme predittive di surplus comportamentale. La fonte più predittiva di tutte è un comportamento che sia già stato modificato per orientarlo verso esiti sicuri. La fusione dei nuovi mezzi digitali per modificarlo con i nuovi obiettivi economici produce una nuova serie di tecniche per la creazione e l'ottenimento di queste nuove forme di surplus. Uno studio chiamato "Cambiamenti del comportamento implementati nei monitor elettronici delle attività quotidiane" lo chiarisce bene. I ricercatori della University of Texas e della University of Central Florida hanno studiato 13 applicazioni del genere, concludendo che i servizi di moni-

toraggio “contengono una vasta gamma di tecniche di modifica del comportamento in genere utilizzate negli interventi clinici”. I ricercatori osservano come le operazioni di modifica dei comportamenti stiano proliferando in seguito alla loro migrazione nei dispositivi digitali e alla connessione a internet. Sottolineano che la possibilità di un loop semplice pensato a beneficio del consumatore è ormai una speranza vana, e osservano che le app che cambiano i comportamenti “si prestano [...] a vari tipi di sorveglianza” e che “i metodi ufficiali” per trasmettere i dati in modo semplice e sicuro “in queste app al momento non esistono affatto”.²

Ricordiamo come l'economista di Google Hal Varian si esaltava per i “nuovi usi” dei big data ricavati dall'ubiquità delle transazioni mediate dai computer. Tra questi usi prevedeva l'opportunità di una “sperimentazione perenne”, e notava come Google avesse team di ingegneri e data scientist costantemente al lavoro su migliaia di esperimenti A/B basati sulla randomizzazione e il controllo per testare le reazioni degli utenti a centinaia di variazioni nelle caratteristiche della pagina, dal layout ai pulsanti alle font. Varian sosteneva e apprezzava questo ruolo di sperimentatori che si erano attribuiti da soli, ammonendo però che tutti i dati del mondo “possono solo misurare la correlazione, e non la causalità”.³ I dati dicono che cosa è successo ma non perché. Senza la conoscenza delle cause, anche le migliori previsioni sono solo estrapolazioni basate sul passato.

Il risultato di questo enigma è che l'ultimo elemento necessario per costruire prodotti predittivi di alta qualità – cioè in grado di portare a guadagni quasi sicuri – dipende dalla conoscenza causale. Come dice Varian, “se vuoi davvero capire la causalità devi fare esperimenti. E se fai esperimenti in continuazione, puoi migliorare costantemente il tuo sistema”.⁴

Visto che il “sistema” ha come scopo la produzione di previsioni, “migliorare costantemente il sistema” significa chiudere il gap tra la previsione e l'osservazione per avvicinarsi alla certezza. In un mondo analogico, un'ambizione simile sarebbe stata troppo costosa per essere praticata, ma Varian osserva che nel web “la sperimentazione può essere interamente automatizzata”.

Varian attribuisce ai capitalisti della sorveglianza il privilegio di rivestire il ruolo di sperimentatori, presentandolo come un altro fatto compiuto. In effetti si tratta dell'ultimo passo cruciale con il quale i capitalisti della sorveglianza stabiliscono i propri diritti. In questa fase dell'imperativo della previsione, i capitalisti della sorveglianza dichiarano il loro diritto di modificare il comportamento altrui a scopo di lucro per mezzo di metodi al di fuo-

ri della consapevolezza umana, del diritto di decidere del singolo e dell'intera gamma di processi di autoregolamentazione che riassumiamo con parole come “autonomia” e “autodeterminazione”.

Adesso esamineremo due storie che raccontano in modo diverso il ruolo di “sperimentatori” dei capitalisti della sorveglianza. Sperimentatori che fanno leva sulle asimmetrie della conoscenza per imporre la propria volontà su dei soggetti ignari: i loro utenti. Per un'azienda che si prefigge di modificare i comportamenti, simili conoscenze sperimentali sono cruciali per costruire, migliorare ed esplorare le proprie potenzialità. Negli esperimenti di Facebook sui suoi utenti e nel gioco in realtà aumentata Pokémon Go (immaginato e incubato da Google), possiamo vedere chiaramente l'evoluzione delle tecniche commerciali per la modifica del comportamento. Entrambi combinano in modo stupefacente le componenti delle economie d'azione con le tecniche del tuning, dell'herding e del condizionamento. Possiamo così scorgere i soldati greci nascosti nella pancia del cavallo di Troia: gli scopi economici celati dietro al velo del digitale.

IO.2 FACEBOOK SCRIVE LA MUSICA

Nel 2012, i ricercatori di Facebook colpirono il pubblico con un articolo dal provocatorio titolo “Un esperimento d'influenza sociale e mobilitazione politica su 61 milioni di persone”, pubblicato sulla rivista scientifica *Nature*.⁵ In questo studio a campione casuale e controllato condotto durante la campagna elettorale per le elezioni di medio termine del 2010 per il Congresso degli Stati Uniti, i ricercatori manipolarono in modo sperimentale il contenuto sociale e informativo dei messaggi correlati al voto nei news feed di circa 61 milioni di utenti Facebook, creando anche un gruppo di controllo parallelo.

A un primo gruppo venne mostrata un'affermazione all'inizio del loro news feed che li incoraggiava a votare: comprendeva un link per informarsi sui seggi, un pulsante con la scritta HO VOTATO, un contatore che riportava quanti utenti di Facebook avevano riferito di aver votato, e fino a sei foto profilo di amici di Facebook che avevano già cliccato su HO VOTATO. Un secondo gruppo ricevette le stesse informazioni, ma senza le immagini degli amici. Il gruppo di controllo non ricevette alcun messaggio particolare. I risultati dimostrarono che gli utenti che avevano ricevuto il messaggio sul social avevano il 2 per cento in più di probabilità di cliccare HO VOTATO rispetto a chi

CAPITOLO I 8

Una sovversione che viene dall'alto

[...] e tremava d'odio per cose che non aveva mai visto,
e conobbe l'amore senza il debito oggetto dell'amore,
e fu oppresso come non era stato mai.
W.H. Auden, *Sonetti dalla Cina*, XIII

Ci sono tre modi evidenti nei quali il capitalismo della sorveglianza si distacca dalla storia del capitalismo di mercato: per prima cosa, si basa sul privilegio di una libertà e una conoscenza illimitate; per seconda cosa, abbandona gli storici rapporti di reciprocità con le persone; per terza cosa, dietro allo spettro della vita nell'alveare è possibile intravedere una visione collettivista della società, sostenuta da un'indifferenza radicale espressa nel Grande Altro. In questo capitolo ci occuperemo di queste tre grandi differenze e del quesito che ci pongono: il capitalismo della sorveglianza è solo un'altra forma di capitalismo?

I 8. I LIBERTÀ E CONOSCENZA

Come tutti i capitalisti, anche quelli della sorveglianza vogliono una libertà senza limiti. Vogliono essere *liberi di* attuare qualunque nuova pratica, stabilendo al contempo in modo aggressivo di dover essere *liberi da* leggi e regole. È uno schema classico che riflette due assunti chiave dei teorici del capitalismo: il primo è che i mercati sono intrinsecamente *inconoscibili*, il secondo è che l'ignoranza prodotta da questa mancata conoscenza richiede un'ampia *libertà d'azione* per chi agisce sui mercati.

Ignoranza e libertà, come caratteristiche essenziali del capitalismo, hanno le loro radici nelle condizioni di vita precedenti ai moderni sistemi di trasporto e comunicazione, e naturalmente alle reti digitali globali, al web, alla computazione onnipresente, e alle architetture senzienti e attivanti del Grande Altro.

Fino a poco tempo fa, nella storia dell'umanità la vita era inevitabilmente locale, e l'"intero" era invisibile alle "parti" che lo componevano. La celebre metafora della "mano invisibile" di Adam Smith si rifaceva a quelle costanti della vita umana. Ogni individuo, secondo Smith, impiega il proprio capitale localmente, cercando di soddisfare le proprie necessità e di ottenere agi immediati. Ognuno pensa "alla propria sicurezza [...] al proprio guadagno [...] guidato da una mano invisibile verso un fine che non faceva parte delle sue intenzioni". Quel fine è l'impiego efficiente del capitale nel mercato: la ricchezza delle nazioni. Le azioni individuali che costituiscono dei mercati efficienti formano uno schema incredibilmente complesso, un mistero che una sola persona o entità non può sperare di conoscere o capire, e ancor meno di dirigere. "L'uomo di Stato che volesse dirigere l'impiego dei capitali dei privati [...] assumerebbe un'autorità della quale non potrebbe fidarsi né il singolo individuo, né alcun consiglio o senato."¹

L'economista neolibera Friedrich Hayek, del quale abbiamo brevemente analizzato i lavori nel capitolo 2, considerandoli come la base per le politiche orientate al mercato degli ultimi cinquant'anni, ha sviluppato le proprie riflessioni a partire dai principi di Smith sul tutto e sulle sue parti. "Adam Smith" ha scritto Hayek "è stato il primo a capire che siamo incappati in metodi di cooperazione economici che superano i limiti della nostra percezione e conoscenza. La sua 'mano invisibile' poteva forse essere descritta meglio come uno schema insondabile".²

Come Plank, Meyer e Skinner, anche Hayek e Smith collegano indissolubilmente libertà e ignoranza. Nel discorso di Hayek il mistero del mercato è che tantissime persone possano comportarsi in modo efficiente ignorando il contesto generale. Gli individui non solo possono scegliere liberamente, ma devono farlo perché non c'è alternativa, nessuna fonte di conoscenza onnicomprensiva in grado di guidarli. "Il progetto umano" è impossibile, sostiene Hayek, perché i flussi di informazioni rilevanti "superano le possibilità di controllo di una singola mente". Le dinamiche di mercato fanno in modo che le persone possano operare nell'ignoranza, senza "che nessuno dica loro cosa fare".³

Hayek preferisce il mercato alla democrazia, ritenendo che il sistema abbia consentito non solo la divisione del lavoro, ma anche "l'utilizzo coordinato di risorse basate su conoscenze divise equamente". Questo sistema, secondo lui, è il solo compatibile con la libertà. Forse sono possibili altre civiltà, so-

¹ Pagina tratta da Shoshana Zuboff, Il capitalismo della sorveglianza © 2019 by Shoshana Zuboff. Per questa traduzione italiana © 2019 Luiss University Press - LuissX srl

stiene, "come lo 'stato' delle termiti", ma sarebbero incompatibili con la libertà degli esseri umani.⁴

C'è qualcosa che non torna. È vero che molti capitalisti, compresi quelli della sorveglianza, impiegano queste scuse vecchie di secoli per invocare la libertà e rifiutare interferenze normative, legislative, giudiziarie, sociali o di qualunque altra forma. Il Grande Altro e il potere strumentalizzante mettono alla prova l'usuale *do ut des* tra libertà e ignoranza. Nel caso dei capitalisti della sorveglianza, il "mercato" non è più invisibile, certo non nei modi immaginati da Smith o Hayek. La concorrenza tra capitalisti della sorveglianza li spinge alla ricerca della totalità. La totalità dell'informazione si avvicina alla certezza, e pertanto a esiti sicuri. Operazioni del genere implicano la possibilità di conoscere nel dettaglio domanda e offerta dei mercati dei comportamenti futuri. Il capitalismo della sorveglianza, pertanto, mette la certezza al posto del mistero, e renderizzazione, modifica del comportamento e previsione al posto del vecchio "schema insondabile". È un'inversione fondamentale dell'ideale classico secondo il quale il "mercato" era intrinsecamente non conoscibile.

Ricordiamoci come Mark Zuckerberg si era vantato del fatto che Facebook avrebbe conosciuto ogni libro, canzone o film letto, ascoltata o visto da una persona, sostenendo che i suoi modelli predittivi ci avrebbero detto in quale locale andare al nostro arrivo in una città sconosciuta, dove il bartender ci avrebbe atteso con il nostro cocktail preferito sul bancone.⁵ Come ha sostenuto il capo del data science team di Facebook, "per la prima volta ci sono abbastanza dati di qualità sulle comunicazioni tra persone. [...] Per la prima volta abbiamo un microscopio [...] che ci consente di esaminare il comportamento sociale a un livello di dettaglio senza precedenti".⁶ Uno dei principali ingegneri di Facebook l'ha riassunto così: "Stiamo cercando di mappare tutto, stabilendo anche le relazioni tra ogni cosa".⁷

Anche le altre aziende leader del capitalismo della sorveglianza hanno gli stessi obiettivi. Come ha detto Eric Schmidt di Google nel 2010, "più informazioni ci date su di voi e sui vostri amici, migliore sarà la qualità delle vostre ricerche. Non serve nemmeno che scriviate. Sappiamo dove siete. Sappiamo dove siete stati. Sappiamo più o meno anche a cosa state pensando".⁸

Satya Nadella di Microsoft considera indicizzabili e ricercabili tutti gli spazi istituzionali, tutte le persone e i rapporti sociali: tutto può essere il sog-

² Pagina tratta da Shoshana Zuboff, Il capitalismo della sorveglianza © 2019 by Shoshana Zuboff. Per questa traduzione italiana © 2019 Luiss University Press - LuissX srl

getto del riconoscimento dei pattern, delle previsioni, delle interruzioni e delle modifiche dei comportamenti attuate dalle macchine.⁹

Il capitalismo della sorveglianza non è il vecchio capitalismo, e i suoi leader non sono i leader capitalisti dei quali parlavano Smith o lo stesso Hayek. In questo regime, libertà e ignoranza non sono più gemelle, non sono più due facce di una stessa medaglia chiamata “mistero”.

Il capitalismo della sorveglianza è definito invece da una convergenza inedita di libertà e conoscenza. L'intensità di tale convergenza è pari forza del potere strumentalizzante. Questo accumulo di potere senza ostacoli decide la divisione dell'apprendimento nella società, imponendo dinamiche di inclusione ed esclusione dalle quali dipendono i guadagni della sorveglianza. I capitalisti della sorveglianza rivendicano la libertà di disporre della conoscenza, e poi fanno leva sul vantaggio che quella conoscenza offre loro per ampliare e difendere la propria libertà.

Sebbene non ci sia niente di insolito in un'impresa capitalista che cerca di sfruttare la conoscenza per ottenere vantaggi in un mercato concorrenziale, la capacità dei capitalisti della sorveglianza di trasformare l'ignoranza in conoscenza è senza precedenti, fondandosi su quella risorsa che li distingue dai classici utopisti: il capitale finanziario e intellettuale che permette davvero di cambiare il mondo e si materializza nelle architetture del Grande Altro. La cosa più stupefacente è che il capitale della sorveglianza deriva dall'esproprio dell'esperienza umana, attuato con il suo programma di renderizzazione unilaterale e invasivo: *le nostre vite vengono raschiate e vendute per sovvenzionare la loro libertà e la nostra sottomissione, la loro conoscenza e la nostra ignoranza su tutte le cose che fanno.*

Viene a cadere la giustificazione neoliberista per la soppressione del doppio movimento e il trionfo del puro capitalismo: si tratta di mercati liberi, con soggetti liberi e imprese che si regolano da sole. I capitalisti della sorveglianza hanno imparato a difendersi usando la retorica e le arti politiche dell'ideologia neoliberista, ma nel frattempo stavano seguendo una logica dell'accumulazione che ne tradiva i postulati fondamentali. Non solo le carte sono state rimescolate; sono state cambiate le regole del gioco, in un modo senza precedenti e inconcepibile al di fuori dell'ambito digitale, e senza le risorse economiche e scientifiche a disposizione dei nuovi utopisti.

Abbiamo esaminato attentamente i meccanismi fondanti del capitalismo della sorveglianza, i suoi imperativi economici, il suo potere e i suoi obiettivi riguardo alla società. Una delle conclusioni della nostra indagine è che

⁹Pagina tratta da Shoshana Zuboff, *Il capitalismo della sorveglianza* © 2019 by Shoshana Zuboff. Per questa traduzione italiana © 2019 Luiss University Press - LuissX srl

il controllo della divisione dell'apprendimento da parte del capitalismo della sorveglianza gli impedisca di potersi giustificare con la vecchia storia della mano invisibile. La combinazione di conoscenza e libertà accresce l'asimmetria di potere tra i capitalisti della sorveglianza e la società nella quale agiscono. È un ciclo che può essere interrotto solo se come cittadini, società, e perfino come civiltà ci renderemo conto che *i capitalisti della sorveglianza fanno troppe cose per poter essere liberi.*

18.2 DOPO LA RECIPROCIÀ

Il capitalismo della sorveglianza si pone in discontinuità con il capitalismo del passato anche perché abbandona il rapporto di reciprocità alla base della sua adattabilità. Queste reciprocità, simboleggiate dalla giornata di lavoro di cinque dollari della Ford, si rifanno alle intuizioni di Adam Smith sul valore sociale del capitalismo, che vede le persone come impiegati e clienti. Secondo Smith, gli aumenti dei prezzi dovevano essere bilanciati dagli aumenti degli stipendi, “in modo che il lavoratore possa acquistare merci in quantità pari a quelle [...] supposte dalla domanda”.¹⁰ Un'economia incentrata sugli azionisti e la globalizzazione si sono impegnate molto per distruggere questo secolare contratto sociale tra capitalismo e comunità, sostituendo alla reciprocità un'indifferenza formale. Il capitalismo della sorveglianza si spinge ancora oltre. Non solo si sbarazza di Smith, ma rescinde formalmente ogni altro rapporto di reciprocità.

In primo luogo, i capitalisti della sorveglianza non contano più sulle persone come consumatori. L'asse di domanda e offerta orienta invece i capitalisti della sorveglianza verso aziende che vogliono anticipare i comportamenti di popolazioni, gruppi e individui. Come abbiamo visto, la conseguenza è che gli “utenti” diventano le materie prime del processo di produzione digitale, mirato a nuovi clienti. Nel mondo dei capitalisti della sorveglianza i singoli consumatori continuano a esistere – e comprano aspirapolvere Roomba, bambole spione, bottiglie di vodka smart, polizze basate sui comportamenti eccetera –, ma i rapporti sociali non sono più incentrati sugli scambi reciproci. In questi e molti altri casi, prodotti e servizi servono solo a ospitare le operazioni parassite del capitalismo della sorveglianza.

In secondo luogo, i grandi capitalisti della sorveglianza impiegano ben poche persone rispetto alle loro risorse immense e agli standard storici. Questo pattern nel quale una piccola forza lavoro molto preparata manovra un'in-

¹⁰Pagina tratta da Shoshana Zuboff, *Il capitalismo della sorveglianza* © 2019 by Shoshana Zuboff. Per questa traduzione italiana © 2019 Luiss University Press - LuissX srl