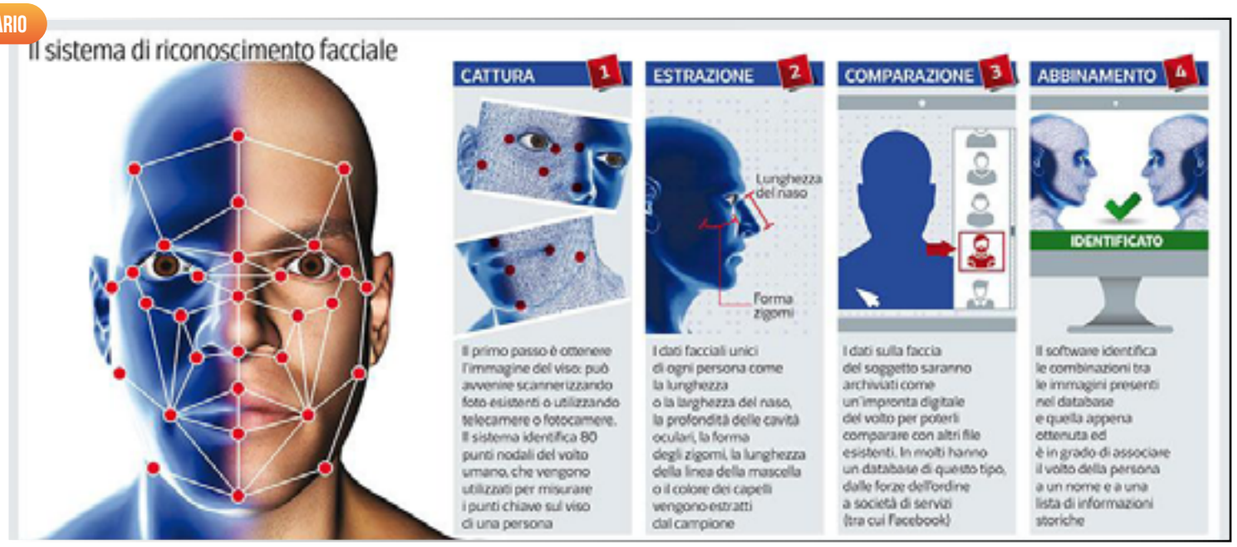
SOMMARIO



IL CAPITALISMO DELLA SORVEGLIANZA

L'autrice de "Il capitalismo della sorveglianza. Il futuro dell'umanità nell'epoca dei nuovi poteri" (Luiss Edizioni, ott. 2018, pagg. 622, euro 25) ha svolto un intervento l'11 e 12 ottobre 2018 all'Accademia Bavarese delle Scienze di Monaco, nell'ambito del Forum privato interdisciplinare intitolato "Il futuro dei dati economici"; noi lo abbiamo tradotto e lo pubblichiamo in esclusiva per i nostri lettori

di Shoushana Zuboff – traduzione a cura della redazione

Oggi sono con voi non solo come pensatrice, come donna di scuola e autrice, ma anche come cittadina e madre.

Negli ultimi vent'anni ho studiato la nascita e lo sviluppo di una mutazione senza precedenti del capitalismo che ho chiamato "capitalismo della sorveglianza".

Ho espresso la preoccupazione sulle sue implicazioni per la nostra economia, per la prospettiva democratica del mercato, per la privacy e perfino per il futuro stesso del capitalismo.

Durante questi ultimi sette anni, con studi approfonditi, sono venuta a conoscere che le conseguenze del capitalismo della sorveglianza possono spingersi ben oltre il terreno dell'economia; la verità profonda è che il capitalismo della sorveglianza ha l'obiettivo di trasformare la società del ventunesimo secolo in modi che sono profondamente anti umani e anti democratici e tutto per l'interesse della sorveglianza, in maniera che da essa si ricavi il risultato di queste ambizioni; del capitalismo della sorveglianza le conseguenze più pericolose cadranno pesantemente sui nostri figli che sono già chiamati in causa e presi di mira.

La subdola rivoluzione in atto

Se la lotta titanica per il potere del ventesimo secolo era fra il capitalismo industriale e il lavoro, il ventunesimo secolo vede il capitalismo della sorveglianza contrapposto a tutti i nostri diritti sociali, contro ogni individuo; la competizione per il capitalismo della sorveglianza s'insinua nei nostri corpi, nei nostri bambini, nelle nostre case, nelle nostre città, cambiando l'autonomia degli esseri umani, la sovranità democratica. La battaglia per il potere e il profitto è più violenta di come sia mai stata nel mondo.

Il capitalismo della sorveglianza non può essere immaginato come qualcosa di esterno, che vive nei capannoni industriali o negli uffici com'era una volta, i suoi obiettivi ed effetti sono qui con noi.

Il futuro che il capitalismo della sorveglianza ha in serbo per noi è una tassa dormiente, come un serpente sibilante nel giardino, sfrutta il nostro desiderio di liberazione dalla disuguaglianza, dallo stress dell'anonimato e, approfittando dell'indifferenza istituzionale, comanda con voce seduttiva utilizzando i linguaggi del potenziamento della personalizzazione e della convenienza, sempre promettendo che l'aiuto è a portata di mano. Lasciatemi dire amici che l'aiuto non è a portata di mano, però noi siamo in condizione di capire il capitalismo della sorveglianza e i suoi pericoli. Io ho dedicato un tempo ragguardevole al lavoro della sua denominazione profonda perché so che essa è il primo passo per disarticolare e perfino per mettere al bando questo capitalismo furfante, in favore dei valori della libertà necessaria per coltivare, difendere e proteggere l'autonomia individuale e la prospettiva democratica per le nostre famiglie e per le generazioni che verranno.

Il mio nuovo libro, l'era del capitalismo della sorveglianza, esamina tre domini: innanzitutto i meccanismi fondamentali e gli imperativi economici del capitalismo della sorveglianza; secondo, le forme di potere senza precedenti contenute nelle dinamiche di questi imperativi economici, e terzo le implicazioni di entrambi per la società del ventunesimo secolo.

Cos'è il "capitalismo della sorveglianza"

Comincio dall'inizio con la domanda: cos'è il capitalismo della sorveglianza? Sebbene i miei pensieri debbano essere necessariamente sintetici, spero che stimoleranno un dibattito nuovo e che molti di noi troveranno nuovi modi per lavorare insieme per un futuro digitale in cui possiamo riconoscerci.

Ma cos'è il capitalismo della sorveglianza? È stato compreso da lungo tempo che il capitalismo si sviluppa nelle condizioni in cui si trova ad operare, con le dinamiche di mercato, trasformandole nelle materie prime del mercato per vendere e comprare in un'economia di mercato autoregolante. Le origini di questo processo di cambiamento sono descritte ne "La grande trasformazione" di Karl Polanyi del 1944, sul cambiamento del mercato in un'economia che si autoregola; egli parlò di tre invenzioni mentali sorprendenti e cruciali che chiamò finzioni di materie prime; la prima era che la vita umana dovesse essere subordinata alle dinamiche di mercato e ripensata come un lavoro da poter comprare e vendere; la seconda è che la natura potesse essere trasferita nel mercato e ripensata come terra o mercato immobiliare; la terza è lo scambio riproposto come moneta.

L'epoca del capitalismo della sorveglianza ha origine con un'invenzione mentale persino sorprendente e audace: quella per la quale il capitalismo della sorveglianza dichiara l'esperienza umana privata come una materia prima per la produzione e la vendita.

Una volta che l'esperienza umana privata è richiesta sul mercato, essa viene trasformata in un dato comportamentale per la computazione e l'analisi; mentre alcuni di questi dati possono essere forniti da prodotti o servizi, la rimanenza è dichiarata come surplus comportamentale; il surplus include il valore predittivo che ha ecceduto quello richiesto per erogare i prodotti o i servizi.

Sappiamo che quando noi parliamo di surplus comportamentale estratto dalle esperienze private umane

Mark Zuckerberg

niente è esonerato; queste operazioni cominciarono con il surplus comportamentale disegnato dalla ricerca in rete e dall'analisi del comportamento sui social media, ma esse adesso registrano ogni movimento, conversazione, espressione facciale, suono di un testo, un'immagine che può essere o potrebbe essere accessibile per l'estrazione digitale sempre sveglia e ubiqua; è un' architettura che io chiamo "grande altro"; in questo dispositivo globale ogni *device* intelligente e connesso è interfaccia e punto di contatto; è ridefinito come un nodo nel vasto network dedicato incessantemente alla caccia, inducendo e prendendo più surplus comportamentale in un mondo di prodotti e servizi altamente mercificati.

La caccia per il surplus è guidata da una nuova lotta competitiva di compagnie orientate al surplus comportamentale verso la lunga e gloriosa strada per i margini di profitto più alti. Il risultato è che l'intero ecosistema del circolo comportamentale, compagnie di ogni settore, cercano di partecipare a questa espropriazione universale di esperienze private.

Senza saperlo, produciamo surplus comportamentale

Fra questi negozi nascenti di surplus proprietario possiamo trovare le nostre lacrime, le espressioni della nostra rabbia, i segreti dei nostri bambini scambiati con le loro bambole, le conversazioni del mattino a colazione o le abitudini del nostro sonno, i livelli di decibel nel nostro salotto, la posizione dei mobili nelle nostre case, quanto spazio percorriamo con le nostre scarpe da corsa, le nostre esitazioni, come esaminiamo i maglioni disposti sul banco nel negozio e le esclamazione che facciamo seguire a un post di Facebook.

Una volta confezionata come una speranza innocente, questa catena alimenta una nuova produzione di significati conosciuta come macchina intelligente; sono le fabbriche della nuova era dove il surplus comportamentale è fabbricato dentro quello che io chiamo "prodotti predittivi".

Calcolare e anticipare quello che vogliamo fare adesso, subito e dopo; questi prodotti predittivi sono rapidamente travolti nella vita del mercato, commerciati in una dimensione commerciale nuova del tutto, per predizioni comportamentali che io chiamo "mercati comportamentali del futuro".

Il capitalismo della sorveglianza è cresciuto fortemente e robustamente con queste operazioni, grazie al fatto che molte compagnie sono desiderose di scommettere sul nostro comportamento futuro; dimenticate il clichet di poter usufruire di un prodotto gratis; voi fornite la fonte gratuita di materia prima dalla quale i prodotti sono realizzati per il mercato. Ci trattano come gli elefanti, i più maestosi dei mammiferi; il capitalismo della sorveglianza carpisce il nostro comportamento per il surplus e lascia indietro tutti i significati depositati nei nostri corpi, nei nostri cervelli e nei nostri cuori pulsanti, non diversamente dal mostruoso massacro di elefanti per avere l'avorio. Noi non siamo il prodotto, siamo la carcassa abbandonata; il prodotto deriva dal surplus che è strappato alla nostra vita.

Quali sono le origini del capitalismo della sorveglianza? È una creazione umana e vive nella storia; non è una inevitabilità tecnologica.

Non è una tecnologia; il "capitalismo della sorveglianza" è un progetto politico

Il capitalismo della sorveglianza è stato introdotto ed elaborato attraverso tentativi ed errori presso la compagnia di Google, nello stesso modo in cui la Ford Motor Company ha scoperto la nuova economia della produzione di massa o la General Motors ha scoperto la logica del capitalismo manageriale. Il capitalismo della sorveglianza è stato inventato come la soluzione all'emergenza finanziaria quando la nascente azienda di Google ha dovuto affrontare la perdita di fiducia dei mercati, mentre la pressione degli investitori aumentava; i leader di Google hanno deciso di aumentare le entrate pubblicitarie utilizzando il loro accesso esclusivo ai registri dei dati degli utenti, combinando le loro poderose capacità analitiche con il potere computazionale di fabbricare previsioni sulle percentuali di clic degli utenti, considerandole come segnali di rilevanza operativa. Ciò significava che Google avrebbe riutilizzato la sua crescente mole di dati, messi a frutto come surplus comportamentale per sviluppare metodi per cercare in modo aggressivo nuove fonti di profitto. La società ha sviluppato nuovi sistemi di acquisizione del surplus apprezzati per la loro capacità di trovare dati che gli utenti hanno intenzionalmente scelto di mantenere privati e di dedurre molte informazioni personali che gli utenti non fornivano o non avrebbero fornito volontariamente; questo surplus aggiuntivo è stato analizzato per schemi predittivi che possono abbinare un annuncio specifico con un utente individuale; tutto questo è andato avanti dal 2001 al 2004. Questa strategia è stata tenuta nel più stretto riserbo; solo quando Google fece la sua offerta pubblica sul mercato nel 2004, il mondo ha appreso che durante quel periodo le sue entrate sono aumentate di oltre il tremilacinquecento per cento. È ormai chiaro che questo cambiamento nell'uso dei dati comportamentali è stata una svolta storica; l'avanzo comportamentale è stato l'asset a costo zero che ha cambiato il gioco dell'accumulazione del profitto e che potrebbe essere riconcepito come un miglioramento del servizio o come un vero scambio di mercato; quello che c'è adesso non è uno scambio con gli utenti ma piuttosto con altre società che hanno imparato a fare soldi con scommesse a basso rischio sul nostro futuro. Il capitalismo della sorveglianza studia il comportamento di un utente di Google migrato su Facebook; questo modello operativo adottato dalla direttrice generale di Facebook Sheryl Sandberg è rapidamente cresciuto, fino a diventare il modello predefinito del capitalismo dell'informazione collegato a quasi tutte le aziende di internet che avviano un'applicazione come se fosse una specie invasiva e aggressiva in un territorio di caccia vergine, senza predatori naturali. L'abilità finanziaria di questo modello ha rapidamente travolto la paura per la rete che ha offuscato gravemente il precedente sogno della tecnologia digitale, fingendo di emancipa-

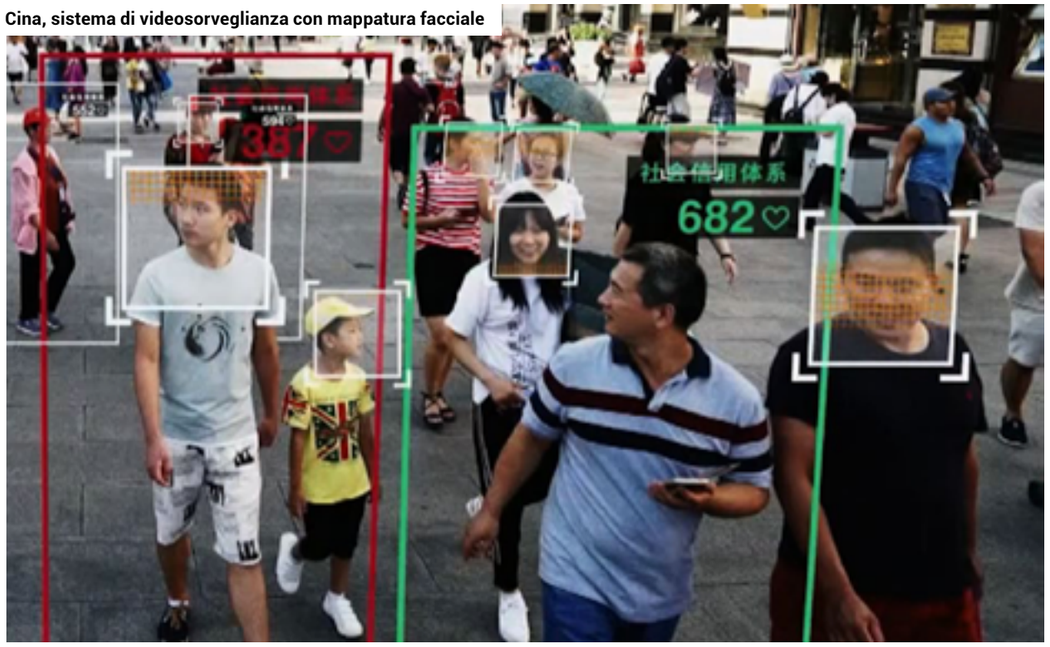
re gli utenti, mentre gli inserzionisti pubblicitari online sono diventati gli attori dominanti in questa prima fase dei nuovi mercati comportamentali. Il capitalismo di sorveglianza adesso però non è più limitato al *targeting* degli annunci online, come se la produzione di automobili nel mondo fosse limitata al modello T (la prima vettura prodotta dalla Ford per il mercato di massa ndt). Oggi qualsiasi attore interessato a monetizzare le informazioni probabilistiche sul nostro comportamento può pagare per operare in una serie di mercati dei *futures* comportamentali, dove viene censito come saremo e quello che ci piacerà. Il capitalismo della sorveglianza non è la tecnologia; mentre è impossibile immaginare il capitalismo della sorveglianza senza il digitale, è facile immaginare il digitale senza il capitalismo della sorveglianza. Le tecnologie digitali possono assumere molte forme e avere molti effetti, a seconda delle logiche sociali ed economiche che le generano; il capitalismo della sorveglianza si basa su algoritmi e piattaforme di sensori, ma non coincide con nessuna di quelle; una radiografia rivela ossa e muscoli ma non i tessuti molli che li legano, la tecnologia qui è l'osso e i muscoli, ma il capitalismo della sorveglianza è il tessuto molle che lega gli elementi e li dirige in azione; è l'ombra che offusca il digitale, la variabile nascosta che pianifica come questa tecnologia, un tempo emancipatoria, abbia trasformato le persone e la società in materia prima per i guadagni economici degli altri. Il capitalismo della sorveglianza non è una tecnologia limitata alle singole società o addirittura solo al settore di internet, si è diffuso in quasi tutte le forme di attività economica: assicurazione, salute, vendita al dettaglio,

finanza, intrattenimento, educazione e trasporto, solo per citarne alcune e include una vasta gamma di prodotti e servizi: quella che è iniziata come una soluzione all'emergenza finanziaria nel 2001, è ora un fiorente ordine economico basato sulla sorveglianza: è un'economia della sorveglianza. Nella nostra vita osserviamo il capitalismo spostarsi sotto il nostro sguardo. L'accumulo di surplus comportamentale è il movimento principale attorno al quale operano le dinamiche competitive, ed è qui che iniziamo a comprendere alcuni dei suoi imperativi più inediti e sorprendenti.

Schiavi del "Grande Altro"

Tutto inizia con economie di scala che definiscono quello che io chiamo "imperativo di estrazione" dell'apprendimento automatico; esso richiede una massa di utenti sui quali operare e la qualità dei suoi risultati migliora man mano che l'indagine si avvicina alla totalità degli utilizzatori; man mano che la concorrenza per i prodotti di previsione si intensifica, diventa chiaro che il volume dei profili indagati non è sufficiente per la sorveglianza e che i capitalisti sono costretti a cercare fonti di comportamento sempre più predittive; questo surplus io lo chiamo "imperativo di previsione" e questo imperativo richiede economie di scopo, così come il volume dell'apprendimento automatico richiede sì volume, ma anche varietà che guidano le operazioni di approvvigionamento off line nel mondo che chiamiamo realtà e anche più in profondità, nella nostra esperienza intima. Entrano in gioco le nostre voci, i nostri volti, le nostre personalità ed emozioni, poiché le dinamiche competitive del surplus continuano ad evolversi e anche le economie di scopo non sono sufficienti per la sorveglianza. I capitalisti scoprono che il surplus comportamentale più predittivo proviene dall'intervento sullo stato di avanzamento, al fine di spostare la sintonia coassiale e indirizzare il comportamento umano verso risultati redditizi. L'idea ora è non solo conoscere il nostro comportamento, ma anche modellarlo in modo da approssimare i risultati commerciali garantiti; questo nuovo livello di intensità competitiva introduce ciò che chiamo economie di azione e non è più sufficiente per automatizzare i flussi di informazioni su di noi. L'obiettivo ora è quello di automatizzarci; in questa fase i mezzi di produzione sono subordinati a un mezzo sempre

Cina, sistema di videosorveglianza con mappatura facciale



più complesso e completo di modificazione comportamentale, in cui agisce "il Grande Altro", un ambiente digitale capace di modellare i comportamenti di singoli gruppi e popolazioni. Questi processi sono meticolosamente progettati per produrre utenti inconsapevoli delle finalità del disegno nel quale sono coinvolti. Aggirano la consapevolezza individuale ed eliminano così ogni possibilità di autodeterminazione, mentre uno scienziato dei dati ci spiega che possiamo progettare il contesto attorno a un singolo comportamento; possiamo forzare il cambiamento del modo in cui impariamo a scrivere la musica e poi lasciamo che la musica faccia ballare tutti a nostro piacimento; gli esempi sono tutti intorno a noi.

Nessuna scelta e nessuna via d'uscita

Nel mio libro scrivo di un videogioco con Pokemon che i giocatori indirizzano per mangiare, bere e consumare nei bar, nei ristoranti e nei fast-food ed acquistare nei negozi; questi comportamenti costituiscono fonti comportamentali da vendere ad aziende che pagano per espropriare surplus di desideri che trasudano inconsapevolmente dai profili di Facebook, allo scopo di modellare il comportamento individuale, sia che si tratti di acquistare crema per i brufoli provocati dall'ansia sociale prima di uscire per il week end, facendo clic su un'offerta di nuove scarpe da jogging mentre le endorfine stimolano il cervello dopo la corsa della domenica mattina, oppure il voto a seguito di un confronto sul social network, sistematicamente analizzato dai ricercatori di Facebook. La modifica predittiva del comportamento come un imperativo commerciale, infine, elimina l'illusione che la rete abbia una sorta di contenuto morale, che la connessione sia intrinsecamente inclusiva socialmente o che tenda per sua natura alla democratizzazione della conoscenza; invece la connessione digitale è un mezzo sfacciato di modellare il comportamento per il profitto degli altri ed è totalmente auto-autorizzante, non ha fondamento nella legittimità democratica o morale poiché usurpa i diritti di decisione ed erode i processi di autonomia individuale che sono essenziali per la funzione di una società democratica. Il messaggio qui è semplice: prima io ero mio e adesso sono di loro proprietà, di conseguenza sorgono nuove disuguaglianze. Il capitalismo di sorveglianza introduce forme completamente nuove di disuguaglianza sociale che operano attraverso asimmetrie e conoscenze senza precedenti; il potere si accumula a vantaggio di quelli che sanno tutto di noi, mentre le loro operazioni sono progettate per essere inconoscibili. I capitalisti della sorveglianza accumulano vasti domini della nuova conoscenza su di noi, ma la

Hannah Arendt

conoscenza non è per noi; predicono il nostro futuro, ma per il vantaggio dei loro clienti. Guadagnano fintanto che il capitalismo della sorveglianza e i suoi mercati del futuro comportamentale sono autorizzati a prosperare; la proprietà dei nuovi mezzi di modificazione comportamentale eclissa la proprietà dei mezzi di produzione come fonte di ricchezza e potere capitalistico nel ventunesimo secolo. Come riescono a cavarsela nonostante esercitino il controllo sui media digitali e irradino il loro potere illegittimo di registrare la nostra esperienza privata e di plasmare il comportamento umano? Nel mio libro io indago 16 ragioni per cui questo accade e qui mi concentrerò solo su due di esse: prima di tutto il capitalismo di sorveglianza ha successo perché non ci lascia alcuna scelta e nessuna via d'uscita, questo è il fulcro su cui è basato il suo successo; siamo intrappolati in un intreccio di personale necessità ed esposti all'estrazione economica, come accade per gli stessi canali su cui facciamo affidamento per la logistica quotidiana: interazione sociale, educazione al lavoro, accesso alla sanità, accesso a prodotti e servizi e molto altro; essi ora raddoppiano poiché le operazioni della catena di approvvigionamento, per i flussi di surplus del capitalismo della sorveglianza, portano a una convinta partecipazione sociale che ci guida attraverso i mezzi di modifica comportamentale che erodono i meccanismi della nostra scelta. Non può esserci via d'uscita da processi che sono intenzionalmente progettati per bypassare la consapevolezza individuale e produrre ignoranti, soprattutto quando questi sono gli stessi processi da cui dobbiamo dipendere per la nostra vita quotidiana. La preclusione di alternative e la messa a frutto della dipendenza inconsapevole dell'utente è quindi un classico patto faustiano per cui i nostri bisogni sentiti di vita ordinaria favoriscono l'inclinazione verso le audaci incursioni del capitalismo di sorveglianza.

Chi "non ha nulla da nascondere" non è niente

Questo conflitto produce un intorpidimento psichico che ci anestetizza e ci induce a razionalizzare la situazione rassegnandoci, finendo per ripararci dietro patetici meccanismi di difesa come la famigerata formulazione che "non ho nulla da nascondere", o di trovare altri modi per sotterrare la testa sotto la sabbia per frustrazione e impotenza. In questo modo il capitalismo della sorveglianza impone una scelta fondamentalmente illegittima, che gli individui del ventunesimo secolo non dovrebbero fare e la sua normalizzazione ci lascia ballare contenti delle nostre catene, facendoci dimenticare che chiunque non ha nulla da nascondere non è niente e che il capitalismo della sorveglianza è una cosa umana e non è inevitabile; è una nostra creazione che tenta di dissimularsi nel cavallo di Troia del determinismo tecnologico, così come tante altre creazioni ingiuste hanno fatto in passato e quindi è importante sapere che ogni dottrina di inevitabilità porta un virus armato di nichilismo morale, programmato per colpire l'agire umano ed eliminare la resistenza e la creatività dal novero delle possibilità umane. La retorica dell'inevitabilità è progettata per renderci indifesi e passivi di fronte alle forze implacabili che presumibilmente sono e devono essere indifferenti alla mera speranza umana; una retorica inevitabile è che soccomberemo all'errore naturalistico che, poiché i capitalisti della sorveglianza hanno successo, le loro regole devono essere giuste e buone.

Se il digitale deve essere la nostra nuova casa, dobbiamo indignarci

Non essere ingannati dal capitalismo della sorveglianza e le sue tecnologie di espropriazione digitale è possibile, quelle regole non sono buone semplicemente perché hanno successo, non hanno alcun diritto a vivere senza che nessuno le contesti al di fuori del nostro gruppo, al di fuori della nostra democrazia, siamo all'inizio di questo viaggio, non alla fine. L'era della produzione di massa riguardava solo parzialmente i metodi di produzione e gestione delle macchine e delle fabbriche, ma è stata anche modellata dallo sviluppo graduale di nuove forme di azione collettiva, insieme a istituzioni politiche e sociali tra cui nuovi regimi legislativi e regolatori che hanno amplificato le dinamiche sociali del capitalismo e domato i suoi eccessi più aggressivi. Il capitalismo della sorveglianza è nato nel sociale e nella storia ed è lì che sarà contestato e la vita trasformata nell'anno 2040 dipenderà dalle nuove forme di collettività. Le nuove risposte istituzionali che sono specifiche del nostro tempo alle nostre sfide e alle nostre condizioni di esistenza non hanno ancora preso corpo, ma torneremo indietro nel tempo e ricominceremo daccapo; un collega in un simposio, una volta criticò Hannah Arendt per aver consentito ai suoi valori morali di insinuarsi nella analisi scientifica che faceva del totalitarismo; ho sempre amato la sua risposta e in conclusione vorrei condividerla con voi: se descrivo il capitalismo della sorveglianza senza permettere alla mia indignazione di interferire, allora ho sollevato questo fenomeno fuori dal suo contesto nella società umana e così lo ho derubato di una parte della sua natura, privandolo di una delle sue qualità intrinseche più importanti, quindi per me e forse per ognuno di noi, il racconto del capitalismo di sorveglianza ha necessariamente dovuto suscitare la mia indignazione, perché esso tende a sminuire

Shoushana Zuboff

la dignità umana. La lotta per un futuro umano dovrà iniziare con la nostra indignazione, se il futuro digitale deve essere la nostra casa.

Shoshana Zuboff (18 novembre 1951)

È autrice dei libri In the Age of the Smart Machine: The Future of Work and Power and The Support Economy: Why Corporations Failing Individuals and the Next Episode of Capitalism, coautore con James Maxmin. *The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*, integra le sue principali tematiche che sono: la rivoluzione digitale, l'evoluzione del capitalismo, l'emergere storico dell'individualità psicologica e le condizioni per lo sviluppo umano. Il suo lavoro è fonte di molti concetti tra cui: "capitalismo di sorveglianza", "potere strumentale", "divisione dell'apprendimento nella società", "economie di azione", "mezzi di modifica del comportamento", "civiltà dell'informazione", "astrazione del lavoro" e " individuazione del consumo ". Ha un dottorato di ricerca in psicologia sociale presso l'Università di Harvard e una laurea in filosofia presso l'Università di Chicago. Nel 1981 andò alla Harvard Business School, dove è diventata una delle prime donne di ruolo nella facoltà della Harvard Business School. Nel 2014 e 2015 è stata membro della facoltà presso il Berkman Center for Internet and Society presso la Harvard Law School. ■