

Quando le nostre vite diventano merce

Dentro il capitalismo della sorveglianza

Shoshana Zuboff

Sociologa, Docente emerita della Harvard Business School

Intervista a cura di Sean Rose

Scrittore

capitalismo • democrazia • economia • impresa • internet • marxismo • nuove tecnologie • privacy • protezione della vita privata • trattamento dei dati • social network

Nell'era dell'informazione, dobbiamo accettare limitazioni nella tutela della nostra privacy pur di avere accesso ai servizi offerti tramite Internet o esiste un'alternativa? Su questa domanda si concentra la ricerca della sociologa statunitense Shoshana Zuboff, che ha teorizzato l'emergere di un nuovo volto dello sfruttamento, che chiama "capitalismo di sorveglianza", basato sulla raccolta massiccia di dati personali da parte dei giganti dell'economia digitale.

Tra le sue ricerche, i lavori sul capitalismo di sorveglianza occupano un posto di primo piano. Com'è maturata la sua riflessione al riguardo?

Le prime intuizioni sul concetto di capitalismo di sorveglianza risalgono a molto tempo fa, ma hanno preso forma lentamente. Nel 1988 ho pubblicato il volume *In the Age of the Smart Machine*, basato su ricerche in fabbriche e uffici riguardo la svolta dell'informatizzazione nelle imprese. Ho osservato che il formidabile potere di attrazione esercitato dai computer in quel nuovo ambiente sociale (velocità nello svolgimento dei compiti, fluidità della comunicazione, ergonomia, ecc.) si accompagnava alla tentazione dei dirigenti di controllare i dipendenti. In seguito, ho elaborato il concetto di "panopticon digitale". Il panopticon fu concepito da Samuel Bentham, fratello di Jeremy, il filosofo araldo dell'utilitarismo, per sorvegliare i ser-

Titolo originale: «Un capitalisme de surveillance», in *Études*, 2 (2021) 57-66. Traduzione dal francese e riduzione di Giuseppe Riggio SJ. Neretti a cura della Redazione.



Shoshana Zuboff è una psicologa sociale e ha insegnato all'Università di Harvard. È particolarmente nota per tre suoi libri sull'avvento della società tecnologica. Nel 1988, pubblica

In the Age of the Smart Machine. The Future of Work and Power, in cui prevede l'impatto rivoluzionato dei computer nei luoghi di lavoro. Nel 2002, scrive insieme a James Maxmin *The Support Economy. Why Corporations Are Failing Individuals and the Next Episode of Capitalism*, in cui anticipa l'affermazione di prodotti e servizi pensati su misura per l'individuo e offerti digitalmente. Il suo ultimo volume, *The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*, sintetizza anni di ricerche e riflessioni sul capitalismo di sorveglianza.

vi della gleba ribelli della tenuta del principe Potemkin, alla fine del Settecento. Bentham si ispirò all'architettura delle chiese ortodosse russe, di cui c'erano molti esempi nella campagna circostante: nella cupola era raffigurato il Cristo Pantocratore, che contempla il suo gregge e, simbolicamente, l'intera umanità. Nessuno sfuggiva a quello sguardo onnipresente. Come in un mondo religioso nessuno sfuggiva alla conoscenza e al potere di Dio, così oggi nessuno sfugge agli "altri", a ciò che chiamo il Grande Altro (Big Other), richiamando il Grande Fratello, ossia gli invisibili capitalisti della sorveglianza che decidono per voi.

Ma Internet, al contrario, ci dà l'impressione di essere più padroni delle nostre scelte?

Questo modo di far "partecipare" sempre più gli utenti al processo permette di aumentare il valore aggiunto del servizio offerto e, di conseguenza, il valore dell'impresa che lo propone. Ma questo ampliamento della comunità dei consumatori è mosso dalla volontà di sorvegliarli. **Bisogna sapere che cosa consumano e che cosa piace loro consumare, per alimentarne i desideri di consumo** e indirizzarli verso i prodotti da acquistare. Queste pratiche intrusive scoprono molte cose su di voi, senza che ve ne accorgiate. Il controllo del Grande Altro non è palpabile; è una sorveglianza a cui sembra difficile sfuggire proprio perché non è evidente.

Quando è iniziata questa sorveglianza?

Il primo filo che mi ha portato a scoprire la sorveglianza è stato il potere acquisito da queste imprese grazie al boom del fenomeno informatico. Mi sono resa conto che **la tecnologia digitale era un formidabile strumento di controllo**. Avevamo a che fare con un potere unilaterale, un movimento monopolistico, che andava in una sola direzione, senza alcuna controparte. Questo rischio era presente fin dall'inizio, possiamo risalire agli anni '70, persino agli anni '60. Si tratta di un problema di lungo termine, i cui effetti perdurano ancora oggi e continuano a crescere. È diventato difficile sfuggire a questo ambizioso progetto di mercato, i cui ten-



tacoli si estendono dall'intrappamento degli ingenui giocatori di Pokémon Go, all'appropriazione spudorata dei profili di Facebook per rimodellare il comportamento individuale, che si tratti di comprare una crema per l'acne, o di cliccare "sì" su un'offerta per l'acquisto di nuove scarpe da ginnastica mentre l'endorfina inonda il cervello dopo la corsa domenicale.

Lei usa il termine "accumulazione", impiegato da Karl Marx nella sua critica al sistema capitalista...

Questo è il secondo filo del mio ragionamento. Nel corso di ricerche sulla società Google nei primi anni 2000, mi è parso evidente un altro fatto saliente: l'accumulazione, per cui la strategia di raccolta delle informazioni era parte integrante del sistema. La politica di accumulazione di dati, che accresce la sorveglianza, è quanto mai efficiente, perché è discreta, incolore, indolore, indecifrabile. Questo è il principio del falso specchio. **Gli utenti vedono se stessi senza pensare di essere visti, hanno l'impressione di avere il controllo su ciò che visualizzano, ma tutto ciò viene acquisito e sfruttato a loro insaputa.** Ogni volta che un utente prendeva coscienza della violazione della sua privacy, dell'accaparramento dei suoi dati ed esprimeva il suo desiderio di uscire dal meccanismo, riceveva in risposta un rifiuto, e questo fin dall'inizio delle piattaforme digitali. Nessun uso senza sfruttamento dei dati. La sorveglianza va di pari passo con la logica dell'accumulazione. Questo accumulo di dati è paragonabile all'accumulo di capitale nella teoria marxista.

Il capitalismo di sorveglianza inizia quando l'esperienza umana è rivendicata come materia prima gratuita da tradurre in dati comportamentali. Ci si appropria di questa materia prima, che è trattata come un bene che si può far fruttare, vendere a piacimento e dal quale si può trarre ogni profitto. Ma una cosa è raccogliere dati (attraverso sondaggi d'opinione, ecc.) per migliorare un prodotto o un servizio, un'altra è sfruttare i dati in eccesso, che vengono immessi in catene di produzione avanzate, note come "intelligenza artificiale", per essere trasformati in prodotti predittivi, che anticipano quello che si farà al momento, a breve o più tardi. Questa è la differenza tra capitalismo e capitalismo di sorveglianza: il peccato originale di quest'ultimo consiste nella rivendicazione del diritto di proprietà sulla vita privata di altre persone, per di più illeggibile da parte dell'utente dei servizi offerti. L'eccezionalismo della sorveglianza basato sul sofisma che l'informazione può essere fornita solo a costo di abbandonare la protezione della privacy equivale a un permesso di rubare. In altre parole, lo spoglio dei dati è un furto.

Nell'era digitale, direbbe che gli strumenti concettuali utilizzati dall'autore de *Il capitale* sono tutt'altro che obsoleti?

Accumulazione di dati, divisione del sapere e del potere, plusvalore o quello che io chiamo "surplus comportamentale"... Queste categorie ana-

logiche spiegano il funzionamento del sistema. In fondo, il capitalismo di sorveglianza, essendo autoreferenziale e parassitario, fa rivivere l'immagine marxiana del capitalismo come un vampiro che si nutre del lavoro, ma con una svolta inaspettata. Invece del lavoro, il capitalismo di sorveglianza si nutre di ogni aspetto dell'esperienza umana.

Ma lo strumento informatico non si nutre per l'appunto di informazioni?

Qui c'è un errore di categorizzazione e non si tratta di un equivoco casuale. **L'informatica e lo sfruttamento dei dati sulla vita privata non vanno per forza insieme.** I capitalisti della sorveglianza alimentano consapevolmente la confusione al riguardo e cercano di farci credere che l'informazione sia necessariamente legata alla sorveglianza e, quindi, all'abdicazione del controllo sui propri dati. Inoltre, insinuano che ogni critica del sistema è di stampo neoluddista, cioè una rievocazione di quei ribelli contrari al progresso tecnico che bruciarono i primi telai meccanici all'inizio della rivoluzione industriale. In realtà, abbiamo pericolosamente confuso il progresso tecnologico con la crescita economica. **Queste imprese hanno preso in ostaggio la rivoluzione digitale, o piuttosto l'hanno usata come un cavallo di Troia per perseguire i loro obiettivi di conquista di quote di mercato e di dominio.** Il loro slogan può essere «organizzare le informazioni su scala globale con l'obiettivo di renderle accessibili e utili a tutti», come ha affermato il co-fondatore di Google, Larry Page, commentando la storica decisione della Corte di giustizia europea di garantire il diritto all'oblio nel 2004. Tuttavia, il vero obiettivo è focalizzarsi quanto più possibile sul singolo consumatore, derubandolo di specifici dati sulle sue azioni, al fine di aumentare quello che chiamo il surplus comportamentale e rendere più efficace la pubblicità dei loro clienti.

Siamo ben lontani dal *California dream*. Come si è passati dall'utopia dei giovani anarchici della *beat generation* della Costa occidentale, patiti delle nuove tecnologie, all'incubo orwelliano della sorveglianza onnipresente?

Il *California dream* è più un discorso, una narrazione, che una realtà effettiva, sviluppata da Internet e dal World Wide Web nel 1996, ancora prima del capitalismo di sorveglianza. All'epoca, la Federal Trade Commission (l'agenzia governativa incaricata di garantire il rispetto dei diritti dei consumatori e della legislazione sulla concorrenza) aveva iniziato a riflettere sulla protezione dei dati personali. Era infatti emerso che le start-up informatiche stavano usando *cookie* e ogni sorta di *web bug* per tracciare gli utenti dei loro servizi, violando quindi la loro privacy. Erano state formulate proposte legislative ed era pronta una normativa per assicurare una migliore protezione dei consumatori. Era il 10 settembre 2001, il giorno prima degli attacchi alle Torri Gemelle. Se quelle proposte fossero state approvate, il capitalismo di sorveglianza sarebbe stato semplicemente dichiarato illegale.



La tragedia dell'11 settembre ha cambiato l'agenda legislativa: la sorveglianza tornava all'ordine del giorno, a scapito della protezione delle libertà individuali. Era necessario rintracciare qualsiasi rischio per la sicurezza, e lo strumento informatico permetteva di farlo. In ventiquattro ore, siamo passati dalla protezione della privacy alla sorveglianza di tutti, tutto il tempo, con il pretesto che eravamo a rischio in quanto potenziali obiettivi terroristici. Le imprese di Internet, invece di essere limitate nell'uso dei nostri dati, sono diventate strumenti dell'accresciuto controllo del cittadino.

Negli stessi anni c'è stata poi la bolla tecnologica...

La crisi ha giocato un ruolo decisivo. Sergey Brin e Larry Page, i co-fondatori di Google, dottorandi all'Università di Stanford in California, avevano persino firmato un articolo nei primi anni '90 in cui affermavano il loro rifiuto del ricorso alla pubblicità su Internet, anche per i motori di ricerca... Era il presunto *California dream*, l'idealismo libertario degli inizi. **Sostenevano che se si fosse fatto entrare il lupo della pubblicità nell'ovile di Internet, sarebbe stata snaturata l'intera Rete.** Questo era ancora lo spirito "anarchico" dei primi *geek* della Costa occidentale, che ha ispirato la Dichiarazione d'indipendenza del cyberspazio di John Perry Barlow, l'8 febbraio 1996 a Davos, in reazione al *Telecommunications Act* adottato lo stesso anno dal Congresso statunitense. Ma tutto cambiò quando scoppiò la bolla delle imprese dotcom: fu un'apocalisse finanziaria per la Silicon Valley. La stessa Google – all'epoca considerata una delle migliori società, che vantava uno tra i motori di ricerca di maggior successo ed era sostenuta da solidi finanziatori – era in pericolo, dato che gli investitori minacciavano di ritirarsi. Senza voler troppo psicologizzare, è interessante guardare la personalità dei due fondatori. Socialmente ambizioso, Brin non si vedeva come un altro perdente a causa della crisi; non avrebbe mai potuto accettare che Google fallisse come qualsiasi altra start up della Silicon Valley. A sua volta Page era ossessionato dalla figura di Nikola Tesla, il genio dell'elettricità morto nella miseria e nell'oblio. **Di fronte alla prospettiva della bancarotta, i due co-fondatori – non so se in poche ore o in pochi giorni – cambiarono marcia: l'unico modo per salvare Google dal disastro era di aprirsi alla pubblicità.** Così fecero e Google si salvò. E il sogno iniziale di un cyberspazio libero e sottratto alle leggi del mercato era completamente svanito.

Nel capitalismo di sorveglianza, c'è una singolare collusione tra i libertari, i campioni dell'autonomia, e i neoliberali, i sostenitori del capitalismo sfrenato.

Quando ero studente all'Università di Chicago, la deregolamentazione era la *doxa*: era la cosiddetta "scuola di Chicago". Ho frequentato le lezioni di economia di Milton Friedman, senza aderire alle sue posizioni. Non ero d'accordo con le premesse della sua dottrina, né con le conclusioni. Il

paradosso che lei cita, **questa alleanza tra i libertari di un tempo e i neo-liberali autoritari di oggi, si incarna in questo nuovo paradigma del capitalismo che è la sorveglianza.** Ma la contraddizione è solo apparente. In questo desiderio di dominare il mercato, tutti gli argomenti sono buoni.

L'innovazione tecnologica, dicono i primi, genera ricchezza e non può essere limitata. La libertà imprenditoriale è assoluta, aggiungono i secondi. Tutte queste società (Google e Facebook, per non parlare di Amazon, Microsoft o Apple) sono quotate in borsa, ma l'edificio poggia su nient'altro che la sabbia dei dati. Per questo, la loro estrazione è necessaria per mantenere la macchina in funzione, mentre la deregolamentazione sostenuta da Milton Friedman, Friedrich Hayek e altri è l'olio degli ingranaggi.

Ma la libertà non può limitarsi alla libertà di impresa! Di che tipo di libertà si tratta se presuppone che i consumatori siano tenuti all'oscuro?

Per capire che cosa intendono i capitalisti della sorveglianza per libertà, dobbiamo ricordare chi è Hayek, l'araldo dell'economia di mercato, che disprezzava lo Stato e ha ispirato la filosofia della deregolamentazione. Faceva parte della generazione che ha conosciuto sia il nazismo sia lo stalinismo, ed era nostalgico di un vecchio ordine aristocratico che aborre l'idea del collettivo, che ai suoi occhi era sinonimo di totalitarismo. Ferocemente antikeynesiano e contrario a ogni forma di intervento statale, ha pensato l'attore di mercato come una figura romantica di combattente per la libertà.

Ma, al di là dell'idea di libertà, è l'ignoranza il fondamento della teoria economica di Hayek. Per l'economista viennese, la realtà è ineffabile e indecifrabile. Non ci sono dati oggettivi su cui basare qualsiasi decisione razionale, e se uno non vuole prendere "la strada della servitù" (cioè, sottomettersi allo Stato permettendogli di prendere decisioni per lui), deve lasciar agire gli attori del mercato. La crudele ironia è che, **nonostante questo coro di lodi alla libertà** degli imprenditori dell'economia digitale alleati con i teorici della deregolamentazione, **stiamo assistendo all'instaurazione di un nuovo ordine sociale collettivista, che chiamo "ordine strumentale"**. La sua novità sta nel fatto che contrasta, anzi detesta, il totalitarismo, la sua censura, la sua polizia segreta, i suoi gulag, i suoi campi di morte. Esercita invece un controllo senza coercizione, un dominio che si realizza attraverso un abbraccio, che poi si rivela una stretta inestricabile, motivata solo dal profitto.

La straordinaria asimmetria di conoscenza e di potere al cuore del sistema, per cui loro sanno tutto delle nostre vite e noi non sappiamo nulla delle loro attività, pone un problema democratico. In una democrazia, ogni potere richiede un contrappeso. Nulla impedisce ai detentori di dati di influenzare il voto, come abbiamo visto con lo scandalo Cambridge Analytica e l'uso di profili Facebook senza consenso nelle campagne presidenziali di Ted Cruz e Donald Trump, o nel caso della Brexit nel

2016. Non dobbiamo confondere la scelta democratica con gli algoritmi. **I sostenitori dell'ordine strumentale non amano la democrazia: è troppo lenta e imprevedibile, e soprattutto caotica.** Ma la democrazia richiede tempo, perché è fatta di disaccordi e compromessi, è il dibattito da cui nascono le leggi. Non è, come vorrebbero gli urbanisti, una “città intelligente”, in cui basta inserire dei parametri in un programma che prevede tutto in anticipo. Così, se nel mio quartiere un vicino è troppo rumoroso, i sensori localizzerebbero immediatamente la fonte del rumore per fermarlo, senza più bisogno di una legge contro il disturbo notturno! **Questa visione digitale del mondo combina il controllo degli utenti con la deresponsabilizzazione del cittadino.** Ma la politica, il senso civico e la vera democrazia sono esattamente il contrario. Queste derive sono preoccupanti. Riconoscimento facciale, tracciamento delle opinioni contrarie alla linea del Partito in Cina... possiamo vedere che cosa può fare la tecnologia digitale per il controllo politico. Il giorno in cui il potere strumentale si alleerà con un regime autoritario, sarà troppo tardi per tornare indietro.

La visione sostenuta dai capitalisti della sorveglianza non è forse una negazione di ciò che ci rende umani: la fragilità e l'incertezza?

La civiltà consiste nello sforzo di convivere con l'incertezza della vita stessa. Il contratto, la legge e, più in generale, lo Stato di diritto sono modi per superare le incognite senza negare il caos della nostra vita.

L'utopia della certezza è pericolosa. **Questa visione vuole sostituire la società con le macchine e la democrazia con la governance delle imprese.** Questo perché il capitalismo di sorveglianza tratta le persone solo come fonti di dati. A differenza del Grande Fratello con i suoi ingegneri dell'anima, il Grande Altro riduce l'individuo a una cosa, non lo vede più come soggettività, ma come pura alterità, i cui sentimenti più intimi non interessano a nessuno. «Se usi Facebook per piazzare una bomba o per sposarti non sono affari nostri», rivendicava uno dei suoi dirigenti.

C'è ancora speranza?

Certo che c'è! Nel mio ultimo libro, *Il capitalismo della sorveglianza*, non faccio altro che cercare di smontare il sofisma secondo cui l'appropriazione dei dati e la tecnologia dell'informazione sono la stessa cosa. È possibile disaccoppiare l'informatica dalla sorveglianza; si tratterà di dissociare la tecnologia digitale dalla logica economica per liberarla e renderla un vero strumento di democrazia.