

Leonardo G. Luccone

Anna Wiener, fuga dalla Silicon Valley

«Rivista Studio», 12 settembre 2021



Intervista all'autrice di *La valle oscura*, il memoir di una umanista che ha trascorso cinque anni nel grande laboratorio di trasformazione tecnologica e sociale

Un'insider nella Silicon Valley, un'umanista nel più grande laboratorio di trasformazione tecnologica e sociale – un mondo a somiglianza di ingegneri e algoritmi. Anna Wiener ha passato cinque anni nella Bay Area lavorando per alcune rampanti start-up del comparto tecnologico, ha condiviso il loro linguaggio, le loro abitudini alimentari, i ritmi di lavoro deliranti, i limiti del loro futuro glorioso, immersa nella nebbia di San Francisco che smorza il senso di *disruption*, quello sì davvero inalienabile. Di tutto questo ho parlato a lungo con Anna, autrice di *La valle oscura*, Adelphi (traduzione di Milena Zemira Ciccimarra), un memoir che è contemporaneamente un rapporto scientifico su come il mondo si sta standardizzando, guidato da una sarabanda di esaltati che hanno a cuore solo il profitto e la prosecuzione della loro perenne adolescenza, e un'analisi affilata delle nostre fragilità etiche e sociali, decisamente meno importanti rispetto alla nostra sete di iperconnessione.

Dal 2013 al 2018, nell'illusione che nella Silicon Valley si stesse compiendo una rivoluzione, hai lavorato accanto a ingegneri e smanettoni in tre start-up, assegnata a qualcosa di «non così tecnico» che un ingegnere era in grado di fare «perfino da ubriaco». Com'è successo che da New York sei finita lì, lasciando musica, libri e un

lavoro nell'editoria? L'hai fatto per soldi, per curiosità, perché volevi essere parte di quell'onda tecnologica?

Nelle start-up ho sempre fatto lavori utili e importanti; il problema era che loro non li ritenevano cruciali perché non ero un tecnico. Sono entrata nel tech perché cercavo un lavoro che avesse un futuro, visto che in editoria non c'erano prospettive sostenibili: il turnover delle persone della mia età era esasperante e gli sbocchi professionali sempre di meno. Dall'altra parte il tech sembrava non avere altro che futuro, sembrava che – al di là delle critiche – soldi e opportunità fossero infiniti. Era come spalancare la porta verso un modo nuovo di fare business, e io ero ammaliata da tutta questa potenzialità.

Credi che quella novità fosse nuova per davvero? Non hai avuto la sensazione che la tecnologia proceda per cicliche distruzioni dell'esistente, come se ogni volta debba creare qualcosa di inimmaginabile e imporre che sia nuovo? Voglio dire: la Silicon Valley sta lì da più di quarant'anni ed è un susseguirsi di rivoluzioni annunciate e fallimenti, basta leggere i libri di Paulina Borsook e Ellen Ullman). Perché ce ne dimentichiamo così in fretta?

Certo, la Silicon Valley è sempre stata lì, ha avuto i suoi alti e bassi, ma c'è stata un'evoluzione nel modo di fare impresa, anche se è di natura, come

«L'attuale ciclo della Silicon Valley non sorprende nessuno dei nati negli anni Novanta. Quell'industria dà lavoro a un sacco di giovani e fa affidamento proprio sulla **memoria corta**.»

dire, puramente cosmetica o estetica: si pensi solo al linguaggio che usano, alla loro cultura aziendale, a come sono organizzati e come parlano di sé.

Sono d'accordo: se leggi Ellen Ullman, Paulina Borsook o Kate Losse, ti salta subito all'occhio un certo grado di ripetizione e, per arrivare al cuore della domanda, cioè perché ci scordiamo così in fretta delle cose, penso che sia importante capire chi si intende con «noi». L'attuale ciclo della Silicon Valley non sorprende nessuno dei nati negli anni Novanta. Quell'industria dà lavoro a un sacco di giovani e fa affidamento proprio sulla memoria corta. Una buona parte dell'attuale internet economy è fondata sulla vendita di cose vecchie spacciate per nuove. Insistere su originalità e innovazione è nel loro Dna.

Una persona importante ha detto che i limiti del proprio linguaggio determinano i limiti del proprio mondo. Non credi che laggiù stiano costruendo un mondo troppo grande per loro? In fondo si tratta di un manipolo di ragazzotti ancora intrisi della mitizzazione della loro adolescenza.

Quello che dici è interessante. Non credo che la visione del mondo dipenda dalla limitazione linguistica; per essere più precisa, penso che abbia più a che fare con gli aspetti economici dell'industria (che, ovviamente, a loro volta influenzano il linguaggio). Più in generale, penso che uno dei più grandi difetti della Silicon Valley sia che le aziende operino con una visione cinica e priva di immaginazione; ed è così perché esaltano la logica del libero mercato e credono che sia una panacea per tutti i mali della società. Non credo che un vocabolario più esteso o sofisticato possa cambiare le cose. Le persone del tech hanno un talento speciale nel creare parole nuove per concetti vecchi e nel cooptare espressioni dense

di risonanze, adattandole ai loro scopi. Si pensi alla parola «rivoluzione».

Credo che a dispetto delle loro mission e dei loro proclami molti di questi baby Ceo abbiano una visione limitata e per loro il lavoro non è altro che il proseguimento di ciò che facevano da adolescenti nella loro cameretta o nei primi anni dell'università. È come se le loro prospettive si fermassero lì. Tutto questo nel tuo libro si vede benissimo: un'orda di venticinquenni arricchiti troppo in fretta che ricreano il loro spazio giochi ideale; penso ai colloqui di lavoro che descrivi: li vivono come le sfide dei videogiochi o, nel migliore dei casi, come un test universitario. Hanno un senso di comunità che non va oltre i dieci metri. Tu che idea ti sei fatta?

C'è del vero in quello che dici, ma è più che altro un'iperbole, e varia da individuo a individuo. Circola una vasta mitologia sui fondatori delle start-up che non avrebbero finito gli studi; la verità è che la maggior parte di quelli che contano si sono laureati e che le forze in campo sono di tipo economico. Se il sistema che hanno messo in piedi è anti-intellettuale e antistorico non dipende – in ogni caso – dal fatto che uno sparuto numero di loro ha lasciato il college anzitempo, dipende dal modello di sviluppo. L'irriverenza, la giocosità, l'infantilità hanno di certo a che vedere con il fatto che siano molto giovani, ma è pure una questione di marketing, e rispondono a questa logica anche le loro modalità di reclutamento – un modo per convincere i dipendenti che quel posto di lavoro, che di fatto prevede le stesse fatiche impiegate di qualsiasi lavoro d'ufficio, è diverso. Tutto questo è decisamente americano, no?

Quasi il 95% delle start-up fallisce, a dispetto di ingenti investimenti dei venture capitalist. In una famosa

intervista Franz Zappa disse che alla fine degli anni Sessanta si produsse un bel po' di musica sperimentale e fuori dai canoni perché a dirigere le imprese musicali non c'erano ragazzini alla moda ma vecchi signori col sigaro che guardavano il prodotto e dicevano «Non ne so niente» e alla fine lasciavano i musicisti liberi di esprimersi. Negli anni Ottanta i vecchi col sigaro sono stati rimpiazzati da giovincelli che avevano studiato all'università e sembravano capire di musica ma alla fine si sono dimostrati dei tradizionalisti senza rispetto per l'arte perché erano convinti di sapere cosa la gente voleva ascoltare. Pensi che, «mutatis mutandis», alla Silicon Valley possa succedere lo stesso con venture capitalist troppo giovani e arricchiti?

A dire la verità non ne ho idea. Ci sono un sacco di soldi sul piatto, e un sacco di persone che vorrebbero diventare venture capitalist. Parecchi di quelli che lavorano nel tech diventano angel investor («investitori informali»). Se si è advisor o investitori di start-up promettenti si gode di un certo status. Perché pensi che le nuove generazioni saranno più tradizionaliste se si troveranno a finanziare delle start-up?

Per la ciclicità di cui parlavamo prima. Credo che siamo alla fine del ciclo social media e che seguirà un periodo più concreto, in cui ci sarà – spero – più spazio per equità sociale e rispetto della privacy, più che altro perché peggio di ora non si può. Ritorniamo al linguaggio della Silicon Valley. Nel libro scrivi: «A volte sembrava che tutti parlassero una lingua diversa – o la stessa lingua ma con regole completamente diverse. Mancava il lessico comune. Al suo posto le persone usavano una specie di non-linguaggio, che non era né bello né particolarmente efficace: un miscuglio di gergo aziendale e metafore atletico-belliche, gonfio di presunzione. Appelli all'azione; prime linee e trincee; crescita blitz. Le aziende non fallivano, morivano. Non eravamo in competizione,

«Le aziende della Silicon Valley sono ossessionate dall'idea di **crescita**.»

eravamo in guerra». Una delle prime cose che noti nella start-up di analisi dati dove hai lavorato è che quasi tutti indossano una maglietta aziendale con su scritto «I am data driven» senza il trattino tra «data» e «driven», un errore che ai tuoi occhi editoriali appariva imperdonabile. Non ho capito se alla fine sei diventata «devota alla causa» come pretendevano loro, ma di certo non eri indifferente a quelle aggressioni del linguaggio. Ti sentivi un'estranea o alla fine ti sei immersa in quel gergo e in quel modo di fare?

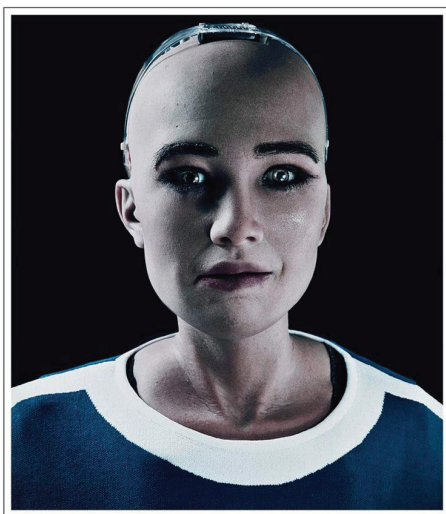
Mi sono immersa eccome! Ho trovato il mio equilibrio e una certa stabilità; ho fatto l'upgrade dei miei modelli; ho eliminato i punti deboli facendo leva sugli insegnamenti-chiave per arginare la mia obsolescenza [lo dice in perfetto aziendale della Silicon Valley].

Quando eri lì, non avvertivi un senso di distruzione attorno a te? Non intendo quando eri al lavoro, ma quando eri a casa, sola, e ripensavi a quello che ti succedeva. La maggior parte delle start-up erano animate da altezzosità biblica: costruire qualcosa di «totalmente nuovo» in un certo campo (musica, taxi, libri, cibo, intrattenimento in generale), e per farlo avevano bisogno di radere al suolo l'esistente. Quelli che ci sono riusciti sono diventati parte del sistema (o il nuovo sistema) e ora sono sotto attacco dei nuovi arrivati. È un sistema predatorio che è diventato rapidamente tossico. Quanto bisogna allontanarsi da lì per percepire questa tossicità? Penso che la si possa saggiare a intensità diverse. Le aziende della Silicon Valley sono ossessionate dall'idea di crescita, ed è del tutto normale a livello strategico. Molte di quelle nate nella Bay Area hanno un impatto globale. Non c'è bisogno di stare vicino ai meccanismi dell'industria per renderti conto che il mondo sta cambiando, si sta ribaltando.

In una delle parti più toccanti del libro racconti di quando il Ceo della start-up di analisi dati ti ha detto: «Sono giunto alla conclusione che non sei analitica. Non penso che abbiamo gli stessi valori. Non so nemmeno quali siano, i tuoi valori». Aveva deciso chi eri e cos'eri, e si sentiva in diritto di farlo perché eri una non tecnica, e

probabilmente perché eri una donna. Perché queste start-up milionarie non spendono più tempo ed energie per coltivare la cultura dell'equità e della diversità, per crescere con una visione tecnico-umanistica? Non pensi che l'industria tecnologica ne trarrebbe un enorme beneficio? Credo che ci fosse qualcosa di più del mio essere non tecnica o donna. Si era convinto che non fossi più «devota alla causa»: metteva in dubbio il mio senso di responsabilità, il mio impegno. Comunque sì, penso proprio che le tech company potrebbero creare prodotti più interessanti, utili ed equi se organizzassero i luoghi di lavoro secondo i principi dell'equità. Voglio sottolineare che dentro alcune di queste aziende ci sono persone che si battono per questi valori; la

Anna Wiener



La valle oscura



ADELPHI

questione è se le aziende gli daranno il potere e le risorse per mettere in pratica un cambiamento.

Dovrebbero sviluppare tecnologie che non ci incollino tutti alla rete come dei deficienti. Grazie ai cookie dovrebbero suggerirci anche ciò che è davvero meglio per noi e non solo cosa è meglio per loro facendoci credere che non aspettavamo altro. Sarebbe una rivoluzione, perfino vantaggiosa in termini di ritorno finanziario.

La verità è che le aziende fanno solo ciò che conta per il profitto.

Che ne pensi dei Big Data? Possono essere usati come armi di persuasione di massa?

Credo sia più una questione di amplificazione che di persuasione. Contenuti estremi e teorie della cospirazione hanno sempre avuto il loro pubblico, ma gli algoritmi dei social network veicolano quel materiale e quelle idee verso un pubblico molto più ampio.

Pensi che siamo manipolati dalla tecnologia?

La questione è parecchio complessa. Ritengo che le principali piattaforme tecnologiche abbiano algoritmi di ranking e suggerimenti che possono modificare la visione della gente distorcendo il paesaggio dell'informazione. Questo è certamente vero se si parla di notizie (o di disinformazione) o dei trend dei consumatori e della pubblicità.

Ritieni che prima o poi dovremo rinunciare all'idea che molte delle cose che ci sono su internet siano gratuite?

Non necessariamente. Perché pensi debba succedere?

Così la smettiamo di dare le cose per scontate; smettiamo di considerare che tutto sia sempre a disposizione. Ci siamo dimenticati dell'importanza dell'attesa e di costruire il futuro un pezzetto alla volta. Pensa all'accesso al sapere durante gli anni di studio, pensa alla musica. Ora qualunque contenuto è immediatamente accessibile più o meno gratuitamente. Da ragazzo se volevo copiare una cassetta ci voleva un tempo pari alla durata

«Le persone si rapportano alla tecnologia e ai suoi prodotti come se fossero **inevitabili**. Non è così. È un'industria relativamente giovane, ed è radicata in quel territorio, ma ritengo che debba darsi un abito diverso.»

dell'album o della compilation, e stavamo lì pazienti ad aspettare. Ora abbiamo pile di hard disk pieni di musica e di serie tv che non vedremo mai. Che ne pensi?

Anche a me mancano le cassette. Mi manca fare le compilation, stare lì ad aspettare davanti alla radio che trasmettessero le mie canzoni preferite e scattare a premere il tasto di registrazione. (Va detto che era più o meno gratis anche quella musica lì.) Ho il sospetto che la sovrabbondanza di contenuti digitali (canzoni, articoli, ebook, film e cose del genere) abbia cambiato il comportamento dei consumatori, ma non so dire che conseguenze avrà in futuro.

Hai scritto che «la linea che separa ad tech e sorveglianza di Stato è molto sottile». Shoshana Zuboff in un passaggio di «Il capitalismo della sorveglianza» sostiene che «I capitalisti della sorveglianza fanno tutto “di noi”, mentre “per noi” è impossibile sapere quello che fanno. Accumulano un'infinità di nuove conoscenze “da noi”, ma non “per noi”. Predicono il nostro futuro perché qualcun altro ci guadagna, ma non noi». Pensi che stiamo davvero vivendo in un capitalismo della sorveglianza?

Viviamo in un capitalismo capitalismo. :)

Di quali antidoti possiamo servirci? Dobbiamo ribellarci? Disconnetterci?

Sono piuttosto ottimista sul futuro della tecnologia perché c'è ancora moltissimo da fare. Per esempio: mettere in atto politiche intelligenti e significative che incidano sugli aspetti della concorrenza e sulla legislazione che regola il lavoro; migliorare il modo di lavorare; pensare a nuove forme di organizzazione aziendale, come le cooperative possedute dai lavoratori e le no-profit. Non credo che ribellione e disconnessioni individuali siano una soluzione

efficace, anche se danno senz'altro un risultato sul piano personale.

E tu, che ormai sai tutto sul data mining, che strategie adotti?

Cerco solo di stare più attenta possibile visto che uso gli stessi servizi che hanno tutti. Quando è possibile riduco al minimo le informazioni da dare. E continuo a coprire la telecamerina del mio portatile.

Quali sono gli effetti del Covid-19 sulle start-up della Silicon Valley? Come se la cavano con smart working e solitudine, ora che non possono più stare in ufficio?

Bella domanda; se lo chiedono in tanti. È veramente un periodo stranissimo, ovunque. Non so delle start-up nello specifico, ma le aziende del comparto tecnologico stanno ottenendo risultati finanziari incredibili – prosperano e consolidano il potere, e la cosa è un po' surreale nel mezzo di una pandemia. Posso immaginare che le persone non vedano l'ora di tornare in ufficio, almeno part-time, quando sarà possibile, ma, davvero, non ne ho idea. Molti potrebbero scegliere di lavorare da remoto, anche quando il vaccino sarà disponibile per tutti. Penso che assisteremo a un mix; non credo che sia stata decretata la fine del lavoro in ufficio, ma immagino che sarà diverso.

E che ne sarà della vita nella Silicon Valley? Lì c'è un mondo a sé con bar, ristoranti, supermercati e ogni genere di intrattenimento creati apposta per la gente del comparto tecnologico, e in un certo senso anche parte di San Francisco è diventata così, basta pensare al caro affitti. Mi hanno detto che molti ex residenti stanno tornando. San Francisco può ridiventare un centro di innovazione culturale o continuerà a fiorire la cultura dell'individualismo?

Spero che le cose vadano meglio. Le persone si rapportano alla tecnologia e ai suoi prodotti come se fossero inevitabili. Non è così. È un'industria relativamente giovane, ed è radicata in quel territorio, ma ritengo che debba darsi un abito diverso.

C'è qualcosa che hai imparato stando a stretto contatto con quelle tecnologie che pensi potremmo usare con profitto in altri settori?

Apprezzo la loro cultura della sperimentazione, ma è anche il motivo della mia delusione: hanno pochissima voglia di immaginare un futuro migliore per tutti. Certo, mi piacerebbe che molte più persone godessero di aiuti e protezione in termini di capitali per sperimentare con l'obiettivo di dare un aspetto nuovo al mondo in cui viviamo.

Nel 2016 ho letto «Uncanny Valley», il tuo bellissimo pezzo su «n+1», e ho pensato: «Che bel modo letterario per dire queste cose». Poi mi sono imbattuto in un'intervista in cui dicevi che all'inizio non avevi intenzione di scrivere un libro, ma durante il periodo di lavoro alle start-up avevi tenuto una specie di diario fatto di email mandate agli amici e a te stessa in cui cercavi di spiegare cosa ti stava capitando. Quando hai deciso che tutto quel materiale sarebbe diventato la base per un libro?

Grazie per il complimento. Mi è piaciuto scrivere il pezzo per «n+1» e quando l'ho consegnato ho subito sentito che volevo continuare a scrivere sull'argomento. Gli appunti e tutte le mail sono stati utili per mettere le cose in fila, è come se mi estendessero la memoria. La cosa più importante è che ho continuato a scrivere; andavo a consultare le mail quando mi serviva. Un altro contributo essenziale sono state

le interviste agli ex lavoratori delle start-up, ascoltare la loro versione dei fatti.

Grazie a dedizione e intuito in cinque anni sei riuscita a guadagnare un bel po' di soldi nel tech; una volta fuori però ti sei messa a criticare la Silicon Valley e il modo in cui fanno profitto a scapito dell'etica e dei valori. Ti sei pentita? Ti sei sentita in colpa quando il libro è diventato un best seller?

Se intendi che lavorare nell'industria per cinque anni – e ricevere, nel mio caso, compensi e benefit assolutamente standard – significhi che si debba rimanere acritici, no, non mi sembra giusto. Credo di non avere alcun obbligo nei confronti dei miei ex datori di lavoro o di altre aziende. Di contro penso che sia ingiusto che certi lavori siano strapagati, specialmente in confronto ad altri che hanno maggiore impatto sociale. Certo, provo un certo senso di colpa per aver beneficiato anch'io di questo regime di ingiustizia, e per la verità mi sentivo in colpa anche quando lavoravo lì.

Hai avuto qualche riscontro sul libro dalle persone di cui parla, quelle che critichi di più per esempio (non era così difficile riconoscersi)?

Non in modo diretto. Non so chi abbia letto il libro. In generale la maggior parte delle persone del tech è piuttosto immune dalle critiche e, più importante, risponde solo ai vincoli della loro posizione sociale.

Pensi che qualcuno di loro possa aver cambiato atteggiamento in questi anni, come in fondo è successo a te?

Non credo, e poi non è particolarmente utile concentrarsi sulle trasformazioni individuali; come ho detto, abbiamo di cambiamenti strutturali e sistemici.

«Penso che sia **ingiusto** che certi lavori siano strapagati, specialmente in confronto ad altri che hanno maggiore impatto sociale. Certo, provo un certo senso di colpa per aver beneficiato anch'io di questo regime di ingiustizia.»