

Prologo

La stazione Termini è irriconoscibile. Dei ventiquattro sportelli di una volta, con le loro immancabili appendici di viaggiatori in attesa, ne sopravvivono sedici. Al posto di quelli mancanti, da cui hanno staccato i numeri progressivi in una specie di velleitaria cosmesi dell'avvenuto cambiamento, è spuntata una dozzina di biglietterie self-service. Tutto intorno, nell'atrio principale e nei passaggi verso i binari, le macchinette automatiche si sono moltiplicate come cellule impazzite. Quando è successo, esattamente? A forza di passarci davanti succede come con i figli, che non ti accorgi che si sono alzati di cinque centimetri fino a quando qualche estraneo non te lo fa notare. Allora ho chiesto a Trenitalia che non mi ha fornito una data puntuale, parlando invece di un «percorso verso modalità nuove e disintermedie». Però un numero preciso me l'ha dato: centoquattro, intendendo i chioschi automatici. Aggiungendo poi che gli sportellisti mancanti sono stati compensati da personale che, uscito dai gabbiotti di vetro e dagli uffici, ora «sta a diretto contatto con la Clientela, per coglierne più da vicino esigenze e bisogni». Un sindacalista della Cgil a cui avevo posto le stesse domande mi ha detto invece che quelle persone sono uscite come pensionati e non sono state rimpiazzate (per onestà è lo stesso al quale risultava un censimento di self-service desolantemente fermo a un quarto del numero reale). Il dato meno scontato riguarda la produttività. Una macchinetta emette in media circa 500 biglietti al giorno e può costare, manutenzione inclusa, «qualche decina di migliaia di euro». Un

bigliettaio umano, in un turno, ne emette circa 200 e costa almeno il doppio ogni anno. Su chi puntereste voi, se l'unica bussola fosse il risparmio? In questa domenica mattina di fine estate davanti agli sportelli superstiti le code continuavano, mentre vicino alle macchinette c'era un frenetico viavai di ragazzine rom che si offrivano di aiutare, puntando come minimo a una mancia, i turisti in difficoltà.

Tra tutti i posti da dove potevo cominciare può sembrare deludentemente modesto che lo faccia da qui. Per scrivere questo libro ho preso una dozzina di voli per un totale molto approssimativo e quasi sicuramente al ribasso di centomila chilometri. Avrei dunque potuto scegliere tra le più esotiche Silicon Valley o il deserto del Nevada, il Texas o New York, invece la scena iniziale si svolge a poche centinaia di metri dalla casa dove abito. Al netto di una certa tendenza alla dissipazione che andrebbe forse indagata con strumenti psicoanalitici, il senso è che voglio che si capisca subito che i reportage che seguiranno, anche quando raccontano di anteprime di futuro avvistate in luoghi remoti, narrano di noi. Se vi fa stare più tranquilli fate pure una piccola tara del tempo che servirà prima che il robot-oncologo di Watson dallo Sloan Kettering Memorial Hospital arrivi nelle nostre corsie o che il software-giornalista di Narrative Science da Chicago sbarchi nelle nostre redazioni, ma non ingannatevi. Si tratterà di un décalage sempre più breve. Stanno arrivando. Sono tra noi. Il bussolotto che mi istruisce a «inserire la carta di credito» è uno di loro. Tra i più sempliciotti e banali, tra l'altro. Così come l'applicazione ProntoTreno che ho nel telefonino. Eppure quando scegliamo di fare il biglietto attraverso di loro anziché dalla signora con la camicia azzurrina seduta nel suo cubicolo di cristallo la nostra azione non è neutra. Perché, nonostante le veementi assicurazioni, se non è già successo, presto Trenitalia si accorgerà di non avere più bisogno di tutti questi uomini e donne per vendere i biglietti. E comincerà a licenziare quelli di troppo.

Immagino la reazione di alcuni di voi. Benvenuto sul pianeta Terra: questa è la storia del mondo dalla prima rivoluzione industriale a oggi! Certo, è arrivata voce anche a me. Lo schema era semplice e, grossomodo, prevedeva che se perdevi un lavoro nei campi per colpa di un aratro, dopo un po' ne trovavi un altro in fabbrica che proprio la ricchezza supplementare prodotta dagli aratri aveva creato. Oggi, è la tesi di questo libro, non funziona più così. Perché le macchine, dopo aver sostituito i colletti blu, i lavori di fatica che generalmente (crisi permettendo) non rimpiangiamo, rimpiazzano anche i colletti bianchi, i mestieri intellettuali che volentieri terremmo per noi. Ieri erano in grado solo di *fare* le braccia, oggi anche il cervello. Così se perdi il lavoro in manifattura puoi scoprire con orrore che anche nei servizi non c'è più posto perché, dicono, un algoritmo risponde alle chiamate più e meglio di una centralinista in carne e ossa. Neppure il fatto di appartenere alle vecchie élite delle professioni cognitive ti mette più veramente al riparo. Medici, avvocati, giornalisti, analisti finanziari, professori universitari: *There's an app for that!* C'è un'applicazione per quello, e domani anche per tutto il resto. Non lo sostengo io. È l'allarme che, con accenti diversi, danno da qualche tempo i migliori economisti del mondo. Ed è il tema di cui dovrebbero occuparsi senza sosta i politici (e i sindacalisti) di ogni latitudine. Perché un futuro senza lavoro è una distopia che non ci possiamo permettere. Va bene come materia prima per *Piano meccanico*, il romanzo in cui un trentenne Kurt Vonnegut prefigurava una società in cui il supercomputer Epicac XIV prendeva tutte le decisioni mentre gli ingegneri erano diventati i suoi umili servitori. Il resto della gente, emendata dal lavoro, restava in casa a ingannare il tempo, guardando la televisione o «scopando come conigli». Come tristemente noto, la tv oggi è quel che è. E la robotica, con sex dolls tipo Realbotix, non risparmierà neppure la seconda opzione. Tocca inventarsi qualcosa di meglio. Perché il lavoro non è solo un

mezzo di sostentamento, ma anche e soprattutto la matrice di un'identità. Perderlo, insegnano gli scienziati politici, tra cui ad esempio Cristobal Young, ha un costo sociale superiore al divorzio. Come pochi altri eventi può lacerare la stoffa che tiene insieme una comunità. Per questo non esiste un argomento piú urgente.

D'accordo, non è troppo difficile antipatizzare con i robot, ma che c'entra il web del sottotitolo? Due parole sul mio conto. Senza Internet, probabilmente, non sarei qui a parlarvi. Nel senso che se la vita sino ad ora mi è andata abbastanza bene lo devo largamente alla rete, al fatto di essermi accorto per tempo delle dimensioni della novità che costituiva e di averne dato conto prima di altri. Nel '94 su «Reset», una coltissima rivista per collezionisti a cui devo molto, traducevo la rubrica che Nicholas Negroponte teneva su «Wired». Tre anni dopo scrissi per Feltrinelli *Circo Internet*, un libriccino dal sottotitolo pretenzioso: *Manuale critico per il nuovo millennio*. Non facevo altro, professionalmente parlando, che interrogarmi sull'impatto del web sul mondo in cui vivevamo. Mi piace pensare di non essere mai stato troppo boccalone, ma di certo ero entusiasta delle possibilità che il world wide web ci spalancava davanti. Esultavo per i voli last minute su Expedia, per i libri scontati di Amazon, per la musica scaricata da Napster, per la sconfinata edicola elettronica gratuita, per i primi corsi universitari online. Tutte cose straordinarie di cui a lungo non ho visto che il lato positivo. Sino al momento, non so circoscriverlo in modo preciso, in cui ho cominciato ad accorgermi che quegli apparenti regali non potevano non avere conseguenze sulle relative industrie. Che se le agenzie di viaggio e le librerie sotto casa chiudevano, i negozi di dischi diventavano modernariato, i giornali di colpo stentavano a far quadrare i conti e per gli atenei si annunciavano tempi sempre piú duri, tutto ciò aveva qualcosa a che vedere anche con l'ideologia della gratuità da cui ci eravamo fatti sedurre. Studiando un po' mi ero accorto di due aspetti

assai inquietanti e interconnessi. Il primo è la dinamica *the winner takes all*, per cui Google controlla oltre il 90 per cento delle ricerche e gli altri si contendono le briciole. Va così in moltissimi settori internettiani ed è un fattore poco indagato che ha esasperato la tremenda disuguaglianza economica con cui conviviamo. Il secondo è che i lavori distrutti dalle formidabili economie di scala che il web consente, sia tenere da soli una classe da 100 mila studenti o servire 300 milioni di utenti con soli tredici dipendenti com'è successo a Instagram, erano e sono essenzialmente lavori della classe media. A pagare il prezzo più alto per il fenomenale aumento di efficienza della «più grande invenzione dai tempi dei caratteri a stampa di Gutenberg», come si diceva all'epoca, eravate voi, io e tutti quelli cui vogliamo bene. C'era di che fare un po' di autocritica. Riconoscere innanzitutto la peculiare forma di schizofrenia tra i nostri risparmi da consumatori e il danno che subiamo da cittadini. Come mi ha spiegato Jaron Lanier, uno dei padri della realtà virtuale fortunatamente ridisceso sulla terra, nella penombra del suo studio che è un monumento vivente al concetto di entropia: «Ci piace la musica gratis, ma poi gridiamo allo scandalo per l'orchestrato nostro amico che non ha più fondi. Ci eccitiamo per i prezzi online stracciati, e poi piangiamo per l'ennesima serranda abbassata. Ci piacciono anche le notizie a costo zero, e poi rimpiangiamo i bei tempi in cui i giornali erano in salute. Siamo felicissimi dei nostri (apparenti) buoni affari, ma alla fine ci renderemo conto che stiamo dilapidando il nostro valore». Per tutti questi motivi, a una generazione dalla nascita della New Economy, ho pensato che era il caso di fare un viaggio, il più laico possibile, nel lato oscuro della Forza. Non per provare a fermarla, che è impossibile e neppure auspicabile. Ma per disattivare il pilota automatico e reclamare il posto del conducente. Perché web e robot ci tolgono la terra sotto i piedi, ma non sono eventi naturali imprevedibili come i terremoti. Solo se continueremo a comportarci come se il progresso che portano sia indiscutibile, ineluttabile e

ingovernabile finiremo sotto le macerie. Io, che rimango sostanzialmente entusiasta, sono convinto che possiamo ancora evitare che vada così. Le pagine che seguono non sono che la critica di un innamorato nei confronti di una tecnologia formidabile che rischia, se non ci risvegliamo in tempo dalle nostre illusioni, di finire drammaticamente fuori controllo.