

**P** Nadim Samman  
Eva & Franco Mattes: Not Safe for Work  
**paesaggio**

20/01 – 12/03/2023  
Museo di Roma

**P** Nadim Samman  
Eva & Franco Mattes: Not Safe for Work  
**paesaggio**

20/01 – 12/03/2023  
Museo di Roma

Sin dagli anni Novanta, il duo newyorkese Eva e Franco Mattes ha portato avanti una costante osservazione delle dinamiche di Internet e dei legami che la rete ha sviluppato con il mondo reale, creando opere provocatorie che spaziano dalla realtà virtuale alla scultura. Nel corso degli anni, la coppia ha sondato la tensione tra ciò che è reso visibile e ciò che viene nascosto all'interno della cultura online. Il loro lavoro recente indaga il modo in cui si stabilisce oggi, nell'epoca dei social, la soglia tra l'estasi della comunicazione e l'apparato della censura. È una pratica che si colloca tra poesia, politica e trauma. *The Bots* (serie di opere del 2020) è una collisione in questa intersezione, che mette insieme il macabro e il mondano. Tutto ciò che viene postato sui social è controllato e sorvegliato, soggetto a "linee guida della comunità" e a "restrizioni di contenuto". Sebbene gli algoritmi svolgano una parte del lavoro di controllo dei contenuti, il contributo umano resta determinante. Da qualche parte, in uffici scialbi, ci sono persone sedute dietro a degli schermi che decidono cosa può apparire o meno in rete. *The Bots* è un'immersione profonda nella galassia della moderazione dei contenuti, ed è basato sulle vere confessioni di lavoratori 'fantasma'.

Nel processo di moderazione dei contenuti, gli algoritmi operano per identificare il materiale che sembra violare le politiche di una determinata piattaforma. Ebbene, questi processi automatici non sono in grado di interpretare il contesto di un post – e spesso segnalano casi ambigui, da controllare ulteriormente. Qui entra in gioco il contributo umano. Valutando e rimuovendo gli elementi perseguibili, i moderatori umani forniscono un servizio in prima linea, conservando lo spazio digitale in qualche modo libero da materiale inappropriato, offensivo e/o illegale, al contempo proteggendo la libertà di parola da ogni censura involontaria. Inoltre, svolgono un ruolo nell'istruzione dell'intelligenza artificiale: i loro contributi si rivelano fondamentali per lo sviluppo dell'accuratezza futura dell'algoritmo, alimentando il sistema e mettendolo a punto. O almeno questo è il quadro ideale... Ci sono, infatti, anche altri elementi da considerare. La moderazione dei contenuti è psicologicamente impegnativa, poiché richiede ai lavoratori di monitorare materiali possibilmente offensivi o fastidiosi. Mantenere il distacco da un flusso incessante di suggestioni controverse è un compito arduo, che può provocare problemi di salute mentale quali stress, depressione, ansia e insonnia per coloro che non riescono a tenere sotto controllo questa esperienza. I moderatori che lavorano nei paesi in via di sviluppo sono soggetti a ulteriori pressioni, tra cui il razzismo, le cattive condizioni di lavoro e i bassi salari. È facile immaginare che tali moderatori abbiano bisogno di un supporto clinico e sociale. Eppure, ai "Bot" (come vengono chiamati nel progetto omonimo) è vietato parlare al di fuori del luogo di lavoro delle loro esperienze. Quindi rimane difficile avere un quadro chiaro delle condizioni di lavoro all'interno di questo settore sempre più importante, capire come vengono prese le decisioni e cogliere la vera portata del ventre oscuro dei social.

In questo contesto, Eva e Franco Mattes sono riusciti a parlare con alcuni lavoratori dell'ufficio di moderazione di Facebook a Berlino. I video che ne derivano, interpretati da attori, attingono direttamente alle interviste che hanno realizzato. Basate sulle sceneggiature preparate in collaborazione con lo scrittore Adrian Chen, le clip sono realizzate nello stile dei tutorial di make-up online – un formato utilizzato con successo per aggirare la censura o la 'moderazione' politica sulle piattaforme social cinesi<sup>1</sup>. Parlando ai loro smartphone, gli attori mettono in scena una tensione tra ciò che gli artisti chiamano «la banale leggerezza del vestirsi per i propri follower [e] l'orrore quotidiano dell'odio online». Il discorso serio, che affronta temi come la violenza, l'abuso sessuale, l'incitamento all'odio e il terrorismo, è costantemente interrotto da consigli sul trucco. Ogni video è un resoconto personale del lavoro di un individuo che monitora un territorio o un "mercato" geografico specifico.

Naturalmente, i lavoratori evocano una molteplicità di questioni diverse, a seconda delle regioni in cui operano. In questo modo, *The Bots* interroga le specificità dei vari mercati e il modo in cui la moderazione dei contenuti può influenzare le diverse comunità. Così facendo, le storie offrono uno sguardo comparativo dietro le quinte, svelando gli aspetti più oscuri delle modificazioni culturali. In linea con l'attenzione concettuale a questa attività dietro le quinte, i video appartenenti al progetto *The Bots* vengono visualizzati su monitor montati sul retro di una scrivania della stessa marca utilizzata nell'ufficio di moderazione berlinese. È una metafora letterale della natura non riconosciuta del lavoro dei moderatori e della repressione dei contenuti, che devono essere gestiti, per così dire, "sottobanco".

In un certo senso, *The Bots* ci racconta che i moderatori sono essi stessi contenuti repressi: «Potrei dire alle persone "lavoro per Facebook", ma in realtà le cose non stanno così. Non ho dubbi che nella Silicon Valley Facebook sia un datore di lavoro straordinario. Ma io dovevo andare nel bel mezzo del nulla per raggiungere questo luogo di sfruttamento... Il palazzo era molto piccolo, ma c'era un sacco di gente che ci lavorava. All'apice della capienza, c'erano circa 1000 persone stipate in due edifici. Gli uffici consistevano semplicemente in file di scrivanie con computer. Era come una catena di montaggio, come un nastro trasportatore ma con i contenuti al posto dei pezzi di ricambio. A volte si poteva chiaramente percepire la puzza di questo ambiente...»<sup>2</sup>. Ma la messa in scena delle interviste da parte di Eva e Franco ha ulteriori implicazioni. Facendo svolgere agli attori una tipica attività di applicazione di cosmetici, l'installazione trasmette, da un lato, un senso di dissociazione rispetto all'esposizione nei confronti di materiali estremi; dall'altro, una sorta di desensibilizzazione: «... Ha implorato pietà e ha cercato di fermarle, ma due donne le hanno bloccato le braccia. Era la cosa più brutale che avessi mai visto, ero inorridita. Ho pianto. Un altro video che ho visto era quello di una ragazza della mia città che parlava di come volesse uccidersi, e anche questo mi ha fatto piangere. Dopo un po' sono diventata insensibile a tutto. Non mi colpiva più nulla. Pensavo semplicemente "cancella, cancella"»<sup>3</sup>. La combinazione di tropi relativi alla cura di sé — rossetto e correttore — e alla violenza visiva, crea un'atmosfera inquietante; che racconta, a livello individuale, della normalizzazione dei traumi sul luogo di lavoro, ma anche di un quadro più ampio di degrado che si verifica con la condivisione di informazioni su Internet. Da un punto di vista metaforico avviene una sovrapposizione tra il nascondere le imperfezioni (del viso) e l'abbellire la superficie di Internet, rimuovendo i contenuti indesiderati. La tensione concettuale tra effetti esteriori e profondità nascoste si manifesta attraverso narrazioni strazianti e lucidalabbra.

Chiaramente, il titolo della serie serve a insistere sulla natura disumanizzante e spesso robotica del lavoro: un compito ripetitivo e poco appariscente, svolto senza riconoscimento o ricompensa significativa. Si tratta di una valutazione legata al concetto di "lavoro fantasma", elaborato in un omonimo libro del 2019, che descrive come la Silicon Valley nasconda una grande quantità di lavoro umano dietro le quinte, facendo apparire i prodotti di superficie come i risultati di una completa automazione<sup>4</sup>. La realtà è molto più disordinata di quanto le aziende vorrebbero farci credere. «In passato, prima di fare questo lavoro, sapevo che esisteva la moderazione dei contenuti, ma pensavo fosse fatta da un computer, non da persone reali. In effetti, nel nostro lavoro, constatiamo come la gente pensi che siamo dei robot»<sup>5</sup>. Un altro moderatore racconta come il peso psicologico del ruolo richiederebbe un riconoscimento sociale formale che in realtà non arriva: «Nel mio lavoro precedente operavo nel settore umanitario, al confine con la Siria. Ho una certa esperienza nel gestire i traumi del mondo reale. Ma è difficile quando non vieni valorizzato, quando non esisti. Almeno se sei un assistente sociale, sai cosa

fai, se sei un agente delle forze dell'ordine o un insegnante, la gente sa cosa fai. Noi agiamo in tutti questi ruoli, ma non esistiamo»<sup>6</sup>.

Da un'altra prospettiva – e in modo più inquietante – il titolo prospetta un'inedita forma di disciplina: una realtà ritratta in modo stridente dalla scrittrice Laura Preston nel racconto della propria esperienza di lavoro come "HUMAN\_FALLBACK" per un chatbot: «I mesi passati a impersonare Brenda avevano esaurito le mie risorse emotive... Volevo solo scivolare attraverso i miei turni in uno stato di torpore. Mi venne in mente che non stavo addestrando Brenda a pensare come un essere umano; anzi, Brenda mi stava addestrando a pensare come un bot, e forse lo scopo era sempre stato quello»<sup>7</sup>. Sia travestendosi da bot – cioè, agendo come una macchina – sia venendo addestrata a pensare come tale, in tutti e due i casi incombe lo spettro della disumanizzazione. In questo senso, "metterci la faccia" assume un significato diverso: il tutorial del trucco serve come analogia per il modo in cui una certa logica industriale (e l'elaborazione algoritmica) 'programma' il campo d'azione ufficialmente disponibile ai lavoratori. Ovviamente si tratta di una cornice limitata che esclude dalla propria logica la disordinata realtà delle emozioni umane. Come racconta una persona intervistata per *The Bots*: «Il modo in cui le cose vengono presentate ti fa dimenticare che queste postazioni appartengono a delle persone in carne e ossa. Si ignora un po' il lato umano e quando si ha fretta di raggiungere un obiettivo – in modo che il capo non debba "parlare con te delle tue prestazioni" – si smette di preoccuparsi di del soggetto umano che ha pubblicato i materiali e li si cancella direttamente»<sup>8</sup>.

Come il trucco, la moderazione è un'"applicazione esterna" il cui protocollo si rivolge solo al "corpo dati", che possiamo definire come il «fratello fascista del corpo reale» – un concetto delineato per la prima volta dal Critical Art Ensemble nel 1995, decenni prima che il complesso dell'acquisizione massiva di informazioni e il *deep learning* comparissero sulla scena<sup>9</sup>. In una diagnosi preveggenza, il loro racconto propone che «l'aspetto più spaventoso del "corpo dati" è che esso ha un ruolo centrale nella definizione dell'essere sociale di un individuo. Esso compone un ritratto della nostra identità e del nostro ruolo culturale a uso delle varie autorità costituite. E l'individuo è assolutamente impotente nel contraddire il corpo dati. La sua parola è legge. L'essere organico non è più un fattore determinante, dal punto di vista delle burocrazie aziendali e governative. I dati sono diventati il centro della cultura sociale e la nostra pelle organica non è che una rappresentazione contraffatta dei dati originali»<sup>10</sup>. Il corpo dati è, quindi, un soggetto esposto all'ispezione tecnica e alla programmazione; un performer il cui spazio d'azione non è tanto un teatro quanto una sala operatoria, o un macchinario per lo sfruttamento. In *The Bots*, il truccarsi può essere visto come un'allusione alla grottesca morale latente a questo tipo di cultura performativa. Possiamo ipotizzare che il truccarsi suggerisca anche lo sforzo dei moderatori di mascherare in qualche modo il loro vero io, per sopportare meglio il loro fardello – un tentativo di 'mascherare' l'angoscia che deriva dal loro lavoro? È una lettura compatibile con lo stile performativo *camp* di alcuni degli attori. Caratterizzato da elementi di ironia, absurdità ed esagerazione, il *camp* è spesso usato per fare satira sulle norme sociali o per sottolineare l'assurdità di qualche situazione. A volte frivole, a volte intensamente laconiche, fino a sfiorare la monotonia nell'evocare i post più estremi, le performance che vediamo in *The Bots* drammatizzano il momento in cui le strategie personali di distacco si intersecano con le forme industriali di alienazione.

*The Bots* è un progetto unico nel suo genere, in quanto inserisce le questioni relative alla moderazione dei contenuti online in un formato artistico complesso, che comprende reportage, performance, installazione scultorea e teatro/scrittura creativa. Come base di discussione, questa opera è un catalizzatore per i dibattiti

ti sulle nuove forme di lavoro legate al cambiamento digitale nella società. E c'è anche da chiedersi se abbiamo davvero bisogno della moderazione dei contenuti. Sebbene questa moderazione faccia sì che le piattaforme rimangano "sicure" e civili – non invase da spam, truffe o discorsi di odio – il formato dei tutorial-trucco indica l'altro lato della medaglia: cioè, può limitare la libertà di espressione, in quanto alcuni contenuti possono essere rimossi dalle piattaforme se ritenuti politicamente o ideologicamente inappropriati. La moderazione può anche essere usata per discriminare alcuni utenti o gruppi demografici.

*The Bots* dimostra quanto sia difficile avere accesso a un quadro più completo di chi (e cosa) viene censurato e di chi (e cosa) fa la censura. Un'opera correlata, *Abuse Standards Violations* (2016), contestualizza ulteriormente la questione. Essa presenta una serie di pannelli isolanti montati a parete, stampati con le linee guida aziendali trapelate agli artisti nel corso della loro ricerca. Le linee guida si riferiscono alle immagini che i moderatori devono classificare, di solito per poterle rimuovere. Sono come dei "filtri": lasciano passare alcune cose e ne bloccano altre. Le società che hanno prodotto queste linee guida sono anonime. Spesso i moderatori non sanno nemmeno chi sia il loro datore di lavoro.

Perché mai gli artisti dovrebbero preoccuparsi di tutto questo? Non da ultimo perché la moderazione dei contenuti può influire sulla loro capacità di raggiungere il pubblico. Il rischio più evidente è che le loro opere finiscano dalla parte sbagliata di questa "moderazione" – cioè che vengano giudicate inappropriate o altro, finendo per registrare una limitazione della propria libertà in base a termini di servizio definiti in modo restrittivo. Questa preoccupazione non è mera speculazione. Come racconta un moderatore: «C'era anche una artista russa di spicco, che aveva una mostra con un uomo e una donna reali in un museo, ed erano nudi<sup>11</sup>.

Purtroppo, abbiamo dovuto cancellarla, proprio perché i performer erano nudi». In quanto beni privati che equivalgono a spazi pubblici de facto (classicamente rappresentati dalla sbiadita idea che Twitter sia "la piazza del mondo"), i social si trovano in bilico tra la regolamentazione aziendale e quella costituzionale. Per coloro che fanno della comunicazione e delle zone grigie un'arte, la mano morta della legge di mercato minaccia di divenire soffocante. Ma la preoccupazione più profonda è che la moderazione dei contenuti possa mediare preventivamente l'immaginazione artistica. Ricevendo solo un accesso secondario a ciò che è stato postato – un vero e proprio *feed* – la nostra impressione di ciò che i social realmente sono si muove su binari la cui definizione è aziendale. In queste circostanze, come può un artista pretendere di fornire una prospettiva ben informata sullo strumento di comunicazione preminente della nostra epoca? Una delle proposte più serie che derivano dal progetto di Eva e Franco Mattes è che gli artisti potrebbero sforzarsi di fornire una "moderazione" correttiva di ciò che i social pretendono di essere nello spazio culturale generale. Ma c'è di più. I "bot" potrebbero non essere solo moderatori. I social hanno avuto un impatto importante sul modo in cui le persone comunicano e accedono alle informazioni. Possono essere utilizzati per amplificare certe voci, diffondere disinformazione e influenzare le persone. Secondo molti osservatori, le piattaforme plasmano le risposte 'programmate' degli utenti, rendendoli più robotici – un fenomeno che avrebbe alimentato l'ondata di instabilità politica negli Stati Uniti e nei paesi europei, dove la maggior parte degli elettori riceve le notizie dai social nonostante sia stato dimostrato che gli algoritmi propongono alle persone i contenuti su cui è più probabile che clicchino (o con cui è più probabile che siano d'accordo). Tutto questo rischia di creare una "bolla di filtraggio" intorno a una persona e limitare la sua esposizione a punti di vista diversi. Questo può rendere le persone più inclini agli effetti della cosiddetta "camera d'eco" e meno propense a impegnarsi nel pensiero critico<sup>12</sup>.

E l'idea secondo cui tutte queste bolle siano solo il risultato di un disegno di *laissez-faire* o di un banale *groupthink* è politicamente ingenua. Infatti, è stato documentato che il lavoro occulto dell'azienda Cambridge Analytica, il cui obiettivo era influenzare i social, ha contribuito all'elezione di Donald Trump alla presidenza degli Stati Uniti. In questo contesto, la cura delle bolle di filtraggio (attraverso una combinazione di processi algoritmici e direzione umana) produce negli utenti atteggiamenti da bot o atteggiamenti che possiamo definire "programmati". Quindi la promessa di potersi creare un'identità attraverso i social costituisce un campo minato, più di quanto si immagini.

L'autoplasmarsi – come processo di costruzione e presentazione della propria identità, spesso attraverso l'abbigliamento, l'aspetto e altre forme di autopresentazione – ha una lunga storia nell'arte. Forse alcuni insisterebbero sul fatto che i nostri profili online estendono il genere dell'autoritratto, portando nel panorama mediatico contemporaneo l'idea "moderna" della formazione del soggetto. Forse oggi siamo tutti artisti. Senz'altro, la cultura dei social diffonde l'impressione che sia semplice dirigere la costruzione della propria identità in un forum pubblico. Tuttavia, come ci dice lo scandalo di Cambridge Analytica, l'"autoplasmarsi" di un'identità politica attraverso i social è estremamente problematico. A parte la manipolazione vera e propria, anche il concetto dell'autoplasmarsi individuale trascura la dimensione "sociale" dei media. È chiaro che le norme spingono gli utenti a presentare immagini di sé curate e raffinate. Ma quale sarebbe la differenza tangibile tra una norma e un effetto "camera d'eco"? Le bolle di filtraggio possono indurre gli utenti a eliminare i contorni (e le emozioni) "umani" alla ricerca di una sagoma migliore, un'imitazione vivente dei corpi dati.

Questa riflessione apre all'importante problema dei social come cornice epistemologica il cui impatto non può che essere politico. Infatti, è importante notare che ciò che viene esibito sui social non sono solo le singole persone, e nemmeno solo le comunità. Anzi, viene esibito un senso di ciò che costituisce il mondo nel suo complesso. In un'epoca di incessante accumulo di informazioni, si può ricordare l'uso che Baudrillard ha fatto di un'immagine di Jorge Luis Borges: una mappa così grande che arriva a coprire l'intera Terra, diventando un nuovo tipo di terreno. Online, la mediazione e il territorio stesso sono collassati in qualcosa di amorfo. Nella misura in cui il mondo viene riformato attraverso Internet, il compito della moderazione non conosce fine. Effettivamente, le figure grafiche che adornano gli schermi – così perfettamente definite "icone" – vanno analizzate per capire in che modo esse rappresentino regimi disciplinari per il sé umano e per il mondo in generale. Nella misura in cui vengono visualizzati sugli schermi, questi ritratti possono anche essere descritti come una 'schermatura' di alcuni valori umani al servizio di obiettivi strumentali. I racconti di vita vera che sono alla base di *The Bots* lo evidenziano.

Non lasciatevi ingannare dal trucco. La serie di Eva e Franco Mattes è un'opera sul modo in cui vengono repressi i moderni luoghi di sfruttamento, le decapitazioni, gli stupri, le mutilazioni – e altro ancora. Ma non si tratta solo di questo: in un campo culturale governato da una dichiarata etica di trasparenza, le verità nascoste dei social rimangono soggette a un controllo diffuso, simile a una sorta di pattuglia di frontiera, che tiene a bada quello che Freud ha chiamato l'inconscio. Ma mentre l'io freudiano si consolida costantemente in una figura unitaria – contrastante la sua stessa tendenza alla frammentazione – nessuna identità (morale) coerente viene forgiata attraverso il lavoro di moderazione dei contenuti. L'inquietante implicazione di *The Bots* è che, nell'epoca digitale, non sembra esistere un'agenzia o una coscienza unificata che possa fungere da tribunale morale di ultima istanza per dare un significato alla moderazione e, per estensione, alla sua mediazione

rispetto ai media “sociali”. I censori interni ai social tengono a malapena insieme un agglomerato di imperativi economici, nefastamente censori, propagandistici, e così via. La tensione ad avere qualche nucleo morale per questo sistema è ridotta all'irrilevanza. Non solo non c'è il bene nei social, ma non c'è nemmeno una risposta al loro male o alla loro disumanità. Non c'è nessuna necessità o coerenza, ma solo un mutevole gioco di maschere.

#### Note

- 1 <https://www.rollingstone.com/culture/culture-features/china-tiktok-uyghur-protest-censorship-918757/>.
- 2 *The Bots (Greek Market 2)*.
- 3 *The Bots (English Market)*.
- 4 M.L. Gray e S. Suri, *Ghost Work: How to Stop Silicon Valley from Building a New Global Underclass*, Boston e New York, 2019.
- 5 *The Bots (Italian Market)*.
- 6 *The Bots (Turkish Market)*.
- 7 <https://www.theguardian.com/technology/2022/dec/13/becoming-a-chat-bot-my-life-as-a-real-estate-ais-human-backup>.
- 8 *The Bots (Arab Market)*.
- 9 Si veda Critical Art Ensemble, “Appendice: Utopian Promises-Net Realities\*”, in *Flesh Machine: Cyborgs, Designer Babies, & New Eugenic Consciousness* (1998), ripubblicato su [www.critical-art.net](http://www.critical-art.net), <http://www.critical-art.net/books/flesh/flesh7.pdf>, p. 146 (consultato il 27 ottobre 2022).
- 10 *Ibidem*.
- 11 *The Bots (English Market)*.
- 12 E. Pariser, *The Filter Bubble: What the Internet is Hiding from You*, New York, 2011.



Quotidiana è un palinsesto di mostre ideato e prodotto dalla Quadriennale di Roma, in collaborazione con Roma Culture, Sovrintendenza Capitolina ai Beni culturali.

Il suo obiettivo è quello di approfondire alcuni orientamenti significativi dell'arte italiana del XXI secolo.

## **Q** **uotidiana**

Ogni due mesi, sei curatori (tre italiani e tre stranieri) riflettono su traiettorie artistiche di particolare interesse attraverso un testo critico e una mostra composta da poche opere essenziali.

## **P** **aesaggio**

**P** Nadim Samman  
Eva & Franco Mattes: Not Safe for Work  
**paesaggio**

20/01 – 12/03/2023  
Museo di Roma

**P** Nadim Samman  
Eva & Franco Mattes: Not Safe for Work  
**paesaggio**

20/01 – 12/03/2023  
Museo di Roma

Since the 1990s, the New York based duo Eva & Franco Mattes have kept a close eye on the Internet and its IRL entanglements, establishing a provocative body of work that runs the gamut from virtual reality to sculpture. Throughout, the pair have probed a tension between what is newly visible, and what is made hidden within online culture. Their recent work explores how the threshold between an ecstasy of communication and a censorial apparatus is established today, in the age of social media – a practice located at intersection of poetry, politics and trauma. *The Bots* is a collision at this intersection, drawing together both macabre and mundane.

Everything posted to social media is screened and surveilled, subject to ‘community guidelines’ and ‘content restrictions’. While algorithms do some of the work policing content, human input remains important. Somewhere, people sit behind screens in drab office buildings, deciding what stays and what goes. *The Bots* (2020) is a deep dive into this world of content moderation, based on true confessions by ghost workers.

When it comes to content moderation, algorithms operate by identifying material that appears to violate the policies of a given platform. However, automatic processes are not able to interpret the context of a post, and often flag ambiguous cases for further review. This is where human input comes in. Through assessing and removing actionable items, living moderators supply a front-line service, keeping digital space somewhat free from inappropriate, offensive, and/or illegal material, while simultaneously protecting free speech from accidental censorship. They also play a part in machine learning, with their tracked input proving critical for the development of the algorithm’s future accuracy, feeding back into the system and fine tuning it. At least, on the surface...

Of course, there is more to consider. Content moderation is psychologically taxing, as it requires workers to view material that can range from offensive to disturbing. Maintaining detachment from a relentless stream of questionable suggestion is an arduous task, with mental health issues including stress, depression, anxiety, and insomnia awaiting those who cannot successfully repress the experience. Workers based in developing countries are subject to further pressures, including racism, poor labor conditions and low pay. One can readily imagine that such moderators require clinical and social support. And yet, ‘*The Bots*’ (as these persons are termed in the eponymous series) are forbidden to talk about what they have experienced outside the workplace. As a consequence, a clear picture of labor conditions inside this growing sector, insight into how decisions are made, and the true extent of social media’s underbelly, remains obscure.

Against this background, Eva & Franco Mattes managed to speak to some workers based at moderation center for Facebook in Berlin. The resulting videos, performed by actors, draw directly from interviews with. With scripts prepared in collaboration with the writer Adrian Chen, the clips are delivered in the style of online make-up tutorials – a format that has been successfully used to bypass censorship or ‘moderation’ of political speech on Chinese social media platforms.<sup>1</sup> Speaking to their smartphones, the actors stage a tension between “the mundane levity of dressing up for one’s followers [and] the everyday horror of online hate”, according to the artists. Throughout, serious discourse – addressing topics such as violence, sexual abuse, hate speech and terrorism – is constantly interrupted by makeup tips.

Each video is a personal report on an individual’s work attending a specific geographical territory or ‘market’. Of course, workers describe different issues depending on the region that they serve. In this manner, *The Bots* explores the specificity of various markets, and how content moderation may affect different

communities. Along the way, stories offer a comparative peek behind the curtain – uncovering the darker aspects of cultural variation. In keeping with conceptual focus on activity behind the scenes, videos from *The Bots* are normally displayed on monitors mounted on the underside of a customized office desk – of the same brand used at the Berlin moderation center; a material metaphor for the unrecognized nature of the moderators' work, and the repression of content that must be handled 'under the table', so to speak.

In a sense, *The Bots* indicates that the moderators are, themselves, repressed content: "You would say to people 'I work for Facebook', but not really. Facebook, in the Silicon Valley, I'm sure it's an amazing employer. But I had to go to the middle of nowhere to get to this sweatshop type place [...] The building was very small, but there were a lot of people working there. At the peak there were some 1000 people crammed into two buildings. The floors were only rows of desks with computers. It was like an assembly line, like a conveyor belt with content instead of auto parts. It would smell quite bad sometimes..."<sup>2</sup>

But Eva and Franco's restaging of the interviews has further implications. By having actors perform the manifestly 'normal' activity of cosmetic application, the setup conveys – on the one hand – a sense of ubiquity concerning exposure to extreme material. On the other, desensitization "[...] She begged for mercy and tried to stop them, but two women restrained her arms. It was the most brutal thing I had ever seen, I was horrified. I cried at that. Another video I saw was of a teenage girl in my city talking about how she wanted to kill herself, and that made me cry as well. After a while I just sort of became numb to it. Nothing sort of affected me. I was just like "oh, delete, delete".<sup>3</sup> The combination of self-care tropes – lipstick and concealer – and reference to graphic violence creates an unsettling atmosphere; one that speaks, on the individual level, to the normalization of workplace trauma; also, to a wider context of degradation attending internet-enabled information sharing. A metaphorical implication even implies a crossover between concealing (facial) imperfections and beautifying the surface of the internet through removing unwanted content. Throughout, conceptual tension between exterior effects and hidden depths plays out through harrowing narratives and lip-gloss.

Clearly, the series title serves to emphasize the dehumanizing and often robotic nature of the job – a repetitive and inconspicuous task, delivered without recognition or significant reward. It is an assessment tied into the concept of *ghost work*, elaborated in a 2019 book of the same name which outlined how Silicon Valley covers up a great deal human labor behind the scenes, while making surface products appear to be the result of full automation.<sup>4</sup> Reality is far messier than companies would have us believe. "In the past, before I had the job, I knew that content moderation existed, but I thought it was done by a computer, not by real people. In fact, when working, we see that people think we're robots."<sup>5</sup> Another moderator relates how the psychological burden of role demands formal social recognition that is unforthcoming: "In my previous work, I did work in the humanitarian field, on the border with Syria. I have a certain expertise in handling real world harm. But it's difficult when you are not valued, when you don't exist. At least if you are a social worker, you know what you do, if you are a law enforcement agent or a teacher, people know what you do. We do act in all these roles, but we don't exist."<sup>6</sup>

From another perspective, and in a more disturbing fashion, the title outlines a novel form of discipline: a reality starkly drawn by the writer Laura Preston in an account of her own experience working as "HUMAN\_FALLBACK" for a chatbot: "Months of impersonating Brenda had depleted my emotional resources. [...] All I wanted was to glide through my shifts in a stupor. It occurred to me that I

wasn't really training Brenda to think like a human, Brenda was training me to think like a bot, and perhaps that had been the point all along."<sup>7</sup> Whether disguising oneself as a bot – acting like a machine – or being trained to think like one, the specter of dehumanization looms large. In this respect, 'putting on a face' takes on a different meaning – with the makeup tutorial serving as an analogy for the manner in which a certain industrial logic (and algorithmic processing) programs the scope of action officially available to workers. This is, of course, a limited frame that excludes the messiness of their emotions from its logic. As one person speaking in *The Bots* relates: "The way things are presented make you kind of forget that these posts belong to people. You kinda sleep on the human side a bit and when you're rushing to reach a target – so your boss doesn't have to 'talk with you about your performance' – you stop caring about who posted it and you just remove it."<sup>8</sup>

Like makeup, the operation is an *external application* whose protocol addresses only the 'Data Body', that "fascist sibling of the real body" – a concept first outlined by Critical Art Ensemble in 1995, decades before the complex of massive information capture and deep learning arrived on the scene.<sup>9</sup> In a prescient diagnosis, their account proposes that "the most frightening thing about the data body is that it is the center of an individual's social being. It tells the members of officialdom what our cultural identities and roles are. We are powerless to contradict the data body. Its word is the law. One's organic being is no longer a determining factor, from the point of view of corporate and government bureaucracies. Data have become the center of social culture, and our organic flesh is nothing more than a counterfeit representation of original data."<sup>10</sup> The data body is thus a person opened up to technical inspection and programming; a performer whose auditorium is not so much playhouse but an operating theatre, or extraction machine. In *The Bots*, putting on makeup may be viewed as alluding to the moral grotesque latent in this kind of performance culture at work.

Moving on, might the makeup also suggest moderators' efforts to disguise their true selves, somehow, in order to cope with their burden – attempts to 'mask' the distress that comes with the job? It is a reading compatible with the *camp* performance style of some of the actors. Characterized by elements of irony, absurdity, and exaggeration, *camp* is often used to satirize social norms or to emphasize the absurdity of a situation. Sometimes flippant, sometimes intensely laconic – to the point of vapidness – in their descriptions of egregious user uploads, the performances in *The Bots* dramatize the point where personal strategies of detachment intersect with industrial forms of alienation.

*The Bots* is unique in setting issues surrounding online content moderation into a complex artistic format – one that bridges reportage, performance, sculptural installation, and drama/creative writing. As a talking point, the work is a catalyst for conversations on new forms of labor attending digital change in society. But perhaps we do not need content moderation at all? While it may ensure that online platforms stay 'safe' and civil – rather than being overrun with spam, scams, or hate speech – the makeup tutorial format indicates a flip side: Content moderation has the potential to limit freedom of expression, as some content may be removed from platforms if deemed politically or ideologically inappropriate. Moderation can also be used to discriminate against certain users or demographics. *The Bots* goes some way to demonstrating just how difficult it is to gain access to a fuller picture of who (and what) gets censored, and who (and what) does the censoring. A related work, *Abuse Standards Violations* (2016), further contextualizes the issue. It features a series of wall-mounted insulation panels, printed with corporate guidelines that were leaked to the artists in the course of their investi-

gations. The guidelines refer to images that moderators need to classify, usually in order to remove them. They are like “filters”: letting some things through while blocking others. The companies that produced these guidelines are anonymous. Often, the moderators do not even know who their employer is.

Why should artists care? Not least, because content moderation potentially affects their ability to reach audiences. On the most obvious level, they risk finding their artwork on the wrong side of said ‘moderation’, judged inappropriate or otherwise; their freedom limited by narrowly defined terms of service. This concern is not speculative, as one moderator relates: “There was also a famous artist from Russia, and she had an exhibition with a real man and a woman in a gallery, and they were naked.<sup>11</sup> Unfortunately we had to delete that because they were naked.” As private goods that amount to de-facto public spaces (classically figured in a hoary suggestion that Twitter is ‘the world’s town square’) speech on social media is caught between corporate and constitutional regulation. For those who make an art out of communication and grey areas, the dead hand of market-as-law threatens to smother.

But a deeper concern must be the fact that content moderation may premeditate the artistic imagination: Receiving only secondary access to what has been uploaded – a literal feed – the impression of just what social media really is runs on corporate guardrails. Under the circumstances, how can an artist claim to provide an informed perspective on the most prominent communication tool of our age? One of the most serious suggestions of Eva & Franco Mattes’ series is that artists might endeavor to supply corrective ‘moderation’ of what social media claims to be in the broader cultural space.

But there is more to say. *The Bots* may not only be the moderators. Social media has had a significant impact on the way people communicate and access information. It can be used to amplify certain voices, to spread misinformation, and to influence. Many believe that it conditions programmed responses from users, making them more robotic – a phenomenon that has contributed to the wave of political instability in the US and Europe, where the majority of voters get their news from social media – despite the fact that algorithms have been shown to serve people content that they are most likely to engage or agree with, which can create a ‘filter bubble’ around a person and limit their exposure to different viewpoints. This can make people more prone to echo chamber effects and less likely to engage in critical thinking.<sup>12</sup> But the notion that all such bubbles are merely the outcome of laissez-faire design, or mundane group-think, is politically naïve. In fact, it has been documented that covert work by the social-media influencing group Cambridge Analytica helped to sway the result of Donald Trump’s election to the presidential office of the United States. In this context, the curation of filter bubbles (by a combination of algorithmic processes and human direction) produces bot-like or programmed attitudes in users. Thus the promise of identity creation through social media is more of a minefield than commonly proposed.

Self-fashioning, as the process of constructing and presenting one’s identity, often through clothing, appearance, and other forms of self-presentation, has a long history in art. Some would argue that our online profiles extend the self-portrait genre – carrying its ‘modern’ program of subject formation into the contemporary media-scape. Perhaps everyone is an artist now. The culture of social media certainly conveys an impression that it is simple to direct the construction of one’s identity in a public forum. Yet, as the Cambridge Analytica scandal indicates, the process of ‘self-fashioning’ a political identity through social media is hugely problematic. Notwithstanding outright manipulation, even the concept of individual self-fashioning neglects the ‘social’ dimension of the media.

Clearly, norms pressure users into presenting polished and curated images of themselves. But what is the palpable difference between a norm and an echo chamber effect? Filter bubbles may lead users to file away 'human' edges (and emotions) in the pursuit of a better outline – a living imitation of data bodies.

Such a reflection opens on to the important issue of the social-media as an epistemological frame whose impacts cannot fail to be anything other than political. Indeed, it is important to note that what is exhibited on social media is not just individual personas – or even communities. But, rather, a sense of what makes up the world as a whole. In an age of relentless information accumulation, one recalls Baudrillard's deployment of an image from Jorge Luis Borges – of a map so large that it comes to cover the whole Earth, becoming a new kind of terrain. Online, mediation and the territory itself have collapsed into something amorphous. In as much as the world is re-formed through the internet, the task of moderation knows no end. Indeed, the graphic figures that adorn computer screens, so perfectly termed 'icons,' stand to be analyzed with a view to the manner in which they figure disciplinary regimens for the self and the world at large. To the extent that they are displayed on screens, these portraits can also be described as screening-off certain human(e) values in the service of instrumental foci. The true-life accounts that underpin *The Bots* make this clear.

Don't let the makeup fool you. Eva and Franco's series is a work about how modern day sweatshops, beheadings, rape, mutilation and worse are repressed. But it is about more than this, too: For a cultural field governed by a professed ethos of disclosure, social media's hidden truths are subject to a distributed mechanism akin to some border patrol, keeping what Freud called the unconscious at bay. But whereas the Freudian ego constantly consolidates itself into a unity figure – against its own tendencies to fragment – no coherent (moral) identity is being forged through the work of content moderation. The disturbing import of *The Bots* is that, in the digital age, there appears to be no unified agency or consciousness that can serve as court of moral last resort – to a give meaning to moderation, and by extension its mediation of 'social' media. Social media internal censors barely hold together a conglomerate of economic imperatives, nefarious censors, propaganda, and so on. The fantasy possible moral core to the system is moot. It is not just that there is no good in social media, but that there is also no answer concerning its evil or inhumanity. There is no necessity or coherence at all, just a shifting play of masks.



## Notes

- 1 <https://www.rollingstone.com/culture/culture-features/china-tiktok-uyghur-protest-censorship-918757/>.
- 2 *The Bots (Greek Market 2)*.
- 3 *The Bots (English Market)*.
- 4 M.L. Gray and S. Suri, *Ghost Work: How to Stop Silicon Valley from Building a New Global Underclass*, Boston and New York, 2019.
- 5 *The Bots (Italian Market)*.
- 6 *The Bots (Turkish Market)*.
- 7 <https://www.theguardian.com/technology/2022/dec/13/becoming-a-chat-bot-my-life-as-a-real-estate-ais-human-backup>.
- 8 *The Bots (Arab Market)*.
- 9 See Critical Art Ensemble, "Appendice: Utopian Promises-Net Realities\*", in *Flesh Machine: Cyborgs, Designer Babies, & New Eugenic Consciousness* (1998), as republished on [www.critical-art.net](http://www.critical-art.net), <http://www.critical-art.net/books/flesh/flesh7.pdf>, p. 146 (consultato il 27 ottobre 2022).
- 10 *Ibidem*.
- 11 *The Bots (English Market)*.
- 12 E. Pariser, *The Filter Bubble: What the Internet is Hiding from You*, New York, 2011.

Quotidiana is a programme of exhibitions conceived and produced by La Quadriennale di Roma in collaboration with Roma Culture, Rome's Superintendency for Cultural Heritage. Its aim is to explore a number of significant trends in 21st-century Italian art.

## **Q** **uotidiana**

Every two months, six curators (three Italian and three foreign) reflect on artistic trajectories of particular interest through a critical text and an exhibition of a few essential works.

## **P** **aesaggio**