

Lettere a STEVE JOBS

Dentro l'email del fondatore di Apple



Rizzoli **E**TAS

MARK MILIAN

Lettere a Steve Jobs

Dentro l'email del fondatore di Apple

Rizzoli **E**TAS

Titolo originale: *Letters to Steve. Inside the E-mail Inbox of Apple's Steve Jobs*

Traduzione dall'inglese di Giovanni Gladis Ubbiali

Fotocomposizione: officinalibri - Lodi

ISBN 978-88-17-05784-4

Copyright © 2011 Mark Milian

All rights reserved

Copyright © 2012 RCS Libri S.p.A.

Prima edizione italiana Rizzoli Etas: settembre 2012

Le fotocopie per uso personale del lettore possono essere effettuate nei limiti del 15% di ciascun volume dietro pagamento alla SIAE del compenso previsto dall'art. 68, commi 4 e 5, della legge 22 aprile 1941 n. 633.

Le riproduzioni effettuate per finalità di carattere professionale, economico o commerciale o comunque per uso diverso da quello personale possono essere effettuate a seguito di specifica autorizzazione rilasciata da AIDRO, Corso di Porta Romana n. 108, Milano 20122, e-mail segreteria@aidro.org e sito web www.aidro.org.

Sommario

Prefazione	VII
1 Ritorno	1
2 Conferma di lettura	21
3 Nuovo messaggio	31
4 Allegati	53
5 Inoltra	69
6 Impossibile recapitare	87
7 Servizio clienti	113
8 Input ricevuto	127
9 Offline	135
Firma	145
Note	151
L'autore	163

Prefazione

“Caro Steve” era il saluto standard. Si tratta di una forma stereotipata utilizzata nelle innumerevoli email indirizzate a Steve Jobs, il rimpianto cofondatore e leader di lungo corso di Apple. Un saluto insolito, considerato il fatto che pochi americani dell’era di Internet iniziano i loro messaggi con “Caro...” e che i mittenti, quasi sempre sconosciuti, si trovavano a loro agio nel rivolgersi a un manager di livello così elevato in modo tanto familiare: Steve. Spesso le lettere servivano a chiedere un nuovo apparecchio per rimpiazzare quello che si era rotto, a fare conversazione su argomenti che avrebbero potuto interessare Steve, oppure i mittenti speravano di indovinare quello su cui stava lavorando nei suoi laboratori. Come avrebbe detto Steve, non dire faceva parte della magia, ma lui comunque dava alcuni indizi; ecco perché per molti resistere alla tentazione di scrivergli era così difficile.

Di solito le lettere arrivavano da fan di Steve o

da clienti di Apple arrabbiati, che a un certo punto dell'email ammettevano di essere anche loro suoi ammiratori. Altri argomenti che emergono dal contenuto delle lettere riguardano lo scetticismo sul fatto che fosse lui a leggere i messaggi, e dubbi ancora più forti vi sono sul fatto che rispondesse personalmente ad alcune domande poste dai ragazzi. (Un altro uomo che riceve un sacco di email dagli ammiratori, Babbo Natale, ha una percentuale maschi/femmine più bilanciata, mentre i fan di Steve erano invariabilmente maschi). Steve ha risposto molte più volte di quanto i fan si sarebbero aspettati. Di solito le sue risposte erano succinte: "Sì", "No", "Credo di sì", ma queste brevi affermazioni, negazioni o alzate di spalle testuali erano sufficienti per rendere speciale la giornata dei destinatari. Per alcuni aprire la inbox e trovare un messaggio proveniente dall'account di Steve Jobs era un momento molto emozionante; una volta riacquistata la compostezza, il fortunato destinatario spesso cliccava su "Inoltre" e rendeva noto alle masse di essere uno degli eletti.

Poi arrivava il difficile compito di decidere se la corrispondenza doveva essere resa pubblica. Il blog *Mac Rumors* è diventato una prima scelta perché il sito e il forum sono popolari tra i fan di Apple, ed è

facile inviare un'informazione confidenziale ai redattori, che sono prontamente disponibili a garantire l'anonimato. Per qualche motivo, gli interlocutori occasionali di Steve di solito facevano circolare i messaggi a condizione di rimanere anonimi. Se lo scopo era mantenere un contatto con il manager, avrebbero dovuto pensare che anche lui aveva una copia di ciò che aveva scritto e probabilmente aveva accesso alla funzione “cerca” per rintracciare l'identità dell'informatore. Nella foga di seguire ciò che diceva Steve, spesso la razionalità usciva dalla finestra.

Apple è una società con molti ammiratori. Gli Apple Store sono come templi, dove le persone entrano a frotte come in una specie di Mecca. Alcuni ricercatori in neurologia, intervistati dalla BBC, hanno affermato che usando la risonanza magnetica si può vedere come i fanatici di Apple reagiscano ai suoi prodotti come i credenti alle loro divinità. Le persone che usano i computer Mac sono condizionate a definire se stesse “quelli del Mac”. Un telefono cellulare è solo un telefono, a meno che non sia un iPhone. (Lo slogan di Apple nel 2011 era: “Se non hai un iPhone, beh, non hai un iPhone”.) L'iPad, il primo tablet computer ampiamente diffuso, è con-

siderato “magico”. Steve Jobs ha affermato di essere stato lui a definirlo così.

Il desiderio di essere scelti da Steve in quello che sicuramente era un flusso di centinaia, forse migliaia di messaggi quotidiani era così forte che alcune pubblicazioni hanno scritto articoli che avevano la pretesa di fornire suggerimenti per ottenere una risposta. *Business Insider* ha pubblicato una presentazione sotto forma di slide su questo argomento, sebbene l'autore non abbia mai ricevuto una risposta al suo messaggio di prova. Un sito satirico simile a *The Onion* (un sito web che raccoglie informazioni su scala nazionale e locale negli USA, *n.d.t.*), *Scoopertino* (un gioco di parole che ricorda Cupertino, la sede di Apple), interamente dedicato a battute – ma non alle prese in giro – sul mondo Apple ha titolato: “WikiLeaks rilascia 140.000 email provenienti da Steve Jobs”. Ironicamente, un dipendente di Apple era citato – con un riferimento a Steve Jobs – nei messaggi provenienti dall'ambasciata USA in Cina diffusi da WikiLeaks nel 2011. I messaggi autentici provenienti dall'ufficio di Steve Jobs erano molto più difficili da trovare.

Altri siti web oltre a *Mac Rumors* hanno rivelato dei veri scoop sulle note di Steve. *Appleinsider* ha scritto pezzi molto seri basati sui “sì” e sui “no” delle

email di Steve. *Cult of Mac*, un sito dal nome appropriato che sguazza nel mare delle reliquie legate ad Apple, ci ha messo del suo. Anche un altro blog, *got5Mac*, è riuscito a ottenere alcune note esclusive. In più, diversi esponenti dei media generalisti, compresi *Fortune*, *Gizmodo* e *Wired*, hanno lottato per ottenere per primi alcune email da Steve. Esiste persino un blog dedicato – come questo libro – alle email di Steve Jobs: giustamente si chiama *Emails from Steve Jobs*, e anch'esso ha battuto altri siti web nella pubblicazione di una manciata di questi messaggi.

Anche io ne ho ricevuti un po'. Alcune email, all'epoca, non sembravano importanti o non potevano essere confermate in modo esaustivo e indipendente, e quindi non ne ho dato notizia. Questo libro contiene email di Steve Jobs che non sono mai state pubblicate, alcune tratte dai miei archivi e altre che sono venute alla luce dopo mesi di ricerche. Uno dei messaggi che ho ricevuto include l'unica affermazione registrata che Apple ha fatto riguardo a una notizia ampiamente riportata e apparentemente falsa, ovvero che la società avrebbe partecipato a una congiura per boicottare lo show di Fox News, *Glenn Beck*.

I redattori dei blog che ho citato affermano di aver

compiuto grandi sforzi per verificare l'autenticità di queste email. Molti chiedono al mittente di poter vedere le intestazioni del messaggio, che contengono la traccia digitale che attesta il viaggio dell'email. Un analista informatico può paragonare queste intestazioni ad altre appartenenti a email di provenienza certa da Steve Jobs, sebbene chiunque conosca Google possa facilmente recuperare i medesimi dati e operare la sua contraffazione di conseguenza. Un'altra strategia adottata da Brian X. Chen, che scrive per *Wired*, consiste nel chiedere le credenziali di accesso all'account email, in modo da poter vedere lo scambio di posta di prima mano nel suo habitat naturale. Questo è molto più difficile da contraffare, anche se non impossibile.

In realtà non esiste una prova inconfutabile che consenta di validare queste email. Per quanto riguarda molti degli scambi citati in questo libro, ho controllato con coloro che ne riferiscono e con i supposti destinatari delle email di Steve. I messaggi dubbi sono stati omessi. Per il resto, come con Babbo Natale o la magia, qualche volta ci si deve limitare a credere.