



Apple: dal Paradiso all'Inferno e ritorno? *L'I-Phone "spione": ma Jobs, che vi costava dirlo?*

Fonte: Comunicazione e gestione di crisi, blog di Patrik Tranku

Premetto di essere un evangelista. Utilizzo ininterrottamente prodotti Apple dal 1987 data del mio primo Macintosh in bianco e nero. La casa di Cupertino è da mesi oggetto di una più che lusinghiera accoglienza mediatica a livello globale grazie al lancio e all'arrivo anche in Europa dell'iPhone 3G.

Ma ecco che da qualche giorno sono iniziati per l'azienda di Steve Jobs i problemi. In un'intervista concessa al Wall Street Journal il "visionario" di Cupertino ha dichiarato che Apple è "in grado di seguire ed intervenire a distanza sui software dei propri prodotti" (leggi iPhone, ndr Corriere di oggi, 6anotizia più letta sul sito alle ore 18.15) attraverso un "kill switch". Più che dichiarare di fatto conferma quanto scoperto da Jonathan Zdziarski, un hacker che ha individuato la presenza dell'applicazione negli iPhone e che ha logicamente postato (in maniera responsabile e civile) la notizia sul suo blog.

Immediata la reazione sia nella blogosfera sia sui mass media (dalla Cina alla Nuova Zelanda). Tutti (consumatori, sviluppatori, analisti) si interrogano sui motivi che hanno spinto Apple ad inserire l'applicazione nei propri dispositivi.

In Italia sono già chiaramente scese in campo Federconsumatori e Adusbef con un bel esposto al Garante della Privacy (che novità!), utilizzando nel loro comunicato stampa quelle parole e frasi ad effetto (grande fratello, spia, insaputa, schedatura) che servono a catturare l'attenzione dei media (ma non si possono tutelare i diritti dei cittadini o dei consumatori con toni di comunicazione più pacati?), dimostrando di capire ben poco di tecnologia ma molto di comunicazione.

Dal punto di vista della comunicazione Apple invece la frittata pare fatta e servita nonostante il tentativo di Steve Jobs di fornire rassicurazioni dichiarando nella famosa intervista che "ci auguriamo di non aver mai bisogno di tirare quella leva, ma sarebbe irresponsabile non avere una maniglia da tirare in caso di necessità" (ANSA). Sul sito di Apple (USA) non appare alcun comunicato stampa di chiarimento e nessuna dichiarazione pare sia stata rilasciata. Si tratta di una strategia corretta? Il tempo ce lo dirà.

Al momento mi sembrano servire a poco le rassicuranti spiegazioni presenti nella rete e che mirano a chiarire la vicenda (Apple avrà attivato la propria rete di blogger "evangelisti"?). Tali rassicurazioni servono a poco perchè come sempre, in una situazione di crisi, il problema non è la realtà dei fatti, ma la loro percezione.

Non entro nel merito delle scelte tecnologiche di Apple che possono anche essere legittime, né nelle giustificazioni offerte da Steve Jobs. Sottolineo tuttavia che se effettivamente Apple aveva la necessità di inserire un'applicazione di questo genere nell'iPhone forse avrebbe dovuto studiare una comunicazione preventiva nella fase di pre-lancio per informare i consumatori in maniera trasparente. Pensare che nessuno avrebbe scoperto l'applicazione e che una volta scoperta non sarebbe scoppiato un pandemonio sembra francamente ingenuo. Cosa faranno ora i milioni di consumatori che hanno acquistato l'iPhone? I media molleranno l'osso? Che impatto commerciale avrà la notizia? In pratica, quanto costerà ad Apple questa crisi? O si tratta solo di una tempesta in un bicchiere d'acqua?

Intanto il titolo Apple pare essere passato indenne dalla bufera: negli ultimi 5 giorni ha guadagnato l'8,8%.