

ماجرای جالب جابز و دانشجو

بسیاری از خبرنگاران تجربه تماس برقرار کردن با شرکت اپل برای کسب اطلاعات درباره یک خبر و دریافت نکردن هیچ پاسخی و کمکی را دارند...



بسیاری از خبرنگاران تجربه تماس برقرار کردن با شرکت اپل برای کسب اطلاعات درباره یک خبر و دریافت نکردن هیچ پاسخی و کمکی را دارند. آخرین ایمیل و پاسخی که میان یک کاربر ناراضی و مدیرعامل جنجالی شرکت اپل استیو جابز رد و بدل شده بود را به یاد دارید!

به گزارش خبرگزاری مهر، اکنون نوبت به یکی از دانشجویان رشته خبرنگاری دانشگاه لانگ آیلند رسیده که به نوعی جالب توجه چنین تجربه ای را کسب کرده است. یکی از استادان "چلسی ایزاک" از وی خواسته بود مقاله ای درباره پیاده سازی و اجرای برنامه ای ویژه آی-پد در دانشگاه آماده کند.

از این رو این دانشجو نیز برای دریافت اطلاعات کافی با دفتر ارتباطات رسانه ای اپل تماس برقرار کرد و هیچ پاسخی دریافت نکرد. وی نه برای یک بار بلکه 6 بار تلاش کرد با این دفتر تماس برقرار کند اما هیچ پاسخی به تلاشهای وی داده نشد. در نهایت زمانی که ضرب الاجل تحویل مقاله اش نزدیک شد او تصمیم گرفت به آدرس ایمیلی که ظاهراً به استیو جابز تعلق دارد ایمیل بزند تا شاید پاسخی برای سؤالهایش داشته باشد.

از این رو وی به آدرس ایمیلی که ظاهراً به جابز تعلق دارد نامه ای محترمانه نوشت:

"آقای جابز عزیز؛

به عنوان یک دانشجو اعتراف می کنم اپل با من به خوبی رفتار کرده است. آی-پادی که دارم در اصل مسیری است که بر روی آن روزهای زندگی ام را سپری می کنم و نرم افزار Cut Pro شما نیز باعث شد پروژه ویرایش ویدیویی ام را با نمره خوبی ارائه کنم. به واسطه تجربیات خوبی که از محصولات شرکت شما دارم به هیچ وجه انتظار نداشتم بخش رسانه ای این شرکت را نسبت به پاسخ به سؤالهایی که برای کسب امتیاز کافی در یکی از دروس روزنامه نگاریم بسیار حیاتی به شمار می رود تا این حد بی توجه ببینم."

وی سپس با توضیح موضوع سؤالاتی که درباره آی-پد بارها به صورت خلاصه اما کامل برای دفتر رسانه ای این شرکت مطرح کرده اما پاسخی برای آنها دریافت نکرده و بیان اینکه حداکثر تا فردا فرصت جمع آوری این اطلاعات را دارد، از جابز پرسیده است که چرا دفتر رسانه ای شرکتی که به واسطه ارتقاء کیفیت و شیوه های تحقیقات دانشگاهی و ایجاد ارتباطات موثرتر میان انجمنهای دانشجویی در بهبود محیطهای آکادمیک بسیار موثر بوده است باید نسبت به سؤالاتی که درباره یکی از محصولات این شرکت از سوی دانشجویی که در تلاش است نمره خوبی در دانشگاه به دست بیاورد تا این اندازه بی تفاوت باشد؟

وی در ادامه گفته است به دلیل تکراری بودن بهانه مشهور پاسخگو نبودن یک شرکت در برابر سؤالات دانشجویان امکان از دست دادن نمره مورد نیاز برای قبولی در واحد درسی اش وجود دارد.

"متأسفانه در جهان حرفه ای برای یک خبرنگار، نیافتن پاسخ مورد نظر در زمان تعیین شده نه تنها می تواند به قیمت از دست دادن امتیاز بلکه می تواند به بهای شغلش تمام شود. از توجه و زمانی که صرف کردید سپاسگزارم"

و اما در ادامه ایزاک برای ایمیل طولانی، 6 پاراگرافی و پر از جزئیات خود پاسخی جالب توجه از سوی جابز دریافت کرد:

"کمک به شما برای کسب نمره کلاسی خوب از اهداف شرکت ما نیست. متأسفم."

اما داستان اینجا پایان پیدا نمی کند. این دانشجو دوباره به ایمیل دریافتی اش پاسخ داد:

"از اینکه پاسخ دادید ممنونم. من هرگز نگفتم هدف شما باید کمک کردن به من باشد تا نمره خوبی بگیرم، من تنها مودبانه سؤال کردم چرا تیم روابط عمومی و رسانه ای شما پاسخی به ایمیلهایی من نمی دهند که این بی توجهی آنها می تواند منجر به از بین رفتن شانس کسب نمره خوب برای من شود. اما از من گذشته جایگاه ادب و نزاکت عمومی کجاست؟ کلاً اگر شما نامه ای از سوی یکی از کاربرها یا مشتری های خود دریافت کنید نباید پاسخی به آن بدهید؟ این چیزی است که همیشه به آن فکر می کنم. البته به گمانم این هم در میان اهداف شما جایی نداشته باشد. بله، شما رویکردی واقعا خلاقانه دارید."

و جابز باز هم پاسخی می دهد:

"نه! ما در حدود 300 میلیون کاربر داریم و نمی توانیم به درخواست تمامی آنها پاسخ دهیم مگر اینکه دچار مشکلی ویژه شده باشند. متأسفم."

و دانشجوی خبرنگاری دوباره و با سماجت بیشتر پاسخی جابز را اینگونه داد:

"شما قطعاً درست می گویند و من هم از ملاکها و شرایط کافی برای اینکه یکی از کاربران شما به حساب آمده و لیاقت دریافت پاسخی را داشته باشم، برخوردارم چون:

1- من هم یکی از آن 300 میلیون کاربر هستم.

2- من هم یک مشکل دارم: به پاسخهایی نیاز دارم که فقط روابط عمومی و دفتر ارتباطات رسانه ای اپل قادر به پاسخ دادن به آنها

است.

حالا آنها مي توانند در حق من لطف کرده و به سئوالهايم پاسخ دهند؟ لحن مودبانه و دوستانه من در تمامي 5 تا 10 ايميلي که براي شما فرستاده ام رعايت شده است. خواهش مي کنم! وقت من رو به پايان است! از کمک شما قدرداني مي کنم."

در نهايت پس از مدتي طولاني و کمي اميدوار کننده که ايزاک را به اين فکر انداخت که شايد در نهايت کارمندان دفتر ارتباطات رسانه اي اپل سئوالهاي او را ديده و مشغول پاسخ دادن به آنها هستند، ايميلي را با اين محتوي از سوي آدرس ايميل موسوم به استيو جابز دريافت کرد:

"لطفا دست از سر ما برداريد!"

با توجه به سوابقي که خبرنگاران مختلف در برقراري ارتباط با شرکت اپل کسب کرده اند و اطمینان از اینکه ايميلها از داخل شرکت اپل فرستاده شده اند، درباره شخص پاسخ دهنده به ايميلهاي ايزاک سه نظريه وجود دارد:

1- ايميل توسط شخص استيو جابز پاسخ داده شده است که قابل قبول ترين احتمال است.
2- ايميل توسط فردي که مسئول پاسخ دادن به ايميلهاي استيو جابز است فرستاده شده که در اين صورت وي در حال تخریب وجهه اپل است.

3- اينکه ايميلها توسط شخصي از داخل شرکت پاسخ داده شده که از مسئول پاسخ گويي به تمامي ايميلها است اما به هيچ وجه از پس اين کار بر نمي آيد.

بر اساس گزارش گاردین، هر کدام از اين احتمالات هم که درست باشند، اپل بايد هرچه سريعتر مانع از فعاليت اين فرد و پاسخ دادن وي به سئوالات کاربران اپل شود زيرا اين پاسخها به هيچ وجه مناسب نيستند. در عين حال شايد اين رويداد روابط عمومي اپل به فکر استخدام افراد بيشتري بياندازد تا سريعتر از وقوع چنين رويدادهايي جلوگیری کند.