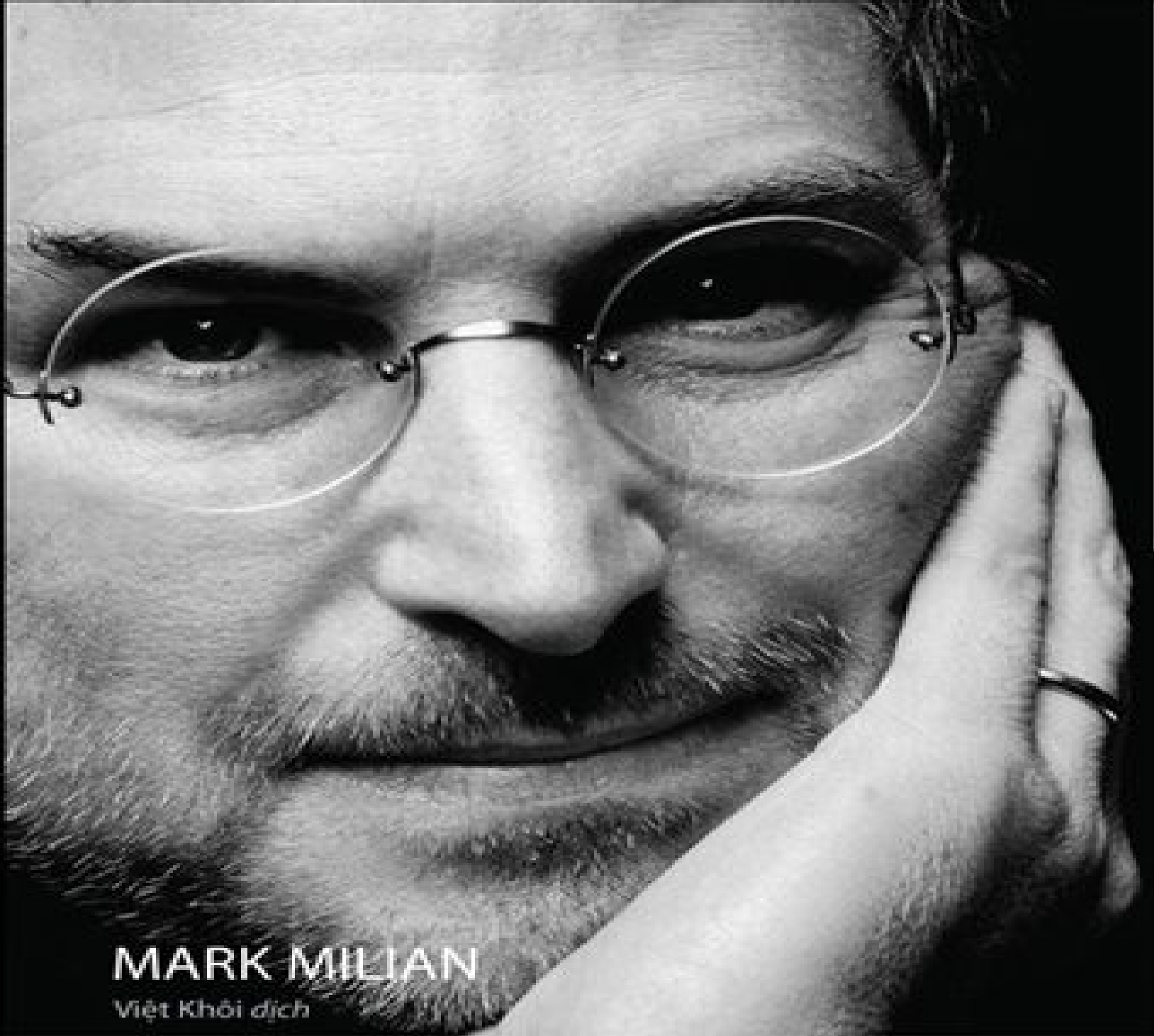




MARK MILIAN

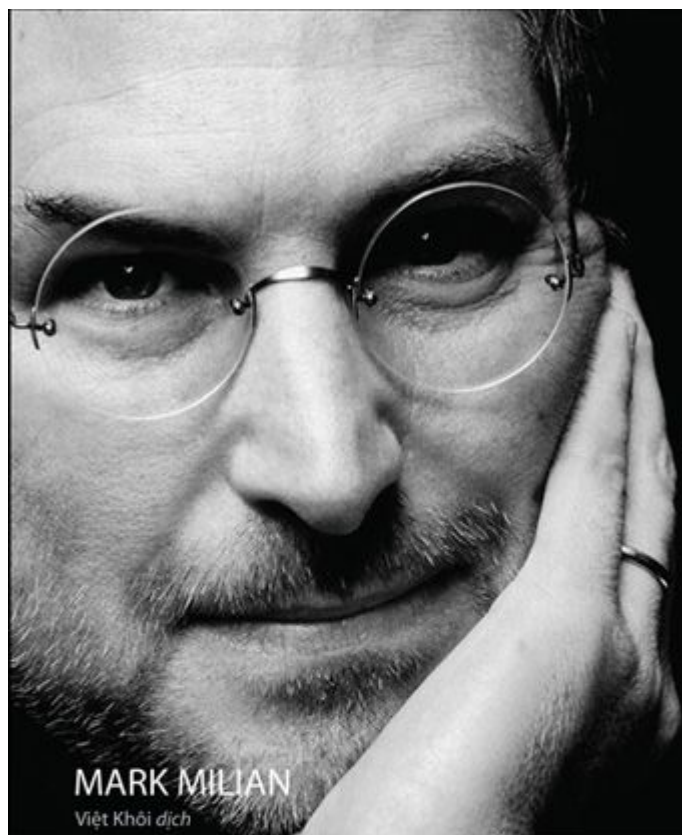
Viết Khởi dịch

Thư gửi Steve Jobs

✪ *Khám phá những bức thư điện tử
trong Inbox của Steve Jobs*



NHÀ XUẤT BẢN TRÍ THỨC



MARK MILIAN

Việt Khê dịch

Thư gửi Steve Jobs

• Khám phá những bức thư điện tử
trong Inbox của Steve Jobs



TRƯỜNG ĐẠI HỌC

TRÍ THỨC

LETTERS TO STEVE: Inside The E-Mail Inbox of Apple's Steve Jobs

Copyright © 2012, by Mark Milian

This edition published by arrangement with Mark Milian through
BIG APPLE AGENCY, INC., LABUAN, MALAYSIA.

Vietnamese edition copyright © 2012 Phuong Nam Book Company
Limited

All Rights Reserved.

Xuất bản theo hợp đồng chuyển nhượng bản quyền giữa Mark
Milian và Công ty TNHH Sách Phương Nam thông qua BIG APPLE
AGENCY, INC., LABUAN, MALAYSIA.

Bản quyền tiếng Việt © Công ty TNHH Sách Phương Nam, 2012.

Mọi sao chép, trích dẫn phải có sự đồng ý bằng văn bản của Công ty
TNHH Sách Phương Nam.



Lời dẫn



Steve Jobs cứ như một con người không có thật đối với tôi. Dĩ nhiên, nhà đồng sáng lập và tổng giám đốc điều hành của Apple là gương mặt quen thuộc nhất và cái tên nổi bật nhất trong ngành công nghệ, lĩnh vực mà tôi đã đưa tin suốt bảy năm qua. Thế nhưng lúc nào ông cũng ở “ngoài vùng phủ sóng,” hầu như chẳng bao giờ muốn tham dự bất kỳ một cuộc phỏng vấn chính thức nào với các phóng viên hoặc tham dự các hội nghị mà những doanh nhân khác thường có mặt.

Ngay cả trong đời sống, và có lẽ còn rõ nét hơn nữa trong cái chết, Steve luôn là một nhân vật huyền bí. Nhiều người trong ngành công nghệ này khi nhắc đến ông đều dùng tên riêng một cách thân mật, và ngày nay người ta vẫn có thói quen đó - chỉ gọi tên riêng của ông, mặc dù chưa bao giờ gặp con người này. Các nhà kinh doanh Internet trẻ tuổi nối đuôi nhau đi theo cách của Steve, mặc dù nhiều người trong số họ chưa bao giờ được gặp trực tiếp danh nhân này. Những người ủng hộ ông thì tán tụng, còn đối thủ thì công kích ông trong những cuộc trò chuyện công khai hoặc riêng tư. Apple đã phát triển thành một công ty hùng mạnh trên thế giới, nhưng ít có công ty nào lại được định hình và chi phối bởi một thủ lĩnh đơn thương độc mã như vậy.

Điều bí ẩn này chính là động lực khiến mọi người tìm mọi cách liên lạc với ông, và người ta đã nghĩ đến hộp thư của ông. Nếu nỗ lực tìm kiếm trên web, ta có thể tìm thấy địa chỉ email và số điện thoại của một số người, nhưng thông tin của Steve thì luôn được lưu hành rộng rãi vì ông là một người nổi tiếng và, đáng ngạc nhiên hơn nữa, đôi khi ông quả thật có viết thư trả lời. Nói một cách khác, chính ông là người đã khơi mào câu chuyện.

Sau khi chứng kiến hiện tượng này và đọc cả báo cáo về nó, tôi đã quyết định gửi một bức thư điện tử đến địa chỉ sjobs@apple.com. Bởi vì bộ sậu của ông Steve chưa bao giờ cho phép tôi phỏng vấn ông trực tiếp nên tôi xem đây như một cách đi vòng, nhưng rốt cuộc cũng không hiệu quả.

Là phóng viên cho báo *Los Angeles Times* và sau đó là CNN, tôi đã phỏng vấn hàng trăm nhà kinh doanh, các nhân vật nổi tiếng và các nhà lãnh đạo về văn hóa, nhưng chưa bao giờ phỏng vấn được Steve Jobs. Cơ hội lớn nhất của tôi là lần đứng trong nhóm phóng viên để trích lời Steve sau một cuộc họp báo tổ chức tại văn phòng của Apple tại Cupertino, California nhằm công bố một chuỗi sản phẩm laptop mới.

Cũng như vài chục nhà báo năng nổ khác, tôi đã từng nhiều lần chứng kiến Steve trình diễn trong các sự kiện quan trọng của Apple. Những sự kiện với iPad, iPod, iPhone và iCloud. Có lẽ dịp đáng thất vọng nhất mà tôi chứng kiến là khi Steve Jobs đi nghỉ phép để trị bệnh, và người thay thế ông trên sân khấu là Phil Schiller - nhân vật đứng đầu về marketing của Apple. Lần đó Apple giới thiệu máy iPhone 3GS vào mùa hè 2009. Còn lần mà cử tọa tung hô nhiệt liệt nhất có lẽ là sự kiện công nghệ diễn ra hai năm sau đó cũng tại chính

sân khấ u cũ, vào dịp Steve công bố phầ n mề m mới sau khi đi trị bệnh trở về và vẫn còn hồ c hác.

Tôi sẽ không ngạc nhiên nếu người ta vỗ tay nhiệt liệt ở Đài Loan trong trường hợp Steve đề n để nói chuyện về những sản phẩm mà ông yêu mế n. Tôi biế t Apple có nhiề u người hâm mộ tại Việt Nam, và tôi muố n cảm ơn những độc giả đang đọc cuố n sách này. Mặc dù số ng cách trụ sở của Steve đề n mười ngàn dặm, bạn đọc tại Việt Nam vẫn sẽ tìm được những bài học đầ y giá trị về sự thông minh và bệ n bỉ qua các trang sách, từ những lá thư Steve gửi cho những người hâm mộ.

Tôi số ng cách ba mươi lăm dặm về phía bắ c Palo Alto, California, nơi Steve số ng cùng gia đình, và cũng là nơi hàng trăm người đã tụ tập để tưởng niệm sau khi ông qua đời. Lúc sinh thời của Steve, tôi nghe nói ông thường đi loanh quanh trên đường phố Silicon Valley, nơi tôi đã từng lui tới gặp gỡ các nguồ n tin. Tôi nghe nói ông thường đề n San Francisco, nơi tôi số ng, để ăn tại các quán Á n Độ và các quán pizza mà tôi lui tới. Nhưng chúng tôi chưa bao giờ gặp nhau trên đường đời. Lúc nào ông cũng là một diễn giả trên sân khấ u, còn tôi thì ngồ i trong số khán giả.

Danh tiế ng của Steve đã trỗi dậy như cô n trong những năm tôi đưa tin về công nghệ, trong những năm cuố i đời đầ y á n tượng của ông - quãng thời gian mà ông gắ y dựng lại Apple và đưa công ty này lao vút lên bầ u trời. Khi ngôi sao chiế u mệnh của ông vụt tắ t vào ngày 5/10/2011, ngày mà ông từ giã cõi đời sau những năm dài chiế n đầ u với bệnh ung thư, tôi đang hoàn tắ t cuố n sách này. Từ dữ liệu công việc của tôi, tôi đã hiểu được rấ t nhiề u điề u về cuộc

đời và sự nghiệp của Steve, những thất bại và vô số thành công của ông, những triết lý và niềm tin của ông.

Steve Jobs thường không phải là một người hiền hòa, mà là một người hành xử đúng đắn. Ông tranh đấu, thuyết phục và gào thét để đạt được mục đích, và sản phẩm của ông đã nhiều lần làm thay đổi thế giới. Những cuộc phỏng vấn với đồng nghiệp của Steve không cho ta thấy rõ lắm tất cả những điều này. Tôi cũng không tin rằng một cuộc phỏng vấn với chính Steve lại có thể giúp tôi hiểu hết những điều tôi hiểu được sau khi phân tích hơn một trăm bức email của ông.

Những bức thư này là những mảnh nhỏ của một trò chơi ráp hình, mà tất cả đều được khắc họa khéo léo bởi một người bị ám ảnh bởi sự tỉ mỉ. Một số bức thư rõ ràng có dụng ý quảng bá sản phẩm của Apple, một số nhằm góp phần lan truyền tin đồn và đánh lạc hướng đối thủ cạnh tranh. Có những mảnh thông tin thuộc về cuộc đời riêng của Steve mà có lẽ ông chẳng bao giờ muốn hé lộ, hoặc, ở độ tuổi chín chắn của ông, ông thật sự chẳng mấy quan tâm người ta sẽ làm gì. Tôi hy vọng tất cả những mảnh thông tin này, khi ráp lại với nhau, sẽ giúp ta hiểu rõ hơn về một sản phẩm của Steve Jobs đã bị dừng quá sớm: chính con người thật của ông.

Mark Milian

FORWARD:



“Steve kính mến” là cách chào hỏi quen thuộc trong các bức thư ấy. Vô số email đã được mở đầu như thế khi gửi đến cho Steve Jobs, nhà sáng lập đã quá cố kiêm nhà lãnh đạo lâu năm của tập đoàn Apple. Lời chào quả có phần khác thường bởi trong thời đại Internet ít có người Mỹ nào bắt đầu email bằng từ “kính mến”, và những người viết, hầu như xa lạ, lại cảm thấy tự nhiên khi gọi nhà lãnh đạo đầy quyền lực này bằng cách gọi tên thân mật như vậy: Steve. Thường thì các bức thư này được gửi đến nhằm hỏi xin một món đồ mới thay cho món cũ đã hư hỏng, để tán gẫu về những chủ đề mà Steve có lẽ quan tâm, hoặc hy vọng khám phá được ông đang chế tạo thứ gì. Steve thường nói rằng sự bí mật góp phần tạo nên điều kỳ diệu, nhưng ông cũng thường bật mí chút đỉnh mạnh mẽ. Đó là lý do khiến nhiều người khó cưỡng lại được nỗi cảm động viết email cho ông.

Những bức thư ấy thường được gửi từ những người hâm mộ Steve hoặc từ những khách hàng cuồng nhiệt của Apple, những người chẳng ngại thú nhận trong thư rằng họ cũng hâm mộ ông. Trong các thư này những người viết thường hoài nghi không biết Steve có thật sự đọc email hay không, hoặc thậm chí họ còn hoài nghi ghê gớm hơn nữa về việc liệu ông có đích thân hỏi đáp một kẻ vu vơ nào đó hay

không. (Một nhân vật khác thường nhận được rất nhiều thư hâm mộ - Ông già Noel, là người có tỉ lệ người hâm mộ nam và nữ khá cân bằng, nhưng đối với Steve thì những người hâm mộ ông lúc nào cũng là nam giới.) Điều khá bất ngờ đối với những người hâm mộ là Steve thường phúc đáp họ. Thư hồi đáp của ông đặc trưng ở chỗ thường cô đọng: “Vâng,” “Không,” “Tôi cũng nghĩ vậy.” Nhưng sự xác nhận, từ chối hoặc hoài nghi một cách gọn gàng đó cũng đủ để người nhận thư thỏa lòng. Đối với một số người, giây phút mở hộp thư và nhận được thư từ Steve Jobs quả là một khoảnh khắc xúc động. Một khi đã trăn trối, người nhận thư đầy may mắn ấy thường bấm nút “chuyển tiếp” để báo cho hàng loạt người biết câu chuyện may mắn của mình.

Tiếp theo, người nhận thư phải đắn đo để quyết định có công bố bức thư hay không. Lựa chọn hàng đầu của họ là đăng tải trên trang blog *Mac Rumors (Tin đồn Mac)* bởi vì trang này và diễn đàn tại đó thuộc hàng nổi tiếng trong giới hâm mộ Apple.

Apple là một công ty được nhiều người ngưỡng mộ. Các cửa hiệu Apple giống như các thánh đường nơi người tiêu dùng tụ tập đông đảo như thánh địa. Trong một cuộc phỏng vấn của BBC, các nhà nghiên cứu sử dụng máy quét sóng não MRI đã thấy thái độ của những người hâm mộ Apple đối với sản phẩm của hãng này chẳng khác gì những tín đồ tôn giáo tôn sùng thần thánh của họ. Những người dùng máy tính Mac đã tự gọi họ là “dân Mac.” Một chiếc điện thoại di động thì cũng chỉ là điện thoại di động không hơn không kém, trừ phi là một chiếc iPhone. (Khẩu hiệu tiếp thị của Apple năm 2011 là “Nếu bạn không có một chiếc iPhone thì bạn sẽ không có iPhone.”) iPad, chiếc máy tính bảng chính thống đầu tiên, đã

được xem như một vật “thần kỳ.” Steve Jobs nói rằng ông đã nghĩ ra từ ngữ đó. Trong hã`ng hà sa số` các bức thư mỗi ngày, người gửi thư nào cũng khát khao muố`n được Steve để mắ`t đế`n, đế`n nổi một số` tạp chí đã từng đăng những bài báo mách nước những thủ thuật để được hồ`i đáp. Tờ *Business Insider* (Nhà kinh doanh trong cuộc) còn đăng bài hướng dẫn dưới dạng slideshow về` đề` tài này, mặc dù tác giả chẳng hề` nhận được một hồ`i đáp nào khi gửi thư thí nghiệm. Nhại theo tạp chí trào phúng *Onion* , một trang web hài hước khác chuyên đăng tin bịa về` Apple mang tên *Scoopertino* (nhại theo địa danh nơi Apple đóng đô - Cupertino, thuộc California) đã từng bịa tít lớn giật gân “WikiLeak công bố` 140.000 email của Steve Jobs.” Thực tế` thì trong các bức điện gửi về` từ sứ quán Mỹ tại Trung Quố`c được WikiLeak công bố` trong năm 2011, người ta chỉ thấ`y trích dẫn lời nhân viên của Apple hoặc nhắ`c đế`n Steve Jobs chứ khó mà tìm thấ`y thông điệp nào gửi thẳng từ văn phòng của Steve Jobs.

Tuy nhiên, ngoài *Mac Rumors* (Tin đồn Mac), một số` trang web khác đã từng đăng tải những bức thư thật của Steve. Trang *AppleInsider* (Người trong Apple) đã từng viế`t bài về` những từ nhất gùng “vâng” hoặc “không” trong email của Steve. Trang *Cult of Mac* (Giáo phái Mac) , một trang web có cái tên khéo đặt giữa một đại dương các trang web tôn thờ Apple, cũng đã từng đăng bài về` đề` tài này. Một trang blog khác, *9to5Mac* , cũng từng xoay sở có được email độc quyề`n. Ngoài ra, các tạp chí chính thố`ng, bao gồ`m *Fortune* , *Gizmodo* và *Wired* , cũng đã từng cô` moi cho được email từ Steve. Thậm chí có một trang blog còn tập trung vào đề` tài những bức email của Steve, hệt như cuố`n sách này. Trang này mang tên *Những bức email của Steve Jobs* (*Emails from Steve Jobs*) và đã từng qua mặt các trang web khác để` đăng một số` email của ông.

Tôi cũng đã từng nhận được vài bức email của Steve. Một số email dường như không đáng để đăng hoặc không thể xác nhận một cách triệt để và độc lập cho nên tôi không đề cập đến. Cuốn sách này nêu những bức email của Steve Jobs chưa từng được đăng tải, một số nằm trong thư viện lưu trữ của tôi và một số được tìm ra sau nhiều tháng nghiên cứu. Trong các bức thư mà tôi có được, có cả bức thông điệp duy nhất từ Apple nói về sự kiện gây xôn xao và dường như bị gán ghép một cách sai lệch về việc Apple tham gia một âm mưu tẩy chay chương trình Glenn Beck của kênh truyền hình Fox News.

Các biên tập viên của các trang blog nêu trên cho biết họ đã dày công kiểm chứng tính xác thực của các email này. Họ dẫn chứng phần tiêu đề kỹ thuật của email có chứa thông số điện tử cho biết bức thư xuất phát từ đâu. Một chuyên gia phân tích tin học có thể so sánh các tiêu đề này với các bức email đã được biết rõ do Steve Jobs gửi đi, mặc dù thật ra ai biết sử dụng Google đều có thể dễ dàng lấy được thông số này và ngụy tạo. Brian X. Chen, cộng tác viên của tờ *Wired*, đã áp dụng một kỹ thuật là yêu cầu nguồn tin cho biết thông số kỹ thuật của trang mục thư điện tử và đăng nhập vào để xem thông tin ở dạng nguyên gốc tự nhiên. Đối với cách này sẽ khó ngụy tạo hơn, nhưng cũng không phải là bất khả.

Trong thực tế, không có cách nào hoàn toàn chắc chắn để kiểm chứng các email này. Đối với nhiều bức được trích dẫn trong sách này, tôi đã kiểm chứng với các phóng viên và những người được cho rằng đã nhận email từ Steve. Các bức đáng ngờ đều bị loại. Còn lại thì đôi khi ta đành phải tin, cũng giống như đối với ông già Noel hoặc những phép lạ.

CHƯƠNG 1

QUAY TRỞ LẠI

TRÁI VỚI NHỮNG GÌ Steve Jobs nói về iPad, thiết bị này quả thật chẳng có gì thần kỳ. Nó là một chiếc máy tính, làm bằng nhôm, thủy tinh và silicon, có màn hình cảm ứng. Máy tính bảng đã từng xuất hiện cách đây một thập niên, và rồi sau khi iPad ra đời, tập đoàn Samsung, Sony và vô số các nhà sản xuất khác đã nhanh chóng nhại theo thiết bị rất thân thiện này của Apple. Tuy nhiên, công thức thần kỳ mà họ chưa thể tái tạo được chính là bản thân Steve. Các công ty kia đều thiếu một nhà lãnh đạo nổi danh kèm với một đám đông hâm mộ.

Steve là người có gu thẩm mỹ tinh tế, kỹ năng thương thuyết nhạy bén và đạo đức nghề nghiệp vững chãi. Từ lâu trước khi từ chức CEO, Steve đã nâng đỡ một loạt các nhà lãnh đạo đầy nhiệt huyết và hứa hẹn như Tim Cook, Eddy Cue, Scott Forstall và Jonathan Ive, cũng như vun đắp cho nhiều người khác có những lợi thế tương tự. Nhưng vẫn chưa có một ai tỏ ra là nhân tố hoàn hảo, nhân vật Steve Jobs của tương lai. Đây sẽ là thách thức quan trọng nhất của Apple trong thời kỳ “hậu Steve,” nhưng trước khi một ai đó đăng quang, người ấy phải thấu hiểu điều gì đã làm Steve đăng quang.

Chuyện đời của Steve là một câu chuyện dài dòng và phức tạp. Cha đẻ của ông là một người Syria nhập cư tên Abdulfattah Jandali. Mẹ

của Steve, Joanne Schieble, đã có thai trước khi hai người cưới nhau, và bà đã đem cho Steve làm con nuôi. Steve được nhận làm con nuôi của đôi vợ chồng Paul và Clara Jobs, một cặp vợ chồng sống tại vùng đất mới Thung lũng Silicon thuộc bang California. Thoạt đầu mẹ đẻ của Steve cho rằng họ không đủ tiêu chuẩn để nhận nuôi dạy Steve vì họ chưa tốt nghiệp đại học. Và vợ chồng nhà Jobs đã hứa rằng Steve lớn lên sẽ được ăn học đến nơi đến chốn. Sau này Steve đã theo học tại Đại học Reed ở Portland, bang Oregon được một học kỳ rồi bỏ vì ông nói rằng không muốn phung phí tiền của bố mẹ, mặc dù ông cũng có vấn đề với nhà trường.

Suốt mấy tháng sau đó, trong giai đoạn thỉnh thoảng tham dự các môn học không ghi danh, Steve đã tham dự một khóa học về thư pháp - một bộ môn mà ông cho biết đã đóng góp đặc lực vào việc phát triển giao diện đồ họa. Ngoài 20 tuổi Steve đã có một đứa con gái mà thời gian đầu ông không nhận mình là cha. Về sau Steve đã ăn năn về việc này. Năm 1983, Apple đã tung ra một chiếc máy tính tên Apple Lisa. Những người trong công ty am hiểu đôi chút về đời tư của Steve Jobs đều biết ngay đâu là nguồn cảm hứng để Steve chọn cái tên này.

Nhưng sẽ còn những điều mà chúng ta rất khó hiểu như vì sao ông lại có một số cách hành xử nào đó, hoặc vì sao ông lại ăn vận một cách hết sức đơn điệu như vậy, hoặc vì sao ông cứ liên tục tạo ra cơn sốt. Trong bộ trang phục văn phòng đặc trưng của mình - áo cổ rùa màu đen, quần jean xanh và giày đế mềm - Steve đã độc chiếm thị trường để tung ra hết thành công này đến thành công khác. Nhiều người đã chẳng còn ngạc nhiên nữa khi Apple vượt qua Exxon Mobil Corporation vào năm 2011 để trở thành công ty có giá

trị cao nhất thế giới về mặt vốn hóa thị trường. Thật không tệ đối với một doanh nghiệp mà, theo lời Steve, chỉ còn 90 ngày nữa thì phá sản vào cuối thập niên 1990 trước khi Steve quay trở lại - chính công ty mà ông đã đồng sáng lập cùng với Steve Wozniak. Anh chàng Steve kia đã vấp bóng trong cuộc chơi nhiều năm qua. Trong câu chuyện của Apple, Steve Jobs là người hùng chính diện và được ví như huyền thoại Johnny Appleseed - một danh nhân nước Mỹ đã góp phần truyền bá giống táo và những tư tưởng thần học.

Thật ra mà nói, Mike Markkula, người đi đầu hành ở vị trí số hai tại Apple, mới chính là người được mệnh danh Johnny Appleseed bởi vai trò lập trình phần mềm. Nhưng trong một cuộc phỏng vấn năm 1997 với *New York Times* về việc tách khỏi Apple, Steve đã nói rằng ông “cảm thấy bị Mike phản bội”, bị loại bỏ và quên lãng. Đó là lý do vì sao giờ đây Mike hiếm khi được đề cập đến khi người ta nhắc đến huyền thoại về cuộc tạo dựng Apple.

Máy tính Macintosh ra đời năm 1984 với một đoạn phim quảng cáo rầm rộ có cảnh một phụ nữ phóng chiếc búa vào một cái màn hình khổng lồ, và một năm sau đó Steve Jobs bị buộc phải rời khỏi công ty mà chính ông đã tạo dựng trong gara của bố mẹ mình vào năm 1976. Nhiều nhân viên không thích Steve và than phiền rằng ông là một ông chủ cực kỳ hà khắc; hội đồng quản trị lại quan ngại rằng Steve không đủ năng lực để đi đầu hành trong một công ty có tầm vóc; và John Sculley, vị chủ tịch của PepsiCo, người mà Steve đã tuyển mộ làm CEO của Apple, đã đánh bại nhà sáng lập trong cuộc đua tị hại để giành quyền lực. Mike đã đứng về phe vị CEO này, và đó là nguồn gốc của câu chuyện về sự phản bội. Và John đã bị xem

như thuộc nhóm kẻ xấu, còn Mike, cũng là người đồng sáng lập Apple, thì bị vùi dập.

“Điều hủy hoại Apple chính là các giá trị,” Steve Jobs đã nói trong một cuộc phỏng vấn năm 1995 với Chương trình Vinh danh của Computerworld. “John Sculley đã hủy hoại Apple bằng cách áp đặt một chuỗi giá trị vào thượng tầng của Apple vốn đã bằng hoại và mua chuộc những con người hàng đầu tại đó, loại bỏ những ai không thể mua chuộc, rước vào những kẻ bằng hoại hơn và trả lương cho họ tổng cộng đến hàng chục triệu đôla và quan tâm đến vinh quang và của cải riêng tư hơn nên tặng ban đầu của Apple - là chế tạo những chiếc máy tính tuyệt hảo cho mọi người sử dụng.” Cuộc chạm trán tồi tệ tại Apple là cần thiết vì nếu không bị buộc phải trở thành kẻ vấp vưởng và phải gây dựng lại từ hai bàn tay trắng thì Steve Jobs đã không bao giờ có thể trở thành một nhà lãnh đạo và kinh doanh hiệu quả đến thế. Ông đã thú nhận như thế trong bài diễn văn tại lễ phát bằng tốt nghiệp ở Đại học Stanford năm 2005: “Lúc ấy tôi không nhận thức được điều đó, nhưng quả thật việc bị sa thải khỏi Apple hóa ra lại là điều tuyệt vời nhất trong đời tôi. Gánh nặng của sự thành công được thay thế bằng sự nhẹ nhõm của một kẻ tái khởi nghiệp, không còn quá đoan chắc vào mọi thứ. Điều đó đã khiến tôi được giải thoát để bước vào một trong những giai đoạn sáng tạo nhất trong đời.”

Đoạn đời này đã được đặt tên là “màn hai,” phỏng theo cách Shakespeare chia vở kịch cuộc đời ra thành từng màn dài hàng thập kỷ. Tán đồng ý tưởng này, Steve đã kể với Stephen Wolfram, nhà khoa học về máy tính kiêm một tay lão luyện về toán học, về những gì ông “muốn thực hiện trong những năm ba mươi tuổi.” Màn

hai bắ t đầ u bắ ng việc bán 70 triệu đô la cổ phiế u của Apple để thành lập NeXT Computer vào năm 1985, một công ty chuyên thiế t kế phầ n cứng máy tính cao cấ p cho các trường học. Khi Steve giới thiệ u NeXT và phầ n mề m truyề n thông chuyên dụng của máy này với khách hàng, đượ c một bức email mẫu với nội dung: “Kính gởi Steve” sẽ xuấ t hiện trong hệ thố ng dữ liệu khách hàng. Mỗi khách hàng của máy tính NeXT, vớ n không nhiề u, đầ u nhận đượ c một bức email của Steve Jobs. Tim Berners-Lee, người phát triển hạ tâ ng cho World Wide Web sử dụng NeXT, vẫn còn nhớ rõ thông điệp ấy. Tim viế t, “Máy NeXT thật tuyệt vời. Một việc lớn lao mà Steve Jobs đã làm cho đời là kiên trì làm cho máy tính trở nên dễ sử dụng chứ không khiế n con người phải nổi điên lên!”

Trong thời gian điề u hành NeXT, Steve đã bỏ ra 5 triệu đô la để mua lại bộ phận sản xuấ t hoạt hình bắ ng máy tính của Lucasfilm Limited mang tên Pixar vào năm 1986 từ George Lucas, cha đẻ của *Star Wars (Cuộc chiến tranh giữa các vì sao)* . Steve đã đầ u tư thêm khoảng 50 triệu đô la bắ ng tiề n riêng của mình vào doanh nghiệp này, và biế n công ty này thành Pixar Animation Studios, ban đầ u bán các công cụ để sản xuấ t video và sau đó cho ra đời một số phim gia đình thành công nhấ t trong mấ y thập kỷ qua, trong đó có *Toy Story (Câu chuyện đồ chơi)* , *Finding Nemo (Đi tìm Nemo)* và *Wall-E* . Công ty Walt Disney đã mua lại Pixar năm 2006 với trị giá cổ phiế u 7,4 tỉ đô la và ngay lập tức biế n Steve thành cổ đông lớn nhấ t của Disney cho đế n lúc ông qua đời.

Màn hai có nhiề u khía cạnh đáng để tìm hiểu, và giai đoạn này đã đượ c ghi lại khá rành rọt. Trong thời gian này, Steve cởi mở cho phép các nhà báo và nhà văn thá p tũ ng ông trong các cuộc họp và viế t về

đời sống của ông. Điều đó một phần là do ông vừa trải qua một thất bại tại Apple, và cần chứng tỏ bản thân trở lại cũng như thu hút sự chú ý cho các kế hoạch mới. Đến lúc quay trở lại Apple vào năm 1996 khi công ty này mua lại hãng NeXT đang chật vật, Steve mới cảm thấy chưa chát vì hình ảnh của mình không được sách vở và báo chí khắc họa công bằng. Steve thất chát nguồn tiếp xúc này lại, chỉ còn một số ít nhà báo hạn hẹp được giao lưu ngay trước hoặc sau khi ra mắt sản phẩm mới.

Trong khi nguồn thông tin quan trọng và chính thống bị cắt đứt, một hình thức truyền thông mới bắt đầu lan truyền tin tức về Steve Jobs. Sự trở lại của ông diễn ra cùng lúc với sự lớn mạnh của Internet và sự ra đời của chiếc máy iMac sắc sỡ (chữ “i,” như Apple lúc ấy giải thích, ám chỉ Internet). Thế là nhà lãnh đạo này đã dùng thư điện tử làm phương tiện mới để truyền đạt thông tin. So với ngày nay, lúc đó hầu như chẳng có ai dùng email thường xuyên và số lượng người có thể truy cập vào một trang web tìm kiếm để tìm địa chỉ của Steve còn ít hơn nữa. Thông tin trên diễn đàn và trong các danh sách thư tín (mailing list) dần lộ ra các con đường để liên lạc trực tiếp với Steve: sjobs@apple.com, sjobs@pixar.com, sj@pixar.com, steve@mac.com, ceo@apple.com và theboss@apple.com.

Những câu chuyện được kể trong các email của Steve Jobs và trong thư của những người hâm mộ chứa đựng thông tin chi tiết về suy nghĩ của ông và công việc nội bộ của công ty, hai chủ đề thuộc loại bí mật được cất giấu cẩn mật nhất trong kinh doanh. Các bức thư này, khi được ráp nối cẩn thận với nhau, đã phác thảo nên đường nét diện mạo bí ẩn về màn ba của Steve, màn kịch cuối và ngoạn

mục nhấ t trong đời ông, một cuộc đời mà tạp chí *Fortune* đã mệnh danh là CEO của thập niên bởi những thành tích xuấ t sắ c của ông trong thập niên 2000. Những bức thư này đã giúp chúng ta vén bức màn che phủ Apple và những sản phẩm chủ chố t của họ. “Cũng giồ ng một tác phẩm cổ điển,” Steve phát biểu trong phầ n nhập đề của một bài diễn văn quan trọng, “tôi đã chia ra làm ba màn.”

Sau khi ông trở lại lãnh đạo công ty Apple đang rồ i ren, một trong những bức thư đầ u tiên Steve Jobs gửi cho một công dân mạng và được lưu lại đã hé lộ cho ta thấ y về các kế hoạch sơ khởi của Steve. Thư gửi ngày 9/9/1997. Adam Tow, một nhà lập trình kiêm một người hâm mộ Apple lâu năm, đã gửi email cho Steve vào kỳ cuối tuầ n đó để hỏi về Newton. Adam đã lập một doanh nghiệp nhỏ độc lập chuyên bán phầ n mềm cho các sản phẩm kỹ thuật số trợ giúp cá nhân của Apple và lo ngại rằng Steve định hủy dự án này.

Triề u đại của John Sculley (tức “kẻ xấ u,” theo quan điểm của những người trung thành với Steve) và, sau đó, của những nhà lãnh đạo kế tục ông đã gắ n liề n với định mệnh của thiế t bị Newton. Chiế c máy PDA điề u khiển bằng bút này, được gọi là MessagePad, và hệ điề u hành Newton, chủ yế u hoạt động theo cách nhận dạng chữ viế t, là một sản phẩm được Apple đầ u tư hơn 100 triệu đôla để nghiên cứu và phát triển, theo lời John kể với *CNET* năm 2003. “Nhìn lại Newton, tôi có cảm giác rằng lẽ ra nó có thể có một tương lai rấ t khác. Dự án này dựa trên bộ xử lý ARM, một vi mạch mà sau cùng đã có mặt trong hầ u hế t các máy điện thoại thông minh và máy tính bảng, nhưng Newton, với phầ n cứng đắ t tiề n, lại không dễ dàng thành công.”

Năm 1993, John Sculley bị loại khỏi Apple. Nhưng ông ta cũng đã kịp dẫn dắt bộ phận máy tính của Apple đi vào một cơn bão khi chọn cấu trúc PowerPC của IBM thay vì chọn bộ vi xử lý phổ biến hơn nhiều của Intel Corp. Người kế nhiệm John, Michael Spindler người gốc Đức, đã chống chọi để duy trì Apple. Ông ta đã không thành công trong việc bán lại doanh nghiệp này cho nhiều tập đoàn đang ngấp nghé, bao gồm IBM, Sony và Sun Microsystems Inc. (Theo tạp chí *Time*, CEO Larry Ellison của hãng Oracle cũng đã cân nhắc mua lại Apple, nhưng cuối cùng lại quyết định gia nhập vào hội đồng quản trị của công ty vào năm 1997 cùng với người bạn mới được cất nhắc, Steve Jobs.) Trong vòng ba năm, Michael Spindler đã được thay bởi Gil Amelio, một chuyên gia cắt giảm chi phí nhưng cũng không thành công trong việc bịt lỗ thủng của con tàu Apple đang chìm. Trong một hội nghị năm 2007, Steve đã nhạo Gil bằng cách gán cho ông ta câu nói sau: “Apple giống như một con tàu bị thủng đáy và ngập nước, và nhiệm vụ của tôi là giúp con tàu lật sao cho đúng hướng.”

Giờ đây nếu nhìn nhận lại, thành tích của Gil là đã thương thuyết để mua NeXT và đưa Steve Jobs quay trở lại. Chuyện suýt nữa đã không thành. Gil cũng đã thương thảo với Jean-Louis Gassée, một cựu lãnh đạo của Apple đã ra đi và lập một công ty phần mềm tên là Be Inc. Trước khi phát triển hệ điều hành BeOS, Jean là nhà chế tạo chính của Newton, dưới trướng của Sculley. Gil và Jean không thỏa thuận được với nhau để Apple mua Be nên Jean tiếp tục hoạt động độc lập cho đến khi công ty này được Palm Inc. mua lại. Gil đã mua NeXT bởi vì những chiếc máy tính của Apple đang tuyệt vọng tìm kiếm một hệ điều hành hiện đại. Tại Apple, phần mềm NeXTSTEP cuối cùng đã trở thành Mac OS X. Đáp lại việc Gil đã

đưa nhà sáng lập Apple trở lại ngôi nhà xưa với tư cách cố vấn, Steve đã tổ chức cuộc đảo chính trong ban điều hành để lật đổ Gil. Steve tiếp quản vai trò CEO lâm thời năm 1997, và dường như đây miễn cưỡng, chính thức lên nắm quyền lãnh đạo năm 2000.

Trong suốt thời gian đó, Newton xuống dốc. Các sản phẩm của hãng đều chật vật trên thị trường. Hầu hết máy của Apple đều thuộc dạng PDA và được tung ra trước khi đại chúng hiểu được giá trị của công cụ điện tử hỗ trợ cá nhân, ngoại trừ eMate 300, một sản phẩm chạy phần mềm Newton nhưng trông giống như một chiếc laptop ngộ nghĩnh. Trước khi bị hất chân, Gil Amelio đã tách Newton ra thành một bộ phận riêng do Apple hoàn toàn nắm cổ phần mang tên là Newton Inc., có lẽ nhằm mục đích chào bán. Nhiều tháng sau, khi Steve Jobs tiếp quản công ty, ông đã sát nhập nhánh này trở lại Apple. Đây là một dự án tốn kém và được xem là đóng vai trò sinh tử đối với tương lai của Apple. Liệu Steve có duy trì dự án, hay sẽ đóng nó lại để soạn thảo một trang sử mới cho Apple? Đó là câu hỏi mà Adam Tow đặt ra cho Jobs trong bức thư điện tử năm 1997. Đối với nhà lập trình phần mềm cho Newton này, câu trả lời của Steve thật đáng khích lệ.

Adam,

Máy eMate có một tương lai tươi sáng - và đây chính là lý do mà tôi nhập nó về lại Apple - nơi có nguồn lực để tiếp thị và bán hàng rộng rãi hơn. Anh có thể hình dung được một công ty con nhỏ nhoi sẽ không thể có được nhân lực bán hàng và ngân sách tiếp thị hùng hậu. Với các khoản đầu tư thích đáng cho kinh doanh và tiếp thị, chúng tôi hy vọng eMate có thể thành công lớn.

Đối với MessagePad thì chúng tôi hơi băn khoăn hơn một chút. Bởi vì nó đắt giá hơn (1.000 đôla hoặc hơn, so với eMate chỉ khoảng 700-799 đôla) và không có bàn phím, thị trường của nó có vẻ hạn hẹp hơn eMate. Tuy nhiên, doanh số của MessagePad hiện tại đang tốt, thế nên biết đâu được... Anh nghĩ sao?

Đừng lo - chúng tôi đang nhập nhóm này vào lại Apple để có thể đầu tư thêm nhiều nguồn lực nữa cho kinh doanh và tiếp thị các sản phẩm này, thay vì ghép chúng vào cho các công ty con thiếu tiềm lực.

Thân chào, Steve.

Các lập luận này quả hợp lý. MessagePad đắt tiền và bị giới hạn trong một thị trường hẹp. Và toàn bộ nhánh Newton có thể suy yếu do tách ra khỏi Apple. Nhưng Steve rõ ràng đã thay đổi suy nghĩ 5 tháng sau khi viết bức thư này, khi ông hủy bỏ việc phát triển và chế tạo Newton. Apple đã phát triển thành một công ty hùng mạnh nhưng bất ổn trong giai đoạn không có sự lãnh đạo của Steve Jobs. Apple có rất nhiều nhóm phát triển làm việc độc lập và theo đuổi các dự án không liên quan đến nhau. Tình hình này có lẽ đã buộc Steve phải ra tay để chỉnh đốn lại các dòng sản phẩm và cắt giảm chi phí.

Về mặt nào đó, máy eMate quả là có một “tương lai tươi sáng” dưới diện mạo iBook, chiếc máy tính xách tay được tung ra năm 1999 và chạy hệ điều hành Mac. Mặc dù chạy phần mềm khác nhau, máy iBook và eMate lại trông giống nhau. Việc Steve loại bỏ MessagePad vì nó “không có bàn phím” thật là tức cười bởi giờ đây người ta dùng chính lập luận đó để trêu Steve khi ông ta đưa ra chiếc

iPad không có bàn phím. Steve bắt đầu thai nghén thiết bị này chỉ vài năm sau khi kết liễu sản phẩm MessagePad.

Thế nhưng, trong khi vẫn đang thai nghén một chiếc máy tính bảng không có bàn phím, Steve vẫn tiếp tục công khai chỉ trích máy tính bảng và lập luận rằng máy tính thì phải có bàn phím hẳn hoi. “Thật ra mọi người cần bàn phím,” Steve phát biểu. Nhờ Newton, Apple “giờ đây đã có phần mềm nhận dạng chữ viết tốt nhất thế giới,” nhưng “điều đó không quan trọng. Viết lách vẫn rất chậm. Ta không thể nào soạn kịp thư điện tử nếu phải viết ra như thế.” Kỹ thuật nhận dạng chữ viết đã được tích hợp vào trong hệ điều hành Mac OS X, nhưng tính năng này đa phần bị lãng quên.

Hoàn thiện PDA trở thành sứ mạng trọng tâm của Steve. Năm 1997, ông đã đạo diễn một kế hoạch hùng mua lại bộ phận PalmPilot của 3Com, và đến đầu năm sau thì phát biểu trên tạp chí *Fortune* đề cập đến một chiếc máy tính của Apple đặt trong lòng bàn tay. Đến năm 2002, Apple vẫn chẳng có sản phẩm PDA nào trên thị trường. Một người hâm mộ tên Ben kể rằng anh ta đã viết thư cho Steve để hỏi về dự án này và đề cập đến các trang web có đăng ảnh các mô hình phỏng đoán diện mạo máy tính cầm tay của Apple. Steve đã nhờ một trợ lý gọi điện cho Ben để cảm ơn anh ta đã viết thư và hỏi cách tìm các trang web ấy. Trong lúc điện đàm, người trợ lý đã trao điện thoại cho một ai đó, một người mà Ben thuật lại rằng đã lên tiếng: “Chào Ben, Steve Jobs đây. Các trang web đăng ảnh mô hình mà anh nhắc đến quả là hoàn toàn mới đối với tôi. Anh có địa chỉ URL để tôi và nhân viên vào xem không?” Ngoài cơ hội hiếm hoi được trò chuyện với Steve Jobs, Ben còn được tặng một chiếc áo thun Apple làm quà.

Đến năm 2003, Steve đánh giá rằng điện thoại di động sẽ thay thế PDA. “Ta sẽ phải có một chiếc máy điện thoại trong túi. Cho nên nó sẽ là thiết bị chứa đựng các thông tin,” ông đã phát biểu như vậy tại hội nghị chuyên đề mang tên *All Things Digital* (*Tất cả Sản phẩm Kỹ thuật số*). Cũng chính tại thời điểm này ông đã tự quyết định rằng sẽ gác lại dự án về máy tính bảng để bắt tay vào điện thoại, và phải mất đến bốn năm sau đó mới đi đến thành quả. Tuy nhiên, cũng tại hội nghị chuyên đề ấy, Steve đã lên tiếng rằng ông không muốn bước chân vào ngành điện thoại. “Thay vì PDA, chúng tôi đã chọn tập trung vào iPod. Chúng tôi dồn lực vào chiếc máy đó,” ông cho biết. Hệ điều hành của iPod được phát triển bởi một nhóm các cựu kỹ sư của Newton, những người đã thành lập một công ty mang tên là Pixo. Không lâu sau, Apple đã mua lại Pixo OS và nó trở thành phần mềm tích hợp trong iPod. Còn công ty Pixo thì năm 2003 được mua lại bởi Sun Microsystems, công ty đã lâu năm theo đuổi Apple.

Apple lẽ ra đã có thể thành công lớn với một thiết bị PDA nếu họ hành động đúng lúc. Newton đi trước thời cơ hơi sớm, nhưng nó chứa đựng nhiều ý tưởng phù hợp. Đã có lúc hãng Palm rất thành công với PDA. Nhưng Apple chưa bao giờ lộ mặt ra trong thị trường này, và năm 2007, Steve phát biểu rằng ông tự hào vì đã chưa bao giờ đưa một PDA nào của Apple ra thị trường. Steve đã từng đam mê tạo ra một chiếc PDA tốt nhất và rồi sau đó dẹp bỏ toàn bộ dòng sản phẩm này. Có lẽ đó là một cuộc giằng xé cá nhân. Năm 2010, tờ *BusinessWeek* (*Tuần Kinh doanh*) đã hỏi John Sculley về tin đồn năm xưa rằng Steve “đã hạ sát Newton - dự án con cưng của ông - để trả thù. Ông có nghĩ rằng ông ấy làm vậy để trả thù không?” John đáp: “Rất có thể. Ông ấy chẳng nói chuyện với tôi, nên tôi chẳng biết.”

CHƯƠNG 2

HỎI ĐÁP

KHI KHÔNG TRẢ LỜI MAIL, chúng ta thường bị phiê`n trách. Khi Steve Jobs trả lời email, ông ta lại bị săn lùng. Steve là một người phi thường. Rõ ràng ông là nhân vật trứ danh nhấ`t trong ngành. Về lý mà nói thì dĩ nhiên một nhà lãnh đạo của một công ty công nghệ hàng đầ`u sẽ sử dụng email. Nhưng hãy thử tự hỏi, liệu những bức thư lọt ra ngoài â`y có thật là của chính Steve không? Liệu Steve có thời gian hoặc ý định đọc và hồ`i đáp thắ`c mắ`c của từng cá nhân không?

Nhiê`u người hoài nghi đã dày công gửi email chỉ để tìm hiểu liệu Steve có thật sự đọc email và liệu có phải ông chính là người gõ thư trả lời hay không. Đã có một bức thư như thế` vào ngày 4/3/2003. Christopher Utley đã gửi một bức thư điện tử đế`n địa chỉ [sjobs@apple.com](mailto:sjobs@apple.com) với dòng tiêu đề` : “Hãy giúp tôi, Steve.” Christopher trước tiên trình bày rằ`ng anh ta và Steve có một chút dính dáng với nhau (“Steve, anh đã trả lời tôi vài lầ`n trong mấ`y năm qua.”), và rồ`i tìm kiế`m sự cảm thông của ông (“Tôi là một khách hàng của Apple từ thời Apple II+, và tôi đã bình bầ`u cho ông trong cuộc khảo sát về` CEO của tạp chí Forbes.”). Cuố`i cùng, Christopher đưa ra đề` xuấ`t: “Liệu ông có thể vui lòng trả lời tôi một cách quả quye`t rằ`ng ông quả thực có đọc email và đôi khi trực tiế`p trả lời được không? Tôi đang có một vụ cá cược về` việc này, và nế`u ông trả lời tôi thì tôi sẽ dùng tiề`n thắ`ng cược để tậu ngay một cái

PowerBook 17”. Xem như cả hai ta đều có lợi!” Sáng hôm sau, anh ta nhận được một bức thư.

Đúng, tôi có đọc thư.

Xin chào,

Steve.

Christopher đã hăm hờ chia sẻ phát hiện của mình trên một diễn đàn điện tử của những người đam mê Apple. Hai năm sau, Ricardo Perez cũng soạn một bức thư tương tự gửi Steve Jobs.

Từ: Ricardo Perez

Gửi: sjobs@apple.com

Chủ đề: Hãy cho tôi một ngày vui

Đây có phải là địa chỉ email của Steve Jobs không?

Tôi nghe nói rằng ông quả thật có đọc email và trả lời. Tôi nghĩ không có gì tuyệt vời hơn. Nếu một người như ông (mà ông là một người tài ba) lại dành thời gian trong lịch làm việc bận rộn để đọc thư của những người hâm mộ... điều đó thật là tuyệt diệu không thể nào ngờ. Nếu ông thật lòng trả lời thư, và cho tôi biết rằng ông là một người bằng xương bằng thịt ngoài đời thì tôi sẽ vui trọn cả NĂM!

Một trong những người hâm mộ ông nhiều nhất.

Ricky.

Khi Ricardo kể lại cuộc tìm hiểu của mình trên diễn đàn điện tử, anh đã viết rằng “hy vọng tôi đã ngợi khen ông ta đến mức ông ta sẽ trả lời.” Chẳng chớ bỏ những lời khen, Steve đã hồ i đáp bức thư tán tụng của Ricardo.

Ricky,

Đúng, tôi có đọc.

Chúc mọi điều tốt lành,

Steve.

“Ồ Steve Jobs không bao giờ có sự khiêm nhường,” lời của một nhà quản lý một cửa hiệu vi tính, người đã bán những chiếc máy Apple đầu tiên và về sau bất hòa với Steve do các bất đồng trong kinh doanh. Năm 1996, em gái ruột của ông, nhà văn Mona Simpson, người đã tiết lộ mối quan hệ ruột thịt khi Steve 27 tuổi, đã cho ra mắt cuốn tiểu thuyết *A Regular Guy (Một gã bình thường)*. Cuốn sách nói về một nghiệp chủ vùng thung lũng Silicon tên Tom Owens, chuyên mặc quần jean, đã thành lập một công ty tại Alta mang tên Genesis và bị hất chân trong một cuộc tranh giành quyền lực với một nhà quản lý do chính mình tuyển dụng tên là Rooney. Nhân vật chính diện trong tiểu thuyết, người giống một cách kinh ngạc với anh trai của tác giả, cũng là một người chẳng chút khiêm nhường.

Hình ảnh “một người bình thường” của Steve có thể là một chiến thuật kinh doanh. Theo lời của Sasha Strauss, giám đốc điều hành của công ty tiếp thị Innovation Protocol, hình ảnh Steve Jobs ăn mặc đơn điệu và cuốn hút “là một nhân vật. Đó là một chân dung được tạo ra bởi chính ông ta và các cố vấn.” Tuy nhiên, những người biết

Steve thì cho rằng tài năng của Steve, trong vai trò một nhà kinh doanh, một nhà phát minh và một người bạn, thì không hề giả tạo. Họ nói rằng ông là một người tử tế và trung tín với bạn bè, yêu mến nhân viên và đặc biệt yêu thương gia đình. Thật khó mà hiểu được một ai đó lại có thể ăn vận mỗi một bộ trang phục trong mọi lúc xuất hiện trước công chúng trừ phi người đó đang nhập vai nào đó. Nhưng thật ra, có rất nhiều điều về Steve mà ta khó tin.

Đối với một người hết sức kín tiếng về đời sống cá nhân, nhất là về gia đình, thì con số những câu chuyện về Steve mà thiên hạ ghi nhớ quả là choáng ngợp, và sau khi Steve qua đời thì lại càng xuất hiện nhiều chuyện như vậy hơn nữa. Chẳng hạn, một sinh viên thuật lại dịp anh ta thuyết trình về iPhone ngay sau khi sản phẩm này ra mắt vào năm 2007, trong một lớp nhỏ về kinh doanh do nhà đồng sáng lập Intel Andy Grove đứng lớp. Trong số những người tham dự lớp có chính cha đẻ của iPhone Steve Jobs, cũng là một người bạn vong niên với Andy. Chàng sinh viên này kể rằng thật đáng ngạc nhiên khi chính Steve đã bắt bẻ anh trong buổi nói chuyện về iPhone và sau đó chiếm diễn đàn luôn.

Một câu chuyện đáng nhớ khác về Steve đã được kể lại qua lời Allen Paltrow, một cậu bé hâm mộ Apple đến cuồng nhiệt và đã cạo tóc theo hình logo của công ty này. Allen đã nhả tin cho Steve khi cậu trạc tuổi teen. Allen viết trên blog rằng “Tôi đã gửi một tin nhắn rất cuồng nhiệt và sai văn phạm, kèm với hình chụp chiếc đầu cạo tia của mình”. Steve đã chuyển tin nhắn này cho người đứng đầu bộ phận quan hệ công chúng để người này mời Allen đến dự khai trương cửa hàng hình khối thủy tinh của Apple trên Đại lộ 5, New York. “Tôi không biết làm sao để cảm ơn họ cho hết. Có lẽ đây

là một kỷ niệm để đời trong thời niên thiếu của tôi,” Allen kể chuyện. Và theo lời Allen, có một cậu bé khác cũng dự buổi khai trương ấy và bảo Steve, “Cháu là người hâm mộ cuồng nhiệt nhất của Apple.” Steve đã trả Allen và hỏi, “Còn anh chàng kia thì sao?”

Vào quãng cuối đời, Steve không phải là người thích giao du ở các hội nghị và tiệc tùng nhưng ông cũng chẳng né tránh các dịp xuất hiện trước công chúng. Ông sống trong một căn nhà với kích thước khiêm tốn tại Palo Alto, California - theo nghĩa khiêm tốn đối với một tỉ phú, chẳng có cổng rào hoặc nhân viên bảo vệ. Tuy nhiên, trong thời gian cuối đời ông, người ta thấy trước nhà có đậu những chiếc xe thể thao màu đen, nhưng ông vẫn đi bộ quanh đó và thả bộ ra công viên.

Lúc Steve khỏe mạnh, người ta thấy ông đi mua sắm quanh khu vực Vịnh San Francisco, ăn tối với gia đình và thả bộ thư nhàn. Khi những người hâm mộ tiếp cận, Steve giao tiếp lịch sự. Ông thường chào, “Hello.” Ông sẽ cảm ơn những ai yêu thích sản phẩm của ông hoặc những đóng góp của ông cho công nghệ và truyền thông. Thường thì đối với những ai bày tỏ sự phẫn khích đối với sản phẩm của Apple, Steve sẽ bổì thêm: “Bạn vẫn chưa được thấy đâu,” như lời ông nói với Nitin Gupta một tháng trước khi Apple công bố iPod; hoặc “Cái này chưa là gì cả. Bạn cứ chờ xem sản phẩm tiếp theo đi đã,” như lời ông nói với Steven Levy, một nhà văn kiêm nhà báo, người đã tỏ lòng hâm mộ với iPhone mà không hề biết rằng iPad sắp sửa được ra mắt.

Nhưng lạ thay, đôi khi Steve lại tỏ ra rất kém thân thiện với giới nhà nghề, những người có thể rất dễ dàng làm tổn hại thanh danh của ông. Có lần ông mở màn cuộc trò chuyện với phóng viên *New*

York Times Joe Nocera bằ ng cách phán rằ ng, “Tôi nghĩ rằ ng anh thuộc nhóm vớ vẩn hằ u như chỉ vớ được thông tin sai lệch.” Trong trường hợp này, ít ra ông còn lên tiế ng nhận xét. Bản thân tôi đã từng bị phỏ t lò khi đặt một câu hỏi về thói quen sử dụng email của ông, trong lầ n tôi viế t bài cho tờ *Thời báo Los Angeles* .

Steve đã từng nhiề u lầ n bị chấ t vấ n liệu ông có phải là người đích thực kiểm tra email của mình và hồ i đáp hay không. Khi Steve bàn về triển vọng của một thiế t bị PDA của Apple tại một hội nghị năm 2003, nhiề u năm sau khi đã đóng cửa bộ phận Newton, ông bảo rằ ng đó là một trong những thiế t bị được khách hàng yêu câ u nhiề u nhấ t. Ông cũng hé lộ đôi điề u về hộp thư của mình. “Địa chỉ email của tôi được đắ ng nên tôi nhận được email liên tục, tương đương với số lầ n người ta đi vệ sinh ở tiểu bang Iowa,” ông nói tiế u. Steve hồ i đáp rấ t nhiề u thư điện tử nên từ những thông tin giao lưu này, ông đã quyế t định rằ ng phương pháp nhập liệu bằ ng bút, như thường thấ y ở PDA và các thiế t bị chạy Windows Mobile, là kém hiệu quả. “Nế u dùng nhiề u email, ta buộc phải có bàn phím,” ông tuyên bố .

Bảy năm sau, tại sự kiện *All Things Digital* (*Tất cả Sản phẩm Kỹ thuật số*) , tổ chức tại cùng một địa điể m, đề tài liệu Steve có hồ i đáp email hay không một lầ n nữa lại được khơi dậy. Một phóng viên nêu ra rằ ng các bức thư điện tử của ông thường được đắ ng tải, liệu Steve xem đó là một sự bắ t ngờ hay là một sự phản bội lại lòng tin cậy. Ông đã đáp mà không giải thích gì thêm, “Tôi biế t.” Và khi được hỏi điề u gì đã khuấ y động hiện tượng email nổi tiế ng của ông, Steve chỉ nói, “Thật sự tôi cũng có dính dáng trong chuyện đó.”

CHƯƠNG 3

THƯ MỜI

ĐỐI VỚI MỘT PHÓNG VIÊN, ít có niềm hân hoan nào sánh được với việc trở thành người đưa tin đầu tiên. Trở thành người đầu tiên loan tin là một kỳ tích. Steve cũng nhận thức được điều này, nhưng theo ý nghĩa khác, và trong một số trường hợp, ông đã biến các phóng viên thành kẻ thù của mình. Rõ ràng, với sự kiêu hãnh và quyết đoán, nói chung Steve không đánh giá cao hoặc tôn trọng giới truyền thông. Mà ngược lại, ông chỉ thấy họ có giá trị khi được khai thác như một công cụ để phục vụ cho mục tiêu của mình. Ông đưa chân giò thì bà thò chai rượu, cả hai phía đều có lợi. Nhiều người đã cố gắng và một số cũng đã thành công trong việc hé lộ những kế hoạch của Apple trước khi Steve sẵn sàng công bố. Nhưng kể từ dạo đó, Steve và các cộng sự đã dày công khiến cho những kẻ rình rập này phải chật vật khi giao dịch với Apple. Khi Apple ngày càng lớn mạnh, lập trường này của họ ngày càng vững chắc và họ ngày càng khắt khe với những ai có nhiệm vụ đưa tin về công ty của họ.

Mặc dù không phải là một hãng tin, Flurry, một công ty nghiên cứu phân tích, đã trở thành mục tiêu trả đũa của Apple. Công ty này đã tìm cách tạo tên tuổi bằng cách mưu mô cài phần mềm của mình vào các ứng dụng và theo dõi dấu vết của các thiết bị truy xuất các ứng dụng này, hòng phát giác khi Apple thử nghiệm sản phẩm iOS mới. Sau khi họ công bố các phát hiện trên nhiều blog,

Steve Jobs và các cộng sự đã thịnh nộ và trả đũa liền tay. Malcolm Barclay, một nhà lập trình phát triển ứng dụng độc lập kiêm nhà tư vấn, đã viết cho Steve một email vào ngày 18/6/2010 để bày tỏ sự tức giận với các thay đổi trong thỏa thuận làm việc khiến cho các công cụ như Flurry bị loại bỏ. “Liệu biện pháp hà khắc này được áp đặt có phải chỉ để mọi người không thể biết được Apple đang sắp sửa làm gì phải không?” Malcolm chất vấn.

Cũng trong ngày hôm đó, Steve đã hồ i đáp một cách lập lờ, “Tất cả dữ liệu mà Flurry đang thu thập đều không nặc danh, và họ không hề xin phép người sử dụng để lấy dữ liệu. Hai quy định chính về bảo mật đã bị vi phạm.” Không lâu sau đó, ông đã nói rõ hơn về việc này trong một hội nghị, “Hôm trước chúng tôi đã đọc được trên một tờ báo rằng một công ty tên là Flurry Analytics đã phát hiện ra chúng tôi có một số iPhone mới và các thiết bị bảng khác đang sử dụng tại trụ sở của chúng tôi. Chúng tôi nghĩ bụng: cái quái gì đây? Họ lấy được thông tin này bằng cách yêu cầu các nhà lập trình cài phần mềm vào trong ứng dụng để phần mềm này gửi ra ngoài thông tin về thiết bị, về vị trí địa lý và các dữ liệu khác trở về cho Flurry. Không một khách hàng nào được hỏi ý kiến về điều này. Việc này vi phạm mọi nguyên tắc trong chính sách bảo mật của chúng tôi với các nhà lập trình, và chúng tôi đã rất tức giận về việc này.” Steve kết luận: “Sau khi bình tâm lại, chúng tôi sẽ sẵn sàng nói chuyện với người của các công ty phân tích này. Nhưng không phải là hôm nay.”

Về việc phát tán thông tin trong tình trạng chưa sẵn sàng về các sản phẩm sắp ra thị trường, quan điểm của Steve cũng thay đổi theo năm tháng. Theo lời Steve: “Ở Apple có một câu truyện miệng nghe

rất tệ: nhà đột từ óc.” Rõ ràng, ông đang nhắc đến thời trai trẻ của mình khi ông không hề chế được niềm phấn khích về các sản phẩm và phát kiến mới. Ông đã cung cấp thông tin thoải mái về các kế hoạch của Apple trước khi công ty chuẩn bị sẵn sàng. Trong màn ba của cuộc đời, việc rò rỉ từ cấp cao đã được kiểm soát chặt chẽ, nhưng con tàu đã có nhiều lỗ thủng trên thân.

Các nhà lãnh đạo của Apple đôi lúc giữ bí mật đến mức cực đoan. Một số người cho rằng Steve đã từng bày ra các hoạt động dự án giả để giăng bẫy các thành viên trong nhóm bị nghi ngờ tuồn bí mật kinh doanh ra ngoài. Năm 2006, một chiếc điện thoại có bàn phím trượt và pin đôi đã được xì ra cho Kevin Rose, một nhân vật trứ danh của thế giới Web, và được xem là một trong các dự án đánh lạc hướng đó. Một kế hoạch khác, mang tên Asteroid, nhằm kết nối thiết bị âm thanh của Apple với giao diện của phần mềm GarageBand, đã từng được tiết lộ với Nicholas Ciarrelli, tức Nick dePlume, blogger chủ nhân của *Think Secret (Tư duy bí mật)*. Nicholas đã phát tán thông tin một cách thành công và đáng tin cậy về một số sản phẩm của Apple trước khi họ chính thức công bố, trong đó có Mac Mini và bộ phần mềm iWork. Website của anh liên tục tiết lộ các bí mật của Apple, khiến cho hãng này phải gửi văn thư cảnh báo và đệ đơn kiện *Think Secret*, cùng với các chủ nhân của nhiều trang blog ái mộ Apple khác vào tháng 12/2004. Không đầy một tháng sau, hãng công nghệ khổng lồ này đã kiện Nicholas, khi ấy là một chàng sinh viên Harvard 19 tuổi, trong một vụ kiện kéo dài gần ba năm mà kết quả cuối cùng là anh phải đóng cửa trang web của mình.

Khoảng nửa thập niên sau đó, một nhóm blogger khác lại chọc giận Steve Jobs. *Gizmodo*, trang web chuyên về thú đam mê thiết bị của hãng truyền thông Gawker tại New York, đã làm lộ ra một mẫu sản phẩm quan trọng nhất của Apple trong năm 2010. Gawker lúc bấy giờ đã nằm trong danh sách đen của Apple khi trang web hàng đầu này mở cuộc thi kêu gọi các nhà kinh doanh vi phạm thỏa thuận bảo mật và tiết lộ thông tin về iSlate, máy tính bảng của Apple mà họ đã công bố ngay sau đó với tên gọi iPad. Những gì diễn ra tiếp theo đó từ Steve thì mọi người đều đã quá rõ, theo lời kể lại của Brian Lam, khi ấy là tổng biên tập *Gizmodo*. “Vụ này nghiêm trọng nhé,” Steve bảo Brian.

Thế nhưng trước đó Brian cũng đã có vài lần gặp gỡ ngắn ngủi và dễ chịu với Steve. Brian tự giới thiệu bản thân tại các lần hội nghị *All Things Digital*, dịp mà Steve thường tham dự vì được tổ chức bởi nhân vật đầy ảnh hưởng Walt Mossberg. Trong một lần gặp gỡ, Steve cho biết ông là người hâm mộ trang web này và đọc mỗi ngày. Thậm chí sau khi Gawker tung tin về iSlate khiến Apple phải gửi thư cảnh báo, Steve vẫn giữ quan hệ thân thiện với Brian. Steve còn góp ý cho một mẫu thiết kế lại trang web của Gawker. Mẫu thiết kế đó không đạt tiêu chuẩn ưu việt của Steve và dĩ nhiên ông đã chứng tỏ mình đúng khi phiên bản mới được công bố và thất bại nặng nề, khiến lưu lượng các trang của Gawker bị sụt giảm.

Từ: *brian lam <blam@gizmodo.com>*

Chủ đề: *Gizmodo bàn về iPad*

Ngày: *March 31, 2010 1:06 PM PDT*

Gửi: Steve Jobs <sjobs@apple.com>

Anh xem đây, một bản phác thảo. Sẽ được đưa vào làm giao diện chuẩn cho Gizmodo trước khi chạy 3g. Mục đích là nhằm trở nên thân thiện hơn với 97% độc giả của chúng tôi, những người không truy cập mỗi ngày...

Từ: Steve Jobs <sjobs@apple.com>

Chủ đề: Về: Gizmodo bàn về iPad

Ngày: March 31, 2010 6:00 PM PDT

Gửi: brian lam <blam@gizmodo.com>

Brian,

Một số phần thì tôi thích, các phần khác tôi không hiểu. Tôi không chắc “mật độ thông tin” đủ dày đặc cho các anh và thương hiệu của các anh. Tôi thấy hơi nhạt nhẽo. Cuối tuần này tôi sẽ xem và sau đó mới có thể cho các anh phản hồi gì đó hữu ích. Hầu như tôi luôn thích nội dung các anh đăng tải, và tôi là độc giả mỗi ngày.

Steve

Gửi từ iPad của tôi.

Chỉ vài tuần sau đó, lời lẽ qua lại đã trở nên gay gắt. Trong khi Brian Lam đang nghỉ phép, đồng nghiệp của anh là Jason Chen đã tung một quả bom trong ngành công nghệ. Gizmodo trả 5.000 đôla để mua chiếc máy mẫu iPhone 4 mà một nhân viên Apple đã bỏ quên trong một quán bia Đức tại Redwood City, bang California. Chiếc máy được ngụy trang trong một lớp vỏ nhựa khiến cho chiếc iPhone

được cách tân mạnh mẽ trông gần giống hệt như các máy đời trước. Một tiếng đồng hồ sau khi Jason đăng tải các bức ảnh chất lượng cao, video và một bài phỏng vấn chuyên sâu về những tính năng phức tạp của thiết bị, sếp của anh là Brian đã nhận được một cú điện thoại. “Xin chào, tôi là Steve. Tôi muốn thu hồi chiếc điện thoại.” Steve nói tiếp, “Tôi biết các anh thích thú với máy của chúng tôi, và tôi không giận anh. Tôi giận tên nhân viên kinh doanh đã làm thất lạc máy. Nhưng chúng tôi cần lấy lại chiếc máy vì không thể để máy rơi vào tay người ngoài.”

Brian đã có một loạt những cuộc điện đàm với vị doanh nhân nổi tiếng đầy quyền lực và đang thịnh nộ về chiếc điện thoại bị thất lạc, và sau đó đã cứu vãn được một vụ kiện từ Apple liên can đến *Gizmodo* và anh chàng đánh mất điện thoại. Brian đã đề nghị trao trả điện thoại, nhưng sau khi đã kịp khai thác bao nhiêu câu chuyện béo bở từ đó và còn yêu cầu Apple phải gửi một công văn chính thức xác nhận thiết bị này. Steve đã từ chối, và sau đó một đội cảnh sát đặc nhiệm đã xông đến thu giữ máy tính và dữ liệu của Jason Chen. Nhưng trước khi gác máy trong cuộc gọi đầu tiên để nói chuyện với Brian về sự cố, Steve, vị cha đẻ đầy kiêu hãnh của cuộc cách mạng máy tính, người đang cảm thấy thương tổn vì bản thân mình không phải là người đích thân giới thiệu đưa con cưng với thế giới, vẫn hỏi ý kiến, “Anh thấy cái máy thế nào?” Brian đã phải công nhận ngay lúc ấy, “Máy đẹp thật.”

Một vài tháng sau, tại hội nghị *All Things Digital*, Steve đã phát biểu về đề tài này: “Khi xảy ra sự việc này với *Gizmodo*, tôi đã được nhiều người khuyên can rằng: ‘Thôi bỏ qua chuyện đó đi. Chớ nên, chớ hề nên dây dưa vào việc này với mấy tay nhà báo đi mua hàng

gian, bọn họ chỉ hòng tống tiển anh thôi. Bỏ qua thôi. Apple giờ đây là một công ty lớn rồi. Anh chẳng cần PR. Bỏ qua chuyện đó đi.' Và tôi đã suy nghĩ rất lung về việc này, để rồi cuối cùng tôi đi đến kết luận rằng điều tôi tệ nhất có thể xảy đến khi chúng tôi lớn mạnh, và có nhiều ảnh hưởng hơn trên thế giới là liệu chúng ta có phải thay đổi các giá trị cốt lõi và bắt đầu cho qua mọi chuyện hay không. Tôi không thể làm như vậy được. Tôi thà thôi việc còn hơn. Các bạn biết đó, chẳng hạn như 5 năm trước đây, chúng tôi sẽ làm gì nếu gặp một chuyện như thế này? Chúng tôi sẽ làm gì nếu như cách đây 10 năm? Giờ đây chúng tôi vẫn có những giá trị hết như thế, như trước đây. Chúng tôi chỉ giàu kinh nghiệm hơn, chắc chắn là từng trải hơn, nhưng các giá trị cốt lõi thì vẫn hết như vậy."

Năm 2011, Tim Cook đã nhậm chức CEO lâm thời, và Apple đã có dịp tiếp tục chứng tỏ rằng các giá trị của họ vẫn không hề thay đổi khi sự cố tương tự được lặp lại. Apple đã cử các quan chức an ninh của họ tháp tùng bốn cảnh sát viên San Francisco đến khám xét nhà của một người bị tình nghi phát hiện ra một mẫu máy iPhone 4S bị bỏ quên trong một quán rượu ở thành phố này.

Sau sự kiện đó và chỉ vài tuần trước cái chết của Steve Jobs, Brian Lam đã gửi một email cuối cùng về sự việc này. Về sau Brian biết được qua một người thân cận với Steve rằng tình huống ấy là "chuyện đã rồi" và không thể làm gì hơn được nữa.

Từ: brian lam <blam@thescuttlefish.com>

Chủ đề: Chào Steve

Ngày: September 14, 2011 12:31:04 PM PDT

Gửi: Steve Jobs <sjobs@apple.com>

Steve, kể từ lúc nguôi vụ iPhone 4 đến nay đã vài tháng, tôi muốn nói rằng tôi ước gì mọi chuyện đã xảy ra khác đi. Lẽ ra tôi nên nghỉ việc ngay sau khi câu chuyện đầu tiên được đăng tải, bởi nhiều lý do khác nhau. Tôi không biết làm sao để nói ra điều đó mà không làm tổn hại đến nhân viên của tôi, cho nên tôi đã không làm. Giờ đây tôi đã hiểu rằng thà mất đi một vị trí nghề nghiệp mà mình không còn tin tưởng nữa còn hơn là nỗ lực làm tốt chỉ để giữ lấy vị trí đó. Tôi rất tiếc về mọi chuyện tôi đã gây ra cho anh.

B.

Trong giai đoạn hậu vận khi quay trở lại để hồi sinh Apple, Steve Jobs hiếm khi gặp thất bại, nhưng những thất bại hiếm hoi này lại tác động đến ông ghê gớm. Với iTools, iMac và MobileMe, Steve và nhiều nhóm phát triển web đã cố gắng không thành công trong việc chinh phục thị trường dịch vụ game Internet đang nhanh chóng bị thống lĩnh bởi Facebook Inc., Google Inc. và, trong một giai đoạn nhất định, cả Microsoft Corp. và Yahoo Inc.

Thảm họa MobileMe - theo những gì được mô tả trong một bài báo đăng trên *Fortune* của cây viết Adam Lashinsky và trong cuốn sách của cùng tác giả này, *Inside Apple (Bên trong Apple)* - đã khiến Steve nặng lời xỉ vả nhóm này tại hội trường của công ty. “Các người đã làm ô uế thanh danh của Apple,” ông đã mắng họ như vậy, theo lời kể của Adam, “Các người nên căm ghét nhau vì đã làm thất vọng lẫn nhau.” Nhắc đến bài phê bình gay gắt của Walt Mossberg trên tạp chí *Wall Street*, người ta thuật rằng Steve đã nói “Mossberg, người bạn của chúng ta, đã không còn viết những lời tốt đẹp về chúng ta nữa.” Một trong những thước đo quan trọng để đánh giá các vấn đề

của MobileMe nằm trong chính hộp thư của Steve. Một tập tin thuyết trình nội bộ của Apple đã rò rỉ ra ngoài blog *Mac Rumors* và cho thấy một đô thị đề ngày 23/1/2009 mô phỏng số lượng các khiếu nại của khách hàng. Ngẫu nhiên dữ liệu của đô thị có ghi rõ chú thích “tổng cộng 242 phản nản từ khách hàng về MobileMe đã được gửi email đến Steve Jobs.”

Apple đã hé lộ với giới truyền thông chi tiết về một dịch vụ Internet mang tên iCloud trước khi Steve xuất hiện trong bộ dạng hom hem tại hội nghị các nhà phát triển phần mềm của Apple để công bố sản phẩm. Trong dịp này, ông đã nhìn nhận các nỗ lực thất bại trước đó về web, “Tại sao tôi phải tin tưởng họ? Họ là những người đã mang đến cho tôi MobileMe.’ Đó là một thời khắc chẳng có gì vinh quang; tôi buộc phải nói ra điều đó. Nhưng chúng ta đã học được nhiều điều.” Những lời thú nhận này chỉ là sự lặp lại một bức email mà Steve đã gửi cho nhân viên của Apple hai năm trước để bày tỏ suy nghĩ của ông về MobileMe.

Cũng tại hội nghị các nhà phát triển phần mềm này, Steve đã tiếp tục nói về việc iCloud có thể khởi sự cho màn bốn như thế nào, một màn có thể kết thúc đối với Steve ngay sau khi bắt đầu nhưng có thể đẩy Apple vào một giai đoạn mới, một giai đoạn hình thành thói quen mới cho người sử dụng khi mà “máy tính cá nhân trở thành công thông tin số cho cuộc sống số,” và sẽ “kéo dài gần 10 năm. Nhưng mọi chuyện đã hỏng đi trong vài năm qua. Tại sao? Các thiết bị đã thay đổi. Giờ đây tất cả đều có nhạc. Tất cả đều có ảnh. Tất cả đều có video.” Ông nói tiếp: “Chúng tôi đã có một giải pháp tuyệt vời cho vấn đề này. Và chúng tôi nghĩ rằng giải pháp này là bước đi lớn kế tiếp của chúng tôi. Chúng tôi sẽ hạ bộ PC và

Mac để biến chúng thành một thiết bị thuôn túy - hết như iPhone, iPad và iPod Touch.”

Trước khi thiết bị này được Steve chính thức giới thiệu và trước khi thông tin hấp dẫn này xuất hiện trên báo, ông đã hé ra rằng nó đang được triển khai, trong một bức email trả lời một khách hàng đang bực dọc vào ngày 10/6/2011 khi người này hỏi Steve liệu có cải thiện được MobileMe không. “Có, nó sẽ trở nên tốt hơn nhiều vào năm 2011,” Steve viết. Sau đó trong năm, ông lại hé lộ thêm một thông tin đáng chú ý khác qua email khi được hỏi rằng liệu iWeb có bị kết liễu không. “Có,” Steve đã trả lời.

Thỉnh thoảng những thông tin đầy giá trị từ chính bàn làm việc của Steve Jobs lại rơi thẳng vào hộp thư của người khác. Ngày 5/12/2010, Steve đã xác nhận một điều đáng sợ mà IDG World Expo và các fan hâm mộ của họ không hề sẵn sàng đón nhận: sau nhiều thập niên tham gia sự kiện này và công bố các sản phẩm mới tại Macworld Expo, Apple không có kế hoạch tiếp tục tham dự nữa. “Rất tiếc, không,” Steve đã trả lời một người hâm mộ đầy háo hức khi người này nhận ra Apple đã giảm đến tối thiểu sự đáng giá của họ tại hội chợ này và cho biết sẽ không có mặt khi hội chợ khai mạc vào tháng sau đó. Email của Steve đã trở thành một nguồn tin tức đáng tin cậy thường xuyên về Apple vào khoảng thời gian này. Dần dà, hàng loạt các trang web chuyên nghe ngóng tin đồn về Apple đã phát hiện ra các tính năng mới liên quan đến dòng sản phẩm di động - nhờ một lượng email khá ổn định xuất phát từ chính Steve Jobs và được các độc giả chia sẻ với nhau.

Hầu hết các thông tin từ đó đều là những công bố nhỏ. “Đúng rồi,” Steve viết vào ngày 22/3/2010, máy iPhone sẽ có tính

năng “inbox chung” trong ứng dụng Mail, kết hợp tất cả các tài khoản mail vào với nhau. Tính năng này đã xuất hiện sau đó trong năm trong một bản cập nhật phần mềm. “Rất tiếc là không,” Steve viết một vài tuần sau đó, Apple không có kế hoạch cung cấp bản cập nhật phần mềm cho iPhone nguyên thủy.

“Sẽ có chức năng đó,” Steve viết một tháng sau đó về chức năng in ấn từ iPad, một dịch vụ không dây mang tên AirPrint. Tính năng này là một đề tài phỏng đoán thường xuyên trên các trang blog trong một khoảng thời gian ngắn, mặc dù không nhanh chóng giành được sự ủng hộ của các nhà sản xuất máy in. “Không,” AirPrint không bị loại bỏ, Steve đã trả lời một thắc mắc vào ngày 10/10/2010. Cũng trong ngày hôm đó, ông đã đáp lại một thắc mắc đầy tiếc nuối của một người khác, “AirPrint không bị thu hồi. Đừng tin những gì người ta viết.” Hai tuần sau, một khách hàng tên Stan đã viết, “Steve kính mến, ông làm tôi vô cùng háo hức về AirPrint. Giờ đây khi iOS 4.2 được tung ra, tôi thấy chỉ có thể in được với 11 máy in. Chuyện này có nghiêm túc không?!” Steve đáp lại: “Sắp có thêm nhiều máy khác nữa. Cần có chút thời gian để làm một bước nhảy vọt về việc in ấn không cần phần mềm hỗ trợ, một bước khổng lồ đấy.”

Mark Ford đã viết cho Steve vào ngày 1/6 để hỏi thay cho người vợ bị cận thị của mình rằng liệu iPhone có cho phép người sử dụng điều chỉnh kích thước font chữ đối với các tin nhắn không. “Có, tính năng ấy sẽ xuất hiện trong phần mềm iPhone OS 4 vào mùa hè này!” Steve đáp. Đối với chức năng đồng bộ hóa giữa iPhone với Mac thông qua Wi-Fi mà Rick Proctor hỏi ba tuần sau đó, Steve đáp: “Có, một ngày nào đó.” Tương tự, một tuần sau bức thư của

Mark, một người tên Chris đã hỏi về việc truyền từ xa một đoạn video độ phân giải cao từ iPhone đến một máy tính hoặc YouTube mà không cần nén. “Bạn có thể upload thông qua máy Mac hoặc PC hiện nay. Thông qua vô tuyến trong tương lai,” Steve viết. Về việc công bố AirPlay, giao thức truyền dữ liệu không dây của Apple mà ta có thể truyền một bộ phim từ iPad đến một TV của Apple, Steve bảo một khách hàng, “Tất cả sắp xuất hiện. Hãy đón xem.”

Thậm chí ngay cả khi không cảm thấy tự tin lắm về việc một tính năng có kịp ra mắt trong phần mềm sắp công bố không, Steve vẫn đưa ra câu trả lời lạc quan nhất. Ngày 28/11/2010, khi được hỏi rằng iOS có cho phép trình duyệt web Safari và các ứng dụng của các bên thứ ba gửi video không dây hay không, Steve đáp, “Có, hy vọng các tính năng này sẽ được thêm vào AirPlay trong 2011.” Và Apple đã làm được. Hai tuần sau, Seth Walker chốt vấn đề rằng liệu iOS có cho phép người sử dụng chuyển các trò chơi đang lưu lại của họ từ thiết bị này sang thiết bị khác hay không, Steve đáp, “Tôi nghĩ là được.”

Đôi khi Steve nói đến những bước cải tiến đang được thực hiện nhưng rõ ràng không phải là mọi ưu tiên hoặc các nhà phát triển phần mềm sau đó đã đồng ý và không tích hợp vào. Chẳng hạn, Conor Winders, nhà lãnh đạo kỹ thuật của một nhóm phát triển phần mềm nhỏ tên là Redwind Software, muốn biết liệu thiết bị Apple TV - vốn đang được hứa hẹn phục lại nhằm đưa video trực tuyến vào trong phòng khách gia đình, có hỗ trợ iTunes Extras và LP hay không, hay là anh ta đang phí tiền khi mua các phiên bản đắt tiền này. “Sắp có đấy,” Steve hứa hẹn vào năm 2010, mặc dù một năm sau Apple vẫn chưa đưa ra được.

Steve và một khách hàng đã thư từ qua lại trong ngày 23/10/2010 về việc liệu iPad có thay đổi chức năng của nút ở bên hông, từ tắt âm lượng chuyển sang khóa chiều của màn hình hay không, một chức năng hữu ích khi đọc sách trên giường. “Có,” Steve viết, âm thanh khi đó sẽ tắt. “Ông có định biến nút đó thành một chức năng có thể thay đổi không?” khách hàng hỏi lại. “Không,” Steve đáp. Ngược với câu trả lời quả quyết của Steve, trong phiên bản phần mềm sau đó, nút đó đã trở thành phương án lựa chọn trong cấu hình của iPad.

Steve cũng nhận và đáp những câu hỏi tương tự, nhưng ít hơn, về máy tính Apple và máy chủ. “Sớm thôi,” Steve trả lời câu hỏi của Eugenij Sukharenko về trình duyệt Safari hỗ trợ các điểm định vị GPS. Thường thì các câu loại này thường được Steve bênh vực khi nói về các thay đổi đối với sản phẩm, những gì mà nhiều người xem như một sự thiếu quan tâm đối với máy tính, thị trường cốt lõi của Apple. Trước khi cho ra đời cổng truyền dữ liệu mới mà Intel gọi là Thunderbolt, một khách hàng đã email hỏi Steve tại sao máy Mac không hỗ trợ USB 3.0. “Chúng tôi không thấy đến lúc cần USB 3.0 vào lúc này. Như Intel cũng chưa hỗ trợ,” Steve đã viết.

Một người Pháp không rõ danh tính đã viết một bức email đầy thịnh nộ, “Xin lỗi về chữ nghĩa kém cỏi của tôi (Tôi là người Pháp),” yêu cầu được biết tại sao Apple lại ngừng sản xuất sản phẩm tủ máy chủ mang tên Xserve. Steve biện minh bằng cách trả lời rằng, “Ít có ai mua loại đó nữa.” Khi một người làm về công nghệ thông tin khác lo lắng hỏi rằng liệu sự chầm dứt của Xserve có báo hiệu cái chết của máy chủ Mac OS X. Steve đáp lại ngay, “Không.”

Một chủ đề nữa cũng thường xuyên xuất hiện trong email chính là số phận của phần mềm dựng phim video chuyên nghiệp của Apple. Công ty này đã đưa ra hai phiên bản: iMovie, thuộc bộ phần mềm iLife được tích hợp trong mỗi chiếc máy Mac bán ra, và Final Cut dành cho dân chuyên nghiệp. Như ta cũng biết, những người sử dụng Final Cut để làm việc thường rất quan tâm đến chương trình của họ. Một trong những người dựng phim như vậy tên là Alex đã viết thư cho Steve để nài nỉ mong được bảo đảm rằng Apple đã vẫn gắn bó với Final Cut, và anh ta bày tỏ sự quan ngại khi biết được có những người tách khỏi bộ phận phát triển phần mềm đó của Apple. “Có những trường hợp đó. Những người tách ra thuộc về bộ phận hỗ trợ chứ không phải công nghệ. Phiên bản kế tiếp rất ngoạn mục,” Steve đã viết. Steve xoa dịu một khách hàng khác bằng cách viết rằng, “Đừng lo. FCP vẫn sống và hoạt động tốt.” Và với một người khác: “Một phiên bản Final Cut tuyệt vời sắp ra mắt vào đầu năm tới.” Và với một người khác nữa: “Cứ theo dõi và chuẩn bị chứng kiến nhé.”

Phiên bản ấy rồi cuối cùng cũng ra đời, mang tên là Final Cut Pro X, một trình ứng dụng được viết lại hoàn toàn với giao diện và cách thức vận hành hoàn toàn khác biệt. Khách hàng ngay lập tức chối bỏ nó, và chỉ trích gay gắt nó là một sản phẩm phổ cập và lai căng so với một phần mềm chuyên nghiệp. Nhóm video đang thực hiện chương trình hài kịch TBS của Conan O'Brien đã sáng tác một đoạn châm biếm để giễu phiên bản mới này. Cũng giống như sự thất bại của MobileMe, Final Cut Pro X là một vô bổ mặt hiểm hoi của Apple.

Đôi khi sản phẩm của Apple cũng gặp gian truân vì bị háo hức quá độ. Thường thì cơn phẫn khích này tỏ ra hợp lý, với bề ng chúng là doanh số ́ cao và khách hàng vui thích. Bản thân Apple cũng là một cỗ máy tạo phẫn ́n khích thái quá và Steve Jobs chính là bậc phù thủy vận hành chiế ́c máy đó. Nội dung của từng bức email tưởng chừng như vụn vặt được miêu tả trong chương này đã từng là tiêu đề ́ cho vô số ́ các trang web tin tức về ́ công nghệ. Những người hâm mộ và phóng viên gom góp từng chữ, từng dòng thư từ để tìm manh mớ ́i về ́ định hướng tương lai của Apple. Trong nhiê ́u trường hợp, Steve kiểm soát được thông tin hé lộ ra trong email, và qua các cú điện thoại trước khi đề ́n tay một khách hàng, để rồi lại tiế ́p tục đề ́n với hàng ngàn người khác chực chờ dò la các trang blog.

CHƯƠNG 4

GẮN KẾT

NHƯ MỘT NGƯỜI CHA không đủ tư cách, Steve Jobs đã bị người ta tước đoạt đứa con Apple ngay trên tay. “Làm sao ta lại có thể bị sa thải bởi chính công ty do mình lập ra?” Steve đã nhập đề như thế trong bài diễn văn khai mạc tại lễ bế giảng ở Đại học Stanford niên khóa 2005. Steve đã dùng hình ảnh người cha làm ẩn dụ khi kể với phóng viên Steven Levy thuộc tạp chí Wired về những quyết định hôn nhân đầy khó khăn của ông sau khi trở lại công ty. “Tôi làm bố. Và mọi chuyện thật gian nan.” Steve Jobs hết sức bảo bọc cho Apple, giống như tình cảm của ông dành cho các con mình. Nếu Steve có ý làm tổn thương một ai đó thì thường điều đó là nhằm tự vệ.

“Tôi rất mực yêu thương Apple,” ông viết trong bức thư thông báo nghỉ phép để chữa bệnh vào năm 2010, thông báo cuối cùng trước khi từ chức. Khi bệnh vực cho công ty của mình, đôi khi Steve phá lệ, không viết vắn tắt mà lại giải bày vì sao Apple lại có những lựa chọn thế này thế kia hoặc vì những sự tin tưởng nào khác. Trong một lần như thế, blogger công nghệ Robin Miller đã viết cho Steve ngay sau khi iPod ra mắt năm 2001. Với tiêu đề “Tại sao iPod tồn tại?” Robin đã đi sâu chỉ trích về việc giá thành cao và điểm giới hạn không thể giao tiếp với các máy tính dùng Windows. Robin đã so sánh iPod với G4 Cube, chiếc máy tính hấp dẫn, không có màn hình và đã không được ưa chuộng.

“Nếu có một sản phẩm nào đó khơi gợi lý do tồn tại của Apple, thì đó là chiếc máy này,” Steve nói như vậy về iPod với phóng viên Steven Levy, “Bởi vì nó kết hợp công nghệ phi thường của Apple với đặc tính dễ sử dụng đã đi vào huyền thoại của Apple và thiết kế đặc sắc của Apple... đó chính là chiếc máy này đây của chúng tôi. Cho nên nếu một ai đó thắc mắc rằng tại sao Apple tồn tại trên đời, tôi sẽ đưa chiếc máy này ra làm ví dụ.” Câu trả lời của Steve đối với email của Robin thì ít ngạo nghễ hơn và giàu tính phân tích hơn, như thể đang trình bày với quan tòa.

Từ: Steve Jobs <sjobs@pixar.com>

Ngày: Tue Oct 23, 2001 10:40 PM

Gửi: Robin Miller

Chủ đề: Về: Tại sao iPod tồn tại?

Với lòng tôn trọng, tôi xin phép không đồng ý với anh, Robin. Máy iPod có nhiều đột phát chưa bao giờ thấy trước đây đối với một thiết bị nghe nhạc kỹ thuật số bỏ túi.

Tôi chỉ nêu một vài điểm tiên tiến:

Máy iPod chứa được 1000 bài hát và bỏ vừa trong túi.

Máy iPod nặng chỉ 180g.

Máy iPod có pin lithium polymer hiện đại đến mức có thể phát liên tục 10 giờ.

Máy iPod có giao diện dễ sử dụng theo kiểu Apple.

Máy iPod có bánh lăn độc nhất vô nhị để ta có thể điều khiển bằng một tay.

Máy iPod dùng FireWire để nạp tất cả nhạc vào trong với tốc độ chớp nhoáng từ 5 đến 10 giây mỗi CD.

Máy iPod cũng tự sạc qua FireWire, với chế độ sạc nhanh lên đến 80% chỉ trong một giờ.

Máy iPod tự động đồng bộ với thư viện iTunes cho nên rất dễ nạp tất cả nhạc và danh sách ca khúc vào máy.

Máy iPod cũng là máy phát HD 5GB.

Tôi có thể kể tiếp nữa. Máy iPod là máy phát nhạc số cá nhân đầu tiên thật sự hữu ích và tôi hy vọng tất cả những tính năng cách tân đó sẽ khiến dòng sản phẩm mới này thành công. Các sản phẩm khác có thể được định giá từ \$50 đến \$500 nhưng không có thiết bị nào đáng giá vì chúng không hiệu quả (công kênh, chậm, giao diện kém và khó cập nhật, v.v...)

Có nhiều sản phẩm mà ngày nay người tiêu dùng phải trả \$400 (TV, máy nghe nhạc stereo, xe đạp, máy phát DVD, lò vi ba, chảo vệ tinh, máy chơi game, camera, máy quay phim...) Nhiều thiết bị đột phá một cách trọng đại như máy phát CD, máy phát DVD, điện thoại di động, Walkman và nhiều thiết bị khác cũng đã từng có giá trong khoảng này và đã thành công rất vang dội. Điều quan trọng là sản phẩm đáp ứng được một nhu cầu quan trọng và phải có giá trị cao. Có thể tôi thiên lệch nhưng tôi nghĩ iPod đạt được cả hai điều này tốt hơn bất cứ một sản phẩm âm thanh kỹ thuật số nào dành cho giới tiêu dùng.

Steve.

Steve hiềm khi trả lời thư dài như vậy, nhưng ông cũng thường phá lệ không trả lời nhất gừng khi gặp những bức thư cần phải tranh biện. Ngày 29/6/2004, khi Leo Prieto viết thư cho các nhà lãnh đạo Apple để kể tội họ đánh cắp ý tưởng của Konfabulator, một nền tảng các trình ứng dụng dạng *widget* trên *desktop* mà sau này Yahoo mua lại và cải biên để biến thành chính tính năng Dashboard của Apple, Steve đã đáp lại: “Tôi xin phép nói rằng Mac OS 9 đã có *Widget* trên *desktop* từ lâu trước Konfabulator. Apple cũng là công ty đầu tiên dùng thuật ngữ *Widgets*. Chúng tôi không hề phàn nàn khi người của Konfabulator chôm của Apple và tôi nghĩ hơi bất công khi giờ đây họ lại tuyên bố chúng tôi thó của họ.”

Cứ như một trò chơi nếu ta phỏng đoán xem chuyện gì sẽ làm Steve nổi xung thien. Bởi có khi ông cũng nổi cơn thịnh nộ với những chuyện chẳng mấy quan trọng đối với mọi người ngoại trừ ở một xó xỉnh nào đó của thế giới lập trình. Đáp lại email vào ngày Giáng sinh 2005 của Nitesh Dhanjani than phiền rằng ngôn ngữ Objective C, thứ ngôn ngữ mà Apple dùng cho Mac và iPhone “là bệnh hoạn,” Steve vặn lại: “Thật ra, Objective C khá tuyệt vời. Nó mượt hơn nhiều so với hầu hết các ngôn ngữ lập trình ứng dụng khác. Anh không thích nó ở chỗ nào? Anh thích ngôn ngữ nào hơn?” Nitesh đáp lại rằng anh chuộng C#, .NET của Microsoft và Ruby. Steve nói: “Tôi không đồng ý. Trước hết, .NET với CLI chạy chậm, cho nên hầu hết các lập trình viên đều không dùng được vì hiệu suất. Thứ hai, các thư viện trong C# rất kém phát triển và kém gọn gàng hơn trong Cocoa. Chúng ta nhắm đến việc cải thiện nhiều yếu tố cho môi trường ngoài kia, nhưng sau cùng thì hiệu suất vẫn sẽ là trọng tâm và thời gian chậm trễ sẽ không có lợi cho một số loại ứng dụng.”

Scott Frazer, nhà lãnh đạo công nghệ của một công ty mang tên Portico Systems, đã viết cho Steve về một đề tài nhỏ nhất khác - các tin đồn về việc Apple sẽ chấ́m dứt tích hợp Java plugin vào trong hệ điề̀u hành Mac. Steve viết: “Sun (giờ đây là Oracle) đã cung cấp Java cho tá́t cả mọi nề̀n tảng điề̀u hành. Họ có lịch trình phát hành sản phẩm của họ, mà hầ̀u như luôn khác với lịch của chúng tôi, cho nên Java mà chúng tôi đưa ra lúc nào cũng tụt hậu một phiên bản. Cách làm này có lẽ không phải cách tốt nhấ́t.”

Steve Jobs có thể trò chuyện một cách đầ̀y đam mê và say sưa về một đề̀ tài mà ông “quan tâm sâu sắ́c,” một thành ngữ mà ông thường dùng để giải thích vì sao Apple lao vào ngành âm nhạc mà lại không nhắ́m vào lĩnh vực tìm kiế́m Web. Steve đã viết những bức thư cả ngàn từ về các đề̀ tài như chồ́ng sao chép âm nhạc số́ và giao thức video trực tuyế́n của sản phẩm Flash thuộc Adobe Systems Inc., với các tiêu đề̀ lầ̀n lượt là “Suy nghĩ về âm nhạc” và “Suy nghĩ về Flash.” Ngành âm nhạc đầ̀ng tình với đề̀ nghị gác bỏ việc chồ́ng sao chép, nhưng một số́ nhà kinh doanh trong ngành băng đĩa bảo rằ̀ng đó là ý tưởng của họ, chứ không phải của Steve, và lập luận của họ là Apple đang giam hãm khách hàng vào trong iTunes và iPod; họ bảo rằ̀ng Steve đã khơi dậy sứ mạng này để biế́n mình thành một vị cứu tinh. Lúc Steve viết bức thư “Suy nghĩ về âm nhạc,” Amazon.com Inc. đã đi sâu trong việc đàm phán mở cửa hàng âm nhạc không khống chề́ sao chép - được khai trương vào tháng 9/2007, và Steve đã vội vã tung ra iTunes Plus vào năm 2007. Mãi đế́n 2009 Apple mới hoàn toàn loại bỏ tính năng kiểm soát bản quyề̀n số́ trong catalog tại cửa hàng của họ. Về thái độ của Steve đố́i với Flash, Adobe cũng không tán đầ̀ng và điề̀u này khiế́n quan hệ giữa hai công ty gặp căng thẳng. Steve đã cố́ gắ́ng truyề̀n

đạt rằng mọi quan ngại của ông đối với Flash không mang tính cá nhân; chẳng hạn, trong email gửi Josh Cheney, một người hâm mộ thường xuyên liên lạc với ông, Steve đã viết: “Tôi tôn trọng và ngưỡng mộ Adobe. Chỉ có điều chúng tôi không lựa chọn Flash cho các thiết bị của mình.”

Trong những trường hợp hiếm hoi, Steve thường lái sang ý kiến của một nhà bình luận khác trong ngành, thay vì viết ra ý kiến của riêng mình. Khi Greg Slepak, người phát triển phần mềm Tao Effect, gửi email cho Steve về những thay đổi trong thỏa thuận với nhà lập trình của Apple khiến cho các trình dịch chương trình-ngôn ngữ bị loại bỏ - như các chương trình của Adobe, Steve đã vặn lại, “Chúng tôi nghĩ rằng bài viết của John Gruber rất am tường và không tiêu cực,” và cung cấp một đường dẫn đến bài đăng trên blog đó. John là tác giả của một blog tên là *Daring Fireball (Quả cầu lửa táo bạo)*, có ảnh hưởng trong cộng đồng Apple và ngay cả trong chính Apple. Steve và các nhà lãnh đạo khác đọc trang này thường xuyên. Bài viết đó, cũng như hầu hết các bài đăng trên *Quả cầu lửa táo bạo*, đều nói tốt cho Apple, mặc dù nó cũng khẳng định rằng một phần động cơ của Apple nằm ở chỗ Flash và các ý tưởng không phụ thuộc hệ điều hành như vậy tỏ ra là một thách thức đối với lợi thế cạnh tranh của App Store. Nói cách khác, nếu các nhà cung cấp video có thể đưa ra phim ảnh chóng sao chép thông qua Flash, họ không cần dùng đến cửa hàng của Apple hoặc trả tiền bản quyền cho công ty này. Steve rõ ràng không cãi về điều này. Greg đã đáp lại email của Steve rằng anh không đồng tình với John Gruber và không đồng tình với các quyết định của Apple. Ba phút sau, Steve bèn lại: “Chúng tôi đã từng trải nghiệm điều đó, và các lớp trung

gian giữa hệ điều hành và nhà lập trình chỉ khiến tạo ra các phần mềm kém chuẩn và gây trở ngại cho sự tiến bộ của hệ điều hành.”

Tương tự, khi được hỏi về một trình mã hóa video tên là VP8 (còn gọi là WebM) mà Google đang cổ xúy, Steve chỉ đáp lại bằng một đường dẫn đến một báo cáo của Jason Garrett-Glaser, một nhà lập trình mã hóa video từng làm việc trực tiếp với H.264. “Nói chung, VP8 tỏ ra yếu hơn so với H.264 về khả năng nén,” Jason chỉ trích. H.264 là một công nghệ nén video tiêu chuẩn trong ngành, được sử dụng bởi các hãng truyền hình. Nó được dùng trong đĩa Blu-ray, Flash, Windows và phần mềm QuickTime của Apple. Steve phát biểu năm 2005, “Đó là công nghệ nén video tốt nhất hành tinh.”

Một nhà phê bình khác, Hugo Roy, đã chât vắn Steve về việc Apple tích hợp chuẩn H.264 thay vì một chuẩn mở khác được tích hợp rộng rãi hơn. Steve phản pháo: “Tất cả trình mã hóa video đều có bản quyền. Người ta đang quy tụ các patent để truy Theora và các trình mã hóa video ‘mã nguồn mở’ khác. Tiếc thay, một phần mềm mã nguồn mở không có nghĩa hoặc không đảm bảo được nó sẽ không vi phạm các bằng sáng chế khác. Chuẩn mở khác với chuyện miễn phí bản quyền hoặc mã nguồn mở.” Mặc dù không đi đến cùng, Steve Jobs thường cảm thấy có trách nhiệm bên vực Apple và các quyết định của công ty. Chẳng hạn, các nhà thiết kế đã chât vắn về thẩm mỹ của Apple sau khi quyết định loại bỏ hình ảnh đĩa compact trong logo của iTunes để thay bằng một nốt nhạc dễ nhận dạng hơn nằm ngay giữa một vòng tròn màu xanh. Joshua Kopac, người giám sát công việc thiết kế cho công ty quảng cáo ValuLeads, đã email cho Steve, “Cái logo mới này của iTunes rơm quá.” Steve phản pháo, “Chúng tôi không đồng ý,” và chẳng giải thích gì thêm.

Một nhà thiết kế khác, William Szilveszter, đã gửi thư cho Steve để bàn về một đề tài khác là iPhone không hỗ trợ cho tính năng IMAP Idle nhằm tức thời đẩy email về thiết bị. “Ngón điện lắm,” Steve đáp. Srini Dharmaji, CEO của công ty quảng cáo di động GoldSpot Media, đã gọi Steve là một tên khốn do cách Apple thao túng mạng quảng cáo di động iAd và sau đó đưa đề xuất tư vấn. Steve đã đáp lại một cách chế nhạo, “Còn anh bạn là một tên bán hàng ngoại hạng.”

John Casasanta đã chia sẻ trải nghiệm ê chề với Steve cho riêng cuốn sách này. John điều hành Tap Tap Tap, một công ty phát triển ứng dụng tại San Francisco đã từng tung ra những thứ nổi tiếng như *Where To?* và *Camera+*. Anh đã email cho Steve vào ngày 5/9/2008 để bày tỏ sự bất bình về một lỗ hổng trong hệ thống của App Store. Các nhà lập trình đang đổ xô vào để giành thứ hạng bằng cách phân phát các trình ứng dụng nhằm nâng cao số lần download, và sau đó nâng giá, để lấy đà hậu loạt vào bảng thứ hạng của phần mềm thương mại, khu vực thường được thêm vào. Steve đã hé lộ cho John về giải pháp của Apple, mà công ty chưa từng đề cập đến, và kết luận bằng một phát thọc sườn: “Chúng tôi sẽ xếp hạng dựa nhiều hơn vào những bài phê bình. Những món được phê bình bằng xảo thuật thường chẳng thấm tháp gì so với những món được bình chọn thật sự. Tôi nhận thấy trình ứng dụng của anh không được bình chọn gì hay ho...”

Trong số những nhà lập trình khởi nghiệp, Steve Jobs tỏ ra hơi thiếu thiện chí trong lần ông sát cánh với bộ phận pháp lý của Apple để hù dọa khiến cho một studio nhỏ phải đổi tên phần mềm. Công ty Little App Factory Pty. Ltd. (Xưởng lập trình tí hon)

nhận được một lá thư của Apple cho biết cái tên iPodRip, tức là một chương trình để chuyển các bài hát sang máy Mac, đã vi phạm tên thương mại của Apple, mặc dù công ty nhỏ này đã hoạt động dưới cái tên đó trong nhiều năm mà Apple không phản đối gì. John Devor, CEO của công ty đó, đã viết một lá thư đề xuất nhận và thân thiện. Nhưng Steve không hề thương xót: “Hãy đổi tên ứng dụng của anh đi. Có gì mà àm ỉ.” Từ đó, iPodRip biến thành iRip. Chiến thuật kinh doanh gay gắt của Steve hóa ra lại có lợi cho John. “Rốt cuộc chúng tôi lại có lợi vì được báo chí đưa tin,” John cho biết. Thế là anh ta in bức email đó ra và treo lên tường trong căn hộ của mình.

Đối với Little App Factory, thay đổi tên của trình ứng dụng quả thật chẳng phải là chuyện gì àm ỉ. Tuy nhiên, đối với Russell Ivanovic, quyết định của Apple là không chấp nhận trình ứng dụng của anh ta trong cửa hàng của họ thì chẳng đem lại lợi lộc gì cho anh ta ngoại trừ việc khiến anh được nổi tiếng trong phút chốc vì đăng tải lá thư của Steve Jobs. Steve đã viết thẳng thừng: “Chúng tôi không cho phép các ứng dụng tạo ra desktop riêng. Rất tiếc.”

Tương tự, đối với lời đề xuất về ứng dụng đo đặc bức xạ SAR dành cho iPhone của Gil Friedlander, Steve đáp luôn, “Không quan tâm,” và Gil đã trao câu trả lời này cho các phóng viên. Gil về sau đã đề xuất ứng dụng này thông qua Cydia, một cửa hàng chỉ có thể truy cập được bằng cách chỉnh sửa phần mềm trên iPhone theo một quy trình mà những kẻ ruồng rẫy Apple gọi là “vượt ngục.” “Chúng tôi muốn bước vào Apple bằng cửa trước, và chúng tôi đã thảo luận đầy tích cực với họ, và tôi nghĩ rằng chúng tôi đã rất kiên nhẫn,” Gil nói với giọng bức dọc.

Người ta từng biế t Steve thỉnh thoảng lại đột ngột thay đổi quan điểm về một vấ n đề . Có khi ông gạt ngoài tay đề xuất của một đò ng nghiệp khi mới nghe qua lần đầ u, rồi lần sau ông lại miễn cưỡng lắ ng nghe nhưng thường gạt bỏ tiế p, và đôi khi, đế n lần thứ ba ông lại đổi ý. Đây lại chính là một nét tính cách của Steve. Nhiề u người từng làm việc với Steve đủ lâu để hiểu cung cách của ông đề u quan sát thấ y hành vi này. Trong email ta khó thấ y điề u đó hơn, nhưng qua nhiề u bức thư ta có thể dò ra sự năng động về quan điểm đó.

Vào tháng 10/2008, một khách hàng than phiề n về việc một số máy MacBook không còn gắ n cổng Firewire nữa. Steve dường như không cứng rắn lắ m về giao thức Firewire mà Apple đã đưa vào các sản phẩm từ lâu nên đã trả lời, “Thật ra, tất cả các máy camcorder HD mới trong vài năm qua đề u dùng USB 2.0” Trước thời điể m này, Apple đã từng yêu câ u những người dùng PC cài đặt một card Firewire rấ t hiế m khi dùng đế n vào trong máy chỉ để sử dụng iPod. Sau việc này, Steve nói với một khách hàng khác rằng Apple sẽ không hỗ trợ USB thế hệ kế tiế p.

Một lần khác, Steve đã cố gắ ng giải thích cho một nhà lập trình iPhone rằng một chính sách mới của Apple yêu câ u các ứng dụng phải được bán thông qua hệ thố ng kế toán của Apple thật ra là nhắ m vào các nhà xuất bản chứ không phải nhắ m vào các dịch vụ. Sau nhiề u thịnh nộ từ các công ty truyề n thông, chính điề u khoản này đã bị gỡ bỏ. Apple cuối cùng rút lại quan điể m và cáo lỗi với đại chúng. Những lời của Steve thường được đón nhận như sắ m truyề n, nhưng duy trì được những quan điể m ấy thì chẳng hề đơn giản.

CHƯƠNG 5

CHUYÊN TIẾP

THẬT KHÔNG DỄ ĐÁNH GIÁ hiệu quả của lối tiếp thị du kích mà Steve Jobs đã thực hiện qua email. Những bức thư của ông quả thật đã trở thành tin nóng của giới truyền thông, nhưng liệu những nỗ lực ấy có thực sự giúp ích gì cho công cuộc kinh doanh không lại là một điều chưa được khảo sát thấu đáo. Steve duy trì một mối quan hệ sóng gió với giới truyền thông, và email bỗng trở thành một kênh thông tin quan trọng. Trong các bài phỏng vấn theo lối truyền thông, Steve thường tung hỏa mù cho các phóng viên và những nhà phân tích. Những chuyên gia truy lùng sự thật thường hỏi những câu hỏi trọng điểm mà người trả lời có thể hé lộ các bí mật trong chiến dịch cạnh tranh hoặc trong các đề tài cá nhân. Steve cố gắng kết nối với các nhân vật có ảnh hưởng. Ông giữ một tình bạn với Walt Mossberg của tờ *Wall Street Journal*. Steve gọi cho Jon Stewart của tờ *Daily Show* khi cần chia sẻ một trò vui hoặc một chuyện khó chịu, và gửi email cho cây viết trào phúng chính trị Stephen Colbert sau khi ông này tham dự lễ trao giải Grammy và khoe chiếc iPad móc ra từ túi áo khoác - biến ông thành một trong những người khoe máy iPad đầu tiên sau Steve. Dòng tiêu đề của bức email đó ghi “Đêm qua,” và nội dung thư chỉ vắn vắn “Tuyệt! Cảm ơn nhé!”

Steve là người hiếm khi dùng cụm từ “không có ý kiến.” Khi không chỉ phớt lờ được tư tưởng của một ai đó, Steve đôi khi tung hỏa mù và đánh lạc hướng. Một trong các ví dụ về những lần mà hành động của Steve mâu thuẫn với lời nói là khi ông bảo rằng thiên hạ không cần xem video trên màn hình nhỏ, và sau đó lại tung ra một sản phẩm tên là iPod Video với tính năng hết như vậy. Steve phán trong dịp công bố sản phẩm, “Một sản phẩm cực kỳ hấp dẫn.” Ông bảo rằng người ta sẽ không đọc sách nữa, rồi sau đó lại mở một cửa hiệu sách kỹ thuật số. Tháng 10/2008, trả lời câu hỏi của một nhà phân tích về netbook, ông phát biểu, “Chúng tôi không biết làm sao để chế tạo một chiếc máy tính dưới \$500 mà không phải là thứ rác rưởi.” Mười lăm tháng sau đó, ông tung ra máy iPad, một chiếc máy tính giá \$499 đã được thai nghén từ đầu thập niên 2000. Năm 2003, Steve cũng phát ngôn rằng Apple không có kế hoạch chế tạo máy tính bảng.

Việc Steve Jobs là một danh nhân trong kinh doanh, thiết kế, tiếp thị và công nghệ là điều đã được nhìn nhận. Do đó những lời nhận xét dường như thiên cận này đã được người ta diễn giải như những chiêu đánh lạc hướng trong quá trình cạnh tranh chứ không phải là sự mù quáng nhất thời. Nhà sáng lập Microsoft Bill Gates, đối thủ lâu năm của Steve, vẫn luôn khổ sở day dứt suốt mấy thập niên vì một câu nói mà người ta tin rằng chính miệng ông đã phát ngôn, rằng 640 kilobyte bộ nhớ là quá đủ cho tất cả mọi người khi dùng máy tính. Dĩ nhiên, giờ đây người ta đã có gập bốn ngàn lần con số đó. Nhưng Bill dường như chưa bao giờ thật sự phát ngôn câu nói nổi tiếng này. Hồi thập niên 1990 ông có nói với một lớp đại học rằng, “Tôi đã từng nói những câu ngu ngốc và những câu vớ vẩn, nhưng không phải câu đó. Không ai ở trong ngành máy tính lại

đi nói rằng một dung lượng bộ nhớ nào đó là đủ dùng cho mọi lúc.” Steve cũng có một cú hớ hênh nổi tiếng. Trong chuyến đi công du quảng bá máy tính thế hệ NeXT, theo một bài báo trên tờ *New York Times*, Steve đã phát biểu rằng video chẳng có mấy ứng dụng trên máy tính cá nhân.

Ngay chính những người mong muốn làm ăn với Apple cũng không thể miễn nhiệm với sức hút đầy mê hoặc nơi nhà sáng lập công ty này. Khi họ chìm trong cảm giác ái mộ, Steve đã chi phối được họ và đưa những câu chuyện kỳ thú để họ kể với bạn bè. Panic Inc., một nhà sản xuất phần mềm độc lập và thành công, đã đăng tải trên website của họ một câu chuyện được kể lại bởi chính nhà sáng lập của họ, Cabel Sasser, về việc anh ta đã bị mê hoặc và thua cược bởi Steve. Như các câu chuyện khác trong sách này, câu chuyện này cũng liên quan đến việc gửi email. “Tôi không tìm được. Tôi cứ nghe mãi rằng Steve Jobs, nhà sáng lập và CEO của Apple, quả thật có đọc email,” Cabel thuật lại. “Nếu biết Thượng đế cũng đọc email thì mình khó mà tìm được không gửi email cho ngài.” Cabel đã gửi cho Steve một đoạn giới thiệu về Audition vào tháng 8/1999, vài ngày sau khi phiên bản 1.0 của trình ứng dụng âm nhạc này của anh được công bố, nhưng rõ ràng chẳng nhận được phản hồi nào. Cabel bảo rằng anh cũng chẳng ngạc nhiên gì.

Thế rồi, vài tuần sau khi gửi bức email đầu tiên ấy cho Steve, Cabel đã nhận được một bức thư mã hóa từ Charles Wiltgen, khi ấy là người quản lý quan hệ với các nhà lập trình của Apple, chuyên trách về công nghệ video QuickTime. Charles viết rằng “Tôi muốn nói chuyện về định hướng tương lai của Audition.” Đây là một đề nghị mà Apple thường đưa ra với nhiều công ty nhỏ khởi

nghiệp về công nghệ. Swype, một nhà lập trình phần mềm đột phá về bàn phím trên màn hình cảm ứng, đã từng có một cuộc họp như thế trước khi Nuance Communications Inc. mua lại họ. Trong giai đoạn đầu tiên của quá trình diễn ra các cuộc họp “định hướng” như vậy, công ty phần mềm Panic của Cabel đã giao dịch với AOL Time Warner về việc bán lại công ty. (Việc này xảy ra trước khi tập đoàn này gặp phải vô số vấn đề rắc rối của chính họ.) Cabel phấn khích với định hướng cung cấp Audition miễn phí để đổi lại việc có thêm nhiều người sử dụng. Tuy nhiên, anh lại không thích đầu quân làm việc cho một công ty lớn không ổn định. Khi họ đang ở cao trào của các cuộc đàm phán vào mùa hè 2000, Apple lại xuất hiện. Panic cố gắng lôi kéo AOL vào cuộc họp với Apple nhưng các nhà quản lý của AOL bảo rằng họ bận và rồi Apple lại lùi ra. Chẳng có cuộc họp nào diễn ra cả.

Sau đó trong năm, tin đồn lại dấy lên về việc Apple đang nghiêm túc phát triển phần mềm âm nhạc. Cabel Sasser gửi một email cho Phil Schiller, người đứng đầu bộ phận tiếp thị của Apple, nhưng người này đã từ chối đề cập đến lời phỏng đoán này. Cabel đề cập trong các bức thư này rằng các cuộc nói chuyện của Panic với AOL đã kết thúc. Trong một nỗ lực cuối cùng, Cabel đã gửi thông điệp cho Steve Jobs. Lần này thì Steve trả lời - vào đúng ngày Giáng sinh, và đưa ra một đề nghị như thể một món quà. “Tôi nghe nói cuộc điề u đình của các anh với AOL đã thất bại. Các anh có quan tâm đến việc đi cùng Apple không?” Steve đã viết như vậy. Cabel kể đầu tiên phấn khích khi nhận được thông điệp từ “một người mà về căn bản đã tạo nên toàn bộ sinh mệnh nhà nghệ của chúng ta, một người về căn bản đã tạo ra chính cái nền tảng mà chúng ta muốn gắ n

bó, những chiếc máy tính mà chúng ta muốn vứt lầy những lạc thú.”

Panic và Apple đã hẹn một cuộc họp vào vài tuần sau đó, chỉ vài ngày sau sự kiện hội chợ Macworld Conference & Expo nổi tiếng thường niên, dịp mà đạo ăy Apple thường xuyên công bố sản phẩm mới. Và Apple dịp này quả đã công bố ý tưởng mới. Ngày 9/1/2001, Cabel và các đồng nghiệp ngồ i trong hội trường chính của Moscone để theo dõi Steve Jobs đi lại trên sân khấu và trình diễn lần đầu tiên phần mềm đơn giản, và quan trọng là miễn phí, mang tên iTunes. Sự kiện này đã khiến các chàng trai hãng Panic hốt hoảng. Họ thắ c mắ c liệu Apple có đột ngột làm biế n mắ t thị trường của họ.

Cabel gặp Steve lần đầu tiên tại hành lang trong hội chợ sau bài thuyết trình này. Họ trao đổi ngắ n với nhau và Steve hỏi Cabel nghĩ gì về iTunes. Cabel bảo rằ ng phần mềm này được thiế t kế rấ t tốt nhưng Audition sẽ vẫn có thị trường bởi vì iTunes thiế u nhiề u tính năng nâng cao. “Vậy à? Như thế ă nào?” Steve hỏi ngay. Cabel giải thích rằ ng Audition có khả năng theo dõi số lần chơi và xếp hạng bài hát. “Ai câ n cái đó để làm gì nhi?” Steve hỏi một cách ngờ vực.(Apple đã bổ sung các tính năng đó vào trong các phiên bản về sau của iTunes.) “Thậ t tình tôi không nghĩ các bạn có cơ hội đầ u,” Steve xem thường.

Panic đã gặp gỡ Apple trong một cuộc họp đã được xếp lịch ngay sau hội chợ Macworld. Phil Schiller đã giải thích thẳng thừng, “Các anh còn nhớ lần trước chúng tôi định gặp các anh chứ? Thậ t ra đó là vì chúng tôi muố n các anh làm iTunes.” Đây là một đòn nặng với Cabel và người cộng sự. Sau đó, nhân vật quyề n thế tại Apple này

đã đưa hai vị khách từ Panic vào một phòng họp. Một chỗ c sau, Steve Jobs đi vào, ngồ i xuố ng và hỏi về tình hình và số lượng người dùng Audition. Các nhà chế tạo phầ n mề m trình bày và Steve đánh giá, “Tình hình như thể các anh đang là một chiếc xe goòng đang chạy trên đường ray, và chúng tôi là một đầ u máy hơi nước không lờ ẽ sắ p đề bẹp các anh. Các anh có ý tưởng gì khác muố n thực hiện không?” Cabel đáp một cách thành thực, “Chúng tôi có ý tưởng về một chương trình quản lý ảnh số.” Nghe câu này, Steve bảo, “Vậy à. Đừng làm chương trình đó.” Các nhà lãnh đạo khác của Apple trong phòng đã phá lên cười khi Cabel tìm cách đi sâu tìm hiểu các manh mớ i chứng tỏ Apple đang triển khai chính sản phẩm đó, mà sau này được gọi là iPhoto.

Sau nhiề u câu chấ t vấ n khác, Steve nói lời sau cùng trước khi đi ra: “Chúng tôi muố n các anh làm việc với chúng tôi. Các anh đã chứng tỏ cho chúng tôi thấ y các anh có thể làm được rấ t nhiề u với đầ u tư ít ỏi. Các anh tạo được ấ n tượng. Phầ n mề m của các anh hoàn toàn tạo được ấ n tượng. Cabel, tiế p thị của các anh cũng ấ n tượng. Chúng tôi nghĩ các anh làm rấ t tồ t và chúng tôi muố n các anh đi cùng chúng tôi.” Cabel và các đò ng nghiệp quyế t định giữ vị thế độc lập, nhưng trải nghiệm này đã giúp họ có được những câu chuyện tuyệt vời về việc đã gây được dấ u ấ n trong công cuộc kinh doanh của Steve Jobs.

Steve Jobs điề u hành Apple trong một bức màn bí mật. Ông huy động cộng sự làm việc ngoài giờ và vận động chính quyề n thành phố câ p phép những khu vực riêng để làm việc. Apple đã kiện các blogger. Sau khi quay trở lại Apple năm 1997 trong vai trò CEO lâm thời, theo lời kể của John Lilly, một nhà đầ u tư mạo hiểm có mặt tại

Apple vào lúc ấy, Steve đã gửi một email cho toàn công ty về việc công ty trước đó đã không giữ kín được thông tin và trước thời điểm các sản phẩm mới sắp công bố trong vài tuần nữa, mọi người cần tôn trọng các yêu cầu bảo mật. Một vài ngày sau, người đứng đầu về tài chính của Apple đã gửi một bản ghi nhớ cho nhân viên nêu rằng các quản trị viên đã theo dõi trang mục của mọi người sau khi Steve gửi thông điệp, và bốn người đã chuyển chi tiết ra cho người bên ngoài. Họ lập tức bị sa thải. Steve bảo tạp chí *Time* rằng năm đó ông đã theo dõi tin đồn trực tuyến về Apple mỗi ngày. Về sau, chính ông đã góp sức vào làn sóng tin đồn đó bằng chính các email của mình. Tại một cuộc họp báo vào tháng 9/2010, dịp mà Apple thường thông báo các phiên bản mới của toàn bộ dòng sản phẩm iPod, công ty đã không nói gì về iPod Classic. Một khách hàng quan ngại đã gửi email cho Steve động viên ông không kết liễu sản phẩm này. “Chúng tôi không có kế hoạch đó,” Steve đáp. Vào dịp trưng bày sản phẩm mùa thu năm sau đó, tháng 10/2011, Apple lại một lần nữa không nhắc gì đến iPod Classic, nhưng họ cũng không nói sẽ ngưng bán sản phẩm này.

Lời trả lời vắn tắt của Steve đã tạo ra được sự mập mờ và khiến cho giới phao tin đồn liên tục phải phỏng đoán. Có lẽ đây là một chiến lược trong lối chơi của ông. Tháng 4/2010, Fernando Valente đã viết cho Steve để hỏi rằng liệu có đúng như lời phỏng đoán sẽ có App Store cho máy tính Apple và liệu Mac OS X có buộc tất cả phần mềm phải được chứng thực thông qua đó. “Không,” Steve đáp. Điều này đã được nhiều người, kể cả các tạp chí, hiểu rằng Steve bác bỏ sự tồn tại của Mac App Store. Thật ra, một thị trường như thế đang được triển khai và rô-t cuộc đã được công bố, nhưng OS X không đòi hỏi chứng thực phần mềm. Steve đã bác bỏ

về sau của câu hỏi, nhưng rõ ràng ý tứ không được minh định khi ông trả lời quá vắn tắt.

Về sau khi nhìn nhận lại mọi chuyện, người ta không rõ liệu Steve đã có ý sử dụng chiêu thức đánh lạc hướng hay là đơn thuần ông không kiểm soát hết mọi chuyện. Trước khi tạp chí *Wall Street Journal* đăng tin rằng hội đồng quản trị của Apple đang cân nhắc kế hoạch kế nhiệm cho vị CEO của công ty vì sức khỏe của Steve sa sút, một phóng viên đã tìm thấy lời bình luận của Steve qua email. Ông viết “Tôi nghĩ họ lo lắng thái quá.”

Phải kể một tình huống mập mờ khác. Một học sinh trung học tại San Bernadino, bang California, tên Nathan đã bức xúc viết cho Steve ba tháng trước kỳ Giáng sinh 2010 để hỏi liệu phiên bản iPhone 4 màu trắng liên tục bị trì hoãn có ra kịp Giáng sinh hay không. Nathan nhắc rằng Apple đã từng nói iPhone màu trắng sẽ được tung ra trong năm. Steve trả lời rất rành mạch, “Giáng sinh nghĩa là trong năm.” (Theo cách nói trong tiếng Anh, “*Christmas is later this year*” cũng có thể hiểu theo nghĩa “Giáng sinh năm nay sẽ trễ hơn.” - ND) Sau khi đọc thông tin này, các blogger đã sôi sục tranh cãi liệu có phải Steve đã nói mịa, liệu ông ta có chơi chữ để ngụ ý rằng món quà Giáng sinh của Nathan sẽ ra trễ hơn dự kiến, hay Steve đang né tránh câu hỏi. Bất kể với ngụ ý gì, Apple cũng đã một lần nữa trì hoãn sản phẩm này, mãi đến mùa xuân 2011 mới công bố, và cuối cùng đến ngày 28/11/2011 mới phân phối. Câu khẩu hiệu mà Apple dùng cho sản phẩm này, một sản phẩm mà các mẫu trước đó bị lỗi liên quan đến flash của camera và bộ cảm biến ở mặt trước, là “Rốt cuộc.”

Một phong thái tự tin và có phần ngạo nghễ như thế trong việc trấn an khách hàng đôi khi lại trở thành đòn gậy ông đập lưng ông đối với công ty này. Phiên bản iPhone trắng là một sản phẩm có nhiều hệ lụy. Một khách hàng tên Sean Berry đã viết cho Steve Jobs vào ngày 8/8/2008 về một trục trặc phổ biến đối với chipset của hãng NVIDIA Corp. mà Dell Inc. và Hewlett-Packard Co. đã đề xuất thay thế cho các khách hàng bị ảnh hưởng. Một số người đã chỉ trích Apple không nhìn nhận vấn đề trong các máy tính này. Steve phát biểu, “Chúng tôi dùng vi mạch khác với những loại bị lỗi.” Tuy nhiên, hai tháng sau, Apple rút cuộc đã phải ghi nhận rằng một số máy MacBook Pro bị lỗi, và đề nghị được sửa chữa miễn phí hoặc hoàn tiền. Apple đổ trách nhiệm cho NVIDIA về việc chậm trễ xác định trục trặc, và tuyên bố rằng mặc dù nhà sản xuất vi mạch đã trấn an Apple rằng sản phẩm không hề gì, chính một cuộc điều tra của Apple đã phát hiện ra lỗi.

Trong giai đoạn cuối đời của Steve, Apple tỏ ra ít quan tâm đến máy tính. Máy iPod nhanh chóng chiếm khoảng một nửa doanh số của Apple, và các con bài hái ra tiền của họ sau đó là điện thoại di động và máy tính bảng. Sự tái định vị này đã được thể hiện rõ qua việc công ty điều chỉnh lại tên công ty vào tháng 1/2007, từ Apple Computer Inc. thành ra Apple Inc.

Khi công bố máy iPad 2, ông đã trình bày khái niệm “thời đại hậu PC” do chính mình đưa ra: “Nhiều đối thủ đang tranh đua trong thị trường máy tính bảng, và họ xem sản phẩm này như chiếc PC kế tiếp. Phần cứng và phần mềm được chế tạo bởi các công ty khác nhau, và họ bàn đến tốc độ và linh kiện như thể đang nói về PC. Với kinh nghiệm và sự thấu hiểu, chúng tôi phải nói rằng

đây không phải là cách tiếp cận đúng đắn với vấn đề này; các thiết bị hậu PC này cần phải dễ sử dụng hơn cả PC; phải trực quan hơn cả PC; và phần mềm, phần cứng và các ứng dụng cần phải phối hợp với nhau một cách nhuần nhuyễn hơn cả trong PC.” Thậm chí năm 1996, trước khi quay trở lại Apple, Steve đã nói với tạp chí *Forbes* : “Nếu điểu hành Apple, tôi sẽ khai thác trọn vẹn giá trị của máy Macintosh, và chú tâm vào sản phẩm ngoạn mục kế tiếp. ...Cuộc chiến máy tính cá nhân đã chấm dứt rồi. Hết rồi. Microsoft đã chiến thắng từ lâu.”

Ngược với những bước đi của Apple và những lời độc thoại như thánh hiên của Steve dành cho đám đông những kẻ hâm mộ cuồng nhiệt công ty này, các nhà lãnh đạo của họ vẫn công khai bày tỏ quan điểm rằng máy tính cũng quan trọng đối với họ. Apple đã tổ chức một sự kiện tại tổng hành dinh ở Cupertino mang tên *Trở lại với Mac* vào tháng 10/2010 để Steve giới thiệu máy tính xách tay MacBook Air mới. Tim Cook, khi đó là tổng giám đốc điểu hành, đã mào đầu rằng máy tính vẫn quan trọng với Apple và Mac đã đóng góp một phần ba doanh thu của Apple trong năm 2009 và nếu tách riêng bộ phận máy tính, đơn vị này sẽ xếp hạng 110 trong danh sách Fortune 500. Bài thuyết trình có vẻ như bày ra cơ hội để họ phô trương thành tích nhưng chủ yếu mọi người có cảm giác rằng Apple đang chú ý đến giới dùng Mac lâu nay bị lãng quên. Những tín đồ này có lẽ quá quen thuộc với Apple và rất nhạy cảm với thông tin xuất phát từ Steve. Họ liên tục gửi email cho Steve. Hẳn nhiên Steve đã trấn an họ nhưng đồng thời rõ ràng ông cũng tập trung cho các mảng kinh doanh khác đóng vai trò trọng tâm của tương lai. “Đừng lo,” Steve xoa dịu một khách hàng khi người này mở đầu thư bằng cách than phiền về phần cứng nhợt nhạt của Apple với câu “Đây là

một email buồn mà tôi phải viết ra.” Tháng 4/2010, Greg Walker, một kỹ thuật viên máy tính, đã hỏi rằng liệu Apple có dự định chú trọng đến phần mềm di động hơn Mac OS X hay không. “Không,” Steve đáp. Matthias Gansrigler, một nhà phát triển phần mềm độc lập, bắn khoản về việc liệu sự thiếu vắng của Mac trong các giải thưởng thiết kế thường niên tại Apple có phải là một dấu hiệu dự báo. Steve đã trấn an anh: “Chúng tôi đang chú trọng một cách trọng yếu (chứ không phải một cách độc nhất) cho iPhone OS trong năm nay. Có lẽ sang năm chúng tôi sẽ chú trọng chủ yếu đến Mac. Chỉ là những chu kỳ bình thường thôi. Không có ẩn ý gì ở đây cả.” Năm sau đó, Apple quả nhiên đã cho Mac đăng quang, mặc dù không phải là sản phẩm trọng điểm.

Sau hội nghị các nhà phát triển phần mềm, vào dịp mà Apple trao các giải thưởng dành cho iPhone năm 2010, podcaster Mike Gdovin đã viết cho Steve đề nghị rằng Apple không nên hy sinh Mac để đổi lấy iPhone và iPad. Cuối thư anh bày tỏ rằng mặc dù yêu thích thiết bị di động, anh vẫn dùng máy tính trên bàn làm việc. “Vâng, chúng tôi đồng ý,” Steve đáp. Hai ngày sau, Dennis Sellers viết cho Steve để nhắc về một tin cáo phó phía ra cho máy Mac vừa được đăng trên tạp chí *Newsweek*. “Hoàn toàn sai. Cứ chờ mà xem,” Steve đáp. Một năm sau, Steve giải thích quan điểm mới của Apple về máy tính. Steve phát biểu, Apple sẽ chỉ xem máy tính như một thiết bị. Tất cả phần cứng sẽ kết nối với iCloud, nhưng họ vẫn thú nhận rằng máy tính không còn là trọng tâm của Apple nữa.

“Khi chúng ta là một xứ sở nông nghiệp, tất cả xe hơi đều là xe tải, bởi vì chúng ta cần đến xe tải ở nông trại,” Steve Jobs giải thích tại một hội nghị năm 2010. Và đây là chứng cứ rành rành để những

người yêu máy Mac có lý do quan ngại về một sự suy giảm trong tiến trình phát triển máy tính. “PC sẽ giống như xe tải. Chúng sẽ vẫn tồn tại. Chúng vẫn còn nhiều giá trị... Sự chuyển biến này sẽ khiến cho một số người băn khoăn, những ai ở trong thế giới của PC, như các bạn và tôi. Điều này sẽ làm chúng ta băn khoăn, vì PC đã đưa chúng ta đi quá xa. Nó thật tuyệt vời. Và chúng ta thích nói về thời kỳ hậu PC, nhưng khi thời khắc ấy thật sự xảy đến, tôi nghĩ điều đó sẽ khó chịu với nhiều người, vì đó là một sự thay đổi. Nhiều lợi ích cố hữu sẽ thay đổi. Câu chuyện sẽ khác. Và tôi nghĩ chúng ta đang đến lúc ấy.”

CHƯƠNG 6

TRỰC TRẠC

STEVE JOBS dường như không thấy khó chịu với các cuộc tranh cãi. Với một nụ cười trên môi, ông sẵn sàng tạo ra rắc rối cho mình. Khi một nhân viên hỏi Steve trong một cuộc họp ở hội trường công ty rằng ông nghĩ gì về đề nghị của Michael Dell khi ấy về việc Apple nên đóng cửa công ty và trả tiền lại cho cổ đông, theo lời cựu nhân viên Apple John Lilly, Steve đáp ngay: “Kệ bỏ Michael Dell.”

Steve không phải là một người ăn nói chuẩn mực về mặt thái độ chính trị xã hội, nhưng khả năng đàm phán của ông với các đối thủ và khả năng kiểm soát hình ảnh trước công chúng thì ngang ngửa với bất kỳ một nhà chính trị tài ba nào. Email trở thành một công cụ của ông trên trận địa để kiểm soát tình hình, tức là ông dùng truyền thông để định hình dư luận. Có lẽ ông nên làm một nhà chính trị. Thật ra, Steve đã cân nhắc tranh cử vào ghế của Alan Cranston tại Thượng nghị viện Mỹ trong thập niên 1980, và còn tham vấn một nhà tư vấn chính trị gạo cội, theo thuật lại của tờ *New York Times* năm 1987. Tại hội nghị thường niên các nhà sản xuất điện tử phía tây vào đầu thập niên 1980, Steve đã thuyết trình say sưa 40 phút về hiểm họa của chiến tranh hạt nhân và làm cho cử tọa ngơ người không hiểu vì sao đề tài này được chọn; nhà cựu lãnh đạo Compaq Computer Corp. Benjamin Rosen còn nhớ Steve đã ngồì xuống chẳng cần đón nhận câu hỏi nào.

Những cuộc trò chuyện quanh bàn ăn tối của Jobs trong thập niên 1990, theo báo *Time*, thường xoay quanh chính trị. Steve khuyh tả, một điều không mấy ngạc nhiên nếu ta biết ông đã từng có quá khứ tham gia phong trào hippie, nhưng có lẽ những năm về sau khuyh hướng của ông đã dao động khi ông điểu hành một công ty có tâm vóc. Steve ăn tối với nhiều tổng thống trong đó có Barack Obama và Bill Clinton, những người được vợ chồng Jobs mời đến nhà. Trong một cuộc họp với tổng thống Obama, như thuật lại trong hồ i ký *Steve Jobs*, Steve đã cảnh báo tổng thống có những cảm xúc kém thân thiện với kinh doanh và nói, “Ngài đang đi đến chỗ làm tổng thống chỉ một nhiệm kỳ đấy.”

Apple dưới thời của Steve Jobs không phải là một công ty dính dáng nhiều đến chính trị. Công ty này chưa bao giờ là mục tiêu để bị chính thức yêu cầu điểu tra chống độc quyền như các đối thủ chính của họ như Google và Microsoft điểu bị. Apple không việc gì phải dính vào các vụ kiện tụng và hậu như điểu tránh né không phải ra tòa, ngoại trừ một vài ngoại lệ như khi nhiều công ty công nghệ phải giải thích đường lối của họ khi dò theo dấu điện thoại di động của khách hàng. Apple cũng có xu hướng tránh góp tiền cho các chiến dịch chính trị, mặc dù họ đã góp 100.000 đôla vào năm 2008 để chống lại Điểu 8 của bang California, một biện pháp nhằm ngăn chặn hôn nhân đồng giới.

Nói chung Apple thường cẩn trọng tránh phải đứng về một phe nào trên chính trường. Alec Vance, người điểu hành một hãng phát triển phần mềm nhỏ tên là Juggleware LLC., đã phản ứng mạnh với Steve bằng email khi trình ứng dụng của anh hiển thị hình ảnh George W. Bush ngó ngán với chiến đồng hồ đang đếm ngược về

thời khắc “tự do”- nghĩa là khi tổng thống Bush hết nhiệm kỳ - bị loại khỏi App Store của Apple. Steve phản biện: “Mặc dù cá nhân tôi có khuynh hướng chính trị nghiêng về dân chủ, tôi nghĩ trình ứng dụng này sẽ làm khoảng một nửa khách hàng của chúng tôi khó chịu. Để làm gì?”

Trong những email chưa bao giờ đăng tải, Joel Sercel, một nhà tư vấn công nghệ tại Nam California, đã viết cho Steve Jobs để hỏi về một vụ bê bối từng gây xôn xao trên các trang blog của giới ôn hòa, trong đó có cả trang web *Big Journalism (Báo chí Hàng đầu)* đầy ảnh hưởng của Andrew Breitbart. Cuộc bút chiến khởi nguồn từ một bài báo của nhà bình luận truyền thông có máu mặt Howard Kurtz thuộc tờ *Washington Post*. Trong bài báo dài viết về chương trình của Glenn Beck trên kênh Fox News, Howard đã nhắc thoáng qua rằng hơn 200 công ty đã hè nhau tẩy chay Glenn Beck, và “một vài khách hàng quảng cáo, như Apple, cũng đã bỏ rơi Fox.” Khi Joel đưa vấn đề này ra với Steve, nhà CEO của Apple khi ấy đã gạt đi tin đồn về Glenn Beck và vụ tẩy chay Fox: “Chúng tôi chưa hề quảng cáo trên Fox News.” Ông chẳng giải thích gì thêm.

Giới chính trị cánh hữu có lý do để chỉ trích Apple hoạt động theo khuynh hướng tự do, còn giới cánh tả thì có lý lẽ để phản đối việc Apple kiểm soát mọi khía cạnh của sản phẩm, việc khai thác nhân công Trung Quốc sản xuất hàng giá rẻ, và bịt miệng một số đối thủ và phương tiện truyền thông. Trang blog chuyên đưa tin bên lề Gawker đã đăng tải một bức email riêng gửi cho Steve chứa đầy những lời cáo buộc như vậy. Gawker đã từng va chạm với Steve trước đó khi trang web trong tập đoàn của họ, *Gizmodo*, tiết lộ một mẫu iPhone 4 trước khi Apple chính thức công bố. Trong sự vụ này,

blogger Ryan Tate của *Gawker* đã email cho Steve vào một đêm khuya trong tháng 5/2010 sau khi nhìn thấy một quảng cáo iPad miêu tả sản phẩm này mang tính “cách mạng.” Anh chàng Ryan nhiều sự quả là có quá chén, như anh ta cũng thú nhận.

Từ: Ryan Tate

Gửi: Steve Jobs

Nếu hôm nay Dylan 20 tuổi thì ông ta sẽ cảm thấy thế nào về công ty của ông? Liệu ông ta có nghĩ iPad liên quan chút gì đến “cách mạng?” Cách mạng là khi ta nói về sự tự do.

Từ: Steve Jobs

Gửi: Ryan Tate

Đúng, tự do thoát khỏi những chương trình đánh cắp dữ liệu riêng tư. Thoát khỏi những chương trình ngón pin. Thoát khỏi nội dung khiêu dâm. Đúng, tự do. Hiện tại mọi chuyện đang thay đổi và một số người sử dụng PC truyền thống cảm thấy thế giới đang trôi khỏi vòng tay họ. Đúng vậy.

Rõ ràng không thỏa mãn với câu trả lời này, Ryan đã phản pháo bằng một lá thư dài đề cập đến quyết định của Apple không đưa giao thức video Flash của Adobe vào thiết bị di động là do Steve có ý phục thù cá nhân do các bất đồng kinh doanh với Adobe vào thập niên 1990. Việc Apple cấm cửa Flash làm cho các nhà ấn hành nội dung gặp trở ngại trong việc đưa sản phẩm ra dưới dạng trình ứng dụng của iPad. “Tôi thà dùng một trình ứng dụng của tạp chí *Wired* nhưng có tương tác còn hơn dùng file PDF cho dù đẹp rực rỡ,” Ryan viết. “Và ông biết không? Tôi không muốn thoát khỏi ‘nội dung

khieu dân.’ Khiêu dân chẳng sao cả! Tôi nghĩ vợ tôi cũng đồng ý.” Steve bắt nhịp với Ryan, đáp lại chỉ tám phút sau: “ *Wired* đang chạy ứng dụng trên Cocoa ^[1]. Cũng như hầu hết các nhà cung cấp nội dung khác. Và anh có lẽ sẽ quan tâm hơn đến vấn đề khiêu dân khi anh có con...”

Steve cũng đã đề cập đến việc hạn chế nội dung khiêu dân trong một email được đăng tải một tháng trước khi xảy ra vụ lòi qua tiêng lại với *Gawker* . Một khách hàng tên Matthew đã viết cho Steve rằng anh cảm thấy có “vấn đề chính trị” đối với cách làm kinh doanh của Apple qua việc công ty từ chối trình ứng dụng của họa sĩ biếm tên tuổi Mark Fiore và qua việc cấm cửa các trình ứng dụng khiêu dân. “Vai trò của Apple không phải là cảnh sát đạo đức,” Matthew khẳng định. Steve phản biện: “Trình ứng dụng của Fiore sắp được đưa vào trong cửa hàng. Đó là một sai sót. Tuy nhiên, chúng tôi cho rằng chúng tôi có trách nhiệm đạo đức trong việc loại bỏ nội dung khiêu dân ra khỏi iPhone. Những ai muốn nội dung khiêu dân có thể mua một chiếc điện thoại Android.” Thông điệp được truyền đạt rất rõ.

Ryan Tate vẫn chưa nguôi cơn bức xúc. Trong email kế tiếp, Ryan chuyển sang các đề tài khác và cuối cùng hé lộ về công việc của anh ta với một công ty truyền thông bằng cách khoe tên sếp của mình, Nick Denton - người sáng lập và chủ biên các trang web của *Gawker Media*. Ryan không nói bản thân mình là một phóng viên. Anh và Steve tranh cãi thêm nữa về Flash và về chuyện các nhà cung cấp nội dung “buộc phải” dành tài nguyên để phát triển các ứng dụng riêng cho iPad.

Từ: Steve Jobs

Gửi: Ryan Tate

Khoan đã - dĩ nhiên là họ không bị buộc làm thế. Họ không cần cung cấp cho iPad nếu không muốn. Không ai ép buộc họ. Nhưng dường như họ MUỐN vậy.

Có gần 200.000 trình ứng dụng trong App Store, cho nên sẽ có sản phẩm chạy ổn thỏa. Các trình ứng dụng kiểu tạp chí rất cuộc sẽ chạy tốt hơn nhiều vì chúng được viết trên nền tảng gốc. Chúng tôi đã hình dung ra bối cảnh này.

Chao ời, tại sao anh lại quá gay gắt về một vấn đề chuyên môn như vậy? Đây không phải là vấn đề quyền tự do, mà là Apple đang cố làm điều tốt cho người sử dụng. Những người sử dụng, các nhà phát triển phần mềm và các nhà cung cấp có thể làm bất kỳ điều gì họ muốn - họ không bị buộc phải mua hoặc phát triển, hoặc cung cấp trên iPad nếu họ không muốn. Có vẻ chuyện này là vấn đề riêng của anh, chứ không phải của họ.

Hai người đo bút một đợt cuối trong một cuộc tranh luận nảy lửa qua email. Ryan Tate so sánh Apple với Microsoft, về việc hãng phần mềm khổng lồ này yêu cầu các nhà phát triển phần mềm viết lại trình ứng dụng cho hệ điều hành mới, và Ryan một lần nữa hé lộ về chỗ làm của mình tại Gawker và quan hệ với Gizmodo khi nhắc lại việc anh “không thích Apple đưa cảnh sát xông vào nhà các đồng nghiệp của tôi.” Chi tiết này liên can đến một báo cáo về việc cảnh sát California đã hùng hổ xông vào nhà biên tập viên Jason Chen của Gizmodo hồi tháng 4/2010.

Từ: Steve Jobs

Gửi: Ryan Tate

Anh nhận thông tin thật sai lạc. Không có ai xông vào nhà ai cả. Anh quá tin vào những bài đăng đầy sai sót trên blog.

Microsoft có quyền áp đặt bất kỳ nguyên tắc nào mà họ muốn cho nền tảng hệ điều hành của họ. Nếu không thích, người ta có thể viết một nền tảng khác, mà một số người đã làm. Hoặc họ có thể mua một nền tảng khác, mà một số người cũng đã làm. Đối với chúng tôi, chúng tôi chỉ làm trong khả năng để tạo ra (và duy trì) trải nghiệm cho người sử dụng. Anh có thể không đồng ý với chúng tôi, nhưng động cơ của chúng tôi là thuần khiết.

Mà này, anh đã từng làm được gì thú vị chưa? Anh có tạo ra một thứ gì đó không, hay chỉ chỉ trích công việc của người khác và xem thường động lực của người khác?

Trong loạt email tranh luận đêm khuya này, Steve Jobs đã soi rọi chút ánh sáng vào triết lý của ông. Lòng ngưỡng mộ của ông đối với Bob Dylan và những thông điệp trong các ca khúc đã được biết đến từ lâu, nhưng những điều đó không chỉ là lý tưởng đối với Steve; ông xem đó như một cuộc cách mạng. Steve có thể không quan tâm đến nhân quyền hoặc chiến tranh (ngoại trừ bài diễn văn đầu thập niên 1980 về vũ khí hạt nhân), nhưng ý niệm của ông về việc tái định hình lại các ngành công nghiệp theo một cách phù hợp, có lợi cho mọi người thì vẫn “bất tử,” theo nguyên văn của ông.

Như bất kỳ một nhà tư bản thành công nào, Steve cũng tin ở ý chí của thị trường tự do và nếu các công ty hành xử ngớ ngẩn hoặc không công bằng thì người sử dụng sẽ trừng phạt họ. “Nếu thị

trường bảo chúng tôi rằng chúng tôi đã lựa chọn sai, chúng tôi sẽ lắng nghe thị trường,” Steve nói sâu hơn tại hội nghị *All Things Digital 2010*. Trách nhiệm của Apple là chấp nhận rủi ro ở các sản phẩm và định hình chúng theo cách tốt nhất, ông nói. “Họ trả tiền để chúng ta lựa chọn. Rất nhiều khách hàng trả tiền để chúng ta làm điều đó, để chúng ta chọn những sản phẩm tốt nhất. Và nếu chúng ta thành công, họ sẽ mua, và nếu chúng ta không thành công, họ sẽ không mua. Và mọi chuyện sẽ đầu vào đây. Cho đến giờ, tôi phải nói rằng người ta dường như thích iPad. Các bạn biết chứ?”

Tại hội nghị đó, Steve được hỏi trong một cuộc phỏng vấn ngay trên sân khấu về cuộc tranh biện với Ryan Tate. Steve giải thích một cách nhỏ nhẹ: “Anh ta chưa bao giờ tự giới thiệu là một nhà báo. Đêm đó tôi làm việc khuya. Tôi nghĩ là khoảng chừng hai giờ sáng. Tôi đang soạn thảo - chuẩn bị một bài thuyết trình cho ngày thứ hai thì anh ta bắt đầu gửi cho tôi những bức email đáng ghét. Tôi cũng là một kẻ khó chịu và muốn làm cho ra lẽ những ý nghĩ của anh ta. Cho nên tôi bắt đầu trả lời anh ta, rồi anh ta trả lời lại. Anh ta không ngớt ngần đầu, các bạn biết đó, anh ta đáp lại và chúng tôi rơi vào một cuộc đối thoại. Cũng vui. Và rồi anh ta cho đăng tải. Các bạn biết rồi, tốt thôi.”

Steve không phải là người duy nhất cho rằng Ryan Tate đã vượt qua giới hạn khi không tiết lộ rõ trong cuộc đối thoại rằng anh là một phóng viên và sau đó đem đăng tải các bức email. Anthony de Rose thuộc *Reuters* đã hỏi, “Tại sao mọi người đã từng email cho Steve Jobs đều nghĩ rằng họ có quyền đăng lại các cuộc đối thoại của họ?” Craig Kanalley, một biên tập viên của tờ *Huffington Post*, đã biện minh: “Ryan chưa hề giới thiệu mình bạch rằng mình thuộc

Gawker, nhưng đúng là anh ta đã hé lộ đủ tung tích trong khi trao đổi. Hóa ra đó là một cuộc hỏi đáp độc quyền với CEO của Apple. Một bài phỏng vấn không cần Jobs ký giấy. Về mặt đạo đức thì toàn bộ câu chuyện dường như là vô trách nhiệm.”

Gawker, từ lâu đã là một cái gai trong mắt Steve Jobs, cũng đã khua chiêng gõ trống quanh một cuộc đối thoại khác với Steve. Lần này thì người viết email có giới thiệu rõ chính mình là một nhà báo hoặc ít ra là một nhà báo tương lai. Trang blog này đăng lại đoạn chat qua email của Steve với Chelsea Kate Isaacs, lúc bấy giờ, tháng 9/2010, là sinh viên báo chí tại Đại học Long Island. Chelsea được giao viết một bài về việc trường của cô trao tặng iPad cho các sinh viên năm nhất và sinh viên liên thông. Chelsea rất giận về việc bộ phận quan hệ công chúng của Apple đã phớt lờ sáu cuộc gọi của cô, và cô đã trút cơn bực dọc đó vào một bức thư dài gửi cho Steve. (Các phóng viên về công nghệ của bất kỳ một ấn phẩm nào không thuộc nhóm đầu bảng cũng sẽ cảm thông với Chelsea.)

Steve đã trả lời, nhưng không phải với những lời lẽ mà Chelsea mong đợi. “Mục tiêu của chúng tôi không có việc giúp cho bạn kiếm được điểm tốt. Rất tiếc,” Steve viết. Trong thư tiếp sau, Chelsea đã dùng lời lẽ khi thì lịch sự, lúc lại quyết liệt để nói rằng việc của Apple lẽ ra là hỏi đáp tất cả mọi yêu cầu. Steve không dao động: “Không. Chúng tôi có 300 triệu người sử dụng và chúng tôi không thể hỏi đáp mọi yêu cầu của họ trừ phi có một vấn đề gì đó. Rất tiếc.” Chelsea dấn thêm, nói rằng cô là một khách hàng và có một vấn đề cần được trả lời bởi bộ phận quan hệ truyền thông của Apple. Steve rõ ràng đã cạn kiệt lòng kiên nhẫn ít ỏi có được trước đó. “Làm ơn cho chúng tôi được yên,” ông viết.

Steve không có thiện cảm gì đặc biệt đối với ngành giáo dục, mặc dù ông đã từng có một doanh nghiệp mang tên NeXT không thành công trong việc chế tạo máy tính cho các cơ sở giáo dục. Steve đã đọc diễn văn khai mạc tại Đại học Stanford và kết hôn với một cựu sinh viên trường này - nơi vợ ông đã tổ chức một buổi lễ tưởng niệm sau khi ông qua đời. Steve, một người từng bỏ học ở đại học, đã phát biểu trong Chương trình Vinh danh của Computerworld năm 1995 rằng “trường lớp khá trở ngại đối với tôi” bởi vì “tôi gặp phải quyên lực ở dạng khác so với những gì tôi đã gặp trước đó, và tôi không thích điều đó. Và điều đó quả thật tác động đến tôi. Nó làm tôi thật sự mất hết mọi sự háo hức tò mò.” Khi một hình tượng công khai phát biểu ý kiến, ông ta đã có một suy nghĩ khác. Những sự ức chế dạng đó thường không dẫn đến phản ứng tích cực, thậm chí cả trong trường hợp lập dị như Steve, và ông đã có cách phản ứng khác thường.

Quan niệm “hãy suy nghĩ khác biệt” nêu trong khẩu hiệu quảng cáo, được Steve cổ xúy sau khi ông trở lại Apple vào cuối thập niên 1990, là một lợi thế cạnh tranh mà Steve đã nói trong nhiều dịp. Không chỉ châm chích đối thủ trong các cuộc họp cổ đông hay hội nghị, ông có thói quen này ngay cả trong khi dùng email. Ông đã từng so sánh phiên bản iTunes for Windows với việc “đưa một cốc nước đá cho người ở địa ngục” trong một cuộc phỏng vấn ngay trước khi chuẩn bị bước lên sân khấu với Bill Gates chủ tịch Microsoft. Nhiều năm sau khi đưa ra lời bình luận “nước đá” này, trong một loạt hội nghị do các nhân viên của *Wall Street Journal* tổ chức, Steve đã không suy xét thấu đáo khi đánh giá quan hệ của Apple với Google đã tan vỡ ra sao. Năm 2010 ông tóm tắt, “Họ đã quyết định cạnh tranh với chúng tôi. Nhưng cạnh tranh với ai đó không có nghĩa là chúng tôi phải thô bạo với họ.” Nhưng trong các bức email, ông nói thẳng thừng

hơn. Ông mượn lời một người hâm mộ tên là Bryan Webster, người đã nêu ra một câu hỏi về kế hoạch tương lai của Apple đối với iPhone và kết luận, “Tiên sư bọn google android.” Steve đáp, “Bạn sẽ không thất vọng đâu.” Ngày hôm sau, tay đam mê công nghệ Brian Kelleher viết cho Steve và hỏi ông một cách thách thức rằng liệu Android có qua mặt iPhone hay không. “Đừng hòng,” Steve đáp lại. Khi một khách hàng người Anh liên lạc với Steve để hỏi liệu iTunes và iPhone có hỗ trợ nhận diện gương mặt và công cụ định vị trong phần mềm quản lý ảnh Picasa của Google hay không, Steve trả lời, “Không, nhưng iPhoto trên máy Mac có tính năng về gương mặt và địa điểm tốt hơn nhiều.”

Những mối thách thức mới đối với Apple cứ tràn đến rồi lại trôi đi, nhưng cuộc tranh đua với Microsoft thì luôn tồn tại. Ben Rosen, cựu lãnh đạo của Compaq, là người có một tình bạn lâu năm với Steve nhưng hai người bị đứt liên lạc trong nhiều năm. Ben đã viết cho Steve một bức thư đầy thân thiện năm 2007, và ngay sau khi trở lại vị trí CEO sau một đợt nghỉ phép chữa bệnh, Steve đã hồi đáp và không quên thói quen xỏ xiên Microsoft rất đặc trưng.

Từ: Benjamin M. Rosen

Chủ đề: 30 năm sau - từ Ben Rosen

Ngày: June 4, 2007 9:06 a.m.

Gửi: Steve Jobs

Chào Steve,

Khi anh chế tạo ra và cho tôi xem chiếc máy Apple II vào cuối năm 1977, tôi chẳng hề biết nó sẽ làm thay đổi cuộc đời tôi ra sao - cho tôi một cuộc đời hứng thú hơn nhiều. Sau hơn 20 năm thăng trầm với hệ điều hành kia (do tôi can dự vào Compaq), tôi nghĩ rằng anh sẽ vui khi biết rằng vài năm qua tôi đã quay trở lại với cội rễ của mình. Tôi lại một lần nữa là một người sử dụng Apple đầy khao khát và là một nhà truyền giáo.

Hãy tưởng tượng xem, Ben Rosen, cựu chủ tịch Compaq, giờ đây là một người mê máy Mac!

Trân trọng,

Ben.

Từ: Steve Jobs

Chủ đề: Về: 30 năm sau - từ Ben Rosen

Ngày: August 1, 2007 7:58 p.m.

Gửi: Benjamin M. Rosen

Ben,

Xin lỗi vì tôi trả lời chậm - tôi đang đi nghỉ cùng gia đình ba tuần qua. Chao ới - tin này làm tôi vui cả ngày hôm nay! Tôi mừng khi nghe điều đó. Tôi hy vọng anh thích những gì chúng tôi đã làm với máy Mac. Dĩ nhiên, tôi thiên vị, nhưng tôi nghĩ rằng nó đi trước Windows nhiều năm ánh sáng.

Anh khỏe không? Nhiều năm rồi chúng ta chưa gặp nhau, nhưng tôi rất nhớ khoảng thời gian chúng ta quen biết nhau.

Chúc mọi điều tốt lành,

Steve.

Steve Jobs cũng có không ít những cơn thịnh nộ. Khi một người Thụy Sĩ tên Paul Shadwell bức bối về việc Apple trì hoãn phân phối iPad trên toàn thế giới và cáo buộc Steve “cố tình bịp cả thế giới,” Steve đã vặn lại: “Anh có điên không? Chúng tôi đang làm hết sức. Chúng tôi cần đủ nhân sự để có thể tung sản phẩm ra một cách có trách nhiệm và thành công.” Steve dường như tin rằng hầu hết các âm mưu đều được nuôi dưỡng bởi giới truyền thông dối tin và họ không tạo điều kiện để chính ông hay Apple được trình bày - cho đến khi những kẻ phản ứng làm ấm lên mọi chuyện.

Có lần đã xảy ra một vụ ấm ỉ như vậy khi người ta phát hiện ra họ không thể tạm treo một cuộc gọi trên máy iPhone 4 mới. Kết quả là họ làm ấm lên rằng Apple phạm lỗi thiết kế. Apple thì khoe về loại ăngten đột phá của họ bằng thủy tinh và kim loại, được đặt dọc theo vỏ ngoài của phần cứng, nhưng mẫu máy được thiết kế tao nhã và hấp dẫn này lại có lỗi nghiêm trọng. Khi ta che phủ một số khu vực nhất định bằng ngón tay hoặc lòng bàn tay, ăngten bị suy giảm tín hiệu và điện thoại khó bắt sóng. Khách hàng đã nhận ra điều này khi sản phẩm được phân phối ra cửa hàng và bắt đầu viết blog phản ứng. Vào ngày phát hành sản phẩm, một khách hàng đã gửi email cho Steve Jobs và giải pháp kỳ quặc ông đưa ra là: “Tránh dùng cầm máy theo cách đó.” Hai ngày sau, những lời than phiền tiếp tục được gửi về, và Steve lại trả lời một người khác: “Không có vấn đề gì về việc bắt sóng. Cứ chờ nhé.”

Một vài ngày sau đó, người ta cho rằng Steve đã can dự vào một cuộc tranh cãi với một khách hàng khó tính tên là Jason Burford, mặc dù độ xác thực của cuộc trao đổi này về sau đã bị người đại diện quan

hệ công chúng của Apple phủ nhận với tạp chí *Fortune* . “Không, tất cả là do ông bị rớt lên vì tin đồn mấy ngày nay. Hãy bình tĩnh,” người ta cho rằng Steve đã nói thế trong thông điệp đầu tiên của cuộc tranh cãi, được đăng bởi blog *Boy Genius Report* . “Hẳn là ông ở trong khu vực có tín hiệu sóng rất yếu,” Steve viết trong thư thứ hai. “Có lẽ ông gặp phải dữ liệu bị lỗi. Không phải lỗi của ông. Hãy chờ. Chúng tôi đang xử lý.”

Apple đã không xử lý vấn đề một cách công khai, không quan tâm các bức email, mãi đến vài tuần sau, khi hình ảnh chiếc máy mới đã bị hoen ố bởi sự kiện này và các báo cáo đầu đặn đổ về tới tấp. Khoảng ba tuần sau ngày phát hành iPhone 4 và được nhắc nhở bởi một bài bình luận trên tờ *Consumer Reports* (Báo cáo Người tiêu dùng) thì Steve mới thu xếp một cuộc họp báo để nói rằng chẳng có vấn đề gì về ăng-ten nhưng Apple sẽ cung cấp vỏ miễn phí cho các khách hàng để tránh tình trạng ngón tay của khách hàng có thể làm suy yếu tín hiệu sóng.

Bài thuyết trình của Steve, về sau được đăng trên trang web của Apple, chứa đựng những nhận xét kẻ cả nhắm vào giới truyền thông, nhưng đến phần hỏi đáp của Steve thì ta có thể thấy thái độ cao ngạo của Steve trong phát biểu. Không có gì ngạc nhiên khi nhóm quan hệ công chúng của Apple đã lược bỏ phần đó của cuộc họp báo khi đăng tin trực tuyến. Steve bảo rằng nhân viên của ông “choáng và khó chịu với bài của *Báo cáo Người tiêu dùng* ” khi tạp chí phi lợi nhuận này xác định rằng iPhone 4 có lỗi nghiêm trọng về thiết kế. Ông đã tự phác họa chân dung mình như một nạn nhân bằng cách nói rằng con người có bản tính thích soi mói khi kẻ khác thành công. Steve than phiền rằng giới đưa tin không ngừng tấn công

các công ty danh giá để gây hoang mang và thu hút dư luận. “Ước gì chúng tôi đã có thể xử lý được điều này trong 48 giờ đầu tiên, nhưng khi ấy không có gì nhiều để viết ra,” Steve kết luận. Ông lưu ý rằng đối với một số khách hàng đã gửi email cho ông về trục trặc này, ông đã chuyển tiếp thư của họ cho các kỹ sư về ăng-ten của Apple và trong một số trường hợp, đã phái kỹ sư đến tận nhà họ.

Trong khi giá trị thị trường của Apple tăng lên, những lời chỉ trích họ đang bóc lột công nhân Trung Quốc cũng gia tăng. Apple sản xuất nhiều sản phẩm bằng cách sử dụng dịch vụ của Foxconn Technology Group, một chi nhánh của tập đoàn sản xuất Hon Hai gốc Đài Loan. Foxconn tuyển mộ gần 1 triệu công nhân tại Nam và Trung Mỹ, Đông Âu và châu Á, với một phần ba số đó làm việc trong các nhà máy được thiết kế để vừa làm vừa ở tại Thâm Quyển, Trung Quốc. Cũng như nhiều nhà xưởng tại các quốc gia đang công nghiệp hóa, môi trường làm việc tại Foxconn không dễ chịu lắm: giờ làm việc kéo dài, môi trường chật chội và tẻ nhạt. Nhiều công nhân còn trẻ và thiếu kinh nghiệm, chưa quen với việc sống xa nhà trong môi trường công ty.

Một năm trước đó, báo chí thế giới đã xôn xao đưa tin công nhân Sun Danyong, 25 tuổi, phụ trách hậu cần tại nhà máy của Foxconn ở Thâm Quyển, Trung Quốc đã nhảy lầu tự tử. Trong mùa hè 2009, Sun nằm trong số hàng ngàn công nhân tấp tểnh sản xuất iPhone và các thiết bị điện tử khác. Khi bị thất lạc một mẫu máy, các nhà điều tra của Foxconn đã thẩm vấn và nhục mạ Sun. Trong lúc mọi chuyện còn chưa ngã ngũ, ngày 16/7/2009, anh đã gửi tin nhắn cho những người bạn thân và nhảy từ tầng 12 của cao ốc căn hộ. Trong

năm sau đó, 18 công nhân Foxconn khác đã có ý định tự tử và 14 người trong số họ đã thiệt mạng.

Khi xảy ra những vụ tự tử như thế từ các cao ốc ở Foxconn, dư luận thế giới bắt đầu chú ý và thăm soi nhiều hơn đến các nhà sản xuất và đối tác của họ, nhất là Apple, để tìm câu trả lời. Steve Jobs đã trả lời một bức email chat vắn về đề tài này mà Fortune đã đăng lại: “Mặc dù mỗi vụ tự tử đều bi thảm, tỉ lệ tự tử tại Foxconn vẫn thấp hơn nhiều so với mức trung bình của Trung Quốc. Chúng tôi đang tập trung vào vấn đề này.” Người viết thư cho Steve chưa chịu buông tha và hỏi tiếp rằng ông nói “tập trung vào vấn đề” nghĩa là gì và công khai chat vắn trách nhiệm xã hội của Apple. “Anh nên tự giáo dục lại chính mình. Chúng tôi đã làm nhiều hơn bất kỳ một công ty nào khác trên hành tinh này: chúng tôi có chính sách Trách nhiệm giữa Apple - Nhà cung cấp.”, Steve viết và dẫn ra một báo cáo của công ty. Nhưng người viết vẫn thắc mắc một điểm: “Chúng tôi đang tập trung vào vấn đề này?” Steve kiên nhẫn giải thích, “Đó là một thành ngữ tiếng Mỹ có nghĩa là vấn đề này đang được chúng tôi hoàn toàn lưu ý.” Trong trường hợp này Steve đã đóng vai trò giáo viên trong khuôn khổ hộp thư.

Lương tâm của những người theo dõi ngành công nghiệp sản xuất này đã phải căng rứt trong tiếng thở dài khi mọi chuyện rõ ra rằng nạn nghiền máy móc của thế giới phương Tây đã khiến những con người làm ra các chiếc máy kỳ thú này thiệt mạng. Một cuộc chiến khác chực xảy ra giữa các nhà đại tư bản - một bên là các công ty cung cấp nguyên liệu hiếm để chế tạo linh kiện các phần cứng này và một bên là các công ty gắn tên của họ lên trên máy. Một số công ty phương Tây, gồm Apple, Dell, Hewlett-Packard, Intel, Nokia và

nhieu công ty khác đã vênh phe với nhau hòng nỗ lực tẩy chay cái gọi là xung đột giữa các công ty khoáng sản và các nhà cung cấp.

Các nguyên liệu gặp xung đột gồm có vàng, tantalum, thiếc và tungsten được khai thác tại nước Cộng hòa Dân chủ Congo đang bị xâm xé trong chiến tranh, và để có tiền theo đuổi cuộc chiến tàn khốc này, quân phiến loạn đã bán khoáng sản cho các đối tác tại Đông Á để họ sản xuất mọi loại thiết bị điện tử. Chẳng hạn, tantalum tích điện năng trong các tụ điện để cấp nguồn cho iPod, điện thoại di động và camera số. Tungsten được dùng để sản xuất các bộ phận rung của iPhone. Và một ít vàng được dùng chế tạo các tiếp điểm, các rơ le, mối nối và các phiên tiếp nối vì đây là vật liệu không rỉ để dùng trong hầu hết các thiết bị điện tử gồm cả iPad, iPhone và iPod để dẫn truyền điện thế và cường độ dòng điện thấp.

Độc giả Derrick Rhodes của tờ *Wired* đã chất vấn Steve Jobs về cách Apple tìm nguồn nguyên liệu cho sản phẩm. Steve đáp: “Chúng tôi yêu cầu tất cả các nhà cung cấp của chúng tôi phải xác nhận bằng văn bản rằng họ không dùng nguyên liệu liên quan đến xung đột. Nhưng thật tình mà nói, họ không có cách nào biết chắc được. Chừng nào người ta chưa phát minh ra phương cách nào để truy tìm nguồn gốc của nguyên liệu thì đây vẫn là một vấn đề rất khó.” Steve dường như khó chịu khi thấy có một bộ phận trong mạng lưới kinh doanh của mình gây ra sự tranh cãi và lại nằm ngoài tầm kiểm soát của chính ông.

[1] Cocoa là một giao diện lập trình ứng dụng dành cho các hệ điều hành của Apple.

CHƯƠNG 7

DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

TRONG CÁC TỔNG GIÁM ĐỐC KINH DOANH Steve Jobs là một người khác thường. CEO của các công ty đại chúng thường lập dị. Họ làm việc rất nhiều giờ và gánh trên vai trách nhiệm đảm bảo an sinh tài chính cho hàng ngàn con người. Một lời nhận xét ngớ ngẩn có thể làm cho giá trị của cổ phiếu bị tụt giá trong vài phút. Họ là những nhà lãnh đạo được bổ nhiệm, phản ánh nét đặc trưng của công ty, và có thể lèo lái định hướng của sản phẩm và chiến lược. Steve thực tế tham gia vào mọi chi tiết, từ việc quyết định Apple sẽ đầu tư công vào ngành nào cho đến loại vật liệu dùng cho màn hình iPhone. Một CEO muốn kiêm nhiệm vai trò quản lý vi mô đến mức độ như Steve thật hiếm gặp nhưng không phải là chưa từng có. Tuy nhiên, ít có CEO nào muốn can dự vào dịch vụ khách hàng, nhưng đó lại chính là mảng kinh doanh của Apple mà Steve rất lưu tâm và dành nhiều công sức.

Chẳng hạn, để so sánh, tại AT&T, một nhà mạng đồ i tác lâu năm của Apple về iPhone, khi một khách hàng email cho CEO Randall Stephenson của họ hai lần để than phiền về giá cả dịch vụ, nhân viên đại diện đã gửi thư hăm dọa và cảnh báo. Khách hàng này, tên Giorgio Galante, đã viết và được đăng trên tạp chí *Wired*, “Tôi không nghĩ Steve Jobs cho rằng 2GB với giá \$25/tháng là hợp lý cho khách hàng.” Khác với các nhà lãnh đạo khác, Steve không chỉ xử lý một con

số rất lớn các thất bại về dịch vụ khách hàng của công ty chính mình mà còn xử lý cả một số khách hàng của Randall, vì hai công ty có các lợi ích kinh doanh chung liên quan đến iPhone và iPad. Apple đã yêu cầu các nhà mạng chuyển giao các thất bại về iPhone và iPad cho người của họ thay vì tự giải đáp.

Năm 2008, khi một khách hàng hỏi Steve rằng tại sao những người dùng BlackBerry có thể kết nối điện thoại của họ với máy tính để truy cập Internet không dây nhưng người dùng iPhone lại không làm vậy được, Steve đã viết, “Chúng tôi đồng ý, và đang thảo luận điều đó với AT&T.” Rồi cuộc tính năng này đã xuất hiện. Khi được hỏi làm sao để kết nối một iPhone với một iPad trên mạng AT&T, Steve chỉ đáp, “Không.” Steve xoa dịu Mark Trapp, một khách hàng khác dùng AT&T khi người này tỏ ý bức dọc khi nhà mạng của anh ta dự định chấm dứt cung cấp các gói dữ liệu không giới hạn. “Tôi nghĩ họ sẽ có cách ổn thỏa cho hầu hết mọi khách hàng. Cứ thử xem,” Steve đã viết như thế nhưng với một khách hàng khác tên Dennis Wurster, cũng với chính vấn đề này, ông lại viết với giọng không mấy tích cực: “Đó là chuyện giữa anh và AT&T.”

Thói quen thích hồi đáp email của Steve và tiếng tăm của hành động đó đã khiến cho hộp thư của ông trở thành mục tiêu đặc biệt của các khách hàng muốn qua mặt hàng loạt các nhà quản lý trung gian để đòi đòi máy tính bị hư hỏng và các quyền lợi dịch vụ khác. Xu hướng này gia tăng rõ rệt khi tiếng tăm của ông nổi như cồn và lượng khách hàng của Apple lớn mạnh, và Apple cũng đã nhận biết và khai thác các bức thư này cho nhu cầu nội bộ, như ta đã thấy qua biểu đồ của MobileMe diễn đạt số lượng thư phản nản của khách hàng.

Tuy nhiên, từ trước đó rất lâu, Steve đã đặc biệt can dự sâu vào việc xử lý các khiếu nại của khách hàng. Ngày 11/10/1989, không lâu sau Steve trở lại công ty đang ngã'c ngoài và nhận chức danh CEO lâm thời, ông đã hờ'i đáp một thắ'c mắ'c của một khách hàng tên David về' tình trạng thiế'u hụt laptop iBook: "Chúng tôi đang cố' gắ'ng hế't sức với một nguồ'n cung hạn hẹp (mà rồ't cuộc giờ đây đang gia tăng). Xin vui lòng nhớ rằ'ng có một số' đơn đặt hàng từ trước xuấ't phát từ CompUSA." Đã có hàng chục câu chuyện lưu truyề'n trên web về' những bức email gửi đế'n Steve Jobs và nhận lại được một cú điện thoại từ đội ngũ hỗ trợ kỹ thuật, kèm với một kế't quả giải quyế't tồ't đẹp vượt ngoài mọi kỳ vọng. Năm 1999, một khách hàng sau khi gửi email cho Steve đã được bộ phận quan hệ kinh doanh gọi điện hờ'i đáp và sửa chữa cho anh chiế'c máy tính để bàn G4 Tower. Năm 2001, một sinh viên phầ'n mề'm được bộ phận hỗ trợ kỹ thuật của Apple cho biế't họ rắ't tiế'c nghe chuyện anh đã làm rơi chiế'c đĩa cứng gắ'n vào laptop và dẫn đế'n hư hại, nhưng họ không thể giải quyế't một vắ'n đề' vật lý phát xuấ't từ lỗi sử dụng. Sau khi viế't thư cho vị CEO, anh được một trong các đờ'ng sự của Steve gọi điện và chắ't vắ'n anh nhiề'u câu hỏi, sau đó nhẹ nhàng cho biế't tương tự rằ'ng anh không đáp ứng các tiêu chuẩn để được hỗ trợ sửa chữa máy tính. Nhưng một tháng trôi qua sau khi sửa máy, anh vẫn không thắ'y Apple thu tiề'n. Khách hàng này thuật lại trên một diễn đàn: "Tôi đã liên lạc với bộ phận kỹ thuật và họ bảo rằ'ng phí sửa chữa đã được miễn từ 'sế'p bên trên.' Chắ'c chú Steve đã làm cử chỉ đẹp với tôi."

Năm 2006, có một người viế't thư than phiề'n rằ'ng máy PowerBook mới không đính kèm một phiên bản phầ'n mề'm iLife miễn phí và ban đầ'u Steve tỏ ra khó chịu. Steve hỏi rằ'ng bản thân

chiếc máy tính chưa đủ tốt hay sao, vị khách hàng này bảo rằng máy tuyệt lắm nhưng iLife sẽ làm cho máy trở nên hoàn hảo. Chẳng bao lâu sau, anh ta nhận được một bản phần mềm này như mọi khách hàng khác. Năm 2007, một khách hàng gửi email cho Steve và đồng gửi cho trang blog *Consumerist* chuyên bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Sau đó anh đã được họ thay cho chiếc laptop mới, và nhận lại cùng với chiếc máy cũ bị hư để chép dữ liệu ra từ đĩa cứng. Năm 2010, một nhà phát triển phần mềm người Hoa trong chuyên tham dự hội nghị phát triển phần mềm của Apple đã bị lừa mất cả p tư trang. Đại diện của công ty biết được điều này và đã tặng anh ta một iPad mới, và thế là anh đã email cho Steve để cảm ơn. “Về nhà an toàn nhé,” Steve đáp.

Steve Jobs thường không nhắc điện thoại để giao tiếp với khách hàng, nhưng Scott Steckley còn nhớ có lần anh gửi email cho Steve than phiền về chuyện mỗi mòn chờ sửa máy tính và liên nhận được một cuộc gọi. “Chào Scott, Steve đây,” anh kể lại.

“Steve Jobs?” Scott hỏi.

“Ừ,” Steve đáp. “Tôi muốn xin lỗi đã để anh chờ đợi quá lâu. Thật sự không phải là lỗi của ai cả. Khâu ấy là như thế.”

“Vâng, tôi hiểu.”

Thế rồi Steve giải thích ông đã thúc giục sửa máy cho Scott. Ông nói, “tôi cũng muốn cảm ơn anh đã ủng hộ Apple. Tôi thấy anh dùng rất nhiều các thiết bị của chúng tôi. Tôi rất vui khi thấy có người thích dùng sản phẩm của chúng tôi đến thế và ủng hộ chúng tôi trong mọi lúc thăng trầm.”

Khẩu hiệu của công ty “khách hàng luôn luôn đúng” không nhận được sự cộng hưởng từ Steve Jobs. Mặc dù rất tử tế với mọi người mà ông cảm thấy xứng đáng được o bế hoặc những ai đã ủng hộ ông trong lúc khó khăn, Steve là một người không dễ bị lợi dụng. Ông không hề che giấu ý nghĩ đối với một ai đó mà ông tin rằng đang lợi dụng hệ thống một cách không công bằng. Chẳng hạn, năm 2008, một khách hàng than phiền về việc Apple không tôn trọng thỏa thuận bảo hành đối với máy tính anh ta đã mua và nhận được hồi đáp sau từ Steve: “Đây là hậu quả của việc máy MacBook Pro của anh bị dính nước. Đây là những chiếc máy chuyên nghiệp và không ưa nước. Hình như anh đang tìm người khác để trút giận thay vì chính mình.” Một khách hàng khác tên Tristan đã gọi các chính sách của App Store là “vờ vịt” vì Apple không hoàn tiền lại cho anh. Steve bảo: “9 đồng đã được trả lại rồi... Giờ thì ai vờ vịt?”

Một sinh viên Berkeley than phiền với Steve rằng dịch vụ khách hàng của Apple từ chối đền bù cho anh và không giải thích thỏa đáng lý do họ chậm trễ gửi máy iPad. Steve không dao động. “Rất tiếc, chúng tôi không tặng quà miễn phí để đền bù khi sản phẩm bị trễ. Chúng tôi đang gửi iPad nhanh tới đa có thể. Nếu anh thấy chưa đủ nhanh thì chúng tôi sẽ vui lòng hủy đơn đặt hàng của anh và hoàn lại đầy đủ số tiền anh đã trả,” Steve viết, rõ ràng rất vội vã vì còn chưa kiểm tra kỹ lỗi chính tả. Ông kết thư bằng một dòng vô tình hàm ý chế nhạo “Được gửi từ iPad của tôi.”

Ngôi chờ nhận sản phẩm mới mà mình đã trả tiền chưa phải là điều tồi tệ nhất so với việc trả tiền để mua máy mới và sau đó được biết chiếc máy mới tinh và hiện đại ấy sẽ được tung ra chậm lại nhiều ngày hoặc nhiều tuần. Công nghệ tiến như vũ bão,

nhanh hơn tốc độ chúng ta lĩnh lương. Nate là một khách hàng của Apple TV những ngày đầu và ngày 30/10/2010 anh đã email cho Steve khi biết rằng họ sẽ không hỗ trợ một tính năng mới quan trọng đã được quảng bá trong phiên bản mới nhất của sản phẩm, và bán lẻ với giá rẻ hơn đến 99 đôla. Tính năng mà anh đề cập đến là AirPlay, giúp truyền âm nhạc và video giữa hai máy Apple. Steve lập luận: “Đó là công nghệ khác. Nó làm được mọi chuyện khi anh mua về.”

David Wilkinson cũng nhận được câu trả lời tương tự vào ngày 16/3/2006 khi anh kể với Steve câu chuyện buồn về chiếc iMac mà Apple đã thay bằng một máy khác chạy trên kiến trúc phần cứng của Intel khác biệt hẳn. “iMac G5 là một chiếc máy tính tài tình và nó sẽ vẫn duy trì tính chất đó trong một thời gian dài. Đừng lo,” Steve nói. Apple vẫn tiếp tục hỗ trợ cho dòng máy tính này nhiều năm nữa trước khi công ty và các đối tác dần chuyển hướng.

Ngoài việc trao tặng cho khách hàng những quyền lợi miễn phí và phản bác những khách hàng muốn tìm kiếm các món miễn phí, Steve Jobs còn đích thân đưa ra hỗ trợ kỹ thuật. Mùa hè 2008, một khách hàng lo ngại về các trình ứng dụng bị biến mất và ông đã đề xuất, “Vui lòng nhớ chạy các phần mềm đã cập nhật.” Lời khuyên của ông đôi khi xung đột với kiến thức thông thường và cách chỉ dẫn của các kỹ thuật viên thuộc Genius. Một nhân viên Genius có lần đã bảo tôi nên tập thói quen đóng các trình ứng dụng một cách cưỡng bức trên iPhone để cải thiện hiệu suất và tiết kiệm pin. Alan Bonacossa đã hỏi Steve về điều này vào ngày 29/10/2010 và Steve đáp: “Bạn không cần làm điều đó để tiết kiệm pin. Hãy tin tưởng iPhone.”

Ngoài việc cho ý kiến tôi hậu về việc giải quyết rắc rối, Steve còn có khả năng độc nhất vô nhị trong giải thích tường tận nhất lý do vì sao một sản phẩm không hoạt động như ý khách hàng. Chẳng hạn, Erica (lần này người gửi email là phụ nữ!) đã gửi một thông điệp cho Steve nói rằng cô hiểu vì sao iPhone 3G của cô không được cập nhật tương thích với các tính năng đa nhiệm ngốn công suất bộ xử lý; tuy nhiên, cô không hiểu được tại sao cô lại không thể lựa chọn thay đổi hình nền trên điện thoại, một tính năng mới cho các sở hữu chủ của các iPhone đời mới nhất. “Các biểu tượng hoạt hình chạy không đủ mượt trên hình nền,” Steve giải thích. Cha đẻ của Apple luôn nhắm đến sự hoàn hảo chứ không thỏa hiệp, cho dù là một thoáng nhấp nháy của các biểu tượng trên màn hình.

Một thư gửi cho bộ phận dịch vụ khách hàng và hỏi về cách mua hàng đã khiến Steve lên tiếng trả lời. Steve thích hướng dẫn tận tâm cho mọi người cách mua sản phẩm của mình. Sau khi phát hiện ra TJ Maxx bắt đầu bày bán iPad, Josh Cheney đã viết cho Steve vào ngày 19/11/2010 để hỏi liệu Apple có đưa ra giá khuyến mãi ngang với giá tại TJ Maxx hay không, và liệu cửa hàng ấy có được ủy quyền để bán sản phẩm Apple hay không. Steve đã đáp: “Không. Và không.” Tháng 4 năm đó, khi được hỏi liệu Best Buy có bán iPad không, Steve chỉ nói, “Có.” Một tháng sau, ông được hỏi một cách công khai hơn rằng các cửa hiệu nào sẽ bán máy tính bảng và cụ thể các nhà bán lẻ bên thứ ba nào được ủy quyền - tất cả những thông tin có thể dễ dàng lấy được từ đội ngũ nhân viên dịch vụ hùng hậu của Apple. Steve đã đáp, “Ban đầu là tại AppleRetail và các cửa hàng trực tuyến và Best Buy.”

Steve có một sự kiên nhẫn đáng kể khi chào bán các sản phẩm ông đam mê. Andrea Nepori đã gửi cho Steve một email hỏi rằng liệu iPad có kèm các ebook miễn phí không. “Có,” Steve đáp. Andrea về sau biết rằng anh ta có thể tìm được câu trả lời một cách dễ dàng bằng cách vào xem website của Apple, nhưng Steve đã dành thời gian để trả lời. (Nhưng Andrea vẫn thắc mắc liệu có phải chính Steve đã trả lời câu hỏi.) Apple đã bán ra 3 triệu iPad trong vòng 80 ngày đầu tiên ra mắt thị trường mặc dù gặp phải tình trạng thiếu hàng để bán trên toàn thế giới. Không thể biết được thành công đó và sự hài lòng của khách hàng qua các cuộc khảo sát liên tục của Apple có phải là điều khiến Steve lưu tâm cao độ đến các yêu cầu trực tiếp của khách hàng hay không, nhưng sự phấn khích của ông đối với một sản phẩm luôn toát ra một cách rõ rệt và mọi người có thể dễ dàng cảm nhận.

CHƯƠNG 8

KIÊN ĐỊNH

NHỮNG LỜI KHUYÊN những hồ i đáp, hướng dẫn, ý tưởng và mệnh lệnh là những gì Steve Jobs sẵn sàng tung ra. Tuy nhiên, ông lại không sẵn lòng đón nhận trở lại những điề u đó. Chỉ trừ một vài ngoại lệ, ông nghĩ rằng hầ u hết mọi người, nhấ t là những người trong ngành công nghệ, là tụt hậu. Ông thường không ngưỡng mộ sản phẩm của các đố i thủ. Theo lời Steve, Apple khai thác chính những thứ đã tồ n tại, có thể là máy MP3 bỏ túi, dịch vụ đám mây hoặc bất kỳ thứ gì ông “hình dung” trong đầ u, rô i làm cho chúng “hoạt động hiệu quả.”

Khảo sát nhóm không phải là cách của Apple. Cũng như với tâ t cả sản phẩm trong triề u đại của ông, Steve bảo rằng công cuộc chế tạo iMac - sản phẩm lớn đầ u tiên sau khi ông trở lại Apple vào cuố i thập niên 1990 - chẳng dùng đế n bản nghiên cứu khách hàng nào cả. “Đố i với một thứ phức tạp như thế này, rấ t khó để thiế t kế sản phẩm theo nhóm sử dụng. Trong rấ t nhiề u trường hợp, người ta không biế t mình muố n gì cho đế n khi họ câ m sản phẩm trên tay. Đó là lý do nhiề u người tại Apple lãnh lương cao, vì họ phải nắ m được những điề u này,” Steve phát biểu trong một cuộc phỏng vấ n với tờ *BusinessWeek* vào dịp tung ra máy iMac.

Steve là người không nhường bước trước áp lực phải tung ra sản phẩm nếu như nó chưa đáp ứng tiêu chuẩn của ông. Theo *New York Times*, năm 1987 ở thung lũng Silicon có lưu truyền một chuyện đùa thú vị rằng công ty NeXT (nghĩa là “Kế tiếp” - ND) của ông sẽ được đổi tên thành Eventually (nghĩa là “Rốt cuộc” - ND) bởi doanh nghiệp này nổi tiếng về việc trì hoãn các kế hoạch. H. Ross Perot, nhà tỉ phú gốc Texas đã từng tranh cử tổng thống không thành và là người đầu tư vào NeXT, đã tỏ ý ngưỡng mộ cái nhìn của Steve trong công việc. “Steve và toàn bộ nhân viên NeXT của ông là một đám theo chủ nghĩa cá nhân toàn lạng lạng nhavascript mà tôi được biết,” ông kể với tạp chí *Times*. Hai năm sau cuộc phỏng vấn đó, Ross nói với tờ *BusinessWeek*, “Họ dành không biết bao nhiêu thời gian để hướng đến sự hoàn hảo.”

Cho đến thời khắc sau cùng, Steve luôn kiên trì dựa vào thị hiếu và trực giác của chính mình, mặc dù từng bước ông đã dè dặt bổ sung thêm người vào trong đội ngũ những người tin cậy. Hằng năm ông chọn ra một nhóm hạn hẹp các nhà lãnh đạo, quản lý và các kỹ sư nổi bật để đưa vào danh sách Top 100, những người sẽ tụ họp với nhau tại một địa điểm đâu đó bên ngoài công ty và thảo luận về sản phẩm và ý tưởng. Nhóm Top 100 là những người đầu tiên được nhìn thấy các sản phẩm mới ngoài các nhà lãnh đạo hàng đầu và đội ngũ chế tạo.

Sau khi *Fortune* tường thuật lại về sự tồn tại của câu lạc bộ bí mật này, bất chấp thái độ của các nhân viên Apple bị gạt ra ngoài vòng, Steve đã xác nhận nhóm Top 100 trong email với một phụ nữ, người đã viết thư cho ông để kể về cách đưa con gái bị bạch tạng của cô đọc sách bằng iPad. (Việc này ảnh hưởng đến thị lực của cô bé và

iPad cho phép người sử dụng điều chỉnh kích cỡ của chữ trên màn hình.) Steve đã hỏi xin một bức ảnh độ phân giải cao của cô bé và viết: “Cảm ơn đã chia sẻ với tôi. Chị có phiên không nếu tôi đọc email này cho một nhóm gồm 100 nhà lãnh đạo đứng đầu tại Apple?” Mẹ của Holly Bligh đã chia sẻ câu chuyện này với tờ Herald Sun của Úc và nói “Tôi không bao giờ hình dung mình lại nhận được hồi đáp.”

Trong một cuộc phỏng vấn tại một hội nghị, Steve Jobs đã cố gắng xua tan đi thành kiến của mọi người rằng Apple được điều hành theo kiểu độc tài. “Chúng tôi được tổ chức theo kiểu một công ty khởi nghiệp. Chúng tôi là công ty khởi nghiệp lớn nhất trên hành tinh này. Và tất cả chúng tôi mỗi tuần một lần đều gặp nhau ba tiếng đồng hồ để nói chuyện về công việc đang diễn ra, toàn bộ công việc. Và công việc được gắn kết hết sức chặt chẽ, từ cấp cao nhất tại công ty để rồi lan truyền xuống toàn công ty. Làm việc tập thể nghĩa là ta phải đặt trọn niềm tin rằng những người khác sẽ hoàn thành phần việc của họ mà không cần luôn luôn được giám sát, phải tin tưởng họ sẽ hoàn thành nhiệm vụ. Chúng tôi làm việc như thế rất tốt. Và chúng tôi cũng nhuần nhuyễn trong việc phân chia công việc trong tập thể theo nhóm, và tất cả đều tập trung cho một dự án, giữ liên lạc thông suốt và dồn trọn tâm huyết vào một sản phẩm. Chúng tôi làm việc rất tốt. Cho nên suốt cả ngày làm việc tôi chỉ việc gặp gỡ các nhóm nhân viên, đào sâu các ý tưởng và giải quyết các vấn đề để tạo ra sản phẩm mới, đưa ra các chương trình tiếp thị mới.” Khi người phỏng vấn hỏi đùa rằng có phải Steve lúc nào cũng thắng cuộc khi tranh cãi, ông đáp, “Nếu anh muốn tuyển những người tài và giữ chân họ làm việc với mình, anh phải cho họ nhiều quyền quyết định, và anh phải điều hành

bằng ý tưởng, chứ không phải tôn ti trật tự. Những ý tưởng nào sáng chói nhất sẽ chiến thắng, nếu không những người giỏi sẽ không ở lại.”

Năm 2001, một nhân viên của Apple tên là Mike Evangelist đã có một ý tưởng đặc sắc vào ngày 30/11. Sáng sớm hôm ấy, Mike bỗng nhiên khi nghe tin George Harrison, thành viên của ban nhạc the Beatles, đã qua đời. Anh biết rằng ở Apple không chỉ có một mình anh cảm thấy buồn thương; nhiều nhân viên trong công ty là fan hâm mộ của Beatles và đều xúc động trước sự mất mát này. Mike gửi thư cho Steve Jobs đề nghị Apple làm một nghĩa cử gì đó nhằm tỏ lòng tri ân George trên trang chủ của công ty, nhưng anh không nhận được phản hồi. Thế rồi, sau đó vài giờ đồng hồ, Mike biết tin rằng nhóm Web của Apple đã được giao nhiệm vụ làm việc ngoài giờ, xuất phát từ đề nghị của anh. Steve thích ý tưởng của Mike và đã tranh luận nhằm chọn những bức ảnh của George mà ông yêu thích nhất để đăng trên website của Apple. Lần đầu tiên, Apple đã dẹp khung trang mời chào các sản phẩm được khuyến mãi để thể hiện sự tri ân tinh tế bằng một bức ảnh và dòng chữ giản dị “George Harrison 1943-2001.” Đây chẳng phải là lần cuối cùng Apple làm như vậy. Một thập niên sau, trang chủ này lại xuất hiện dòng chữ “Steve Jobs 1955-2011.”

Sự khiêm nhường của Steve có lần được thể hiện trong một cuộc gặp gỡ nhân viên nội bộ năm 1999. Câu chuyện này đã được Marc Hedlund chứng kiến và thuật lại trong một câu chuyện sau khi Steve qua đời. Dịp ấy, sau một thời gian dài im ắng, Apple đã đạt được thành công vang dội đầu tiên với những chiếc máy tính iMac đầy màu sắc. Quá phấn khích trước thành tựu gian nan, đám đông

nhân viên tại Apple đã vỗ tay suốt nhiều phút đồng hồ khi nhà lãnh đạo của họ xuất hiện. Steve kêu gọi họ bình tĩnh trở lại và nói, “Quả thật tôi không dám nhận một tràng pháo tay vang dội như thế, vì chính các bạn mới là những người đã làm việc.” Steve đã khiến họ nức lòng và thế là họ lại vỗ tay còn vang dội hơn nữa.

CHƯƠNG 9

OFFLINE

BẦU KHÔNG KHÍ ẤY đã chùng xuống trong cảm lạnh vào ngày 24/8/2011. Đó là thời khắc Steve Jobs gửi một thông điệp cho “Hội đồng quản trị và Cộng đồng Apple” với những lời mở đầu: “Tôi vẫn luôn nói rằng nếu có một ngày nào đó tôi không còn đáp ứng được nhiệm vụ và sự kỳ vọng trong vai trò CEO của Apple, tôi sẽ là người đầu tiên lên tiếng cho quý vị biết. Đáng tiếc thay, ngày ấy đã đến.” Steve chưa bao giờ cảm thấy buộc phải hé lộ chút gì cho thế giới bên ngoài biết về các vấn đề sức khỏe của ông trong suốt nhiều năm, cho đến khi kết cục đã được định đoạt và thời gian không còn nhiều nữa. Cuộc giải phẫu để điều trị một khối u thư tụy hiếm hoi cho ông vào năm 2004 đã được giữ kín và chỉ được công bố sau khi ông đã bình phục trở về. Một vấn đề sức khỏe khác, mà ban đầu được mô tả một cách vô hại là “mất cân bằng hoóc môn,” đã dẫn đến một đợt nghỉ phép điều trị dài 6 tháng để Steve đi ghép gan. Theo lời các nhà phân tích kinh doanh, thông tin về sức khỏe của ông, một trong những thông tin được quan tâm đối với một nhà lãnh đạo doanh nghiệp có nhiều ảnh hưởng như thế, cũng chỉ được công bố sau khi cuộc giải phẫu đã kết thúc và mọi chuyện đã trôi qua lâu. Trong những đợt nghỉ chữa bệnh ấy, Steve lại còn tái xuất hiện trên sân khấu để hãnh diện trình bày về những tác phẩm của mình bất chấp diện mạo hốc hác ra sao. Cả

thế giới đã dõi nhìn với lòng nể trọng và cảm giác u buồn khi Steve Jobs dần dần biến mất trước mắt mọi người.

Những lần hiếm hoi mà Steve bộc bạch triết lý về cuộc sống trước đông người chính là những khoảnh khắc đáng nhớ nhất. Có lẽ lần phát biểu được trích dẫn nhiều nhất của ông chính là bài diễn văn khai mạc lễ tốt nghiệp năm 2005 tại Đại học Stanford: “Rồi chẳng mấy chốc tôi sẽ chết - điều tâm niệm ấy chính là công cụ quan trọng nhất mà tôi có được để giúp mình đi đến những sự lựa chọn lớn lao trong đời. Bởi vì hầu hết mọi thứ - mọi kỳ vọng từ bên ngoài, mọi niềm kiêu hãnh, mọi nỗi lo sợ về sự ê chề hay thất bại - đều sẽ nhạt nhòa trước cái chết, chỉ còn lại điều gì thật sự hệ trọng. Tâm niệm rằng mình sẽ chết là cách tốt nhất mà tôi biết để tránh cạm bẫy mà ta vướng phải khi nghĩ rằng mình có điều gì đó để mất. Ta đã trăn trui rồi. Chẳng có lý do gì không đi theo trái tim mình.” Ông nói tiếp: “Chẳng ai muốn chết cả. Thậm chí cả những người muốn lên thiên đàng cũng chẳng muốn chết để được lên trên ấy. Thế nhưng sự chết là một cái đích mà ai cũng phải đến. Chẳng có ai thoát được bao giờ. Và cuộc sống nên là như thế, bởi vì cái chết chính là phát minh tuyệt vời nhất của sự sống. Nó là tác nhân làm thay đổi cuộc sống.”

Một số người nhiều lần đổ lỗi mặt với tử thần đã mong được Steve cho lời khuyên để đối diện với định mệnh, và ông đều sẵn lòng và nhiệt tình chia sẻ. Sau khi được chẩn đoán bị ung thư, một trong những người đầu tiên mà Bob Longo, một cựu giám đốc kinh doanh của NeXT Computer, gọi điện thoại để nói chuyện chính là Steve. Họ đã có chung các bác sĩ điều trị và xạ trị ung thư. Bob kể lại với Thời báo *Pittsburgh Business* rằng đôi bạn đã giữ liên lạc với nhau

và ông đã nhận được một email đầy xúc động và hoan hỉ từ Steve sau khi Bob mô tả cuộc phẫu thuật thành công của mình. Bob kể: “Thư của ông ấy thường vắn tắt. Thư này có đến 20 dấu chấm than. Tôi có một người em họ là bác sĩ nghiên cứu ung thư và tôi đã nhắc đến vị bác sĩ mà Steve giới thiệu với tôi; cậu em bảo, ‘Không cần hỏi ý kiến của ai khác nữa. Anh đi điều trị ngay đi.’”

Càng đối diện với cái chết của mình, quan điểm của Steve về sự sống càng trở nên thơ mộng. Có những lúc ông trở nên cực kỳ xúc cảm. “Tôi không nhìn đời mình dưới góc độ nghề nghiệp,” ông nói với tạp chí *Time* năm 2010, “Tôi làm ra sự vật. Tôi đáp lại những sự vật. Đó không phải là nghề nghiệp - đó là cuộc sống!” Ông chia buồn và bộc bạch tâm tư với những người cùng chung cảnh ngộ. Một người đàn ông tên James đã nhắc đến người bạn gái qua đời vì khối u ác tính hai năm trước đó. Steve trả lời: “Tôi rất hiểu anh, James. Tôi lấy làm tiếc về bạn gái của anh. Cuộc sống thật mong manh.”

Tất cả chúng ta đều là trái trên cành. Chúng ta chín, nẫu và rụng xuống đất. Steve đã phát biểu trong một cuộc phỏng vấn với Chương trình Vinh danh của Computerworld vào năm 1995: “Tất cả chúng ta rồi chẳng bao lâu sẽ lìa đời; đó là quan niệm của tôi. Có lẽ ai đó đã bảo tôi rằng, ‘Hãy sống mỗi ngày như thể đó là ngày cuối trong đời, và một ngày kia chắc chắn anh sẽ đúng.’ Tôi đã làm thế. Ta chẳng bao giờ biết khi nào mình sẽ ra đi, nhưng chẳng mấy chốc ta sẽ ra đi. Nếu ta để lại gì đó thì đó chính là con cái, một vài bạn bè và công việc ta đã làm. Cho nên đó là những gì tôi bận tâm.”

Quan niệm của Steve Jobs về cuộc sống chẳng thay đổi suốt 16 năm sau đó. Người được ông ủy quyền chấp bút hồi ký, Walter Isaacson, đã viết rằng Steve đã dành những ngày cuối cùng để phác thảo và định hình các dự án mới cho Apple, và gặp gỡ bạn bè để hồi tưởng lại một lần cuối. Đây là kết cục thật sự chứ không phải lời cảnh báo như ông từng nhắc đến trong bài diễn văn tại Stanford, mặc dù các bước được đề cập đều như nhau: “Bác sĩ đã khuyên tôi về nhà và thu xếp công việc, tức là mặt hiệu của bác sĩ về việc chuẩn bị qua đời. Điều đó có nghĩa là trong vài tháng ta phải nói với con cái những gì mà ta nghĩ rằng sẽ có 10 năm để nói với chúng. Điều đó có nghĩa là phải chuẩn bị mọi thứ sẵn sàng để mọi việc trở nên nhẹ nhàng tối đa cho gia đình. Điều đó có nghĩa là hãy nói lời chia tay.” Trong lần phỏng vấn cuối cùng với Steve lúc ông sắp qua đời, cây bút Walter đã hỏi tại sao một người kín đáo lại bộc bạch một cách cởi mở chưa từng có như thế. Steve đáp, “Tôi muốn các con tôi biết về tôi. Tôi đã không luôn luôn ở bên cạnh chúng, và tôi muốn các con biết tại sao và hiểu những gì tôi đã làm.”

Steve Jobs đã để lại dấu ấn với vũ trụ này. Ông đã làm chuyển biến các ngành công nghệ, hoàn thiện những công cụ quan trọng và làm thay đổi sự vật đối với nhân loại. Con người đã phải tăng tốc để theo kịp ông. Chúng ta cần Steve, và đối với những người hâm mộ nhiệt thành, một bức email được Steve hồi đáp là cả một chiến tích. Steve thật ra cũng cần chúng ta. Năm 2010, Steve có lần bày tỏ, “Các bạn biết không, đối với tôi, không có gì khiếm cho một ngày trôi qua thú vị hơn khi nhận được email của một người nào đó trong cõi đời này vừa mới mua một chiếc iPad ở tận Anh quốc và kể với tôi rằng đó là sản phẩm ưa thích nhất mà họ từng mua về nhà, trong cuộc đời họ. Đó là động lực giúp tôi đi tới. Và đó là động lực

giúp tôi vững bước, cách đây 5 năm. Đó là động lực giúp tôi vững bước cách đây 10 năm, khi những cánh cửa đã khép lại. Và đó là động lực giúp tôi vững bước trong 5 năm nữa, bất luận chuyện gì xảy đến.” Ông đã qua đời sau đó một năm.

Những cuộc tưởng niệm tập thể đã diễn ra khắp thế giới. Nhiều người quen biết và thân thiết nhất với ông đã phá vỡ nếp sống kín đáo quen thuộc của Steve để kể lại những câu chuyện và vén những bức màn quanh con người thiên tài này. Các nhân vật tiếng tăm tại thung lũng Silicon đã tụ tập lại vài tuần sau cái chết của Steve để tổ chức một lễ tưởng niệm đặc biệt tại Giáo đường Stanford Memorial. Hàng trăm bạn bè, các nhà lãnh đạo về công nghệ, các quan chức và những người nổi tiếng - tổng thống Bill Clinton, nhà đồng sáng lập Microsoft Bill Gates, Bono của nhóm U2, cựu phó tổng thống Al Gore, CEO Larry Page của Google và ca sĩ Joan Baez - đã đến dự lễ tưởng niệm. Thống đốc California Jerry Brown đã tuyên bố ngày 16/10/2011 là ngày Steve Jobs.

Ba ngày sau, hàng ngàn nhân viên Apple tại trụ sở chính của Apple, số 1 Infinite Loop, Cupertino, bang California đã rời văn phòng để tụ tập tại không gian quảng trường bên ngoài trụ sở để tổ chức đại lễ tưởng niệm cuộc đời Steve Jobs. Những bức ảnh Steve đã được treo bên hông các tòa nhà văn phòng. Apple đóng cửa tất cả cửa hàng của họ trong thời gian cử hành lễ để nhân viên có thể theo dõi chương trình phát sóng tường thuật trực tiếp sự kiện này và cùng tham gia tưởng niệm.

Các cửa hiệu Apple Store cũng sắp xếp không gian tưởng niệm ngay sau cái chết của ông, khi các đám đông công chúng tụ tập để đặt nến, hoa và những trái táo khuyết gần lối ra vào. Họ viết

những dòng thông điệp trên các mảnh giấy Post-It và dính lên kính của cửa hàng. Apple đã đưa ra một địa chỉ email, rememberingsteve@apple.com, để những người hâm mộ gửi lời chia buồn và chia sẻ những tác động sâu sắc mà Steve đã lưu lại đời họ. Những dòng lưu niệm đã tràn về và Apple đã chọn lọc những bức thư đầy xúc động và yêu thương trong số đó để lập ra một trang tại địa chỉ apple.com/stevejobs. Còn đối với địa chỉ email trực tiếp của Steve Jobs, bất cứ ai gửi thư về đó trong những tuần lễ sau cái chết của ông cũng đều không nhận được hồi đáp tự động hoặc hồi đáp báo lỗi. Họ vẫn nhận được những gì mà hậu hết công chúng, trừ một số người may mắn, nhận được khi Steve còn sống và được mọi người hết sức quan tâm: sự im lặng.

DẤU ẤN

Thế giới này cần một nhà ảo thuật đại tài. Con người ấy có thể xuất hiện ở bất cứ nơi đâu, nhưng trong ngành công nghệ cao, có rất nhiều xác suất người ấy sẽ xuất hiện ở những công ty có tầm vóc như Apple. Dù gì thì đây cũng là công ty nắm giữ những lá bài và công nghệ chủ chốt để làm nên tranh bạc huyền diệu của Steve Jobs. Nhân viên của họ được huấn luyện các phương pháp ấy trong một chương trình gọi là Apple University. Những nhà lãnh đạo làm việc với người sáng lập đầy nhiệt huyết ấy đã dạy cho những nhân viên mới các giá trị và những câu thần chú của Apple, mà cũng chính là những câu thần chú của Steve.

Tim Cook là người được Steve trao truyền trọng trách; vị pháp sư về điều hành đã nghiên cứu kỹ nhà ảo thuật huyền thoại. Steve đã tuyển mộ Tim từ Compaq, sau khi đã đích thân âm thầm điều hành Apple suốt chín tháng trời. Họ đã làm việc với nhau hơn một thập kỷ. “Tôi đã tìm thấy người tâm đầu ý hợp, và đó là Tim Cook,” Steve chia sẻ với *BusinessWeek* vào năm 2004. “Sau khi Tim gia nhập, về căn bản chúng tôi đã tái sáng tạo nên tảng của ngành PC.” Tim đã nắm thương trượng của Steve trong những quãng thời gian Steve nghỉ để chữa bệnh, và sau đó nắm quyền vô thời hạn khi Steve chấp chơi bên bờ vực tử thần trong cuộc chiến sau cùng chống lại bệnh ung thư. Tim, một người nhỏ nhẹ gốc vùng Alabama, không có sức quyến rũ ma mị của Steve hoặc tầm nhìn hoặc con mắt thiết kế như Steve. Tuy nhiên, những người từng làm việc với Tim đều

nói rằng ông là một nhà lãnh đạo sắc sảo, một người kiến tạo hòa khí và một nhà thương thuyết khôn khéo.

Trong những tuần lễ đầu tiên sau khi chính thức tiếp nhận quyền lực, Tim đã cho thấy triêu đại của ông là một bối cảnh khác, mặc dù khi công bố thay đổi lãnh đạo, ông đã hứa hẹn trong email rằng “Apple sẽ không thay đổi.” Ông đã đề bạt Eddy Cue vào vai trò phó chủ tịch cao cấp, và đưa ra một sáng kiến qua email rằng Apple sẽ sát cánh với nhân viên về mặt đóng góp cho từ thiện.

Steve không phải là một người sinh làm từ thiện. Ông đã lập Quỹ Steven P. Jobs vào tháng 1/1987 sau khi thành lập NeXT. Tổ chức này quan tâm đến các vấn đề về sức khỏe và thực phẩm, (Steve là một người ăn kiêng theo dạng không dùng thịt, ngoại trừ hải sản) nhưng đã chuyển trọng tâm sang lĩnh vực “doanh nghiệp xã hội” theo sự thúc giục của MarkVermillion, người mà Steve tuyển mộ để điều hành tổ chức này, theo Fortune. Steve đã tuyển nhà thiết kế đồ họa lừng danh Paul Rand để thiết kế logo cho tổ chức này nhưng rồi đã chấm dứt hoạt động của nó trong vòng chưa đến 15 tháng. Mười năm sau kế hoạch từ thiện vĩ đại này, chỉ trong vòng vài tuần sau khi trở lại Apple, Steve đã cắt bỏ mọi chương trình từ thiện lâu năm của công ty với lý do doanh nghiệp cần có lợi nhuận trở lại.

Một điều đáng chú ý đã xảy ra sau khi Steve Jobs từ chức và nguồn thông tin trở nên im ắng. Email từ CEO mới, Tim Cook, bắt đầu xuất hiện trong hộp thư của những người hâm mộ cuồng nhiệt của Apple và trên cả các blog vốn đang theo dõi từng lời của Steve.

Tim đã đáp lại nhiều người gửi thư chúc mừng ông. “Cảm ơn Gary,” ông trả lời Gary Ng. “Cảm ơn Zech,” ông đáp lại Zech

Yohannes. “Cảm ơn Justin.Đội bóng War Eagle muôn năm!”, ông đáp lại một cựu sinh viên đồng môn của trường Đại học Auburn, nơi có đội bóng mà ông ủng hộ cuồng nhiệt. Một người đã gửi email cho Tim để than thở về chuyện bị mất tập tin và về các thông số đồng bộ hóa khi chuyển từ dịch vụ MobileMe sang iCloud. Thư này đã được chuyển cho bộ phận quan hệ khách hàng và họ đã gọi cho người gửi để giải thích rằng Apple sẵn sàng tích hợp các thông số đó trở lại nếu có đủ yêu cầu của khách hàng.

Ben Gold đã tự ý tặng cho Tim một lời khuyên trong một bức email: “Đừng là Steve Jobs, hãy là Tim Cook.” Tim đáp: “Đừng lo. Tôi chỉ biết cách để trở thành một người duy nhất.” Đó chính là những gì Steve từng rao giảng. Đừng làm ra những thứ tươi tốt; hãy làm những thứ “tuyệt vời” đến choáng váng.Đừng cố trở thành Steve Jobs hoặc bất cứ ai khác; hãy noi theo trực giác của mình. Đừng tư duy như những người đang nắm quyền; “hãy tư duy khác biệt.” Đó là thông điệp quan trọng nhất mà Steve Jobs gửi gắm.

- 1\ Jigmé Khyentsé Rinpoché, bài giảng tại Bồ Đào Nha, tháng 9.2007.
- 2\ Một tác giả Phật tử khác của thế kỷ thứ VII có tác phẩm chính là “Nhập Bồ tát hạnh” (Bodhicharyâvatâra) hay “Nhập môn về cuộc đời dẫn tới Đại giác”. Đây là một tác phẩm cổ điển.
- 1\ Yongey Mingyou Rinpoché, Phúc lạc của thiền, NXB Fayard, 2008.
- 2\ Shantidéva, “Nhập Bồ tát hạnh” (Bodhicharyâvatâra) hay “Nhập môn về cuộc đời dẫn tới Đại giác”, NXB Padmakara, 2007, I, 28.
- 3\ Dilgo Khyentsé Rinpoché (1910 - 1991) là một trong những vị thầy tâm linh lỗi lạc nhất của Tây Tạng thế kỷ XX. Xem Tâm linh Tây Tạng, tủ sách Points Sagesse, NXB Le Seuil, 1996.
- 4\ Edwin Schroedinger, Quan niệm của tôi về thế giới, NXB Mercure de France, 1982 (dịch từ My view of the world, Londres, Cambridge University Press, 1922, tr.22).
- 5\ Bhante Henepola Gunaratna, Thiền trong cuộc sống thường ngày: một cách thực hành đơn giản của đạo Phật, NXB Marabout, 2007.
- 6\ Thích Nhất Hạnh, Hướng dẫn về thiền hành, NXB Lá Bối, Làng Mai, 1983.
- 7\ Trong tiếng sanskrit, ba thành phần này được gọi theo thứ tự là manaskara, smriti và samprajnana (từ tương đương trong tiếng Phạn là manasikara, sati và sampajanna, và từ tương đương trong tiếng Tây Tạng là yid, la byed pa, dran pa và shes bzhin).
- 8\ Nói chung, không nên hiểu một câu thần chú (mantra) theo nghĩa đen như một câu thông thường. Ở đây, “Om” là một từ mở đầu một câu thần chú và cho nó quyền năng chuyển hóa. “Mani” hay “châu báu”, muốn nói tới châu báu của tình thương vị tha và lòng bi mẫn. “Padmé”, gốc từ padma hoặc “hoa sen”, muốn chỉ bản chất nền tảng của tâm thức, tức là “chân thiện tâm” của chúng ta được ví như bông hoa sen, dù mọc trong bùn lầy vẫn vươn lên tinh khiết, ngay cả giữa những độc tố của tâm thức do chúng ta tạo nên. “Hung” là một từ khiến câu chú có sức mạnh hiện thực hóa lời cầu nguyện.
- 9\ Bokar Rinpoché, Thiền định, lời khuyên cho những người mới tập, NXB Claire Lumière, 1999, tr.73.
- 10\ Yongey Mingyou Rinpoché, sách đã dẫn.

- 11\ Etty Millesum, Một cuộc đời bị đảo lộn, NXB Le Seuil, Points, 1995, tr.308.
- 12\ Shatidéva, sách đã dẫn, III, 18-22.
- 13\ Shatidéva, sách đã dẫn, X, 55.
- 14\ “Pain”, BBC World Service Radio, trong phần “Tư liệu”, do Andrew North thực hiện, tháng 2.2008.
- 15\ Banthe Henepola Gunaratna, sách đã dẫn.
- 16\ Longchen Rabjam, (1308 - 1363), một trong những vị thầy thông thái nhất của Phật giáo Tây Tạng; trích trong Gsung thor bu, tr.351 - 352, do M.Ricard chuyển ngữ.
- 17\ Trích trong “Những lời dạy của các vị thầy thuộc tông phái Kadampas”, Mkha’ gdams kyi skyes bu dam pa rnam kyi gsung bgros thor bu ba rnam, tr. 89, do M. Ricard chuyển ngữ.
- 18\ Đức Dalai Lama, những bài giảng tại Schvenedingen, Đức, 1998, do M. Ricard chuyển ngữ.
- 19\ Thích Nhất Hạnh, Cái nhìn Tuệ giác, do Philippe Kerforme chuyển ngữ từ cuốn The Sun in my Heart (Mặt trời trong trái tim tôi), 1988, từ sách Spiritualités Vivantes, NXB Albin Michel, 1995.
- 20\ Bhante Henepola Gunaratna, sách đã dẫn.
- 21\ Nagarjouna, Suhrlleka, “Thư gửi một người bạn”, dịch từ tiếng Tây Tạng.
- 22\ Etty Hillesum, Một cuộc đời bị đảo lộn, sách đã dẫn, tr.218.
- 23\ Etty Hillesum, như trên, tr.104.
- 24\ Dalai Lama, Những lời khuyên chân thành, NXB Presses de la Renaissance, tr.130 - 131.
- 25\ Dilgo Khyentsé Rinpoché, Kho báu của trái tim những người giác ngộ, từ sách Point Sagesse, NXB Le Seuil, 1997.
- 26\ Như trên.
- 27\ Han F. De Wit, Hoa Sen và hoa Hồng, do C. Francken, Huy chuyển ngữ từ tiếng Hà Lan, NXB Kunchap, 2002.
- 28\ Dilgo Khyentsé Rinpoché, Giữa lòng cảm thông, NXB Padmakara, 2008.
- 1\ Romain Rolland, _Jean-Christophe_, Paris, NXB Albin Michel, 1952, tập VIII.
- 2\ Về những tác động có hại của trạng thái căng thẳng (stress), xem Sephton, S.E., Sapolsky, R., Kraemer, H.C., et Spiegel, D., “Diurnal Cortisol Rhythm as a Predictor of Breast Cancer Survival”, Tờ báo

của. Viện ung thư quốc gia 92 (12), 2000, tr.994 - 1000. Về ảnh hưởng của thiền định, xem: Carlson, L.E., Speca, M., Patel, K.D., Goodey, E., “Mindfulness - Based Stress Reduction in Relation to Quality of Life, Mood, Symptoms of Stress and Levels of Cortisol, Dehydroepiandrosterone - Sulfate (DHEAS) and Melatonin in Breast and Prostate Cancer Out - patients”, Psychoneuroendocrinology, tập 29, Issue 4, 2004; Speca, M., Carlson, L.E., Goodey, E., Angen M., “A Randomized, Wait-list Controlled Clinical Trial: the Effect of a Mindfulness Meditation - based Stress Reduction Program on Mood and Symptoms of Stress in Cancer Outpatients”, Psychosomatic medicine - Y học tâm thể -, 62 (5), tháng 9 - 10.2000, tr.613-622; Orsillo, S.M. et Roemer, L. Acceptance and Mindfulness - based Approaches to Anxiety, Springer 2005.

3\ Teasdale, J.D. và cộng sự., “Metacognitive awareness and prevention of relapse in depression: empirical evidence”; J. Consult. Clin. Psychol., 70, 2002, tr.275-287; Grossman, P., Niemann, L., Schmidt, S., và Walach, H., “Mindfulness-based stress reduction and health benefits. A meta-analysis”, Bản tin nghiên cứu tâm thể, 57 (1), 2004, tr. 35-43; Sephton, S.E., Salmon, P., Weissbecker, I., Ulmer, C., Hoover, K., và Studts, J., “Mindfulness Meditation Alleviates Depressive Symptoms in Women with Fibromyalgia: Results of a Randomized Clinical Trial”, Arthritis Care Research, 57 (1), 2004, tr.77-85; M.A. Kenny, J.M.G. Williams, “Treatment-resistant depressed patients show a good response to Mindfulness-based Cognitive Therapy”, Behaviour Research and Therapy, tập 45, Issue 3m 2007, tr. 617-625.

4\ MBSR, “Mindfulness Based Stress Reduction”, là luyện tập thiền định ở ngoài đời về ý thức trọn vẹn, được đặt trên cơ sở thiền định Phật giáo. Nó đã được Jon Kabat-Zinn phát triển trong hệ thống bệnh viện ở Mỹ từ hai chục năm nay, và ngày nay, ông đã thành công trong việc làm giảm những cơn đau hậu phẫu và đau đớn liên quan tới ung thư và các bệnh nan y khác ở hơn 200 bệnh viện.

5\ Davidson, R.J., Kabat-Zinn, J., Schumacher, J. Rosenkranz, M., Muller, D., Santorelli, S.R., Urbanowski, F., Harrington, A., Bonus, K., và Sheridan, J.F., “Alterations in brain and immune function produced by mindfulness meditation”, Psychosomatic Medicine, 65, 2003, tr.564-570. Về những ảnh hưởng lâu dài của thiền định, xem:

Lutz, A., Greischar, L. L., Rawlings, N.B., Ricard, M. và Davidson, R. J., “Long - term Mediators Self - induced High-amplitude Gamma Synchrony During Mental Practice”, PNAS, tập 101, số 46, tháng 11.2004; Brefczynski-Lewis, J.A., Lutz, A., Schaefer, H.S., Levinson, D.B. và Davidson, R.J., “Neural Correlates Of Attentional Expertise in Long-Term Meditation Practitioners”, PNAS, tập 104, số 27, tháng 7.2007, tr.11483 - 11488; Ekman, P., Davidson, R.J., Ricard, M. và Wallace, B.A., “Buddhist and psychological perspectives on emotions and well - being”, Current Directions in Psychological Science, 14, 2004, tr.59-63.

6\ Lutz, A., Slagter, H.A., Dunne, J.D. và Davidson, R.J. “Attention regulation and monitoring en meditation”, Trend in Cognitive Science, tập 12, số 4, tháng 4.2008, tr.163-169; Jha, A.P. và các cộng sự, “Mindfulness’training modifies subsystems on attention”, Cogn.Affect.Behav.Neurosci, 7, 2007, tr.109-119; Slagter, H.A., Lutz, A., Greischar, L.L., Francis, A.D., Nieuwenhuis, S., Davis, J.M., Davidson, R.J., “Mental Training Affects Distribution of Limited Brain Resources”, Plos Biology, tập 5, Issue 6, e 138, www.plosbiology.org, tháng 6.2007.

7\ Carlson, L.E. và các cộng sự, “One year pre-post intervention follow-up of psychological, immune, endocrine and blood pressure outcomes of mindfulness-based stress reduction (MBSR) in breast and prostate cancer out patients”, Brain Behav. Immun., 21, 2007, tr. 1038 - 1049.

8\ Xem Grossman, P. và cộng sự, sách đã dẫn.

9\ Lutz, A., Dunne, J.D. và Davidson, R.J., “Meditation and the Neuroscience of Consciousness: An Introduction” in The Cambridge Handbook of Consciousness, chương 19, tr.497 - 549, 2007.

1. Đào Hành Tri (1891-1946) là nhà giáo dục nhân dân vĩ đại của Trung Quốc. Ông đưa ra ba chủ trương lớn: “Cuộc sống là giáo dục”, “Xã hội là trường học”, “Dạy và học cùng hợp nhất”. Lý luận “Cuộc sống là giáo dục” là hạt nhân lý luận trong hệ thống tư tưởng giáo dục của Đào Hành Tri. Tư tưởng giáo dục của Đào Hành Tri đã trở thành một trong những cơ sở quan trọng để xây dựng nên hệ thống lý luận giáo dục một cách khoa học.

2. Vương Dương Minh (1472-1528) là nhà chính trị, nhà triết học, nhà tư tưởng xuất sắc thời nhà Minh ở Trung Quốc.

1. Suzuki Chinza (1898-1998) là nhà giáo dục người Nhật, ông đã dành tâm huyết cả đời để nghiên cứu giáo dục sớm ở lứa tuổi nhi đồng. Phương pháp giáo dục tài năng âm nhạc của ông đã góp phần nâng cao trí tuệ cùng tài năng của hàng ngàn hàng vạn trẻ em Nhật Bản.
2. Mạnh Mẫu, tức mẹ của Mạnh Tử đã ba lần chuyển nhà để đem đến môi trường học tập tốt nhất cho con.
3. Đây là một trường hợp đồng âm khác nghĩa, chữ Tôn Tử vừa là tên nhà quân sự lỗi lạc thời Trung Quốc cổ đại vừa có nghĩa là cháu.
4. Mai Vũ Đàm là một thác nước sâu nằm trong dãy núi Nhạn Thương, cách thành phố Ôn Châu và thành Thụy An khoảng 30km. Màu nước xanh thắm thắm của thác nước đã được nhà văn Chu Tự Thanh miêu tả trong tác phẩm cùng tên của mình.
5. Ánh trăng nói hộ lòng tôi là một bài hát nổi tiếng về tình yêu được ca sĩ Đặng Lệ Quân của Đài Loan thể hiện. Cô gái trong bài hát mượn ánh trăng để bày tỏ tình yêu sâu đậm của mình với người yêu.
6. Nhà vật lý và hoá học của Viện Hoàng gia và Hội Hoàng gia Anh.
7. Nhà vật lý, nhà hoá học người Anh, có nhiều cống hiến trong lĩnh vực điện tử học.
8. Hùng Khánh Lai, 1893-1969, là một nhà toán học của Trung Quốc nổi tiếng với “Lý luận hàm số”. Ông đồng thời còn là một nhà giáo dục đã bồi dưỡng nên nhiều tài năng toán học cho đất nước Trung Quốc.
9. Hoa La Canh, 1910-1975, nhà toán học nổi tiếng thế giới và là người sáng lập ra Lý thuyết số giải tích.
10. Sau khi giành chiến thắng trong cuộc chiến chinh phục vùng Ô Hằng - một cuộc chiến quan trọng trong sự nghiệp thống nhất phương Bắc, Ngụy Vũ Đế Tào Tháo lên thăm ngọn núi Kiệt Thạch đã làm bài thơ này.
11. Binh pháp Thái Công do Khương Tử Nha, quân sư của Chu Vũ Vương – người sáng lập nhà Chu biên soạn và được coi là một trong những cuốn binh pháp kinh điển về nghệ thuật quân sự của Trung Hoa.
12. Galois, 1811-1832, là một thiên tài toán học người Pháp, các công trình toán học ông để lại là một đề tài rất quan trọng cho việc tìm nghiệm của các phương trình đa thức bậc cao hơn 4 thông qua

việc xây dựng lý thuyết nhóm trừu tượng mà ngày nay được gọi là lý thuyết nhóm Galois.

1. Nhà bác học Vật lý người Mỹ gốc Hoa.

2. Nhà vật lý học nổi tiếng Trung Quốc, chuyên gia tên lửa nổi tiếng thế giới.

1. Năm 1975, Bill Gates đã bỏ ngang khoá học để theo đuổi giấc mơ Microsoft. Đến năm 2007, ông đã quay lại trường để nhận bằng Tiến sĩ.

1. Phương pháp giáo dục sớm của Carl Weter có sự kết hợp hoàn hảo giữa lý luận và thực tiễn, đã ảnh hưởng sâu sắc đến vô số các bậc phụ huynh, được rất nhiều nhà giáo dục nổi tiếng ca ngợi. Cuốn sách Phương pháp giáo dục thần đồng của Carl Weter là tác phẩm đầu tiên trên thế giới về giáo dục sớm, ghi lại một cách trọn vẹn quá trình giáo dục một đứa trẻ kém trí tuệ trở thành một kỳ tài nổi tiếng khắp nước Đức.

2. Thành ngữ của Trung Quốc, ý nói cố gắng làm những việc ngược lại quy luật khách quan của tự nhiên để mong đạt được kết quả sớm, sẽ dẫn đến hậu quả ngược lại. (ND)

1. Kimura Kyuichi (1883 - 1977) là nhà tâm lý học, nhà giáo dục học nổi tiếng của Nhật, người đặt nền móng cho việc giáo dục sớm ở trẻ nhỏ.

2. Do Vương Ứng Lâm biên soạn, tập hợp những tinh hoa của đạo Nho, đạo Khổng, dùng để dạy cho học sinh vỡ lòng của Trung Quốc.

3. Được Nhà xuất bản Lao động – Xã hội và Công ty Cổ phần Sách Thái Hà phát hành tại Việt Nam.

4. tham khảo thêm cuốn Phát triển ngôn ngữ từ trong nôi của Giáo sư Phùng Đức Toàn, do Công ty Cổ phần Sách thái Hà phát hành.

5. Tên đầy đủ là Jean-Jacques Rousseau, một nhà giáo dục, nhà văn, nhà triết học và nhà tư tưởng nổi tiếng người Pháp và là một nhân vật tiêu biểu trong Phong trào Khai sáng người Pháp thế kỷ XVIII.

(1) Cụm từ 'tâm hồn' được sử dụng trong quyển sách này cũng có thể được diễn tả theo nhiều cách khác nhau như: Năng lượng sống, Linh hồn, Ý thức, Bản thân,... Xin cứ hiểu theo bất cứ từ ngữ nào mà bạn cho là thích hợp nhất đối với mình. Từ gốc trong tiếng Anh là 'soul', trong tiếng Sanskrit (tiếng Phạn) là 'atma', nhưng với mục

đích cần hiểu rõ để tránh gây ra nhầm lẫn và phù hợp theo tiếng Việt, chúng ta sẽ sử dụng từ 'tâm hồn' trong quyển sách này.

(2) Như đã giải thích về lý do tại sao 'tâm hồn' ('soul') được sử dụng trong quyển sách này, chúng tôi đã xem xét và tìm từ mang ý nghĩa chính xác nhất để chuyển dịch cụm từ 'Supreme Being'. 'Đấng Tối cao, Tâm hồn Thánh thiện, Ánh sáng Thánh thiện, Cội nguồn Năng lượng Sống, Năng lượng Thánh thiện' là những từ thích hợp nhất cho quyển sách này, nhưng độc giả có thể thay thế những từ này bằng những từ khác mà mình cho rằng thích hợp hơn...

(1) Thành ngữ chỉ sự nghiệp đang đà tiến lên, càng ngày càng cao.

(2) Tên nhân vật chính trong truyện ngắn nổi tiếng Hoa Uy tiên sinh của nhà văn Trung Quốc Trương Thiện Dục (1906 - 1985).

(3) Nguyên văn: đầu Vạn Kim, chỉ người cái gì cũng biết nhưng không giỏi việc gì.

(4) Doctor of Philosophy: chữ viết tắt chỉ “tiến sĩ” trong tiếng Anh.

(5) “Nhã đạt đến mức cao thì như là tục, biển đạt đến mức lớn thì như đất liền.”

(6) Chỉ công nhân, người lao động chân tay.

(7) “Hoặc có sóng gợn vào ngày rằm hay mùng một chứ không có khí huyết để theo đuổi chìm nổi cùng thói tục.”

(8) “Tái ông mất ngựa sao biết không phải phúc.”

(9) “Nghèo hèn không thể thay đổi, oai và võ lực không thể khuất phục nổi.” Chữ trong Luận ngữ.

(10) Nguyên văn: “sinh tụ giáo huấn”. Chữ trong Tả truyện kể về nước Việt: nước Việt để dân sinh sôi, tích tụ và dạy bảo họ trong mười năm, sau đó phục thù đánh thắng nước Ngô.

(11) Không có việc gì làm, không có hứng thú gì, không có tài năng gì.

(12) Chỉ riêng mình là tôn quý.

(13) Ba người đi cùng nhau, trong số đó ắt có thầy của ta.

(14) Nguyên văn: “thiên hữu bất trắc phong vân, nhân hữu đán tịch họa phúc.”

(15) Nguyên văn: “phúc vô song chí, họa bất đơn hành”, nghĩa là “phúc không lại đến, họa chẳng đi lẻ.”

(16) Vàng đi, vàng thành đất; thời đến đất thành vàng.

(17) Nhà giột lại gặp mưa liên mấy đêm, thuyền chậm lại thêm gió ngược.

(18) Nghiêm Phục (1853 - 1921): nhà phiên dịch nổi tiếng Trung Quốc, từng giới thiệu khá nhiều sách về hệ thống tư tưởng học thuật tư sản phương Tây.

(1) Đạo không phải là đạo không biến đổi, thuật không phải là thuật không biến đổi.

(2) Nguyên văn: hành vân lưu thủy, có ý nói tự nhiên, không câu thúc, gò bó.

(3) Đại phương vô ngưng: phương là đạo hoặc đất, đại đạo (hoặc nơi đất rộng lớn), không có góc, gấp khúc; đại khí vẫn thành: tài lớn làm nên muôn, hoặc tài lớn không cần làm nên; đại âm hy thanh: âm lớn ít tiếng; đại tượng vô hình: hình tượng lớn không có bóng hình.

(4) “Người đời đều biết thiện là tốt lành thì không còn là thiện nữa; đều biết mỹ là đẹp thì không còn là đẹp nữa.”

(5) Sinh ra sao thì thuận theo như thế, nghĩa là thuận theo tự nhiên.

(6) Nhân vật chính trong truyện A.Q chính truyện của đại văn hào Lỗ Tấn, Trung Quốc.

(7) “Vì đại nghĩa mà hy sinh người thân.”

(8) Nữ nhà văn đương đại Trung Quốc, nổi tiếng với truyện vừa Người đến tuổi trung niên.

(9) Con lừa đất Kiềm, truyện ngụ ngôn của Liễu Tông Nguyên đời Đường. Truyện kể đất Kiềm (vùng Quý Châu hiện nay) không có lừa, có người đưa lừa từ nơi khác về, hồ trông thấy rất sợ, lánh xa, sau dần dần đến gần, lừa đá cho hồ một cú. Nhưng lừa chỉ có tài đó mà thôi nên sau đó hồ đã ăn thịt được lừa. Đời sau dùng điển này để ví người bản lĩnh có hạn.

(1) Sống mà như trong cơn say, trong giấc mộng, hồ đồ, được chẳng hay chớ.

(2) Nguyên văn: “Sự hậu Gia Cát Lượng” với ý “nói vuốt đuôi” vì Gia Cát Lượng bao giờ cũng dự đoán trước khi sự việc xảy ra.

(3) Nguyên văn: “đê điệu”, có nghĩa là điệu thấp, ví với luận điệu hòa hoãn.

(4) Hương nguyện: kẻ đạo đức giả.

(5) Cương cường, chính trực

(6) Một chủ trương của nhà Nho, đề cao thái độ chiết trung, trung hòa, không quá mức, không thiên lệch trong đối xử với người và việc.

(7) Nguyên văn: “hoàng kim phân cát”. Công thức chia đôi một đoạn dây theo tỉ lệ $(\sqrt{5}-1)/2 = 0,618\dots$ là đẹp nhất về mặt tạo hình, bởi vậy có tên là cách phân chia vàng

(8) Lối tự xưng của vua chúa.

(9) Tính linh: chỉ chung tinh thần, tính tình, tình cảm của con người.

(1) Độc phu: vị vua vô đạo.

(2) Tiêu Hà: tướng quốc nhà Hán. Ở đây mượn âm, có nghĩa là “chẳng ra sao”.

(3) Chờ khuyết chỗ thì bổ sung vào

(4) Lời Khổng Tử: Luận ngữ, thiên Thuật nhi, điều 37. Nguyên văn: “Quân tử thân đẳng đẳng, tiểu nhân trường thích thích.”

(5) Can: mộc, khiên; Qua: giáo. Ý nói hóa giải chiến tranh thành quan hệ ngoại giao tốt.

(1) Hóa cảnh: nơi thanh tâm, u nhã, cực kỳ cao siêu.

(2) Như ta nói làm trâu, ngựa.

(3) “Thuật lại mà không nói.”

(4) “Đạo mà nói ra được không phải đạo hằng thường.”

(5) “Được ý thì quên lời.”

(6) “Lời nói có thể hết, còn ý thì vô cùng tận.”

(7) “Hỏi đến sách lược giúp nước giúp đời, thì như rơi vào đám khói sương.”

(8) Liễu cũng là ngộ, tức hiểu rõ.

(9) Chữ này là nhạ (vướng vào) mới đúng. ND.

(10) Một loại động vật có mai, hình dáng giống tôm hùm nhưng nhỏ hơn, đôi càng giống càng cua, sống ở vùng nước ngọt.

(1) Thơ của Lý Thương Ẩn đời Đường trong bài Lạc Du Nguyên (tên một bình nguyên đời xưa). Nguyên văn: “Tịch dương vô hạn hảo, chỉ thị cận hoàng hôn.”

(2) Ý tương tự câu “một người làm quan, cả họ được nhờ”.

(3) “Tình bạn bè của người quân tử nhạt như nước”. Câu này có từ sách Luận ngữ ghi lại lời Khổng Tử.

(4) “Biết dừng thì sau đó mới có ổn định.”

(5) “Ổn định thì sau đó mới có tĩnh, tĩnh thì sau đó mới có an, an thì sau đó mới có suy nghĩ, suy nghĩ thì sau đó mới có được cái muốn có.”

(6) “Cái gì mình muốn thì ắt làm cho người.”

(7) “Cái gì mình không muốn thì cứ làm cho người.”

- (8) Trước và sau đều không có ai bằng mình.
- (9) Một cách bị phạt khi thua bài.
- (10) “Thường ngoạn thứ yêu thích đến nỗi mất cả chí khí.”
- (11) Lỗ Tấn có bài bàn về fair play trong Tập văn của Lỗ Tấn.
- (12) Đế quốc, phong kiến, quan liêu.
- (13) Võ Đại, anh trai Võ Tòng trong chuyện Thủy hử , người lùn.
- (14) “Trăng sáng nhô lên từ mặt biển, chân trời cũng chung thời khắc này”. Hai câu đầu trong bài Vọng nguyệt hoài viễn của Trương Cửu Linh, nhà thơ đời Đường.
- (15) “Trăng sáng trên biển xanh, hạt trai có lệ, nắng ấm trên núi Lam Điền, ngọc bốc khói”. Theo truyền thuyết, mỗi khi trăng sáng, trai hé mở ra hứng lấy ánh trăng để nuôi ngọc, ngọc được ánh trăng chiếu nên sáng thêm. Trăng vốn là ngọc trai sáng trên biển, ngọc trai chẳng khác gì trăng sáng dưới nước, còn nước mắt thường được ví với ngọc trai, người xưa cho rằng người cá mập (giao nhân) khóc thì từng giọt nước mắt ấy biến thành ngọc trai. Vậy thì ở đây là trăng, là ngọc trai hay nước mắt? Còn Lam Điền thuộc tỉnh Thiểm Tây ngày nay, nổi tiếng vì có ngọc đẹp; ánh nắng chiếu xuống núi, ngọc khí (người xưa cho rằng bảo vật đều có hơi sáng bốc ra, mắt thường không thể nhìn thấy) uồn lượn bốc lên, nhưng tinh khí ấy ở xa thì có, đến gần lại không. Cả hai câu thơ nói đến một nơi tuyệt diệu và huyền diệu, một cảnh sắc lý tưởng, đẹp khác thường song không thể nắm bắt. Đây là hai câu đầu trong bài thơ thất ngôn bát cú Cẩm sát của nhà thơ đời Đường mà từ đời Tống đến nay có vô vàn cách giải thích vẫn chưa có cách nào thuyết phục tuyệt đối.
- (16) Đoạn này lấy ý từ nhiều bài thơ cổ, chẳng hạn hai câu “Hai con chim hoàng ly...” mà nguyên văn là “Lưỡng cá hoàng ly minh thúy liễu, Nhất hàng bạch lộ thương thanh thiên” được rút trong bài Tuyệt cú (bài 3) của Đỗ Phủ; “Khói bốc lên thẳng đứng...” nguyên văn là “Đại mạc cô yên trực, Trường hà lạc nhật viên” rút trong bài Sứ chí tái thượng (Đi sứ đến biên ải) của Vương Duy.
- (17) “Hỏi ngài có bao nhiêu sâu, vừa đúng như một dòng sông xuân chảy về hướng Đông.”
- (18) “Trước mặt cổ nhân đừng nghĩ về cổ quốc. Hãy lấy nước mới thử pha trà mới. Thơ và rượu chờ tháng năm!”
- (19) “Ôm tài mà không gặp thời, gặp người biết đến.”

(20) “Núi trùng điệp, sông quanh co, ngõ hết lối. Hóa ra lại có một thôn nũa ở nơi liễu rậm, hoa sáng.” Đây là hai câu thơ của Lục Du (1125 - 1210), nhà thơ nổi tiếng đời Tống.

(21) “Lúc này không có âm thanh hơn hẳn có âm thanh.”

(22) Nguyên văn: “Thiên sinh ngã tài tất hữu dụng. Thiên kim tán tận hoàn phục lai”, là hai câu trong bài Tương tiến tửu của Lý Bạch.

(23) Người đời Hán, được Văn Đế tin dùng, đề xuất nhiều cải cách như đổi ngày mồng một, đổi ngày quần áo, đặt ra pháp độ, phát triển lễ nhạc song bị đồng liêu ghen ghét không được dùng. Khi qua sông Tương làm bài phú điều Khuất nguyên, có ý ví mình có tài mà không được dùng như Khuất Nguyên.

(1) Lời than thở của Hạng Vũ khi thất trận ở Cai Hạ.

(2) “Người sinh ở đời không được vừa ý, sáng mai từ chức lên một lá thuyền.”

(3) “Mỗi con chó đều có thời của mình.”

(4) Người sáng lập nền triết học của nước Đức, sinh năm 1724, mất năm 1804.

(5) Thu Cẩn (1875 - 1907), nhà nữ cách mạng; Lý Đại Chiêu (1888 - 1927), kỹ sư thủy lợi kiệt suất.

(6) Hàn Dũ: đại văn hào đời Đường.

(7) Hải Thụy: quan thanh liêm đời Minh.

(1) Nguyên văn: đã nhân hiền bộc.

(2) Nguyên là tiếng nhà Phật. Ở đây có nghĩa là dùng kinh nghiệm, cảm ngộ của mình làm thí dụ, dẫn chứng, nhằm giảng giải, khuyên răn.

(1) Nhạc sĩ hiện đại nổi tiếng của Trung Quốc (1905 - 1945), thành danh với hai bài hát 'Hoàng Hà đại hợp xướng' và 'Tới hậu phương quân thu'. Chú thích dưới đây đều của người dịch.

(2) Mức độ mà sự vật đạt tới.

(1) Nguyên văn: “Tiên thiên hạ chi ưu nhi ưu, hậu thiên hạ chi lạc nhi lạc.”

(2) Nguyên văn: “Phần nộ xuất thi nhân.”

(3) Nguyên văn: “Văn chương tăng mệnh đạt.”

(4) Nguyên văn: “Tài mệnh lưỡng tương phương.” Tác giả có lẽ đọc 'Truyện Kiều' bản Trung văn do giáo sư Hoàng Dật Cầu dịch lại từ bản tiếng Việt.

- (1) Lỗ Tấn (188 - 1936), đại văn hào Trung Quốc, tự đặt cho mình nhiệm vụ thức tỉnh dân chúng bằng văn chương.
- (2) Có nghĩa nhận mình yếu đuối, bất tài.
- (3) Chữ trong sách Lão Tử: “vô vi mà thái bình.”
- (4) Nguyên văn “bất diệc lạc hồ” là một câu trong sách Luận ngữ, thiên Học nhi: “Hữu bằng tự viễn phương lai bất diệc lạc hồ?” (Có bạn từ phương xa đến chẳng vui sao.) Về sau dùng chỉ niềm vui.
- (5) Lửa tam muội: chữ trong truyện Thủy hử, có nghĩa nổi giận dữ dội.
- (6) Nhân vật chính trong truyện Chúc phúc của Lỗ Tấn, vì mãi làm để con bị sói tha đi mất, đâm lẩn thẩn, gặp ai cũng kể khiến người nghe phát chán.
- (7) Các cán bộ cấp cao của Đảng Cộng sản Trung Quốc và chiến sĩ cách mạng (chị Giang).
- (8) Ý nói người nôn nóng, muốn việc thành ngay mà bất chấp cả quy luật phát triển. Điển cố này có từ chương Công Tôn Sửu của sách Mạnh Tử.
- (9) Nguyên văn: chúng khẩu làm chảy vàng.
- (10) Nguyên văn: “bất tranh cổ thiên hạ mạc năng dĩ chi tranh vô tư dư, cố năng thành kỳ tư và tương dục thủ chi cố dĩ chi.”
- (11) Trích từ Kinh Thi.
- (12) Nguyên văn: thổ miết. Tên một loại côn trùng mình dẹt, màu nâu, con đực có cánh, thường sống trong đất dưới chân tường. Có thể làm thuốc
- (1) Chỉ những thứ có hình chất, ý nói thấp hèn, đối lập với “hình nhi thượng” - chỉ những thứ vô hình, không có hình chất, ý nói cao siêu, thuộc về tinh thần.
- (2) Có nghĩa là lẽ trời, tức luân lý phong kiến, cần được bảo tồn, còn dục vọng con người cần phải tiêu diệt.
- (3) Ông là bác sĩ người Canada, nhận lời ủy thác của Đảng Cộng sản Canada và Mỹ sang Trung Quốc trong thời gian chống Nhật để cứu chữa cho thương bệnh binh Trung Quốc.
- (4) Đốn ngộ: danh từ nhà Phật chỉ sự đột nhiên phá trừ vọng niệm, hiểu ra chân lý. Nay dùng để chỉ sự đột nhiên bừng tỉnh, hiểu ra.
- (5) “Điều gì mình không muốn thì đừng làm cho người khác.”
- (6) “Mình muốn được đứng vững thì cũng làm cho người khác đứng vững, mình muốn thành đạt thì cũng giúp người khác thành đạt.”

(7) “Biển thu nạp trăm sông, có bao dung thì mới lớn được.”

(1) Có nghĩa là không chính thống.

(2) Ý nói chỉ có mỗi một thứ.

(3) “Sáu kinh (Thi, Thư, Lễ, Nhạc, Dịch, Xuân Thu) đổ dồn vào ta”, ý nói chỉ mình là thông thái.

(4) Người quân tử luôn bình thản thư thái, kẻ tiểu nhân thường hay buồn bực.

(5) Dùng để ví con người cạnh tranh mà thực lực còn khó đoán.

(6) Nguyên văn: “bôi cung xà ảnh”. Sách Phong tục thông nghị chép: một người mời khách ăn cơm, chiếc cung treo trên tường chiếu bóng vào chén rượu của khách, khách tưởng rắn trong chén, về nhà vẫn không cỏi bỏ được mỗi ngày, đâm ốm. Sau điển tích này dùng để chỉ sự đa nghi.

(7) Sách Sử ký chép: đời Hán, trong số các nước láng giềng phía Tây có nước Dạ Lang (nay thuộc tỉnh Quý Châu) là lớn nhất. Vua nước ấy hỏi sứ thần nhà Hán. “Nhà Hán các ông lớn hay nước Dạ Lang chúng tôi lớn”. Sau điển này dùng để chỉ không biết gì mà tự cao tự đại.

(8) Truyện Con sói Trung Sơn kể ông Đông Quách tốt bụng cứu con sói bị người ta săn đuổi, suýt nữa bị chính con sói ấy ăn thịt.

(9) Phòng tuyến thép của nước Pháp trong chiến tranh thế giới thứ hai.

(10) Tên Trung Quốc thời cổ.

(11) Dùng lời hoặc hành động để khóa lấp việc mà người khác chế giễu mình.

(12) Nguyên văn: “nhị tiêm biện”.

(13) Nguyên văn: “thất chi tang du, đắc chi đông ngung”. Câu này xuất xứ từ truyện Phùng Dị trong Hậu Hán thư, vốn là “thất chi đông ngung, thu chi tang du” (mất ở góc phía đông thì thu được ở cây dâu cây du), ý nói lúc này thất bại, lúc khác thành công.

(14) Nguyên văn: “cao hứng”.

(15) Nguyên văn: “khoái lạc”.

(16) Nguyên văn: “hoan hỉ”.

(17) Nguyên văn: “hỉ duyệt”.

(18) Xưa kia cao phết trên một miếng da chó nhỏ là thứ cao dán rất hiệu nghiệm, sau đó nhiều kẻ làm giả, vì thế cao da chó chỉ sự gian dối, lừa bịp.

(19) “Đơn thuần” trong Trung văn còn có nghĩa là “trong sáng, giản đơn”.

(20) Có nghĩa là thân nạp tinh túy, phiên âm từ tiếng Đức Nazi.

(21) Nguyên văn: “lượng tướng”, chỉ việc diễn viên đang diễn thì ngừng lại, giữ yên trong chốc lát để gây ấn tượng.

(22) Nguyên văn: “giá tử hoa”, một loại mặt được vẽ rất kỹ.

(23) Tên cô gái viết đồng thoại một ngày mùa xuân, một ngày mùa đông trong “Cách mạng Văn hóa”

(24) Có nghĩa là phong tục tập quán nói chung (hàm nghĩa xấu).

(25) “Ở với nhau suốt ngày mà chỉ thích làm ớn nhỏ, không nói tới điều nghĩa thì đến gần đạo khó lắm thay!”

(26) Thơ của Mao Trạch Đông: “không thích áo đỏ mà thích vũ trang”.

(27) Vương Thực Vị (1906-1947): nhà văn Trung Quốc

(28) Một nhân vật của nhà văn Liên Xô cũ Fadeyev.

(29) Hợp nhất giữa trời và người trong bản thể của vũ trụ.

(30) Đạo buôn bán tức là đạo làm người.

(31) Francis Fukuyama, người Mỹ gốc Nhật, tác giả cuốn Sự cáo chung của lịch sử.

(32) Tuổi ba mươi, xuất xứ từ câu “tam thập nhi lập” trong Luận ngữ

(33) Huyện là cấp dưới của tỉnh và khu tự trị, thật ra cũng không phải là chức quan quá nhỏ.

(34) Trong “Cách mạng Văn hóa”, trí thức bị xếp xuống loại 9, bị gọi là Chín thối.

(35) Leo dòng kẻ trên giấy, chỉ việc viết văn, viết sách...

(36) Một phong tục để trừ tà ma

(37) Không còn là tình cảm thông thường của con người.

(38) Hy sinh tính mạng cho chính nghĩa cao cả.

(39) Hy sinh sự sống để chọn lấy điều nghĩa.

(40) Đòi người từ xưa ai chẳng chết, lưu lại lòng son chiếu sử xanh.

(1) Lục hợp: trên, dưới và đông, tây, nam, bắc; chỉ chung thiên hạ hoặc vũ trụ.

(2) Bờ bên kia: tức bỉ ngạn. Phật giáo gọi nơi vượt lên trên sống chết, tức niết bàn.

(3) Nguyên văn: “một nhãn”, nghĩa đen là không có mắt, nghĩa bóng là ngu.

(4) Nguyên văn: “nhân giả thọ”, chữ trong thiên Ung dã sách Luận ngữ.

(5) Chỉ biết làm điều ác.

(6) Nguyên văn: “ngưu thị”, dịch từ “bull market”, một thuật ngữ trong chứng khoán chỉ thị trường đang lên.

(7) “Văn nhân khinh lẫn nhau”.

(8) Không có một thú vui nào.

(9) Đọc đến chỗ sâu xa trong sách thì ý chí và tính cách sẽ bằng lặng, không nóng nảy.

(10) Nguyên văn: “thiên đạo thù cần”.

(1) Phạm Tiến là nhân vật trong Nho lâm ngoại sử của Ngô Kính Tử, thi hai mươi lần không đỗ, đến khi đỗ thì hóa điên.

(2) Ý nói học như cắt gọt, mài giữa ngọc thì ắt tới lúc gió xuân hóa thành mưa, ban ơn huệ cho ta thật nhiều.

(3) Cách làm cho khỏi buồn ngủ của người xưa khi học khuya, từng được ca ngợi.

(4) Huấn luyện viên nổi tiếng người Serbia, từng dẫn dắt năm đội tuyển quốc gia khác nhau tham dự World Cup.

(5) Một loài cá cực lớn trong truyền thuyết xưa.