

Come semplificare la nuvola

Drew Houston, CEO di Dropbox, spiega perché la semplicità è difficile da ottenere, ma può diventare un fattore vincente.

Jason Pontin

Un numero sconcertante di servizi permette agli utenti di computer e smartphone di immagazzinare e condividere file nella nuvola di Internet. Un servizio di gestione file, però, sta evocando lo stesso tipo di devozione di norma concessa a servizi di social networking o ad adorati produttori di hardware. Si tratta di Dropbox, un prodotto di una giovane azienda fondata nel 2007 da Drew Houston e Arash Ferdowsi. Il servizio permette di utilizzare praticamente ogni apparecchio computerizzato per immagazzinare file all'interno di cartelle nella memoria locale. Tale semplicità d'uso – che Houston chiama una “illusione” – è estremamente difficile da conseguire, perché obbliga a fare i conti con tutte le varianti dei maggiori sistemi operativi, quattro motori di ricerca Internet, e con innumerevoli sistemi d'archiviazione nel network. Nessun altro sistema supporta così tanti sistemi differenti. Più di 50 milioni di persone nel mondo sono state sedotte da Dropbox, che è gratuito per molti degli utenti. La robusta crescita aziendale, insieme ai profitti provenienti da quella frazione d'utenti che paga per memoria e opzioni aggiuntive, è stata ricompensata con una valutazione che diversi rapporti collocano intorno ai 4 miliardi di dollari.

Cosa l'ha spinto a creare un'azienda in un campo, quello della gestione di file Internet, dove sono presenti così tanti competitori? Ne ho contati 15, incluso il nuovo servizio iCloud della Apple.

Risale tutto agli anni al MIT, dove funziona un network universitario chiamato Athena. Ci si può sedere a una qualsiasi delle migliaia di postazioni di lavoro e tutto il tuo “ambiente” ti segue ovunque tu

vada: non solo i tuoi dati, ma anche la posizione delle tue icone sul desktop. Una volta lasciato il campus, mi sono reso conto che nessuno aveva ancora veramente creato questo tipo di sistema per il resto del mondo.

Cosa rendeva Athena così attraente?

Non c'era mai bisogno di correre da una parte all'altra del campus per recuperare un pezzo di carta. Non c'era bisogno di preoccuparsi di fare il backup di nulla, perché l'idea alla sua base era che il network fosse onnipresente e si prendesse cura di tutto. A quel punto ho pensato che questo “prendersi cura di tutto” potesse diventare una idea vincente. Esistevano già allora molteplici tecnologie che si proponevano di farlo, ma utilizzandole ci si rendeva conto che risolvevano solo una piccola parte di un problema più grande. S'installava un'applicazione per la gestione del backup; un'altra per sincronizzare dati tra computer e ci si doveva iscrivere a un servizio Web per caricare i propri dati. Ho cominciato allora a pensare che i nostri computer avrebbero potuto ricordarsi molto meglio di tutti questi dettagli.

Mi racconti meglio la storia che ha portato alla nascita dell'idea.

Il punto di rottura per me è stato un viaggio in autobus. Sono sceso alla stazione Sud di Boston per prendere il Chinatown Bus verso New York. Ero eccitato all'idea di passare le quattro ore successive sul mio laptop riuscendo finalmente a combinare qualcosa. Avevo però la strana sensazione che qualcosa non andasse. Ho cercato la mia chiavetta USB, ma mi sono reso conto che l'avevo lasciata sulla scrivania a casa. Dopo essermene rammaricato per circa un quarto d'ora, ho aperto il text editor e ho scritto un codice che pensavo avrebbe risolto il problema. Mi sono poi messo in contatto con Arash attraverso un amico comune al MIT. Con lui ci siamo trasferiti in California e ci siamo messi al lavoro.

In che maniera l'apparente semplicità dell'esperienza dell'utente di Dropbox riesce a emergere dalla complessità che deve venire gestita?

Il nostro obiettivo è quello di permettere l'accesso ai dati ovunque ci si trovi e ciò richiede la rimozione di qualsiasi ostacolo. Ci sono ostacoli tecnici che abbiamo

dovuto superare per fornire l'illusione che tutto si trovi in un unico luogo e che sia possibile raggiungerlo in modo affidabile, veloce e sicuro. Non è facile: abbiamo ripulito la facciata, ma all'interno si trova una giungla di differenti sistemi operativi, con i quali dobbiamo collaborare, oltre a cose più spiacevoli come difetti all'interno dei sistemi operativi e incompatibilità. È un ambiente ostile: ci siamo aperti una via attraverso questa giungla di problemi a colpi di machete. Eravamo un gruppo di persone che ha speso buona parte dei loro 20 anni inseguendo e risolvendo questi oscuri problemi di compatibilità.

Mi può fare un esempio?

Sui Mac, quando si osserva la *finder*, la cartella Dropbox presenta un piccolo simbolo verde, “check”, che indica quando tutti i file sono sincronizzati. Quel piccolo dettaglio visivo era veramente importante e per ottenerlo senza avere accesso al *source code* della Apple abbiamo dovuto esplorare il modo in cui la *finder* funziona per trovare quel piccolo segmento di codice che disegna le icone, operandovi “a cuore aperto”. Una volta fatto questo su un sistema operativo, abbiamo dovuto ripetere la stessa operazione per tutte le differenti versioni di MacOS, quali Tiger, Leopard e Snow Leopard, Lion, oltre che sul Power PC e su Intel in 32 bit e 64 bit. L'eccellenza è la somma di 100 o 1.000 di questi piccoli dettagli. È importante per noi riuscire a creare qualcosa che sia eccellente da un punto di vista ingegneristico anche se altre aziende potrebbero decidere che non sia economicamente conveniente devolvere risorse a un supporto come Linux.

Una delle preoccupazione della sua azienda consiste nel perfezionamento del controllo delle versioni dei file. Una opzione di Dropbox, chiamata Packrat, permette addirittura agli utenti di salvare ogni singola versione di un file. Perché ponete tanta enfasi su questo problema?

Sino dalla nascita dei computer, ogni utente ha sempre avuto la sensazione che basti un click del mouse o un tasto sbagliato perché succeda un disastro. Abbiamo allora provato a immaginare cosa succederebbe se avessimo potuto inventare una funzione universale di recupero. La ricerca di tale funzione ci ha portati a creare un nuovo



Drew Houston

Fotografia:
Winni Wintermejer

sistema operativo, ma la maniera con cui l'abbiamo progettato rende il salvataggio di versioni passate di file e il loro accesso particolarmente semplici.

Quale resta la sfida più grande per raggiungere così tanti utenti in tempi così brevi?

È semplice trovare una soluzione che funzioni nell'80/90 per cento dei casi, o persino il 99 per cento. Ma prima o poi, se arriva il giorno in cui ti stai preparando a presentare un progetto e non sei in grado di localizzare il file PowerPoint, rinuncerai al servizio e racconterai a tutti i tuoi amici della tua terribile esperienza.

Affidabilità, fiducia: ma cosa è successo l'anno scorso quando tutti gli account di DropBox diventarono accessibili, anche se per breve periodo, senza bisogno di una password?

Per farla breve, è stata la conseguenza di un aggiornamento sbagliato di un codice,

non individuato dai meccanismi preposti a trovare difetti del genere. Si può immaginare quale scenario da incubo abbia rappresentato per noi. In risposta, ovviamente, abbiamo apportato una serie di cambiamenti per assicurarci che un guasto del genere non possa mai ripetersi.

So che avete scritto a ognuno dei 54 utenti danneggiati, fornendo il numero di cellulare per potervi scusare personalmente.

La cifra era più o meno quella e in effetti abbiamo contattato tutti.

Il suo modello economico è quello che viene chiamato freemium. Al momento della sottoscrizione ricevo 2 GB di memoria gratuita. Per ottenere memoria e opzioni aggiuntive dovrò pagare 10 dollari al mese per 50 GB, 20 dollari per 100 GB, ma gli utenti possono ottenere altri 8 GB se presentano nuovi clienti. Crede davvero che

saranno in molti a ritenere insufficienti 2 GB? Ho letto che il 96 per cento dei suoi utenti non paga nulla.

In senso letterale è semplicemente spazio aggiuntivo, ma in concreto il valore reale del sistema consiste nel portare con te tutti i tuoi dati invece che solo i documenti: tutta la tua vita, ovunque tu vada.

Dropbox potrebbe diventare qualcosa di più di una rete di condivisione di dati?

Certamente. La moltiplicazione degli apparecchi mobili richiede soluzioni eleganti per i nuovi problemi che le persone si troveranno ad avere: una rete che connetta tutti i diversi apparecchi, servizi e applicazioni. Anche se per ora ci s'immagina Dropbox come una cartella magica sul desktop, crediamo molto nella opportunità di migliorare l'utilizzo di tutti questi diversi apparecchi. Immaginiamo piccole icone di Dropbox apparire ovunque, allo stesso modo in cui si vedono ovunque piccole icone di Facebook. Quando si fa una fotografia, la si dovrebbe salvare automaticamente su Dropbox; quando si crea una lista di cose da fare sul proprio iPhone, si dovrebbe salvarla su Dropbox. Ogni applicazione o apparecchio dovrebbe essere in grado di connettersi a Dropbox e accedere a tutti i suoi dati.

Siamo ancora lontani da una simile realizzazione. Mi pare che ci sia ancora non poca confusione.

È vero. Si pensi a una casa connessa. Mi sono appena trasferito in un nuovo appartamento, posseggo una nuova attrezzatura audiovisiva, la TV ha il WiFi e il ricevitore ha una presa Internet nella parte posteriore, ma ogni apparecchio cerca di emergere come centro dell'universo a spese dell'utente. Crediamo di essere in grado di offrire una soluzione a questo problema.

Non ritiene che la concorrenza di iCloud possa crearle delle difficoltà? Anche la Apple tende a concentrarsi sul perfezionamento di ogni dettaglio.

Siamo in grado di ottimizzare la utilizzazione dei prodotti della Apple, ma il problema risiede nella compatibilità con altre piattaforme. Se sei un utente della Apple, cosa succede quando hai bisogno di condividere qualcosa con qualcuno che possiede un telefono Android o un PC Windows? 