

# Ce qui caractérise les utilisateurs de logiciels libres

Alors voilà. Nous y sommes. Le logiciel libre est clairement en train de gagner *la bataille du desktop*. Quelque soit son système d'exploitation, on trouve désormais des logiciels libres de grande qualité répondant à tous les usages *de base* (web, bureautique, graphisme, multimédia...). Dans le même temps des distributions GNU/Linux toujours plus conviviales arrivent à maturité et les revendeurs ne s'y trompent pas puisqu'ils commencent à en proposer au grand public dans leurs offres d'ordinateurs neufs.



Cependant n'oublions pas la phrase en exergue de ce blog : « ...mais ce serait peut-être l'une des plus grandes opportunités manquées de notre époque si le logiciel libre ne libérait rien d'autre que du code ».<sup>[1]</sup>

En effet, utiliser des logiciels libres c'est non seulement faire des économies, c'est non seulement se retrouver avec plein d'applications qui nous comblent au quotidien mais c'est aussi et surtout adopter certains comportements (et rompre avec d'autres), participer à un mouvement et, osons le mot, faire partie d'une culture.

Une culture qui favorise l'écoute, l'indépendance et l'autonomie. Une culture de coopération et non de compétition. Une culture aux antipodes de certaines logiques et structures politico-économiques qui nous demandent avant tout d'être des consommateurs passifs. Il serait non seulement dommage mais fort dommageable que la nouvelle génération d'utilisateurs fraîchement débarqués du monde Windows, et dont Framasoft se réclame, perde cela de vue...

La traduction que nous vous proposons aujourd'hui brosse le portrait d'un utilisateur de logiciels libres<sup>[2]</sup> en soulignant neuf caractéristiques qui le distinguent justement de l'utilisateur de logiciels propriétaires.

Parce qu'il en va de la responsabilité de tous que cette précieuse culture ne se

dilue pas avec sa démocratisation...

## 9 traits caractéristiques des utilisateurs de logiciels libres

### 9 Characteristics of Free Software Users

*Bruce Byfield - 9 janvier 2008 - Datamation*

*(Traduction Framalang : Gaelix et Olivier)*

Un système d'exploitation n'est pas qu'un code source, il véhicule aussi une culture. Cet état de fait m'est soudainement revenu à l'esprit au cours des vacances quand plusieurs membres de ma famille et des voisins m'ont assailli de questions sur le dépannage de leurs ordinateurs sous Windows. Bien qu'aucun d'entre nous n'ait eu une véritable formation en informatique, je ne sais presque rien sur Windows, j'ai été en mesure de résoudre les problèmes qui déconcertaient les autres - non pas parce que j'ai la science infuse, mais parce que la culture du Libre dans laquelle je baigne tous les jours m'a rendu plus apte à faire face à ce genre de situation.

Les origines de ces cultures sont plus ou moins évidentes. Windows et d'autres logiciels propriétaires sont les produits du marché commercial du logiciel. Dans cette culture, l'information circule essentiellement dans une seule direction : elle émane du fabricant. L'obsession des éditeurs pour la propriété intellectuelle et la main-mise des revendeurs encourage cette culture à réduire les utilisateurs au rôle de consommateurs aveugles.

En revanche, la culture du Libre a deux origines. La première, c'est la culture Unix, qu'Eric Raymond décrit dans « L'art de programmer sous UNIX », et qui met l'accent sur l'excellence. La seconde est l'ensemble des quatre libertés qui définissent un logiciel libre.

Il est vrai que les utilisateurs finaux sont peu susceptibles de s'intéresser eux-mêmes aux libertés d'étudier ou d'améliorer un programme. Mais l'existence de ces libertés pour les développeurs conditionnent les attentes de tout le monde. En outre, les libertés d'exécuter les programmes et de les redistribuer permet à chacun de s'affranchir d'un des aspects les plus pénibles de la culture propriétaire. En tout cas, ces origines créent des utilisateurs plus actifs et plus

exigeants que ceux des logiciels propriétaires.

Ce n'est pas une surprise, ces différences d'origines amènent à des attentes différentes. Il y a certes des exceptions et l'amélioration des compétences de l'utilisateur tend à gommer ces différences. En outre, des logiciels libres comme Firefox et OpenOffice.org sont de plus en plus courants sur des plates-formes propriétaires. Et, de même, la culture propriétaire s'imisce dans le logiciel libre car il devient une grosse affaire.

Pourtant, la plupart du temps, vous pouvez vous attendre à ce que les utilisateurs de logiciels libres diffèrent des utilisateurs de logiciels propriétaires sur un certain nombre de points fondamentaux. Le fait d'avoir conscience de ces différences peut avoir un impact considérable sur votre réussite lors de la commercialisation ou du développement de logiciels.

## **1. Les utilisateurs de logiciels libres désirent des licences ouvertes et non pas des méthodes d'activation**

Des éditeurs propriétaires comme Adobe et Xara qui ont fait l'expérience du portage sous GNU/Linux de leurs logiciels sont arrivés à la conclusion que les utilisateurs de logiciels libres n'iront pas acheter de logiciels commerciaux. Toutefois, comme l'ont prouvé des entreprises comme Red Hat et Mandriva, ces conclusions sont plus le fait d'une incapacité à concevoir de nouvelles méthodes de travail que d'une observation de la réalité. A défaut d'autre chose, les utilisateurs iraient le plus souvent acheter dans le commerce afin d'avoir le confort d'une relation traditionnelle avec un fournisseur.

Toutefois, lorsqu'ils ont ce luxe, les utilisateurs de logiciels libres rejettent les licences propriétaires ou les méthodes d'activation qui restreignent leur liberté de copier et redistribuer le logiciel. Certains peuvent accepter les licences propriétaires si ils ne trouvent pas les mêmes fonctionnalités ailleurs. D'autres peuvent accepter une licence propriétaire pour les logiciels non-essentiels, comme les jeux. Mais, au premier signe d'alternative, ils vont abandonner le produit propriétaire. Et beaucoup, bien entendu, n'accepteront même pas ces compromis temporaires.

Si vous cherchez à vendre quelque chose à la communauté du Libre, ne cherchez pas à faire de l'argent avec le logiciel mais cherchez les services que vous pouvez développer autour du logiciel. Ou pensez-vous que c'est un hasard si le partage de

fichiers et de la culture libre ont leurs racines dans la communauté du logiciel libre ?

## **2. Les utilisateurs de logiciels libres désirent avoir des mises à jour et des corrections de façon régulière**

Les systèmes d'exploitation Libres sont conçus pour la gratification instantanée. Vous voulez un nouveau logiciel ? Basculer vers le compte root et en l'espace de cinq minutes, vous l'avez, installé et prêt à être utilisé sans redémarrer la machine.

Cette fonctionnalité basique a pour conséquence les mêmes attentes élevées en ce qui concerne les mises à jour et les correctifs. Dans les logiciels libres, les mises à jour et les correctifs ne sont pas un événement annuel pour le logiciel complet avec des bêta-versions. Ils sont plus proches de l'occurrence quotidienne. Les personnes en charge de la maintenance de ces logiciels prennent cette responsabilité tellement au sérieux que l'on a déjà vu nombre d'entre eux prendre sur leur temps personnel pour s'assurer qu'une correction d'anomalie ou qu'un correctif de sécurité sorte aussi rapidement que possible.

## **3. Les utilisateurs de logiciels libres désirent travailler comme ils l'entendent**

En passant de Windows à GNU/Linux, la première chose que les utilisateurs sont susceptibles de remarquer est le nombre d'options de personnalisation qui sont disponibles ne serait-ce que pour l'apparence et le fonctionnement du bureau. A la limite, ils sont presque enclins à penser qu'il y a trop d'options disponibles. Souvent même ils sont surpris de se retrouver devant plus de possibilités qu'ils n'en auraient espérées.

Ces options sont la conséquence directe du sens du contrôle que le logiciel libre encourage chez ses utilisateurs. Non seulement ils s'attendent à pouvoir utiliser les menus, les barres d'outils ou les raccourcis clavier qui ont leur préférence, mais ils s'attendent de plus à contrôler la couleur, les widgets et même l'emplacement des fonctionnalités du bureau de façon simple et efficace. S'ils font le chemin inverse, passant de GNU/Linux à Windows, ils vont se sentir limités, obligés de faire les choses de la façon dont les développeurs ont voulu qu'ils les fassent, plutôt que de fonctionner uniquement suivant leurs propres préférences.

## **4. Les utilisateurs de logiciels libres désirent avoir le contrôle de leurs propres systèmes**

Pour un utilisateur de logiciels libres, l'un des aspects les plus ennuyeux de Windows XP ou Vista, c'est d'être constamment perturbé par les pop-ups. Le système lui-même vous informe des mises à jours disponibles, des éventuels risques de sécurité et de l'état actuel de votre système. Et il n'est pas inhabituel pour votre éditeur de logiciels d'avoir ses propres messages en plus de ceux émis par Java et plusieurs autres programmes. Pendant ce temps, le système d'exploitation et une ou deux autres briques de base logicielles communiquent et les technologies de verrouillage se mettent à contrôler votre informatique. Parfois, vous avez l'impression d'être interrompu toutes les 30 secondes dans votre travail.

Les gestionnaires de bureau dans les systèmes d'exploitation libres commence à émettre des notifications, mais, jusqu'à présent, elles le sont pour l'ensemble du système. Mais surtout, elles peuvent être désactivées. Les utilisateurs avertis de GNU/Linux ou FreeBSD savent que ce types d'évènements basiques sont consignés dans des fichiers de log où l'on peut les consulter à loisir.

Quant au verrouillage ou aux technologies de surveillance, oubliez les. Beaucoup d'utilisateurs de logiciels libres se méfient des outils de sondage automatiques, même relativement innocents comme le Concours de Popularité Debian ou Smolt, sans parler de tout ce qui leur ôterait le contrôle des mains.

## **5. Les utilisateurs de logiciels libres aiment explorer**

J'ai été en mesure de résoudre deux des problèmes Windows auxquels j'ai dû faire face durant les vacances en un rien de temps. L'un simplement en raccordant le moniteur à la carte vidéo dédiée au lieu de celle embarquée sur la carte mère. L'autre en utilisant un gestionnaire de fichiers à la place des outils dédiés fournis avec le nouveau matériel. Quand je leur ai demandé pourquoi ils n'avaient pas cherché une éventuelle solution, ceux que je dépannais marmonèrent, puis finirent par avouer qu'ils avaient peur d'essayer.

Pour moi, ces réactions incarnent l'impuissance acquise que le logiciel propriétaire encourage habituellement. Avec seulement un nombre limité d'outils visibles sur le bureau - de nombreux profondément enterrés dans plusieurs boîtes de dialogue imbriquées - et la plupart de ces outils ne donnant aucune indication

sur la manière dont ils arrivent au résultat - l'utilisateur moyen de Windows n'est pas vraiment incité à apprendre l'administration de son système.

De l'autre côté, sur les systèmes libres, l'exploration est facile. La plupart des configurations, par exemple, se font en utilisant les fichiers texte en clair, que vous pouvez consulter à partir de votre gestionnaire de fichiers. Et puisque l'exploration amène des résultats rapides et probants, les utilisateurs de systèmes d'exploitation libres sont encouragés à explorer et à devenir demandeurs de ce type de fonctionnalités. Mettez-les sur un système Windows et ils vont probablement se plaindre d'être isolés du système, comme s'ils essayaient de faire de la saisie avec des mouffles.

## **6. Les utilisateurs de logiciels libres désirent s'entraider**

Les utilisateurs de logiciel libre n'ont rien contre les fichiers d'aide. A vrai dire, ils les aiment. Pour les pages « man » Unix traditionnelles, ils ont les pages d'informations en ligne de commande et l'aide en ligne sur le bureau. Mais ils sont beaucoup moins susceptibles que les utilisateurs propriétaires d'attendre un support technique formel. Au lieu de cela, ce qu'ils attendent ce sont les moyens de s'aider eux-mêmes, pas seulement les fichiers d'aide, mais un accès facile aux fichiers de configuration (de préférence en texte clair, lisible par l'homme), ainsi que les mails, les forums, les canaux IRC où ils peuvent se consulter les uns les autres. Une philosophie du « prend toi en main » est sous-jacente chez presque tous les utilisateurs de logiciels libres. Plus ils les utilisent, plus elles sont ancrées en eux.

## **7. Les utilisateurs de logiciels libres n'ont pas peur de la ligne de commande**

Pour les utilisateurs de Windows, la ligne de commande est une chose effrayante. Et ce n'est pas étonnant, compte tenu de sa pauvreté et de ses limitations ; une nouvelle version était une des caractéristiques promises pour Vista mais elle a été abandonnée. Mais la ligne de commande est beaucoup plus conviviale dans les systèmes d'exploitation libres que dans Windows et de nombreux utilisateurs se familiarisent rapidement avec elle.

Dans presque tous les cas, une commande saisie a plus d'options et de puissance que son équivalent graphique dans le logiciel libre. Les utilisateurs se feront un plaisir d'utiliser l'interface graphique, mais, lorsque sa limite est atteinte,

beaucoup basculeront avec autant de plaisir vers la ligne de commande. C'est en partie une attitude de geek, mais la vraie raison est le simple aspect pratique. À moins que les concepteurs d'interfaces arrivent à offrir les mêmes fonctionnalités que la ligne de commande, cela ne changera pas et pour être honnête, peu cherchent vraiment à le faire.

## **8 Les utilisateurs de logiciels libres apprennent des catégories de logiciels, pas des programmes**

Empêchés d'apprendre facilement leur système d'exploitation, les consommateurs de logiciels propriétaires fonctionnent comme s'ils lançaient des sorts - recettes rituelles qui, si elles sont utilisées de façon adéquate, leur donneront les résultats escomptés. Ajouté au fait que les logiciels propriétaires peuvent être coûteux, ils ont tendance à se familiariser avec une suite bureautique, un navigateur Web et un client de messagerie. En conséquence, changer de logiciel peut être traumatisant pour eux.

En revanche, les utilisateurs de logiciels libres se trouvent avoir à la fois la connaissance du système et une sélection de logiciels à expérimenter. Ils peuvent s'arrêter à logiciel précis dans chaque catégorie, mais seulement après avoir expérimenté toutes les autres possibilités. S'ils ont besoin d'une fonctionnalité qui n'est pas prise en charge par le logiciel qu'ils avaient choisi, ils lui trouveront un remplaçant temporaire ou permanent, confiants que les autres fonctionnalités dont ils ont besoin seront dans les deux programmes. Beaucoup plus que chez les utilisateurs de logiciels propriétaires, leur loyauté est provisoire et tributaire de la qualité et de la sélection. Ils n'ont pas cet investissement financier qui enchaîne l'utilisateur de logiciels propriétaires à un fournisseur particulier et ne voient aucune raison de changer cela.

## **9. Les utilisateurs de logiciels libres désirent avoir accès aux développeurs et aux autres membres de la communauté**

La communauté Libre peut se targuer d'être une méritocratie où le statut est le résultat d'accomplissements et de contributions. Comme le statut dépend de ce que vous avez fait récemment, il est moins immuable que dans un environnement classique. Même lorsque des dirigeants naturels existent, ils sont plus souvent considérés comme premiers parmi leurs pairs que comme ayant un contrôle

direct sur les autres. Cela signifie que les membres de la communauté ne peuvent pas s'isoler derrière le mur de l'autorité. Les membres de la communauté ont généralement un accès direct aux chefs de projets, généralement via mail et IRC. Et personne parmi les chefs de projet ne s'oppose à cet arrangement.

Même dans les entreprises, les traces de cette structure horizontale existent. Au lieu d'y résister, les gestionnaires intelligents vont l'accepter et ne revendiqueront une place à part qu'en raison de leur position.

## **Conclusion**

Combien de temps ces caractéristiques du logiciel libre vont continuer d'exister, cela est incertain. Au cours des dernières années, une nouvelle catégorie d'utilisateurs de systèmes d'exploitation libres sont apparus: ceux qui ne font que de la bureautique. Dans une hâte de devenir plus ergonomique - ce qui signifie généralement semblable à Windows - il est possible que la culture de l'utilisateur de logiciels libres devienne méconnaissable pour les utilisateurs de longue date dans les prochaines années.

Mais, cela semble peu probable. Principalement car la mouvance « strict utilisateur bureautique » ne peut pas saper la culture du Libre au point d'en faire une niche, isolée, traitée comme un cas particulier. À moins qu'ils ne se contentent de rester dans leur routine, sous un an ou deux, les utilisateurs bureautique devront faire face à un problème qu'ils ne pourront résoudre sans devenir soit plus aventureux soit plus en contact avec la véritable culture libre. Le jour où cela se produira, ils auront fait le premier pas pour s'éloigner de leur statut de consommateurs passifs pour devenir les propriétaires de leurs propres machines.

*Bruce Byfield est un journaliste informatique qui écrit régulièrement pour Datamation, Linux.com, et Linux Journal.*

## **Notes**

[1] Citation issue du reportage d'Arte *Nom de code : Linux*.

[2] Crédit photo : Shaymus022 (Creative Commons By-Sa)