

Marketing et ergonomie, la touche finale d'Ubuntu qui fait avancer le logiciel libre

Ubuntu. Ce simple mot peut à la fois rassembler des milliers de personnes en un week-end et dans le même temps susciter moqueries, trolls, et critiques.



Il n'empêche que cette distribution GNU/Linux, que l'on ne présente plus, a gagné en à peine six ans d'existence une remarquable popularité auprès des nouveaux utilisateurs de systèmes d'exploitation libres. Ils y découvrent une indubitable simplicité d'utilisation et une communauté d'utilisateurs dévoués, accueillants et prêts à consacrer aux nouveau venus le temps nécessaire à leur apprentissage, un temps passé à reconquérir leurs libertés perdues dans les systèmes propriétaires.

Mais tout n'est pas rose avec Ubuntu. Certains voient en effet cette distribution en couleur poil-de-chameau. Pour ses détracteurs, Ubuntu ne mérite pas toute l'attention qu'on lui accorde et fait de l'ombre aux autres projets. De plus, ce système, emballé dans du papier cadeau aux couleurs chaudes se contenterait de singer jusque dans leurs défauts les systèmes propriétaires dont les icônes, la maniabilité à la souris et les effets graphiques séduisent les utilisateurs peu soucieux

de technicité. Défauts parmi lesquels, la fin du pilotage intégral du système en ligne de commande pourtant si chère aux administrateurs système, ou encore une approche marketing qui diluerait les valeurs du logiciel libre.

Six ans, c'est presque l'âge de raison, cette période où l'on n'est plus petit, mais pas encore tout à fait grand. C'est peut-être cet âge-là qu'a atteint le projet de Mark Shuttleworth^[1] révélé (une fois de plus) au travers du dernier billet de son fondateur et mécène comme une distribution « clicodrome », accompagnée d'un marketing professionnel et soigné, et destinée à séduire le plus large public possible... Dans ce long billet, spontanément traduit en l'espace de deux heures par une dizaine de contributeurs répondant à l'appel d'Olivier Fraysse (Ubuntu-fr) sur Twitter^[2], Mark Shuttleworth revient sur les motivations qui l'animent au quotidien, et que les milliers de contributeurs faisant la réussite assez inédite d'Ubuntu semblent bien partager.

Introduction rédigée collaborativement par Olive, Poupoul2, JoKot3, Goofy et Siltaar.

Réflexions sur Ubuntu, Canonical et la route vers l'adoption des logiciels libres

Reflections on Ubuntu, Canonical and the march to free software adoption

Mark Shuttleworth – 14 septembre 2010

(Traduction Framalang : @olivierfraysse, @Gordontesos, @ldemay alias Louis Demay, @okhin, @Siltaar, @tshirtman, @winael, @pierretravers, @ricomoro et @framsoft)

Poussé en partie par les critiques concernant la contribution de Canonical au code du noyau Linux ou à l'infrastructure profonde de GNOME, j'ai cherché à savoir si j'avais la

conscience tranquille : est-ce que je fais bien mon travail ? Ma manière de le faire convient-elle ? Il est important pour moi de savoir que ce que je fais est utile aux autres et contribue à un monde meilleur. Et dans mon cas, il s'agit d'une redistribution en proportion de la bonne fortune que j'ai pu connaître.

Deux messages que j'ai reçus le mois dernier définissent sans doute ce que je pense apporter à la communauté. Le premier, c'est un mot de remerciement arrivé de Nouvelle-Zélande, quelqu'un constatant qu'Ubuntu 10.04 change vraiment la donne dans son foyer. Pour lui, c'est une sorte de petit miracle de générosité si cet environnement complet, intégré et fonctionnel existe et est maintenu par des milliers de personnes. Quant au deuxième, c'est un contrat d'assistance avec une entreprise pour les dizaines de milliers de poste de travail fonctionnant sous Ubuntu 10.04 qu'elle utilise. Ces deux messages illustrent les piliers jumeaux du projet Ubuntu et de Canonical : apporter au monde entier l'extraordinaire générosité de la communauté du logiciel libre, comme un cadeau, gratuit, léger et cohérent, et le faire de manière pérenne.

Dans le premier cas, celui de Nouvelle-Zélande, quelqu'un apprend à ses enfants comment utiliser un ordinateur dès leur plus jeune âge, se rend compte de tout ce qu'apporte Ubuntu par rapport à Windows, et à quel point il est plus simple d'aborder l'informatique avec Ubuntu lorsqu'on s'adresse à des enfants. Pour cette famille, le fait qu'Ubuntu leur apporte l'univers du logiciel libre en un paquet harmonieux et soigné est extraordinaire, c'est une grande avancée, et ils en sont très reconnaissants.

C'est une histoire que j'espère voir se répéter des millions de fois. Et c'est une histoire qui donne bonne réputation et grande satisfaction, pas qu'à moi, pas qu'à ceux qui consacrent leur passion et leur énergie à Ubuntu, mais aussi à tous ceux qui contribuent au logiciel libre de manière

générale. Ubuntu ne mérite pas à elle seule tous les honneurs, elle fait partie d'un écosystème large et complexe, mais sans elle, cette distribution de logiciels libres n'aurait pas la même portée ni la même force. Nous savons tous que le corps du logiciel libre a besoin de nombreux organes, de nombreuses cellules, chacun ayant ses propres priorités et intérêts. Le corps ne peut exister qu'avec chacun d'entre eux. Nous sommes une petite composante d'un vaste ensemble, et c'est un privilège pour nous d'assumer nos responsabilités en tant que distribution. Nous devons donner un point de départ à ceux qui débiteront leur voyage dans le monde du logiciel libre avec Ubuntu, et nous nous efforçons de nous assurer que toutes ces pièces s'accordent bien ensemble.

Ubuntu, et les possibilités qu'elle crée, n'aurait pu naître sans l'extraordinaire communauté Linux, qui elle-même n'existerait pas sans la communauté GNU, et n'aurait pas pris autant d'importance sans les efforts d'entreprises comme IBM et Red Hat. Et ç'aurait été une toute autre histoire sans les gens de Mozilla, ou Netscape avant eux, GNOME et KDE, et Google, ainsi que tout ceux qui contribuent de façons différentes à cet empilement, rendent le tout meilleur. Des dizaines de milliers de personnes qui ne sont pas directement associées à Ubuntu contribuent à rendre cette histoire bien réelle. Beaucoup d'entre eux y travaillent depuis plus d'une décennie... un succès soudain exige un gros travail en amont, et Ubuntu n'est sur le marché que depuis six ans. Ubuntu ne peut donc pas être crédité seul de la satisfaction qu'elle apporte à ses utilisateurs.

Néanmoins, le projet Ubuntu apporte quelque chose d'unique et d'inaestimable au logiciel libre : un dévouement total aux utilisateurs et à l'ergonomie, à l'idée que le logiciel libre devrait être « pour tout le monde », d'un point de vue économique et d'un point de vue facilité d'utilisation, et à la volonté de traquer les problèmes qui y nuisent. Je perçois ce dévouement comme un don à ceux qui ont contribué à l'une de

ces briques. Si nous pouvons multiplier par dix l'adoption du logiciel libre, nous aurons multiplié la valeur de votre générosité par dix, décuplé l'importance de toutes les heures passées à résoudre un problème ou à créer quelque chose de formidable. Je suis très fier de consacrer autant de temps et d'énergie à Ubuntu. Oui, je pourrais faire beaucoup d'autres choses, mais rien d'après moi qui aurait un tel impact sur le monde.

Je conçois que tout le monde ne perçoive pas les choses de cette façon. Multiplier l'audience de son travail par dix sans apporter de contribution au projet pourrait passer pour du parasitage, ou seulement décupler l'afflux de rapports de bogues. On pourrait avancer que peu importe notre générosité envers les utilisateurs finaux, si les développeurs en amont ne prennent que le code en considération, alors tout apport en dehors du code ne sera pas comptabilisé. Je ne sais pas bien comment y remédier – je n'ai pas créé Ubuntu comme un moyen d'écrire beaucoup de code, car ça ne me paraissait pas être ce dont le monde avait besoin. Le logiciel libre avait besoin d'un moyen pour aller de l'avant, d'amener le code déjà existant à un haut niveau de qualité et de fiabilité. La plupart des éléments du bureau étaient déjà en place – et le code affluait – il n'était simplement pas livré d'une manière qui lui permettrait d'être adopté ailleurs que sur les serveurs, par un public plus large.

Le second e-mail, dont je ne peux citer d'extraits, était en substance un contrat de services confié à Canonical pour aider une entreprise à migrer plus de 20 000 machines de bureau de Windows à Ubuntu. Nous avons récemment signé plusieurs accords d'échelle similaire, et le rythme augmente à mesure que la confiance en Ubuntu grandit. Alors que GNU/Linux est depuis longtemps reconnu comme un système de bureau intéressant pour les développeurs motivés et inspirés, il y a un écart entre cette utilisation et le besoin des grosses entreprises. À ma connaissance, aucune autre entreprise ne se consacre

entièrement à la production d'un système de bureau libre, et je suis fier que Canonical joue ce rôle. Il me peinerait que tous les efforts de la communauté du logiciel libre ne puissent servir à ces utilisateurs. Il n'y a rien de propriétaire ou de secret dans les postes de travail dont Canonical assure le support dans ces grandes entreprises. Ce qui m'émerveille le plus, c'est que dans les cas de la famille de Nouvelle-Zélande et de cette entreprise, il est question du même code. Voilà à mon sens la véritable promesse du logiciel libre : lorsque je participais moi-même à des projets open-source, j'ai toujours été ravi que mon travail subvienne à mes besoins, mais qu'il soit également utile au plus grand nombre.

Ubuntu n'est qu'une petite partie de cet immense écosystème, mais je suis fier que nous ayons intensifié nos efforts pour relever ces défis. Canonical adopte une approche différente des autres entreprises qui travaillent dans l'univers Linux, non pas comme critique implicite des autres, mais simplement parce que c'est l'ensemble des valeurs que nous défendons. C'est une force pour le logiciel libre qu'un tel nombre d'entreprises différentes poursuivent autant d'objectifs importants.

Au cours des dernières semaines, on a suggéré que l'action de Canonical est égoïste et non dédiée au bénéfice d'une communauté plus large. C'est une critique blessante car la plupart d'entre nous ressentons justement le contraire : notre motivation, c'est tout faire pour servir la cause du logiciel libre, au bénéfice à la fois des utilisateurs finaux et de la communauté qui le produit, et nous sommes convaincus qu'élaborer Ubuntu et travailler pour Canonical sont les meilleures façons d'atteindre ce but. Ces critiques ont provoqué de nombreuses discussions et réflexions chez chacun de nous et chez Canonical. Ce billet s'inscrit dans cette réflexion : j'y témoigne de ce que je ressens lorsque je contribue, et pourquoi je suis fier du travail que j'accomplis chaque jour. Que faisons-nous pour le logiciel libre ? Et que

fais-je moi-même ?

Pour commencer, nous le fournissons. Nous réduisons la friction et l'inertie qui empêchent les utilisateurs d'essayer les logiciels libres et de décider eux-mêmes s'ils les aiment suffisamment pour s'y plonger. Aujourd'hui, des centaines de développeurs de logiciels libres, traducteurs, concepteurs, porte-parole, ont l'occasion de prendre part au mouvement, parce qu'il est facile pour eux de faire le premier pas. Et ce n'est pas un travail aisé. Songez aux années d'efforts que nécessite la conception d'un simple installateur pour Linux comme <http://www.techdrivein.com/2010/08/...>, qui est l'aboutissement d'énormes quantités de travail par plusieurs groupes, mais qui sans Canonical et Ubuntu n'aurait jamais vu le jour.

Des milliers de personnes se contentent de concevoir des logiciels libres pour elles-mêmes, et ce n'est pas un crime. Mais la volonté d'en faire quelque chose que d'autres pourront explorer, utiliser et apprécier doit également être plébiscitée. Et c'est une valeur qui est fortement mise en avant dans la communauté Ubuntu : si vous lisez <http://planet.ubuntu.com>, vous verrez que l'on se réjouit grandement de compter des ***utilisateurs de logiciels libres***. En tant que communauté, c'est pour nous une immense satisfaction de voir que des gens les ***utilisent*** pour résoudre leurs problèmes quotidiens. C'est plus satisfaisant pour nous que des récits sur l'amélioration de sa rapidité ou l'ajout d'une fonctionnalité. Certes, nous jouons sur les deux tableaux, mais notre communauté mesure davantage l'impact sur le monde que l'impact sur le code. Tous ses membres sont généreux de leur temps et de leur expertise, et il s'agit là de leur récompense. Je suis fier du fait qu'Ubuntu attire des personnes généreuses dans leurs contributions : à leurs yeux, ces contributions prennent de la valeur si elles sont retravaillées par d'autres, et qu'elles n'y perdent pas. C'est pourquoi nous nous réjouissons de l'existence de Kubuntu,

Xubuntu, PuppyLinux et Linux Mint. Ces distributions ne marchent pas sur nos plate-bandes, elles se tiennent sur nos épaules, tout comme nous nous tenons sur les épaules de géants. Et c'est une bonne chose. Notre travail a plus de sens et plus de valeur parce que leur travail atteint des utilisateurs que le nôtre seul ne peut pas atteindre.

Quoi d'autre ?

Nous réparons ses défauts, aussi. Prenons par exemple le projet PaperCut, né parce que l'on s'est rendu compte que cette technologie formidable et les efforts que l'on consacre à réaliser un projet aussi complexe que le noyau Linux se trouvent diminués si l'utilisateur moyen n'obtient pas le résultat escompté alors que tout devrait fonctionner sans accroc. Des centaines de Papercuts ont été réparés, dans de nombreuses applications, ce qui ne bénéficie pas qu'à Ubuntu mais aussi à toutes les autres distributions qui intègrent ces applications. Ça n'a rien de simple : songez aux milliers de suggestions à trier, à la coordination des réparations et à leur partage. Grâce aux efforts sans répit d'une équipe nombreuse, nous changeons la donne. Épargner une heure par semaine à des millions d'utilisateurs représente un trésor d'énergie économisée, que l'utilisateur peut alors consacrer à une utilisation plus efficace du logiciel libre. L'équipe Canonical Design est à l'origine du projet Papercuts, mais les plus méritants sont les personnes comme Vish et Sense, qui sont venus gonfler nos rangs. Chaque patch a son importance, sur le poste de travail <http://ubuntuserver.wordpress.com/2...> et sur le serveur.

À un niveau plus personnel, un élément clé auquel je consacre de l'énergie est la direction, la gouvernance et la structure de la communauté. Aux débuts d'Ubuntu, j'ai passé beaucoup de temps à observer les différentes communautés qui existaient à l'époque, et comment on y gérait les inévitables tensions et divergences qui apparaissent lorsque beaucoup de fortes personnalités collaborent. Nous avons conçu l'idée d'un code

de conduite qui assurerait que nos passions pour ces technologies ou ce travail ne prennent pas le dessus sur notre objectif principal : amener des gens de divers horizons à collaborer sur une plateforme commune. Je suis ravi que l'idée se soit étendue à d'autres projets : nous ne voulons pas garder jalousement ces idées, designs ou concepts, ce serait l'inverse de notre objectif premier.

Nous avons mis en place une structure simple : un forum technique et un conseil communautaire. Cette organisation est désormais courante dans beaucoup d'autres projets. Alors qu'Ubuntu se développe, la gouvernance évolue également : des équipes s'occupent de diriger des groupes tels que Kubuntu, les forums et les canaux IRC, fournissent conseils et orientation aux équipes des LoCo^[3], aux modérateurs, aux opérateurs et aux développeurs, qui à leur tour s'efforcent d'atteindre la perfection technique et l'aisance sociale au sein d'une immense communauté mondiale. C'est fantastique. Ceux qui viennent participer à Ubuntu sont en général autant motivés par le désir d'appartenir à une merveilleuse communauté que par celui de résoudre un problème spécifique ou d'alléger la charge de travail d'un groupe.

Avec le temps, certains s'aperçoivent qu'ils ont le don d'aider les autres à être plus productifs : résoudre les conflits d'opinion, assurer l'organisation d'un groupe pour permettre de réaliser ce qu'un individu seul n'aurait pu accomplir. La structure de gouvernance d'Ubuntu leur crée l'opportunité de montrer leur valeur : ils forment le pivot et la structure qui permettent à cette communauté de s'adapter, de rester productive et agréable.

Défendre les valeurs d'un projet comme Ubuntu nécessite une vigilance constante. Lorsqu'on débute et que l'on affiche une ligne directrice précise, on n'attire en général que ceux qui sont sur la même longueur d'ondes que nous. Lorsque le projet gagne en envergure et en visibilité, il attire TOUT LE MONDE,

car les gens veulent être là où ça bouge. Ainsi, les valeurs auxquelles on tient peuvent vite finir noyées dans la masse. C'est pourquoi je m'implique autant dans le travail du Conseil Communautaire d'Ubuntu et des équipes communautaires de Canonical. Les deux font preuve d'une grande perspicacité et ne rechignent pas à la tâche, ce qui fait de cette partie de mon travail un vrai plaisir.

Le Conseil Communautaire d'Ubuntu prend très au sérieux sa responsabilité en tant que dépositaire des valeurs des projets communautaires. Le CC est en grande partie composé de personnes qui ne sont pas affiliées à Canonical, mais qui croient que le projet Ubuntu est important pour le logiciel libre dans son ensemble. Jono Bacon, Daniel Holbach, et Jorge Castro, par exemple, sont des professionnels qui savent comment rendre une communauté productive et en faire un lieu de travail agréable.

Quelque chose d'aussi gros que la communauté Ubuntu ne peut être porté à mon seul crédit, ni à aucun autre, mais je suis fier du rôle que j'ai joué, et motivé pour continuer tant que ce sera nécessaire. Depuis quelques années, je me consacre davantage à mettre en avant le rôle du design dans le logiciel libre. Je suis convaincu que l'Open Source produit la meilleure qualité de logiciels qui soit, mais nous devons nous pencher sur l'expérience que nous souhaitons créer pour nos utilisateurs, que ce soit sur le bureau, les netbooks ou les serveurs. Je me suis donc beaucoup employé à encourager diverses communautés – celle d'Ubuntu et d'autres qui travaillent en amont – à réserver un bon accueil à ceux qui portent sur le logiciel libre un regard d'utilisateur final et non celui d'un codeur chevronné. C'est un changement de fond dans les valeurs de l'Open Source, et je ne pourrai l'accomplir seul, mais je suis tout de même fier d'être un défenseur de cette approche, et heureux qu'elle soit de plus en plus partagée.

Des designers travaillaient dans le logiciel libre avant que

nous ne donnions cette impulsion. J'espère que l'insistance de Canonical sur l'importance du design leur facilite la tâche, que la communauté au sens large est plus sensible à leurs efforts et plus réceptive à leurs idées. En tout cas, si vous accordez ***vraiment*** de l'importance au design des logiciels libres, l'équipe de designers de Canonical est faite pour vous !

Je travaille moi aussi sur le design, et j'ai surtout participé à la conception détaillée de Unity, l'interface d'Ubuntu Netbook Edition 10.10. C'est une évolution de l'ancienne interface UNR, qui a surtout pour fonction de montrer que le poste de travail Linux n'a pas à rester bloqué dans les années 90. Nous allons tenter d'élaborer de nouvelles façons efficaces d'utiliser les ordinateurs.

J'ai été ravi de constater la vitesse à laquelle des centaines de projets ont adopté les fonctionnalités de Unity. Leur but est de rendre Linux plus facile d'utilisation et plus élégant. Ce rythme d'adoption permet de mesurer combien nous réduisons la difficulté pour les nouveaux utilisateurs qui découvrent une meilleure façon d'utiliser leur PC.

Si nous nous contentions du design sans nous occuper de la mise en application, on pourrait nous accuser d'attendre que les autres fassent le travail à notre place, alors je suis également fier de diriger une équipe géniale qui se charge de l'implémentation de certains de ces composants clés. Des éléments comme dbusmenu ont prouvé leur utilité pour apporter de la consistance à l'interface des applications GNOME et KDE fonctionnant sous Unity, et j'espère vraiment qu'elles seront adoptées par d'autres projets qui ont besoin de ces mêmes fonctions.

J'aimerais féliciter l'équipe d'ingénieurs pour le soin qu'ils apportent à la qualité et la testabilité, et pour leur désir de fournir aux développeurs des API propres et des documentations complètes permettant leur utilisation optimale.

Si vous utilisez le jeu complet d'indicateurs dans Ubuntu 10.10, vous savez à quel point ce travail discret et continu permet d'obtenir un tableau de bord harmonieux et efficace. Nous allons livrer la première release de Utouch, qui continuera d'évoluer afin que GNOME et KDE puissent intégrer facilement les interfaces de mouvements multi-touch.

En plus de donner de mon temps, je soutiens aussi divers projets en les finançant. Injecter de l'argent dans un logiciel libre nécessite de se poser une question cruciale : cette somme serait-elle mieux employée ailleurs ? Il existe beaucoup de façons d'aider les gens : avec 100 000 \$, on peut scolariser, vêtir ou nourrir beaucoup de monde. Il me faut donc être sûr que cet argent apporte des bénéfices réels et quantifiables sur la vie des gens. Les messages de remerciement que je reçois chaque semaine pour Ubuntu me confortent dans cette idée. Plus important encore, je constate moi-même l'effet de catalyseur qu'a Ubuntu sur l'ensemble de l'écosystème Open Source – les nouveaux développeurs qui le rejoignent, les nouvelles plateformes qui apparaissent, les créations de nouvelles entreprises et l'arrivée de nouveaux participants – et j'en conclus que le financement que je fournis a un impact significatif.

Quand Ubuntu a été conçu, l'écosystème Linux était dans un sens complètement formé. Nous avions un noyau, GNOME et KDE, Xorg, la Lib C, GCC et tous les autres outils bien connus. Bien sûr, il y avait des failles, des bugs et des feuilles de route pour les combler. Mais il manquait quelque chose, parfois défini comme « marketing », parfois défini comme « orienté utilisateur final ». Je me souviens avoir pensé « c'est ce que je peux apporter ». Donc Ubuntu et Canonical n'ont clairement PAS investi d'efforts dans ce qui fonctionnait déjà, mais dans de nouvelles idées et de nouveaux outils. J'y vois une contribution stimulante à l'écosystème Open Source en général, et je sais que beaucoup partagent cet avis. Ceux qui reprochent à Canonical de ne pas faire ci ou ça

ont peut-être raison, mais ces critiques ne tiennent pas compte de tout ce que nous apportons et qui ne figurait pas sur la feuille de route avant notre arrivé. Bien sûr, il y a peu de travaux que nous accomplissons à nous seuls, et peu d'avancées que d'autres ne pourraient réaliser s'ils s'en faisaient un objectif, mais je crois que la passion de la communauté Ubuntu et l'enthousiasme de ses utilisateurs reflètent la nouveauté et l'originalité de ce projet. Ce doit être une source de satisfaction, de fierté et de motivation pour continuer dans cette voie.

Aucun projet particulier ne compte plus que le logiciel libre dans son ensemble. Il est plus important que le noyau Linux, plus important que GNU, plus important que GNOME et KDE, plus qu'Ubuntu, Fedora et Debian. Chacun de ces projets joue un rôle, mais c'est le tout qu'ils forment qui est vraiment en train de changer le monde. À cause des querelles concernant la contribution de chacun au logiciel libre, nous risquons de passer à côté de l'essentiel. Un peu comme une maladie auto-immune, quand le corps commence à s'attaquer lui-même. Par définition, quelqu'un qui se donne du mal pour diffuser le logiciel libre auprès d'un public plus large est dans le même camp que moi, contrairement aux 99% du reste du monde, si je veux penser en termes de camps. J'admire et respecte tout ceux qui consacrent leur énergie à faire avancer la cause du logiciel libre, même si parfois nos avis divergent en ce qui concerne les détails et la manière de procéder.

Notes

[1] Crédit photo : Trancept (Creative Commons By-Nc-Sa)

[2] Suivi d'un minutieux travail de relecture par Framalang : Don Rico et Siltaar

[3] NdFramalang : *Local Community* Communautés Locales