

# QUITTER FACEBOOK NE SERT À RIEN!

LE 1 JUIN 2010 *DANAH BOYD (TRAD. MARTIN UNTERSINGER)*

**Je critique Facebook depuis longtemps, et je suis habituée à ce que mes critiques soient mal interprétées. Quand je me suis lamenté sur le développement du News Feed (Fil D'Actualité), beaucoup de gens ont cru que je pensais que la technologie était un échec et que ce ne serait pas populaire. C'était évidemment faux. Cela m'ennuyait [...]**

Je critique Facebook depuis longtemps, et je suis habituée à ce que mes critiques soient mal interprétées. Quand **je me suis lamenté sur le développement du News Feed** (Fil D'Actualité), beaucoup de gens ont cru que je pensais que la technologie était un échec et que ce ne serait pas populaire. C'était évidemment faux.

Cela m'ennuyait précisément parce que je savais que ce serait populaire, car les gens aiment les ragots et en apprendre plus sur leur prochain, souvent à leur détriment. C'était très perturbateur et quand le livefeed a été lancé, les utilisateurs pouvaient difficilement contrôler la situation efficacement. Facebook a répondu en mettant en place des moyens de contrôle et les gens ont trouvé un moyen d'interagir avec Facebook et le Flux d'Actualité. Mais les utilisateurs ont perdu dans la manœuvre.

**La semaine dernière** [NdT, cet article a été publié le 23 mai dernier] , **j'ai formulé différentes critiques vis-à-vis des changements opérés par Facebook**, dans la lignée de mon discours au **SXSW**. Les deux ont été mal interprétés de façon tout à fait fascinante.

Même les agences de presse ont publié des dépêches du genre "Microsoft veut que Facebook soit considéré comme un service" [NdT : nous avons choisi de traduire le terme "commodity" par "service"]. WTF ?

Sérieusement ? Pour info, je ne parle pas au nom de mon employeur [NdT : Danah Boyd est chercheuse au Microsoft Research New England, centre de recherche de Microsoft], et je ne veux pas non plus de régulation : je pense par contre que c'est un phénomène inévitable et je pense qu'on doit faire avec. Oh, et je ne pense pas que la régulation à laquelle nous allons assister va ressembler de quelque manière que ce soit à celle des autres services en ligne.

Je parlais de ce concept parce que c'est comme ça que Facebook se conçoit. Mais clairement, la plupart des gens n'ont pas compris ça. Les mauvaises interprétations sont frustrantes parce qu'elles me donnent l'impression que je fais un mauvais boulot de communication sur ce que je crois important. Pour ça, je présente mes excuses à tous. J'essaierai de faire mieux.

Celant étant dit, j'énumérerais six croyances (idées) que j'ai et que je veux étayer dans ce billet, à la lumière des discussions récentes sur l'opportunité d'un départ de Facebook.

- 1. Je ne crois pas que les gens vont (ou devraient) quitter Facebook à cause des problèmes de vie privée et de confidentialité.**
2. Je ne crois pas que les élites geeks d'Internet qui quittent ostensiblement Facebook vont avoir un impact sur les statistiques de l'entreprise, ils ne sont pas représentatifs et n'étaient de toute façon pas des utilisateurs cruciaux.
- 3. Je ne crois pas qu'une alternative va émerger** dans les 2 à 5 prochaines années et remplacera Facebook de quelque manière que ce soit.
- 4. Je crois que Facebook va être régulé**, et j'aimerais qu'il y ait une discussion ouverte sur ce que cela signifie et quelle forme cela pourrait prendre.
- 5. Je crois qu'une minorité importante des utilisateurs court des risques** à cause des décisions prises par Facebook et je pense que nous devons à ceux qui sont dans cette situation de travailler sur cette question.
- 6. Je crois que Facebook a besoin dès que possible d'engager un dialogue public** avec ses utilisateurs et ceux qui sont concernés (et la FAQ de Elliot Schrage ne compte pas).

Comme je l'ai dit dans mon dernier post, je pense que Facebook joue un rôle central dans la vie de beaucoup et je pense qu'il n'est pas sensé de dire qu'ils devraient "juste partir" si ils

ne sont pas contents.

C'est comme dire aux gens qu'ils devraient juste quitter leur appartement si ils ne sont pas satisfaits de leur proprio, quitter leur femme parce qu'ils ne sont mécontents d'une décision ou quitter leur boulot si ils sont mécontents de leur boss. La vie est plus compliquée qu'une série de choix simplifiés et on fait en permanence des décisions calculées, en comparant coûts et bénéfices.

On garde nos boulots, appartements et époux(se) même si c'est le bazar parce qu'on espère rectifier le problème. **Et ceux qui ont le plus à gagner de Facebook sont ceux qui sont le moins susceptible d'en partir, même s'ils sont ceux qui ont le plus à y perdre.**



Ces dernières semaines, **une poignée de membres bien connus de "l'élite digitale" ont fièrement annoncé qu'ils quittaient Facebook.** La plupart de ces gens n'étaient pas engagés plus que ça en tant qu'utilisateurs de Facebook. Je dis ça en tant que personne ayant très peu à perdre (à part en termes de recherche) dans un départ de Facebook. Je ne suis pas une utilisatrice représentative. Je partage à peine sur le site, pour tout un tas de raisons personnelles et professionnelles (et parce qu'en fait je n'ai pas de vie). Je ne manquerais à aucun de mes amis si je quittais Facebook. En fait, ils m'en seraient probablement reconnaissants, pour la disparition de mes messages.

Ma décision de partir de Facebook n'aurait quasiment aucun impact sur le réseau. C'est vrai pour la majorité des gens qui sont partis. [NdT : on estime à environ 35 000 le nombre de personnes ayant quitté le réseau social lors du Quit Facebook Day d'hier, soit environ 0,009% des utilisateurs] Au mieux, ils sont des diffuseurs de contenus. Mais les gens ont d'autres moyens de consommer leurs contenus. Donc **leur départ ne veut rien dire. Ce n'est pas ces gens que Facebook a peur de perdre.**

**Les gens ne vont pas quitter Facebook massivement,** même si un nouveau service devait émerger. Si c'était suffisant, ils pourraient aller sur Myspace, Orkut, Friendster ou Tribe. Mais ils n'iront pas. Et pas seulement parce que ces sites ne sont plus "cools". Ils n'iront pas parce qu'ils ont investi dans Facebook et qu'ils espèrent encore que Facebook va agir. **Changer de réseau social est coûteux, comme quitter son logement ou son travail, ou partir en général. Plus la relation est profonde, plus il est difficile de s'en aller.** Et la relation que Facebook a construit avec beaucoup de ses utilisateurs est très très très profonde.

Quand les coûts de transitions sont élevés, les gens travaillent dur pour changer la situation, pour qu'ils n'aient pas à faire de transition. C'est pourquoi les gens se plaignent et parlent tout haut. Et c'est vraiment important que ceux qui ont le pouvoir écoutent les inquiétudes des gens. La pire chose qu'un pouvoir peut faire, c'est d'ignorer les mécontents, d'attendre que ça passe. C'est une mauvaise idée, pas parce que les gens vont partir, mais parce qu'ils vont se tourner vers un pouvoir supérieur pour les soutenir. **C'est pourquoi l'échec de Facebook à prendre en compte ce qu'il se passe appelle à la régulation.**

Facebook s'est habitué aux utilisateurs mécontents. Dans "**L'effet Facebook**", David Kirkpatrick souligne à quel point Facebook en est venu à attendre de chaque petite modification qu'elle suscite une rébellion interne. Il a décrit comment la plupart des membres

du groupe "I AUTOMATICALLY HATE THE NEW FACEBOOK HOME PAGE" [NdT : Je déteste automatiquement la nouvelle page d'accueil de Facebook] étaient des employés de Facebook dont la frustration à l'égard du mécontentement des utilisateurs était résumée par la description "I HATE CHANGE AND EVERYTHING ASSOCIATED WITH IT. I WANT EVERYTHING TO REMAIN STATIC THROUGHOUT MY ENTIRE LIFE" [NdT : je déteste le changement et tout ce qui y est associé. Je veux que tout reste pareil pendant toute ma vie].

Kirkpatrick cite Zuckerberg :



**"le plus gros défi va être de guider notre base d'utilisateurs à travers les changements qui doivent continuer..."**



Malheureusement, Facebook est devenu si sourd aux plaintes des utilisateurs qu'il ne se rend plus compte de ces dernières.

Ce qui arrive autour de la vie privée n'est pas seulement une réaction violente des utilisateurs. **En fait, les utilisateurs sont bien moins dérangés par ce qu'ils se passent que les élites d'Internet.** Pourquoi ? Parce que même avec le New York Times écrivant article après article, la plupart des utilisateurs n'ont aucune idée de ce qu'il se trame. Je m'en rends compte à chaque fois que je suis avec des gens qui ne gravitent pas dans mon cercle Internet. Et je réalise qu'ils s'en soucient à chaque fois que je les fais aller dans leurs paramètres de confidentialité.

**La rupture entre les utilisateurs moyens et l'élite rend la situation différente et le problème plus complexe.** Parce que le problème tient à la transparence d'entreprise, au consentement informé et au choix. **Tant que les utilisateurs pensent que leur contenu est privé et n'ont aucune idée d'à quel point il est public, ils ne descendront pas dans la rue.**

Le manque de visibilité de telles questions est à l'avantage de Facebook. Mais ce n'est pas à l'avantage de l'utilisateur. C'est précisément pourquoi je pense qu'il est important que la techno-élite, les blogueurs et les journalistes continuent de couvrir le sujet. Parce que c'est important que la plupart des gens soient conscients de ce qu'il se passe. Malheureusement, bien sûr, on doit aussi prendre en compte le fait que la plupart des gens qui se font avoir ne parlent pas anglais et ne savent même pas que cette discussion a lieu. A plus forte raison quand les paramètres de confidentialités sont expliqués en anglais.



En expliquant les attitudes de Zuckerberg vis-à-vis de la transparence, Kirkpatrick met en lumière une des faiblesses de sa philosophie : **Zuckerberg ne sait pas comment traiter les conséquences négatives (et dans sa tête, inévitables) de la transparence.** Comme

toujours, et c'est typique dans l'écosystème web américain, la plupart des discussions à propos de la surveillance se concentrent sur la gouvernance.

Mais Kirkpatrick souligne une autre conséquence de la surveillance avec un exemple qui me fait froid dans le dos: *"quand un père en Arabie Saoudite a surpris sa fille en train d'échanger avec des hommes sur Facebook, il l'a tué."*

C'est précisément le type de conséquences inattendues qui me poussent à m'exprimer à haute voix même si je suis assez privilégiée pour ne pas encourir de tels risques. Statistiquement, la mort est une conséquence peu probable de la surveillance.

Mais il y a beaucoup d'autres d'effets collatéraux qui sont plus fréquents et aussi dérangeant: perdre son travail, son assurance santé, ses droits parentaux, ses relations ...etc. Parfois, ces pertes surviennent parce que la visibilité rendent les gens plus responsables. Mais parfois cela arrive à cause d'une mauvaise interprétation et/ou d'une réaction excessive. Et les exemples continuent d'affluer.

Je suis complètement en faveur des gens qui construisent ce qu'ils conçoivent comme des alternatives à Facebook. J'ai même investi dans Diaspora [NdT : *projet de réseau social alternatif, libre et décentralisé que les internautes peuvent financer, dans lequel Zuckerberg aurait également investi*] parce que je suis curieuse de voir ce qui va sortir de ce système. **Mais je ne crois pas que Diaspora va tuer Facebook.** Je crois qu'il y a la possibilité pour Diaspora de faire quelque chose d'intéressant, de jouer un rôle différent dans l'écosystème et j'attends avec impatience de voir ce qu'ils développent. Je suis également curieuse de voir le futur des systèmes basés sur le peer-to-peer vis-à-vis du le cloud-computing même si je ne suis pas convaincue que cette décentralisation soit la solution à tous les problèmes.

**Je ne pense pas que la plupart des utilisateurs tout autour de la planète vont trouver une solution décentralisée qui vaille le désagrément d'un départ de Facebook.**

L'analyse coûts/bénéfices ne joue pas en leur faveur. Je m'inquiète également que des systèmes comme Diaspora puissent être rapidement utilisés pour la pédophilie ou d'autres usages problématiques, qui tendent à émerger quand il n'y a pas de système de contrôle centralisé. Mais l'innovation est importante et je suis excitée qu'un groupe de passionnés aient la chance de voir où est-ce qu'ils peuvent aller. Et peut-être que ce sera plus fabuleux que tout ce qu'on peut imaginer, mais je parie beaucoup d'argent que ça n'égratignera même pas Facebook. **Les alternatives ne sont pas la question.**

Facebook s'est intégré profondément dans l'écosystème, dans le coeur et l'esprit de beaucoup de gens. Ils adorent la technologie, mais ils ne sont pas nécessairement préparés pour là où l'entreprise les emmène. Et alors que je suis complètement pour que les utilisateurs aient les opportunités et le potentiel d'être très visibles, de faire partie d'une société transparente, je ne suis pas d'accord pour les jeter du bateau juste pour voir si ils savent nager. **Fondamentalement, mon désaccord avec l'approche de Facebook de ces questions est philosophique.** Est-ce que je veux susciter plus d'empathie, plus de tolérance dans une ère globalisée ? Bien sûr. Mais je ne suis pas convaincue qu'une soudaine exposition au monde entier ait cet effet sur les gens, et j'ai honnêtement peur du possible retour de bâton qui pourrait en découler. J'ai peur que cela suscite une forme d'extrémisme qui se manifeste dans le monde aujourd'hui.

**Crier à la fin de Facebook ne sert à rien.** Et je pense que les gens gaspillent beaucoup d'argent à dire aux autres de partir ou de boycotter le site. Agir de la sorte ne sert à rien. Cela donne juste l'impression que nous autres technophiles vivons sur une autre planète. Ce qui est le cas.

A la place, je pense que nous devrions tous travailler pour aider les gens à comprendre ce qui se passe. J'adore utiliser **Reclaim Privacy** pour vadrouiller dans les paramètres de confidentialité avec les gens. Pendant que vous aidez votre famille et vos amis à comprendre leur réglages, parlez avec eux et enregistrez leurs histoires. Je veux entendre celles des utilisateurs moyens, leurs peurs, leurs passions. Je veux entendre ce que la vie privée veut dire pour eux et pourquoi ils s'en soucient. Je veux entendre les bon et le mauvais côté de la visibilité et les problèmes induits par l'exposition publique. Et je veux que les gens de Facebook écoutent. Pas parce que c'est une nouvelle rébellion d'utilisateurs, mais parce que les décisions de Facebook affectent un très grand nombre de gens. Et nous nous devons de faire entendre ces voix.



Je veux aussi que les élites du web réfléchissent profondément au rôle que la régulation pourrait jouer et quelles pourraient en être les conséquences pour nous tous. En pensant à la régulation, il faut toujours garder à l'esprit les arguments de Larry Lessig dans "**Code**".

Larry défendait l'idée qu'il y a **quatre niveaux de régulation du changement: le marché, la loi, les normes sociales et l'architecture** (ici le code). L'argument de Facebook est que les normes sociales ont changé tellement radicalement que tout ce qu'ils font avec le code, c'est de s'aligner avec la position des gens (et de manière pratique, avec le marché). Je leur objecterais qu'il se méprennent sur les normes sociales, mais il n'y a pas de doute que le marché et le code vont dans leur sens. **C'est précisément pourquoi je pense que la loi va avoir un rôle à jouer** et que les régulateurs légaux ne partagent pas l'at