



RAPPORT DE RECHERCHE

# Étude des usages de Mastodon

# Sommaire



## Contexte

- Présentation de Mastodon ..... 3



## Cadre de recherche

- Sujets de recherche ..... 4
- Nos hypothèses ..... 5
- Usages étudiés & Méthodologies ..... 7



## Profils des utilisateurs

- Qui utilise Mastodon ? ..... 8
- Utilisation des instances ..... 9
- Utilisation de la plateforme ..... 10
- Ce que pensent les utilisateurs ..... 11



## Cas d'usages

- Parcours de transition vers l'open-source ..... 12
- Persona#1 (David) ..... 14
- Persona#2 (Emmy) ..... 15



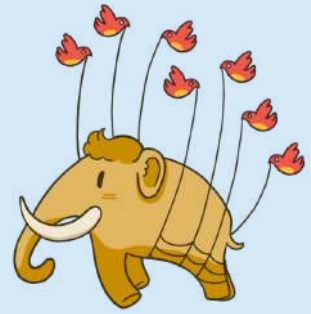
## Bilan

- Bilan & Préconisations ..... 16



## Annexes

- Documents annexes ..... 17



CONTEXTE

# Présentation de Mastodon

Mastodon est un réseau social libre créé en octobre 2016 par Eugen Rochko, un allemand âgé de 24 ans.

Ce réseau social est dit décentralisé car il se compose de diverses instances publiques qui sont en réalité différents serveurs informatiques créés et gérés de façon indépendante par les usagers.

L'utilisateur va donc pouvoir créer sa propre instance ou bien se créer un compte utilisateur pour rejoindre une instance existante.

Dans le cadre d'un projet étudiant, nous avons réalisé une étude des usages de cette plateforme.

## **Objectifs de l'analyse de ce réseau social :**

- Découvrir qui sont les usagers
- Analyser l'expérience des utilisateurs
- Faire des recommandations afin d'optimiser cette expérience



CADRE DE RECHERCHE

# Sujets de recherche

## Qui sont les usagers de Mastodon ?

- Quel est le profil des usagers (technophiles, développeurs ou tout public) ?
- Les usagers sont-ils satisfaits des communautés de leurs instances ? (en termes de nombre et de "qualité")

## Comment Mastodon est-il utilisé en comparaison à Twitter ?

- Comment se passe la transition de Twitter à Mastodon ?
- Pourquoi utiliser Mastodon plutôt que Twitter ? Quel intérêt ?
- Mastodon est-il utilisé comme alternative à Twitter ou bien en complément ?

## Quels sont les usages de Mastodon ?

- Quels intérêts ont les instances pour les usagers ? En moyenne, sur combien d'instances est présent un usager ?
- Comment les utilisateurs sont guidés lorsqu'ils découvrent la plateforme ?
- Où vont les données des utilisateurs ?

## Comment Mastodon travaille sa notoriété et acquiert de nouveaux utilisateurs ?

- Comment les usagers ont-ils eu connaissance de Mastodon ?
- À quel point le nombre d'utilisateurs est un frein à l'utilisation de Mastodon ?

# Nos hypothèses

## Qui sont les usagers de Mastodon ?

- Les usagers de Mastodon ont un profil très technique
- Les utilisateurs sont principalement jeunes
- Les utilisateurs de Mastodon ont aussi Twitter
- La communauté Mastodon est trop petite (manque d'influenceurs ou autres)
- Les utilisateurs recherchent de la transparence et souhaitent garder une grande liberté d'utilisation de la plateforme

## Comment Mastodon est-il utilisé en comparaison à Twitter ?

- Les utilisateurs préfèrent Twitter à Mastodon
- Les utilisateurs Mastodon sont d'anciens utilisateurs Twitter, déçus par la plateforme
- L'intérêt d'utiliser un logiciel libre n'est pas assez importante pour les utilisateurs
- Les internautes recherchent dans Mastodon du contenu ciblé sur une thématique et sur Twitter du contenu plus diversifié
- Mastodon ne possède pas de valeur ajoutée fonctionnelle marquée comparé à Twitter



# Nos hypothèses

## Utilisabilité de Mastodon

- Manque de clarté sur le fonctionnement des instances
- Le manque de tutoriel / accompagnement sont des freins
- Il est compliqué pour un utilisateur de trouver facilement une instance Mastodon qui lui convienne
- L'interconnexion entre les instances n'est pas assez fluide et est un frein pour les utilisateurs
- Une grande quantité de nouveaux utilisateurs délaissent rapidement la plateforme car celle-ci ne répond pas à leurs attentes
- La grande majorité des utilisateurs n'est que sur une instance Mastodon
- La similarité de Mastodon avec Twitter permet une prise en main très rapide de la plateforme

## Comment Mastodon travaille sa notoriété et acquiert de nouveaux utilisateurs ?

- Mastodon manque de visibilité, il n'est pas connu du grand public
- Mastodon fonctionne avec le bouche à oreille
- Les usagers sont de réels ambassadeurs et permettent d'agrandir la communauté
- Le manque de transparence quant à l'utilisation des données (qui les possède, comment sont-elles traitées,...) freine l'acquisition de nouveaux utilisateurs

# Usages étudiés & Méthodologies

| Usagers  | Objectifs   | Méthodologie*                       |                                     |
|--|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
|  |   | Questionnaire                       | Interview                           |
| Utilisateurs de Mastodon                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raisons d'utiliser Mastodon ?</li> <li>• Quels sont leurs usages ? (nb. instances, interactions,...)</li> <li>• Points positifs et négatifs ?</li> </ul>   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Utilisateurs de Mastodon & Twitter                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourquoi utiliser ces 2 réseaux, à première vue similaires ?</li> <li>• Ont-ils la même utilisation des deux plateformes ?</li> <li>• Les points positifs et négatifs de ces 2 réseaux.</li> </ul> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Utilisateurs de Mastodon, anciens utilisateurs Twitter | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourquoi avoir quitter Twitter ?</li> <li>• Ont-ils rejoint Mastodon pour remplacer Twitter ?</li> <li>• Les points forts et faibles de Mastodon et Twitter.</li> </ul>                            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Ancien Utilisateur de Mastodon                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourquoi avoir quitté Mastodon ?</li> <li>• Quelle plateforme utilisent-ils maintenant ? La durée de leur présence sur Mastodon. Leur expérience.</li> </ul>                                       | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |

## \*Méthodologies :

- **Questionnaire** : questionnaire semi-qualitatif en entonnoir (cf. annexes)
- **Interview** : entretiens utilisateurs qualitatifs (cf. annexes)

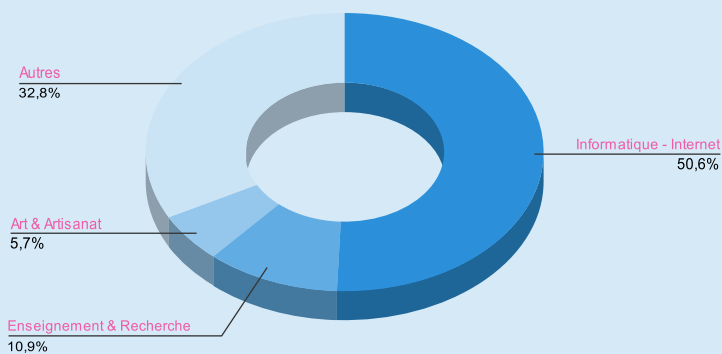
# Qui utilise Mastodon\* ?

\*Données récoltées sur un total de 406 réponses au cours d'un questionnaire diffusé du 19/06/2021 au 29/06/2021 sur Mastodon et LinkedIn

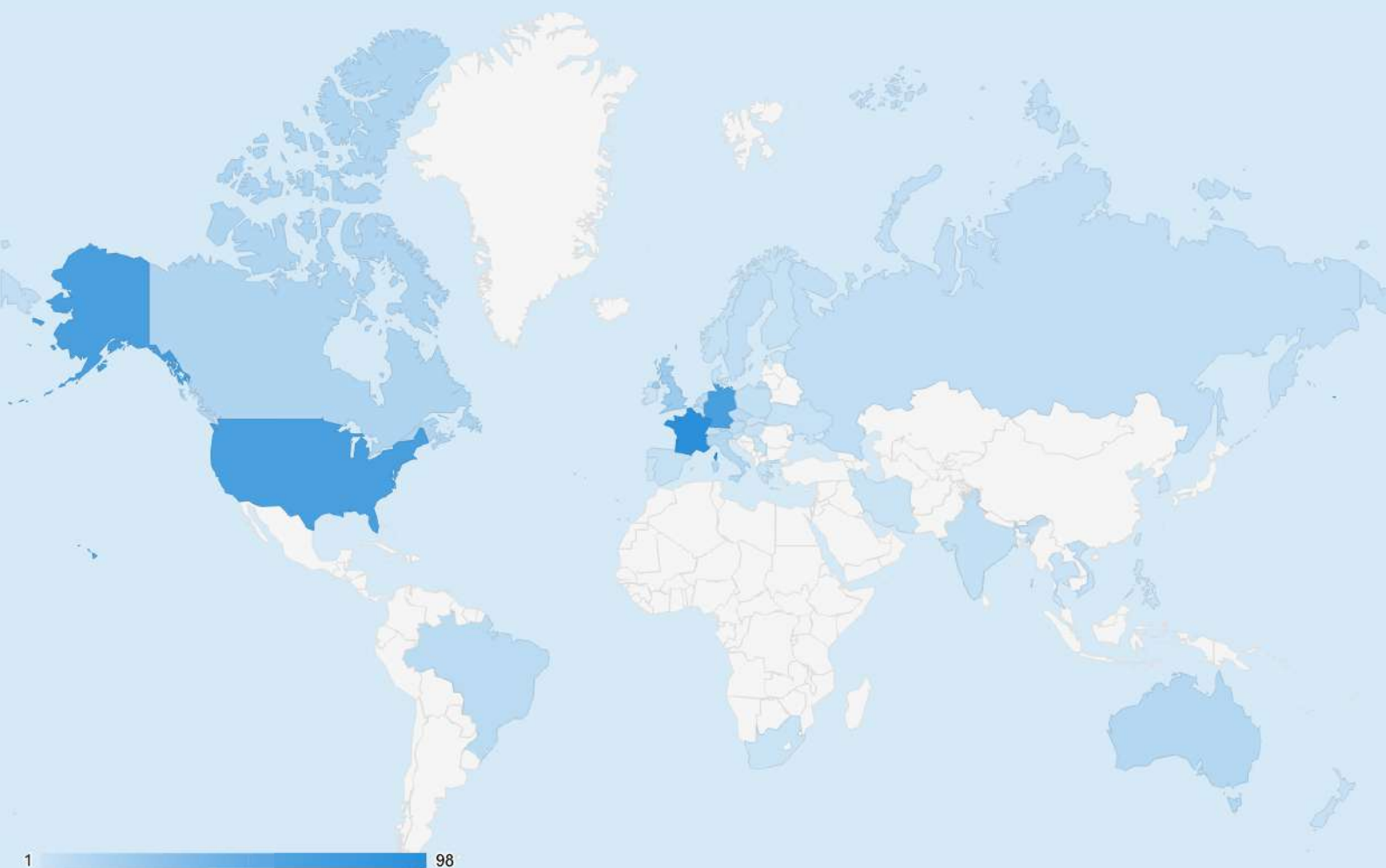
En majorité, les utilisateurs de Mastodon travaillent dans les secteurs de l'informatique, du digital, ou dans les technologies de manière générale. Cela confirme notre première hypothèse concernant leur profil.

En moyenne, 42% d'entre eux utilisent Mastodon depuis plus de 3 ans, et 41% des utilisateurs disent passer également du temps sur le réseau social Twitter. Notre hypothèse concernant l'utilisation de ce réseau n'est donc pas pleinement confirmée.

Les principales motivations d'utilisation de la plateforme relèvent d'un plus grand sentiment de liberté et une plus grande transparence de la part de la plateforme.



Secteurs d'activités des participants



En provenance d'Europe Occidentale et d'Amérique du Nord, les utilisateurs de Mastodon en font un réseau social principalement occidental.



# Utilisation des instances

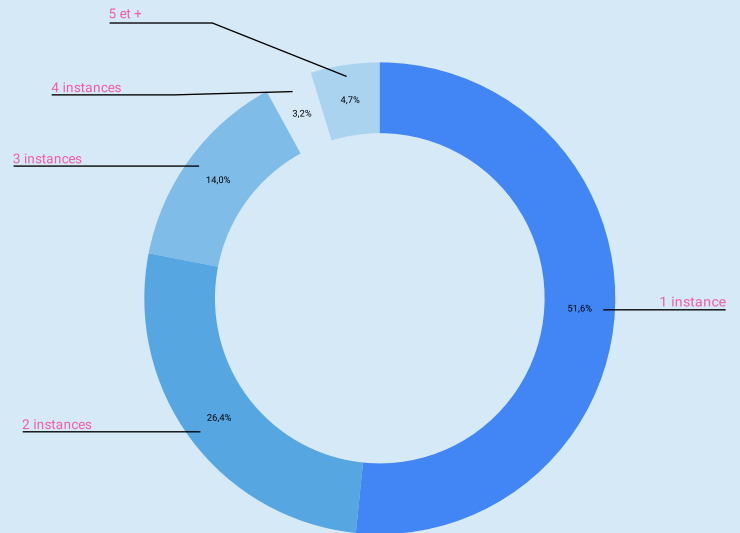
\*Données récoltées sur un total de 406 réponses au cours d'un questionnaire diffusé du 19/06/2021 au 29/06/2021 sur Mastodon et LinkedIn

La majorité des utilisateurs de Mastodon disent être actifs sur une instance uniquement, ce qui valide notre hypothèse à ce sujet. Ceux qui utilisent plusieurs instances semblent disposer de plusieurs comptes afin de différencier clairement leurs activités sur la plateforme.

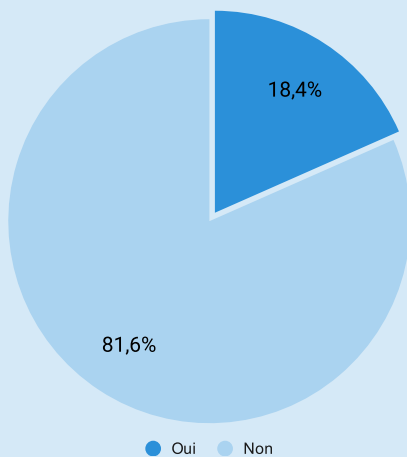
Au vu des réponses collectées, les différentes instances pourraient être difficiles à utiliser, notamment pour les utilisateurs peu familiers avec les nouvelles technologies.

Majoritairement âgés de 25 à 35 ans, les utilisateurs de Mastodon ayant répondu à notre questionnaire confirment notre hypothèse concernant l'âge moyen des usagers.

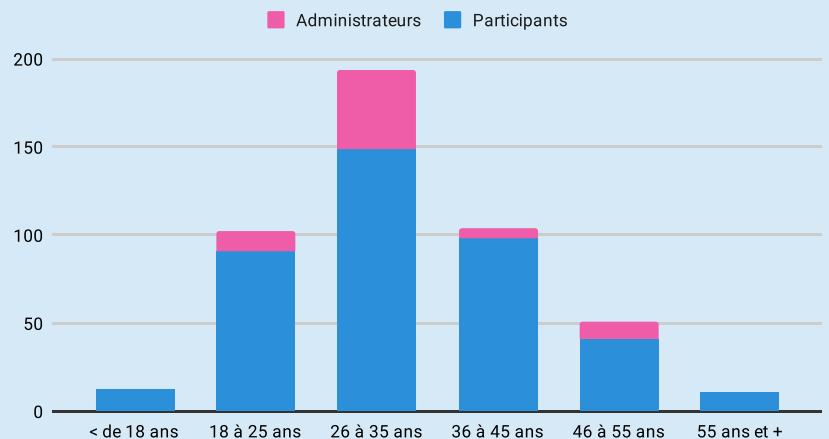
Avec 18,4% d'administrateurs, on remarque un réel engagement de la part des profils utilisant Mastodon. Cette participation montre que les instances apportent probablement une vraie valeur ajoutée à la plateforme, dont les utilisateurs manquaient sur le réseau social Twitter qu'ils utilisaient auparavant.



Nombre d'instances utilisées par utilisateur



Taux d'administrateurs d'instances



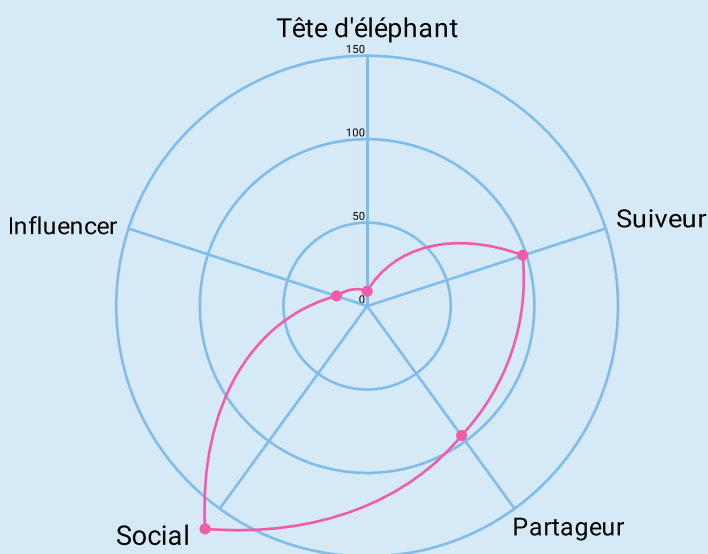
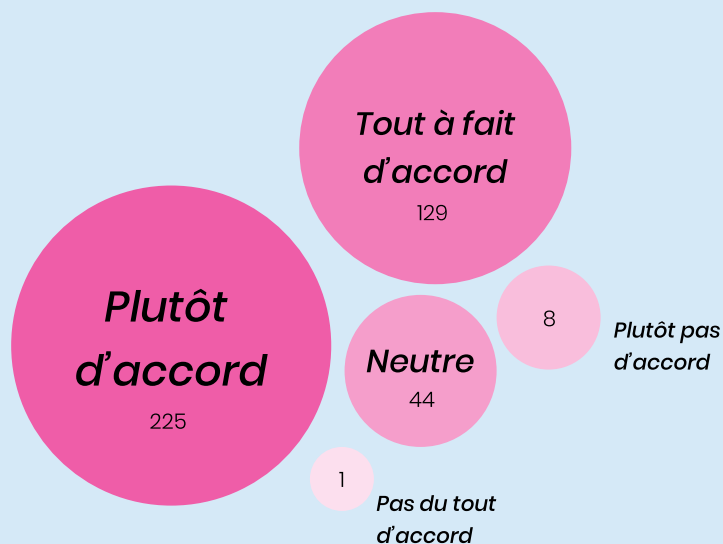
Tranches d'âge des utilisateurs et administrateurs

# Utilisation de la plateforme

\*Données récoltées sur un total de 406 réponses au cours d'un questionnaire diffusé du 19/06/2021 au 29/06/2021 sur Mastodon et LinkedIn

“  
De manière générale je trouve que Mastodon est facile à utiliser...”

Mastodon semble être, pour la majorité des répondants, assez simple à utiliser. Pour certains utilisateurs moins habiles avec les outils digitaux, l'utilisation pourrait être facilitée. Cependant, notre hypothèse concernant le manque de tutoriel et d'accompagnement se révèle inexacte. Nous supposons, du fait de l'arrivée des utilisateurs sur la plateforme via Twitter, que la similarité avec ce réseau social simplifie l'utilisation de Mastodon.



## Les profils utilisateurs

Afin de déterminer le comportement des utilisateurs et simplifier le traitement des réponses, nous avons créé plusieurs profils au sein desquels ils ont pu se reconnaître.

On remarque que la grande majorité s'identifie dans le profil Social, ce qui correspond à un utilisateur actif, qui poste et partage régulièrement sur la plateforme. Il aime échanger avec les autres et rester en contact avec les autres utilisateurs.

Cela appuie l'hypothèse que le réseau social possède une communauté envieuse de participer au développement de la plateforme.

**Social**

Je publie et partage du contenu à rythme régulier.  
J'aime être en contact et échanger avec les autres utilisateurs.

# Avantages et Inconvénients

Méthodologie : suite au questionnaire semi-qualitatif, nous avons récolté les 406 réponses des questions suivantes :

- Quels sont, selon vous, les avantages de Mastodon ?
- Quels sont, selon vous, les inconvénients de Mastodon ?

Pour traiter les réponses, nous avons observé l'occurrence des mots et vocabulaire utilisé par les utilisateurs. Ces occurrences sont illustrés par les nuages de mots suivant.

## Quels avantages ?

Quand interrogés sur les avantages de la plateforme, les utilisateurs de Mastodon sont plutôt unanimes : la décentralisation, la fédération, le principe d'instances et le sens de la communauté sont des expressions fréquemment reprises et qui plaisent.

Toutes ces expressions, représentatives de l'identité et du sens même de Mastodon, démontrent qu'au delà d'un simple outil ou de simples fonctionnalités, la philosophie des logiciels libre est ce qui fédère tous les utilisateurs.

Parmi les mots couramment utilisés, des mots comme "liberté", "contrôle" ou encore "local" se distinguent rapidement. "Twitter" est fréquemment utilisé comme point de comparaison, souvent pour se féliciter que Mastodon n'est "pas comme Twitter" : il est plus humain, plus "diver" et "ouvert". On remarque également que le nombre moins élevé d'utilisateurs n'est pas synonyme d'inconvénient, bien au contraire. "Smaller" et "Small" sont des termes souvent employés positivement : "c'est plus petit, mais c'est ce qui le rend plus humain".

Il est également intéressant de souligner la présence "Content Warning" (ou "CW") : cette fonctionnalité est la seule à ressortir des avantages et fait l'unanimité.

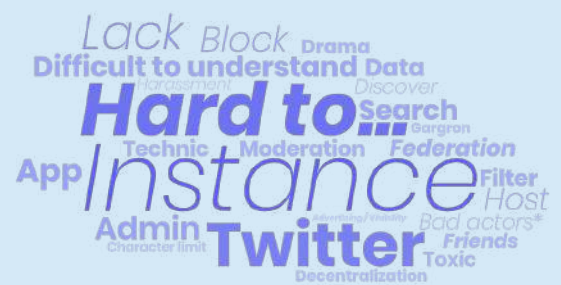
## Quels inconvénients ?

Étonnement, le mot "Instance" revient très fréquemment, bien plus que pour les avantages. Mais ici, ce n'est pas le concept que les utilisateurs critiquent, mais la réalisation : l'idée d'instances plaît, mais cela crée des barrières et complexifie l'utilisabilité de Mastodon. Aux côtés du mot "instance", les expressions "difficile à comprendre", "compliqué de (hard to...)" sont souvent employés.

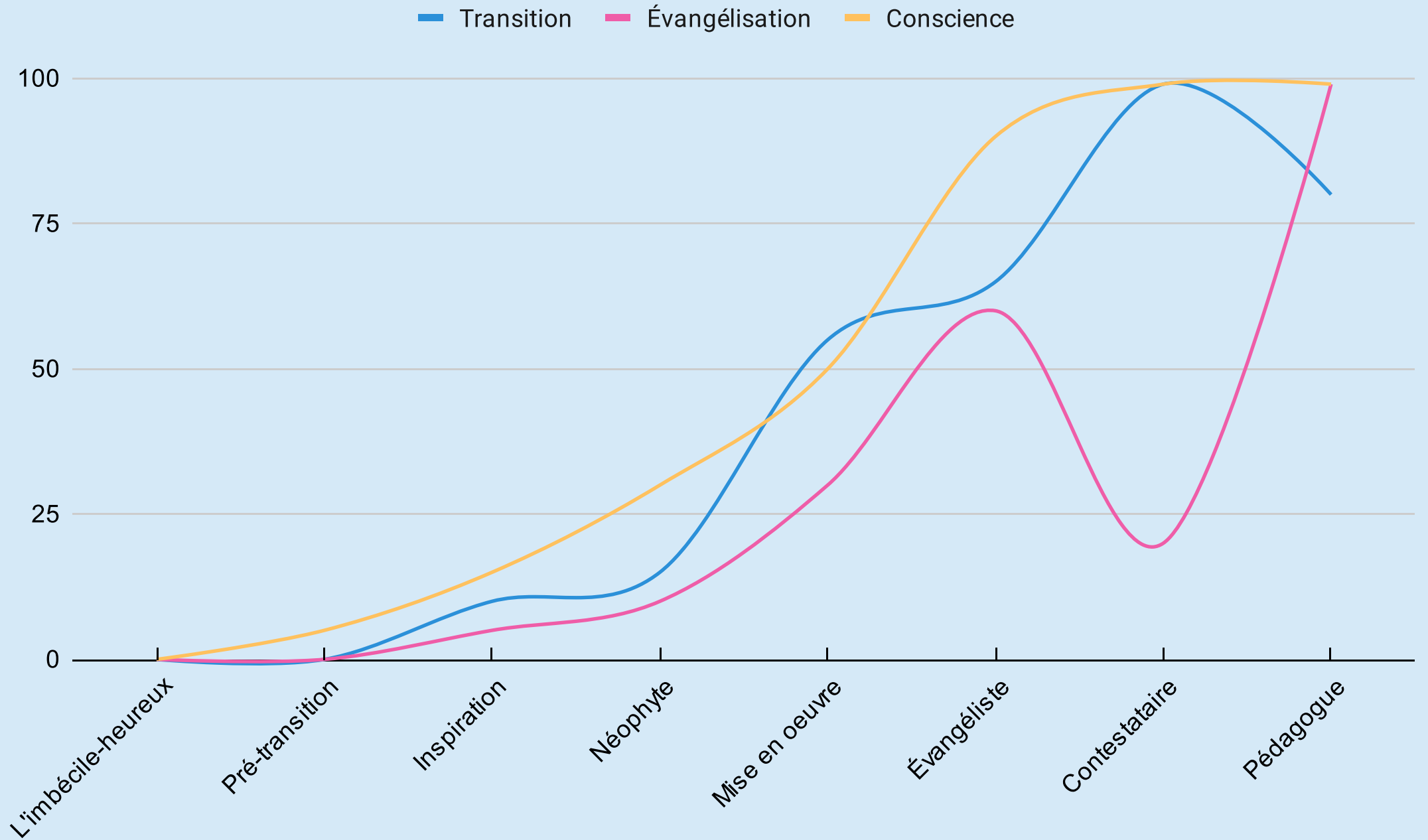
Twitter est également présent dans cette liste : cette fois ci, le réseau social est mentionné pour comparer des fonctionnalités (non présentes sur Mastodon), ou bien pour évoquer des points négatifs que l'on retrouve également sur Mastodon tels que "le drama", les personnes ou les comportements "toxiques" (racisme, fascisme, transphobie,...).

"Friends" : beaucoup d'utilisateurs se plaignent que leurs "real life friends" (amis de la vraie vie) ne soient pas sur Mastodon.

Sur un aspect plus technique, des fonctionnalités comme la recherche, le blocage de certaines instances (car non-fédérées ou bloquées par l'administrateur) ou encore le manque d'application "viable" ou "officielle" sont évoqués. Enfin, "lack of" (manque de) est régulièrement employé, accompagné par des termes comme "users", "options", "features", "public awareness", "people to follow", ...



# Parcours de transition vers les logiciels libres



# Détails du parcours de transition

| Type                      | Conscience   | Transition   | Évangélisation   |
|---------------------------|--|--|--|
| <b>L'imbécile-heureux</b> | N'a jamais entendu parler des problématiques de données, totalement non-impliqué et ne connaît rien au sujet.                                | Utilise les plateformes traditionnelles. Très dépendant des GAFAM qui lui "facilite beaucoup la vie".                                      | n/a  |
| <b>Pré-transition</b>     | Entend parler des problèmes liés à la gestion des données mais ne se sent pas concerné (ex: car européen et pense être protégé par les RGPD) | Connaît les alternatives concurrentes de Google (Firefox, Safari...). Utilise les outils Google, ne se soucie pas des données qu'il donne. | Parle occasionnellement des problèmes de contrôle de données et de censure dans les régimes totalitaires / dictatures.   |
| <b>Inspiration</b>        | Conscient de certaines dérives des GAFAM, ne serait pas contre de s'en détacher mais pense qu'aucune alternative viable n'existe.            | Parcours rapidement les paramètres de confidentialités de ses applications (ex : Facebook), refuse les cookies sur le net.                 | Parle avec ses connaissances du problème éthique des données.  |
| <b>Néophyte</b>           | Prend conscience de la simplicité d'accès à nos données, a été très influencé par la série Mr Robot et est prêt à passer le cap.             | Fait ses premières recherches pour être mieux renseigné sur les alternatives. Se lance sur un 1er outil pour "voir ce que c'est".          | Commence à parler à son entourage de son souhait de récupérer plus de contrôle sur ses données et de s'éloigner de certaines plateformes.  |
| <b>Mise en oeuvre</b>     | Conscient des enjeux du contrôle de ses données, se renseigne sur d'autres dérives jusqu'alors peu évoquées.                                 | Utilise des logiciels libre, découvre le Fediverse. Continue d'utiliser des plateformes traditionnelles par nécessité.                     | Fait des retours d'expérience de ses premiers pas sur des logiciels libres.  |
| <b>Évangéliste</b>        | A acquis suffisamment de connaissances et commence à les partager autour de lui.   | Utilise essentiellement des logiciels libres, un VPN et des outils pour ne pas être tracké sur les outils traditionnels                    | Convainc son entourage de rejoindre des logiciels libre et faire attention aux données qu'ils laissent sur internet.   |
| <b>i Contestataire</b>    | Critique régulièrement les GAFAM et toute personne utilisant leurs outils.   | N'utilise plus aucuns produits des GAFAM, même pour répondre à un Google form.   | Hautain voir arrogant, pense que tous les "autres" sont des moutons.   |
| <b>i Pédagogue</b>        | Se tient informé très régulièrement des évolutions sur les législations, les nouvelles dérives, etc.   | Utilise uniquement des logiciels libres pour son utilisation personnelle. Utilise des logiciels traditionnels occasionnellement.           | Évangélise auprès du public (via un blog, forum, des interventions, ...), communique et sensibilise à la protection des données. Souhaite s'assurer que des alternatives existent. Peut développer des logiciels open-sources pour combler un manque |

# Mise en oeuvre : David

Les utilisateurs de type "Mise en oeuvre" sont conscients des enjeux du contrôle de leurs données. Cet éveil des consciences peut s'être fait au travers d'articles ou encore de vidéos expliquant le travail de récoltes de données et la vie des modérateurs. Ils se renseignent notamment sur d'autres dérives jusqu'alors peu évoquées.

Ils peuvent utiliser divers logiciels libres, mais ils sont surtout en pleine découverte du Fediverse. Ils continuent d'utiliser des plateformes traditionnelles afin de multiplier leurs sources d'informations, mais aussi de rester en contact avec les personnes qui ne sont pas encore passées aux logiciels libres.

Quand ils parlent de leurs expériences sur l'outil, cela se transforme rapidement en retour utilisateurs sur leurs points de frustration durant l'on-boarding et la découverte de l'outil.



“*J'en ai marre du déni qu'il y a dans le monde du logiciel libre sur la question de l'expérience utilisateur*”



*La manière dont Mastodon se présente c'est qu'ils parlent d'instance direct, de détails techniques directement et je trouve que c'est une absurdité complète !*

## Attentes & objectifs

Ils ont découvert Mastodon grâce à la communauté Mozilla mais s'y sont inscrits que quand ils ont découvert que leurs valeurs n'étaient pas respectées sur les réseaux sociaux dits traditionnels, cela doit avoir bafoué leur éthique.

Ils se sont alors tournés vers les logiciels libres, en quête de transparence, de modération douce et de contrôle des données. Mastodon s'est imposé à eux comme l'outil rassemblant le plus d'utilisateurs, ils ont ensuite rejoint une instance à la description alléchante toujours en lien avec des valeurs fortes : féminisme, LGBTQI...

Sur cette instance, ils vont pouvoir partager plein de contenus sans être jugé et interagir avec des membres de divers horizons.

## Frustrations

Ayant un profil tech, les frustrations ne se présentent pas sur des difficultés techniques mais bien sur une quête de la plateforme parfaite. L'idée de quitter Mastodon est souvent évoquée, sans de solutions alternatives précise ; le désir de créer une nouvelle solution peut parfois amener l'utilisateur à quitter la plateforme. Leur principal point de frustration reste sur l'expérience utilisateur qui pourrait être plus poussée et ainsi satisfaire de nouvelles attentes.





# Évangéliste : Emmy

Les "évangélistes" sont des utilisateurs de logiciels libres ayant pleinement passé le cap. Mastodon n'est pas le 1er logiciel libre qu'ils utilisent, ni le dernier.

Satisfaits des logiciels qu'ils utilisent, ils cherchent à influencer les personnes autour d'eux afin de les sensibiliser aux problématiques liées au contrôle des données personnelles sur internet.

Maintenant qu'ils utilisent essentiellement des logiciels libres, ils souhaitent se former à des aspects plus techniques afin de quitter complètement les systèmes d'exploitations de Microsoft et Apple (Windows, iOS,...)



*Le seul outil Google que j'utilise encore est Youtube.*



*C'est ici (Instagram) que sont la plupart des personnes que je connaisse. Il y a en a beaucoup avec qui je ne souhaiterais pas perdre contact, mais j'ai aussi envie de me débarasser d'Instagram.*

## Attentes & objectifs

Ils ont commencés à utiliser Mastodon lorsqu'ils cherchaient une alternative à Twitter. Après avoir rejoins les instances avec le plus de personnes, pensant que celles-ci seraient plus intéressantes, ils ont désormais rejoins des instances plus petites mais plus proches de leurs centres d'intérêt.

Leur but est de délaissé complètement les plateformes des GAFAM au profit de logiciels open-sources leur permettant d'avoir un meilleur contrôle sur leurs données.

Ils aimeraient que plus de personnes rejoignent Mastodon, et de manière générale le Fediverse, pas nécessairement pour augmenter leurs interactions mais parce qu'ils aimeraient que la question du contrôle des données se démocratise.

## Frustrations

Ayant découvert le Fediverse par internet, peu de leur entourage est présent sur Mastodon. Ils se voient contraints de rester sur certaines plateformes (ex : Twitter, Instagram) afin de ne pas perdre contact avec certaines personnes. De plus, ils ont du mal à trouver du contenu correspond à tous leurs centres d'intérêts sur Mastodon te préférons donc utiliser Twitter pour certains cas de figure (ex : suivre l'actualité).





# Bilan & Préconisations

## Bilan

Si Mastodon est péblicité par les profils techniques ou à l'aise avec le numérique, on remarque que son utilisation n'est pas nécessairement poussée vers des sujets techniques : nombreux sont les utilisateurs à partager et "consommer" du contenu divers, d'actualité ou autres (ex : activisme, LGBTQ+, etc.).

La présence majoritaire de profils techniques semble se justifier par la complexité de l'interface et la difficulté que peuvent rencontrer les utilisateurs 'novices' à s'appropriier le logiciel (notamment à cause de concepts peu clairs pour cet audience, tels que les instances, la fédération, etc.). De plus, le premier public des logiciels libres est essentiellement technique car ce sont ces profils qui sont le plus au fait des enjeux de la protection des données. Mastodon rentre donc logiquement dans ce mouvement de plateformes créées par des techs et pour des techs.

Toutefois, avec la démocratisation des questions liés à la protection des données et le respect de la vie privée, les logiciels libres touchent progressivement un public moins éduqué aux aspects techniques mais souhaitant s'éloigner de certaines plateformes propriétaires. Ces mêmes profils se heurtent alors à une barrière technique.

## Préconisations

### Simplification du discours

Si Mastodon souhaite se populariser et accueillir une plus grande diversité d'utilisateurs, des évolutions sont nécessaires. Son plus grand défi sera de **simplifier** et **uniformiser** son discours. Des mots tels que "instances", "serveur", "fédération", "décentralisation" ne sont compréhensibles que par une audience d'initiés, ces termes sont trop flous, voir peuvent effayer les utilisateurs novices.

### Centraliser, tout en restant décentralisé

Cela peut paraître contradictoire mais une des principales faiblesses de Mastodon est son manque de cohérence et de "pilier central", qui permettrait aux nouveaux utilisateurs d'identifier plus clairement la structure Mastodon et d'être exposé à un discours uniforme. C'est d'ailleurs quelque chose qui semble avoir été pris en compte par les développeurs de Mastodon puisqu'une application officielle (sous iOS) est en cours de développement. Cette dernière permettra de simplifier l'acquisition de nouveaux utilisateurs.

### Évolution des fonctionnalités

De nombreux utilisateurs déplorent des fonctionnalités pas assez intuitives voir manquantes. C'est notamment le cas de la fonctionnalité de recherche : beaucoup sont ceux qui soulignent la difficulté de trouver du contenu de qualité, trouver de nouveaux utilisateurs correspondants à leurs centres d'intérêts, des instances,...Une optimisation de la barre de recherche permettrait de simplifier ces points.



# Documents annexes

## Entretiens utilisateurs

[Re transcription entretien utilisateur #1 - David](#)



[Re transcription entretien utilisateur #2 - Emmy](#)

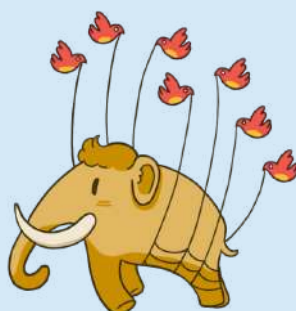


## Questionnaire à entonnoir

[Consulter les réponses du questionnaire \(FR\)](#)



[Consulter les réponses du questionnaire \(EN\)](#)



**That's all folks!**