



Migrare a LibreOffice per promuovere la Libertà del Software e dei Documenti

LibreOffice è la più importante suite di software libero per la produttività individuale, per Microsoft Windows, Apple OS X e GNU/Linux, che offre sei applicazioni ricche di funzionalità per tutte le esigenze di produzione di documenti ed elaborazione di dati: Writer per il testo, Calc per i fogli di calcolo, Impress per le presentazioni, Draw per i disegni, Base per i database, e Math per le annotazioni matematiche.

LibreOffice è progettato per soddisfare qualsiasi esigenza di produttività individuale, sia per i singoli utenti sia per le organizzazioni, anche complesse. Il software è distribuito su milioni di PC, tra cui quelli del governo Francese, molte regioni, province e città di tutta Europa - comprese la città di Monaco di Baviera in Germania e la Regione Umbria in Italia - e molte altre organizzazioni, come il sistema ospedaliero di Copenaghen, in Danimarca.

LibreOffice adotta lo standard ISO 26300 Open Document Format (ODF), riconosciuto da governi e organizzazioni in tutto il mondo - tra cui la NATO - e basato su veri standard aperti, come formato predefinito per tutti i documenti da ufficio. I file ODF sono facilmente riconoscibili dall'estensione: ODT per i testi, ODS per i fogli di calcolo, ODP per le presentazioni, ODG per disegni, ODB per i database e ODF per le formule matematiche.

LibreOffice permette di salvare i documenti sia in formato PDF che in formato "PDF Ibrido": un file PDF standard che incorpora l'originale ODF - che può essere aperto e modificato come qualsiasi altro documento dagli utenti LibreOffice - e può essere letto come qualsiasi altro file PDF su qualsiasi piattaforma, compresi smartphone e tablet. Questo rappresenta un miglioramento significativo nell'interoperabilità dei documenti, che è impossibile ottenere con soluzioni proprietarie.

LibreOffice offre scorciatoie per inviare documenti come allegati di posta elettronica in tutti i formati disponibili: ODF, PDF (anche ibrido) e formati proprietari MS Office, inclusi quelli legacy.

LibreOffice installa solo font liberi, che sono progettati per essere compatibili con tutti i sistemi operativi e quindi aumentano ulteriormente

WHITE PAPER



l'interoperabilità, perché permettono di mantenere lo stesso layout anche se il documento viene letto in un ambiente diverso da quello utilizzato per crearlo.

Migrare a LibreOffice

La suite per l'ufficio è parte integrante di qualsiasi flusso di lavoro, sia personale che aziendale, e come tale è essenziale per la produttività della maggior parte degli utenti di personal computer. Il passaggio a LibreOffice è molto facile a livello personale, mentre la migrazione a LibreOffice è spesso un passaggio complesso per le organizzazioni a causa dei problemi di fondo rappresentati dalla resistenza al cambiamento insita nelle dinamiche di gruppo, e per l'integrazione della suite per l'ufficio nell'infrastruttura IT, che comprende software proprietario di terze parti, modelli di documenti e macro.

D'altra parte, la migrazione a LibreOffice è un'ottima opportunità per ripensare tutti i processi aziendali. Per esempio, prima di migrare tutte le macro di Visual Basic, è meglio determinare se queste sono ancora necessarie, al fine di scartare quelle che non sono più utili e riprogettare le rimanenti. Lo stesso vale per i modelli di documenti, e le estensioni proprietarie.

LibreOffice 4.0 ha significativamente ridotto la necessità di queste ultime, grazie a una implementazione nativa del protocollo CMIS (Content Management Interoperability Services), uno standard aperto che consente all'utente di accedere, leggere e modificare documenti nei sistemi di gestione dei contenuti come MS SharePoint, IBM FileNet, Alfresco e Nuxeo direttamente da LibreOffice.

Iniziare il processo di migrazione

Una volta completata l'analisi delle applicazioni di terze parti, dei modelli di documento e delle macro, è possibile iniziare il processo di migrazione implementando un progetto pilota, con l'obiettivo di individuare i problemi che possono influenzare l'andamento della migrazione e verificare che i flussi di documenti e l'interoperabilità funzionino come previsto. Anche se LibreOffice è in gran parte compatibile con MS Office, si tratta di un'applicazione diversa con le proprie caratteristiche, che potrebbero scatenare altri problemi - specifici - nel flusso di lavoro o nell'interoperabilità.

WHITE PAPER



I partecipanti al progetto pilota dovrebbero essere un gruppo rappresentativo dell'intero ciclo di lavoro, e dovrebbero essere formati all'uso di LibreOffice, o avere contatti con il personale di supporto.

The Document Foundation sta costruendo un elenco di professionisti e aziende con una significativa esperienza nelle migrazioni di successo a LibreOffice, in grado di offrire servizi professionali di project management, sviluppo, formazione e supporto. Avvalersi di servizi professionali è un fattore chiave per il successo di tutte le grandi migrazioni a LibreOffice all'interno di aziende e organizzazioni. Inoltre, crea le risorse economiche indispensabili per l'ulteriore sviluppo del software.

Il progetto pilota ha alcuni obiettivi chiave:

- Individuare i documenti, i modelli di documento e le macro, distinguendo tra quelli che potrebbero non essere più in uso o essere diventati inutili dopo il passaggio a LibreOffice, e quelli ancora in uso che devono essere convertiti nel formato standard ODF oppure ricreati - come nel caso delle macro - usando la tecnologia appropriata.
- Creare un inventario di documenti (singoli o multipli) che vengono scambiati con i soggetti esterni, con un impatto diretto sul processo di produzione interno. Il flusso di lavoro aggiornato - compresi, se possibile, nuovi e migliori standard per il formato dei documenti - deve essere verificato con i terzi per la coerenza, e illustrato a tutti gli utenti coinvolti.
- Creare un inventario di strumenti e di applicazioni che dipendono da MS Office, in particolare in ambiente CRM ed ERP. Queste applicazioni hanno bisogno di essere identificate e controllate per la compatibilità con LibreOffice, dato che ci sono nuove funzioni che potrebbero offrire soluzioni alternative (come la già citata connettività CMIS). Potrebbe essere utile l'utilizzo di un questionario da distribuire ai manager, per avere una migliore comprensione dell'interazione tra le soluzioni business e MS Office.

Per minimizzare le chiamate al supporto e massimizzare la produttività fin dall'inizio, è spesso opportuno sviluppare e distribuire un pacchetto di benvenuto per gli utenti, con ulteriori informazioni su LibreOffice, che sottolineano le funzioni di base e mettono in evidenza le poche differenze specifiche rispetto a MS Office.



Passare agli standard aperti per i documenti

E' molto importante migrare immediatamente tutti i documenti al formato standard ODF e ricorrere ai formati vecchi o attuali di MS Office solo per scambiare file con gli utenti della suite per l'ufficio proprietaria. La condivisione dei file è una questione cruciale, perché la capacità di sviluppare e scambiare informazioni in modo efficace è un fattore essenziale per la vita delle organizzazioni. Usare l'ODF come formato predefinito per i documenti aiuta le organizzazioni stesse a costruire un archivio del proprio patrimonio informativo garantito contro l'obsolescenza e il *vendor lock-in*.

Si raccomanda inoltre di installare LibreOffice a tutti gli utenti, e lasciare MS Office installato solo a coloro che hanno esigenze particolare soddisfatte solo da MS Office.

MS Office è in grado di leggere e scrivere il formato ODF a partire dalla versione 2007, anche se con alcune importanti eccezioni, soprattutto nel caso dei fogli di calcolo, fino alla versione 2013, che supporta l'implementazione di riferimento per l'ODF 1.2. Inoltre, se l'interlocutore non utilizza LibreOffice e deve solo leggere o stampare il documento, questo può essere scambiato in formato PDF, sia di sola lettura per la versione finale sia un PDF Ibrido che può essere ulteriormente modificato con LibreOffice senza perdita di formattazione o informazioni.

Decidere il formato di interoperabilità per ogni documento potrebbe essere visto come un fastidio inutile per l'utente medio, ma è un fattore chiave per liberare sia l'utente stesso che l'organizzazione dai vincoli di formati proprietari che perpetuano il *lock-in*. Gli utenti e le organizzazioni dovrebbero sempre ricordare che i formati di documento chiusi limitano non solo la libertà ma anche la proprietà del patrimonio informativo.

Identificazione dei "leader tecnologici" all'interno dell'organizzazione

Una volta conclusi il progetto pilota e la migrazione a ODF, è il momento di identificare i "leader tecnologici" all'interno dell'organizzazione: sono gli individui riconosciuti dai loro pari per la loro competenza tecnica, quelli - per esempio - che vengono consultati in merito al più recente e migliore modello di smartphone o PC da acquistare, oppure alle più recenti applicazioni da utilizzare.

I "leader tecnologici" hanno un ruolo importante nel processo di migrazione, in quanto diventeranno gli evangelisti di LibreOffice e agiranno come primo punto di contatto per il supporto di base agli utenti. Il ruolo e gli sforzi dei "leader tecnologici" dovrebbero essere riconosciuti, sostenuti e incoraggiati con degli incentivi adeguati dal management dell'organizzazione.

Tutti i "leader tecnologici" dovrebbero partecipare a una serie di briefing su LibreOffice insieme al management dell'organizzazione e al team di supporto IT, con l'obiettivo di sensibilizzare i decisori e gli influenti verso il processo di migrazione. Infatti, una volta convinti i principali interlocutori, questi saranno in grado di informare correttamente il personale sul processo di migrazione e incoraggiarlo ad adottare LibreOffice nel più breve tempo possibile dopo la formazione e l'installazione.

Il mix di manager, quadri intermedi e "leader tecnologici" permetterà di coinvolgere la struttura a tutti i livelli. Il gruppo si riunirà regolarmente durante le fasi del processo di migrazione, per condividere le esperienze e individuare le soluzioni ai problemi comuni.

Formazione e supporto

Un corso avanzato su LibreOffice - caratteristiche, funzionalità, vantaggi, peculiarità, e principali differenze con MS Office - è un passaggio fondamentale per ogni progetto di migrazione. La formazione, ai diversi livelli, dovrebbe essere erogata al personale IT, ai formatori, ai "leader tecnologici", ai manager e ai quadri intermedi, e agli utenti finali.

Un altro obiettivo della formazione è quello di condividere con gli utenti le motivazioni e gli scopi del progetto di migrazione, in modo che questo non venga percepito come una mera soluzione di questioni economiche. La migrazione a LibreOffice, infatti, offre l'opportunità di adottare un formato aperto e standard, destinato a proteggere la libertà del lavoro creativo di ogni individuo ed evitare il *vendor lock-in*.

Gli utenti, compresi i manager e i quadri intermedi, devono essere segmentati in base a competenze, esigenze di formazione e unità organizzative, in gruppi che costituiscono la base per la pianificazione della fase operativa della migrazione, in modo tale da avere una transizione per insiemi omogenei.

WHITE PAPER



Durante la fase operativa, l'intero team di supporto dovrebbe collaborare alla stesura di un elenco di domande frequenti (FAQ) per avere un riferimento e una soluzione rapida dei problemi degli utenti. Queste FAQ, insieme a tutti i documenti utilizzati durante la migrazione - in particolare, presentazioni e manuali - dovrebbe essere pubblicato online sul sito web dell'organizzazione, per poter essere condiviso anche con gli altri progetti e dare vita a una *knowledge base* sempre più ampia e completa.

La formazione è fondamentale per lo sviluppo di un team di supporto tecnico. Quando i "leader tecnologici" - che spesso forniscono il sostegno di prima mano ai colleghi - non saranno in grado di fornire una risposta ai loro problemi, la richiesta dovrebbe sempre salire al supporto di Livello 1 e, se necessario, al Livello 2. Il Livello 1 e Livello 2 del team di supporto possono essere sia interni che esterni, o un mix dei due, a seconda della fase della migrazione a LibreOffice.

The Document Foundation sta elaborando un protocollo di riferimento per il training, e l'elenco dei formatori certificati. La disponibilità di istruttori certificati è un altro passo importante per lo sviluppo di un ecosistema intorno a LibreOffice, in grado di fornire i servizi a valore aggiunto alle organizzazioni che intendono installare LibreOffice o per migrare da MS Office a LibreOffice.

Supporto di Livello 3

Quando tutto il resto fallisce, e il supporto Livello 1 e 2 arrivano alla conclusione che il problema riscontrato non è un problema specifico dell'utente, è necessario accedere al supporto specialistico di Livello 3 che può correggere il funzionamento di LibreOffice. L'ecosistema di LibreOffice permette di accedere al supporto certificato di terzo livello offerto dagli sviluppatori, che sono in grado di risolvere i problemi tecnici legati a una parziale o totale mancanza di funzionalità, alla correzione di bug o alle regressioni.

E' importante sottolineare che ogni miglioramento apportato al codice dagli sviluppatori certificati verrà rilasciato con licenza copyleft e quindi condiviso tra tutti gli utenti della suite in modo da contribuire all'evoluzione di LibreOffice, con un impatto positivo per l'intero ecosistema.

L'implementazione di LibreOffice in una organizzazione di grandi dimensioni senza un supporto di Livello 3 è estremamente rischiosa, e può portare al

WHITE PAPER



fallimento dell'intero progetto di migrazione. Con il supporto di Livello 3, infatti, i problemi verranno risolti in tempi brevi: una garanzia che è impossibile ottenere con il supporto della comunità, attraverso forum, mailing list o sistemi di *bug tracking*.

Installazione di LibreOffice su tutti i personal computer

L'installazione di LibreOffice su tutti i personal computer, compresi quelli degli utenti autorizzati a utilizzare MS Office per motivi tecnici specifici, deve essere pianificata in anticipo e deve essere coordinata con il programma di formazione, per consentire agli utenti stessi di essere in grado di iniziare a utilizzare il software subito dopo l'inizio dei corsi.

Il metodo di distribuzione del software deve essere identificato e selezionato in base alle caratteristiche dell'infrastruttura IT. LibreOffice può essere installato in modo massivo nelle grandi organizzazioni usando appropriati sistemi di gestione del software su tutte le principali piattaforme, o (su Windows) modificando il pacchetto MSI con l'aiuto di un editor come InstED e poi creando un Group Policy Object (GPO) per distribuire il pacchetto software sui client.

Gli utenti autorizzati a mantenere attiva l'installazione di MS Office affiancata a quella di LibreOffice devono essere consapevoli delle specifiche esigenze di interoperabilità (evitare le C-Font di Microsoft nei documenti, eccetera).

Insegnamenti tratti dalle migrazioni di successo a LibreOffice

L'insieme di funzionalità offerte da LibreOffice è più che adeguato per le esigenze della maggior parte degli utenti che appartengono a organizzazioni di qualunque dimensione. Esistono alcuni ostacoli tecnici legati all'utilizzo di funzionalità avanzate all'interno dei fogli elettronici o alle macro di MS Office, che sono complessi da migrare per diversi motivi.

Gli utenti devono essere in grado di produrre i documenti usando LibreOffice subito dopo la formazione: pertanto, è indispensabile completare l'installazione e il test delle postazioni di lavoro prima che inizi il corso stesso, poiché ogni ritardo nell'installazione di LibreOffice diminuirà l'effetto della formazione. E' anche estremamente importante offrire un punto di riferimento per ciascun problema connesso alla migrazione, partendo dai "leader tecnologici" fino al personale di supporto.

WHITE PAPER



La produzione dei primi documenti creerà una percezione di lunga durata sulla qualità di LibreOffice: un processo senza intoppi motiverà gli utenti a proseguire nell'utilizzo e a provare le funzionalità più avanzate, mentre la presenza di un problema - anche banale - li scoraggerà e lascerà loro un'impressione negativa sul software stesso.

L'ostacolo più grosso, quindi, è la resistenza al cambiamento, che è un effetto collaterale dell'introduzione di una nuova tecnologia (e non solo di LibreOffice) in ogni grande organizzazione. Il cambiamento viene percepito come un problema ulteriore rispetto a quelli del lavoro quotidiano, e deve essere affrontato con una strategia di comunicazione focalizzata. Gli utenti devono essere persuasi del fatto che i nuovi strumenti, al termine della formazione, possono offrire un'esperienza utente migliore e più soddisfacente.

Le motivazioni più frequenti per la resistenza al cambiamento sono:

- La paura dell'ignoto, che scatena la paura di non essere all'altezza dell'utilizzo della nuova tecnologia;
- La percezione che il cambiamento è imposto dall'alto, da chi non utilizza il nuovo strumento allo stesso modo dei quadri intermedi e degli impiegati;
- Una strategia di comunicazione scarsa o insufficiente: nella gestione di un processo di cambiamento, non c'è cosa più importante della comunicazione;
- La modifica delle abitudini, che si traduce in un cambiamento - o nella percezione della riduzione - della zona di comfort dell'utente;
- Una scarsa fiducia nell'organizzazione, nel management, o nelle capacità personali di gestione competente del cambiamento;
- Una incomprendenza sulla necessità del cambiamento, specialmente da parte di quelli che ritengono che la modalità corrente di funzionamento della struttura sia ottimale... anche perché funziona da oltre 20 anni!
- Un cambiamento nello *statu quo*, che scatena la percezione che alla fine del processo la situazione sarà peggiore rispetto a prima (poiché il cambiamento favorirà un altro gruppo, come ad esempio le persone più giovani invece degli impiegati più anziani).

WHITE PAPER



Chiaramente, il metodo della "forza bruta", che consiste nell'installazione di LibreOffice e nello sradicamento di MS Office senza nessun avviso precedente, è la scelta peggiore, poiché crea un effetto di rifiuto che distrugge ogni speranza di successo.

Una strategia di comunicazione focalizzata

Per ridurre al minimo l'impatto del processo di migrazione da MS Office a LibreOffice sull'organizzazione, è estremamente importante comunicare a tutti gli interessati - primi tra tutti, gli utenti delle suite per ufficio, le ragioni del cambiamento. Infatti, sebbene le due suite risultino quasi identiche rispetto a una analisi delle funzionalità, gli utenti non capiscono perché devono cambiare abitudini consolidate in anni di lavoro, che spesso si sono trasformate in automatismi.

L'approccio suggerito deve includere i seguenti messaggi:

- Uno schema riassuntivo del processo di migrazione;
- Una breve introduzione a LibreOffice e ai principi del Software Libero;
- La programmazione delle diverse attività di migrazione, con un riassunto di tutti i passi che coinvolgono direttamente gli utenti;
- La richiesta di collaborazione, attraverso la descrizione degli elementi di importanza critica - documenti, applicazioni e flussi di lavoro - per la produttività di ogni utente;
- La descrizione delle attività di formazione, e delle ulteriori opportunità di training;
- Una descrizione della nuova infrastruttura di supporto, che sarà disponibile alla fine del periodo di formazione e della migrazione;
- Una richiesta di opinioni durante l'intero processo, e una descrizione dei meccanismi di raccolta dei commenti degli utenti.

Un piano di comunicazione ben strutturato sulla gestione del cambiamento deve essere indirizzato ai diversi gruppi in grado di recepire il messaggio, che sono rappresentati non solo dalle unità funzionali all'interno

WHITE PAPER



dell'organizzazione, ma anche dai diversi tipi di persone all'interno delle unità funzionali.

Le diverse tipologie di persone sono raggruppate nelle diverse categorie in base alla loro predisposizione al cambiamento, adattate alle moderne categorie dei piani di marketing: innovatori, *early adopter*, *early majority*, *late majority* e conservatori.

Gli innovatori sono coloro che per natura vogliono sempre provare le novità e sono in prima linea durante i processi di migrazione verso una nuova - o differente - tecnologia. Sebbene siano solo il 2,5% del totale, essi provano un sacco di tecnologie che non si trasformano mai in prodotti e sono sempre disponibili per le novità: queste persone sono favorevoli al cambiamento, ancora prima della decisione da parte della direzione.

Gli *early adopters* sono i tipici opinion leader, a cui gli altri individui si rivolgono per verificare se vale la pena effettuare il cambiamento. Non sono così avventurosi come gli innovatori, ma osservano con attenzione le novità per verificare se e come gli possono essere utili, dato che vedono il cambiamento sotto una luce positiva.

Gli *early adopters* possono essere ovunque, in modo indipendente da titolo o posizione. Ogni piano di comunicazione per il cambiamento deve cominciare da queste persone, in quanto la loro influenza è essenziale e la loro resistenza renderà inutile qualsiasi sforzo per il cambiamento. Gli *early adopters* sono circa il 13,5 % della popolazione.

La *early majority* è più conservatrice rispetto agli *early adopters*, e adotta le nuove idee appena prima della media delle persone di qualsiasi gruppo, ma tendenzialmente non è attratta dalle novità. I membri hanno bisogno di più tempo per credere nel cambiamento e seguono il processo con buona disponibilità, senza tuttavia condurlo in prima persona. Questa categoria di persone comprende il 34% del totale della popolazione.

La *early majority* non accetterà il cambiamento senza l'incoraggiamento e la leadership degli *early adopters*, ma avrà bisogno di un maggiore lasso di tempo per raggiungere gli obiettivi rispetto a qualsiasi altro gruppo. Il coinvolgimento di questo gruppo è il punto in cui la maggior parte delle campagne di comunicazione per il cambiamento si arena o fallisce completamente.

WHITE PAPER



La *late majority* arriva al cambiamento non per credo ma per necessità, o perché ritiene che il processo sia inevitabile. Anch'essa costituisce il 34% della popolazione, e la sua maggiore preoccupazione è quella di conservare gli elementi migliori del passato. Il consenso di questo gruppo può essere ottenuto solo dopo aver conquistato quello degli *early adopters* e della *early majority*.

I ritardatari e i conservatori preferiranno sempre il vecchio sistema. Essi costituiscono il 16% della popolazione, e possono anche - a prima vista - mostrare la loro complicità quando tutti gli altri saranno convinti, ma continueranno a resistere al cambiamento in modo sottile e nascosto.

L'utilizzo di queste strategie per creare un piano di comunicazione può rendere il lavoro più facile e più efficace. Troppi progetti di cambiamento falliscono perché la direzione perde di vista l'obiettivo e inizia a concentrarsi sugli scettici e i critici prima di ottenere il consenso dei suoi alleati naturali.

Quest'opera è soggetta alla licenza Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/it/deed.it>).

