



## Managing emotions in a governmental migration project based on the Migration Protocol

Gábor Kelemen (and Annabella Szép)  
Team Coordinator, NISZ Inc.

---



## OUR MOTTO:

„This is a learning process for  
all of us.”

# GOVERNMENT DECISION

## **1604/2016. (XI. 8.) Government decision**

**Goal: reducing the ratio of closed source office licences used in the ministries year by year. Highlights of action items:**

- Requires cooperation from multiple institutions
- Calls for creating a support team (that's us!)
- Users to be migrated are selected after assessing their needs
- Educational materials to be created
- Central Office template repository to be created

# WHY IS OUR SITUATION INTERESTING?

- ✓ #1 This is the largest LibreOffice-migration project so far in Hungary
- ✓ #2 Result of an outspoken government intention
- ✓ #3 Gradual migration affecting every ministry (except Defense) during the course of years
- ✓ #4 Thousands of users with diverse needs

# CHALLENGES

## **This project has its peculiarities:**

- Very heterogeneous environment in terms of office needs / culture
- Users with different levels of expertise
- Despite stereotypes not „pencil pushers”
- Free software is relatively unknown in Hungary -  
> lack of trust
- We keep the OOXML format: interoperability is key for us

# 5 PHASES OF THE PROJECT

- Preparation of the Govt. Decision (2016)
- Planning the project and the assesment (2017)
- Assessing users needs (2017)
- Selecting users to be migrated, actual switch (2017- )
- While supporting users, development begun (2018 - )

THE GREATEST DIFFICULTY IN THE PROJECT?

# FEAR OF CHANGE

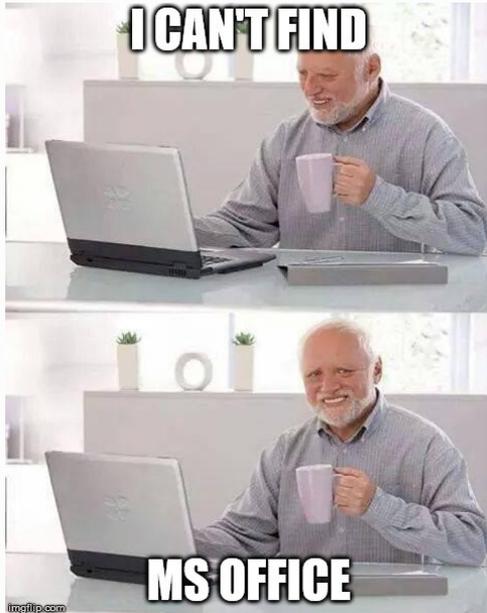


# MORE NEGATIVE FEELINGS

- The change is forced onto them by upper level decision makers
- The ones migrated feel punished
- **Worries that they won't be able to do their job**

# WE HAD TO SOLVE THIS

Something is **TAKEN** from the users...



So we need to **GIVE** from multiple directions



# THE MIGRATION PROTOCOL RECOMMENDS TO OVERCOME RESISTANCE:

- Communication
- Training
- Support on multiple levels

# BASELINE OF COMMUNICATION ACTIVITIES

- Courtesy before everything
- Positive voice
- Solution centered approach
- Focus on the bright future
- Plain language, avoid technobabble
- Infotainment on the website
- Quick responses, taking user feedback into consideration

# OUR POINTS TO BE COMMUNICATED

## **Most important motive: **VENDOR INDEPENDENCE****

Above that:

- Customizable: to the expectations of the users, the Hungarian public administration
- Freely available for home use as well
- Sustainable in the long run
- Excellent language support
- Educational materials are numerous

# CHANNELS USED FOR COMMUNICATION

- E-mail about updates
- On-site presentations for the people to be migrated
- FAQ
- Downloadable introductory materials

**+ HOMEPAGE!**

## szoftverM<sup>+</sup>

Főoldal Bevezetés ▾ LibreOffice ▾ Sablontár Segítség Konzultáció



### Mi az a LibreOffice?

Posted on: 24 October 2017 By: szerkeszto2

 A LibreOffice olyan, több évtized tapasztalatát magában egyesítő nyílt forrású, gyártófüggetlen irodai alkalmazáscsomag, mely számos, az irodai munka során felmerülő igényt képes kielégíteni. Részel: szövegszerkesztő, táblázatkezelő, bemutató készítő, rajzoló, képi szerkesztő és adatbázis-kezelő program.

[További információ](#)

### Gyakori kérdések és válaszok

A NISZ Nyílt Forrású Alkalmazások Csoportja összeállított több, a LibreOffice-szal kapcsolatos gyakori kérdések és válaszok dokumentumot.

[További információ](#)

### Interjú Kelemen Gábor csoportkoordinátorral

### Útmutatók

[Témakör szerint csoportosítva](#)

### Népszerű tartalmak

- Milyen betűtípusokkal garantálhatjuk, hogy dokumentumunk más szoftverrel megnyitva is ugyanolyan maradjon?
- Mi az a LibreOffice?
- Kérlével készítése Writerben
- Oldalszám beszúrása Writerben: I. rész
- Diagram beszúrása képként Writerben

[Tovább >>](#)

### Letöltések

- [GYIK - Általános](#)

# Internetes hivatkozás beszúrása szöveges dokumentumba

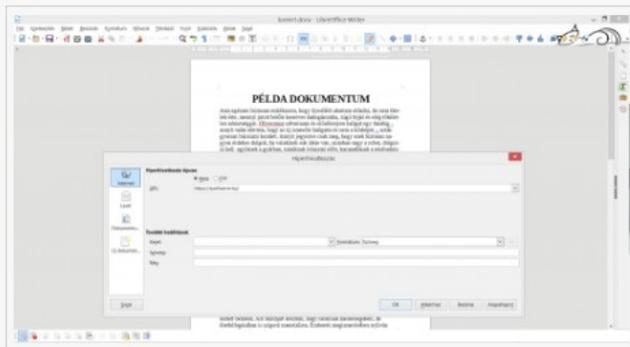
Posted on: 14 September 2018 By: szeptam



A Hiperhivatkozás ablakban egy külső weboldalra történő hivatkozást például szövegrészhez vagy képhez, így arra kattintva böngészőben megnyílik az itt megadott internetcím.

Hiperhivatkozás létrehozásának több módja is van, miután kijelöltük az adott objektumot (például képet) vagy szövegrészt, amelyhez fűzni szeretnénk azt.

1. Kattintsunk a Standard eszköztáron a két láncszem, avagy *Hiperhivatkozás beszúrása* ikonra.
2. Válasszuk a *Beszúrás* menü *Hiperhivatkozás* pontját
3. Nyomjuk meg a **Ctrl+K** billentyűkombinációt



## Útmutatók

Témakör szerint csoportosítva

## Népszerű tartalmak

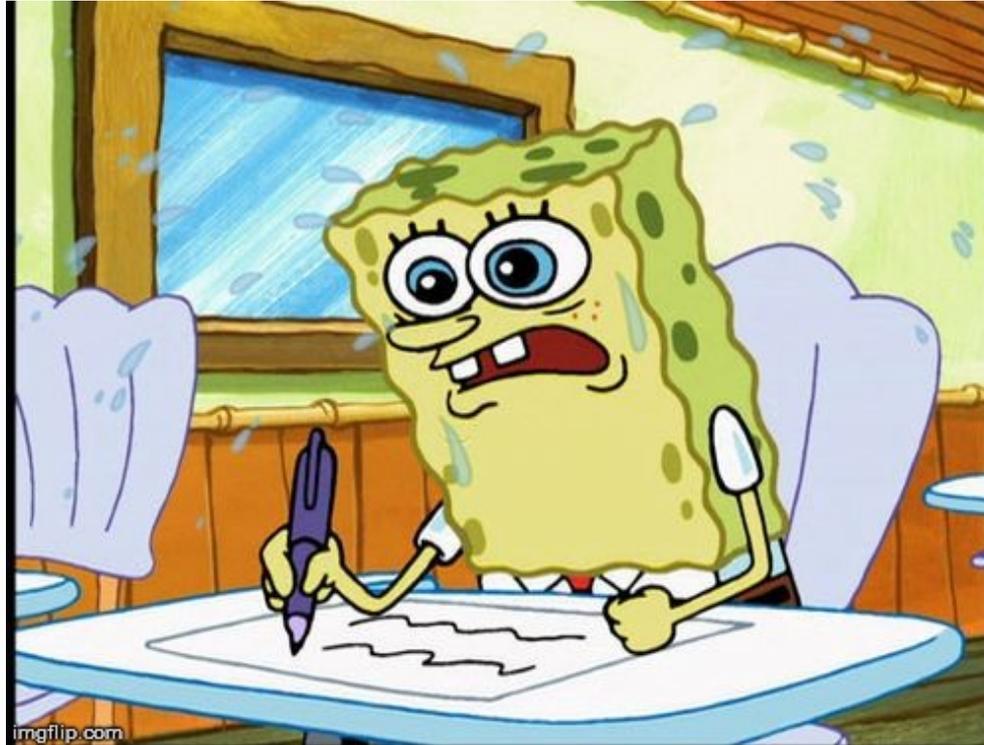
- Milyen betűtípusokkal garantálhatjuk, hogy dokumentumunk más szoftverrel megnyitva is ugyanolyan maradjon?
- Mi az a LibreOffice?
- Körlevél készítése Writerben
- Oldalszám beszúrása Writerben: I. rész
- Diagram beszúrása képként Writerben

[Tovább >>](#)

## Letöltések

- GYIK - Általános
- GYIK - Writer
- GYIK - Calc
- GYIK - Impress
- GYIK - Billentyűparancsok
- Az ajánlott szabad betűkészletekről
- Kis, asztali útmutató
- Kezdő Writer prezentáció
- Neutralizálási útmutató érzékeny adatokat tartalmazó szövegekhez
- Tanácsok sablonok és dokumentumok készítéséhez

# TRAINING



# USER SUPPORT

- L1
- L2
- L3

# TEMPLATE REPOSITORY

- Most used templates of the ministries
- Same (.dotx) files to be used in both MS Office and LibreOffice
- Directly available from both Microsoft Office LibreOffice alike
- To work faster and more efficiently – also reduce maintenance

# CREATING DATABASES

- In some cases users managed spreadsheets with lots of data
- These data could be managed as a local database
- Converting these is an extra service

# INTERNAL DEVELOPERS

- Since June 2018
- 1 senior, 2 junior – so far!
- Fix interop bugs affecting the most users
  - Reliability is key
- The improvement may be communicated!

# SUMMARY





Thanks for your attention!

