

NESSI.
APPUNTI PER

L'ECOSISTEMA
DIGITALE

DELL'
UNIVERSITÀ

A CURA DI
GIANNI SINNI

 anteferma

NESSI. APPUNTI PER L'ECOSISTEMA DIGITALE DELL'UNIVERSITÀ

A CURA DI GIANNI SINNI

NESSI. APPUNTI PER L'ECOSISTEMA DIGITALE
DELL'UNIVERSITÀ

A cura di
Gianni Sinni

ISBN 979-12-5953-191-9 (digitale Open Access)
DOI: 10.57623/979-12-5953-191-9

Pubblicazione del progetto “L’evoluzione della UX/UI
per EDU – Ecosistema Digitale dell’Università”, finanziato
sui Fondi per la ricerca luav 2023 – Linea 2/b.

Con i contributi di
Alberto Bassi, Fiorella Bulegato, Elvio Carini, Luca Casarotto,
Giulia Ciliberto, Pietro Costa, Andrea Lancia, Giovanni Foppiani,
Luciano Perondi, Irene Sgarro, Gianni Sinni, Annapaola Vacanti

Redazione
Giulia Ciliberto

Progetto grafico
Irene Sgarro

Copertina
Giovanni Foppiani, Irene Sgarro

Editore
Anteferma Edizioni Srl
via Asolo 12, Conegliano, TV
edizioni@anteferma.it

Prima edizione
dicembre 2024

Copyright



Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons
Attribuzione – Non commerciale – Condividi allo stesso modo
4.0 Internazionale

PARTE 1 IL CONTESTO

- 10 Pietro Costa, Annapaola Vacanti
Università come PA della ricerca.
L'opportunità per una (difficile) trasformazione digitale
- 20 Luca Casarotto
Progettare servizi student-centered e professor-centered:
le evidenze dalla user research
- 32 Giulia Ciliberto
Information design a supporto dell'identità visiva
nel contesto dell'istruzione superiore

PARTE 2 IL PROGETTO

- 40 Alberto Bassi
Un progetto per la comunicazione istituzionale dell'Università luav di Venezia
- 44 Gianni Sinni
Elastico, coerente, abilitante. Per un modello di ecosistema universitario
- 56 Irene Sgarro
La trasformazione digitale nella pubblica utilità.
Analisi e progettazione di un ecosistema dei servizi digitali per luav
- 84 Elvio Carini
Web Components per la comunicazione digitale integrata:
un modello interoperabile

PARTE 3 GLI APPARATI

- 94 Fiorella Bulegato
Breve storia dell'identità grafico-visiva luav, 1995-2008
- 122 Andrea Lancia, Luciano Perondi
Alla ricerca della font. Evidence Based Design in azione: un bastone vale l'altro
- 132 Giovanni Foppiani
Arcipelaghi digitali. Cartografia dei servizi luav

Nell'epoca contemporanea, il ruolo degli ecosistemi digitali nel contesto universitario è centrale, non solo come infrastrutture tecniche, ma come elementi culturali e organizzativi che modellano l'esperienza degli utenti, definiscono processi istituzionali e influenzano le modalità di apprendimento e ricerca. La digitalizzazione non è più, da tempo, un aspetto accessorio dell'università, bensì una componente strutturale della sua operatività quotidiana e della sua identità.

Questa pubblicazione, attraverso un'esplorazione articolata in tre sezioni principali, intende offrire una ricognizione critica del progetto di *Ecosistema digitale universitario (EDU)* dell'Università luav di Venezia. Non si tratta solo di una somma di strumenti tecnologici, ma di un sistema interconnesso che abbraccia l'insieme di piattaforme, applicativi e interfacce progettate per supportare la complessità delle attività accademiche e amministrative e che deve rispondere alle necessità di una molteplicità di utenti – dagli studenti ai docenti, dal personale amministrativo ai ricercatori. In questo contesto, l'esperienza del progetto *EDU* di luav, con le sue peculiarità progettuali e la sua attenzione alla centralità dell'utente, si candida come laboratorio di sperimentazione e innovazione per il sistema universitario italiano.

Questo sistema, come illustrato nella prima parte del volume, si inserisce in un panorama nazionale caratterizzato da una marcata eterogeneità nelle soluzioni adottate dai diversi atenei.

Il contributo di Pietro Costa e Annapaola Vacanti descrive, infatti, la digitalizzazione della pubblica amministrazione, evidenziando sfide e opportunità per le università, considerate come le PA della ricerca. Per le università, la trasformazione digitale richiede una revisione profonda delle infrastrutture e dei processi, passando da siti web frammentati a ecosistemi integrati, ad un ambiente digitale accademico in grado di integrare sostenibilità digitale e identità istituzionale.

Il testo *Progettare servizi student-centered e professor-centered* di Luca Casarotto analizza l'importanza di un approccio *user-centered* nella progettazione di sistemi informativi per il contesto accademico. Per gli studenti, il design centrato sulle loro esigenze parte da una mappatura del loro percorso accademico, valorizzando le modalità più dirette e multicanali. Per i docenti, il *focus* si sposta sulla gestione autonoma e sulla visibilità delle attività di ricerca, sfruttando gli applicativi per centralizzare le informazioni garantendo così efficienza, aggiornabilità e coerenza comunicativa.

Il fenomeno dei Big Data che ha influenzato profondamente l'istruzione superiore, richiedendo l'adozione di pratiche di *information design* per supportare l'identità visiva di università e centri di ricerca, è il tema affrontato da Giulia Ciliberto. Progetti come quelli di diverse università internazionali dimostrano come la combinazione di creatività e tecnologia possa rafforzare la percezione

pubblica di un'istituzione e mostrano come la trasparenza nella comunicazione dei dati possa consolidare fiducia e credibilità.

La seconda parte del libro si concentra sul progetto specifico dell'ecosistema digitale luav, delineandone gli obiettivi, le scelte progettuali e i risultati attesi. Alberto Bassi, delegato del Rettore per la comunicazione di ateneo di luav, descrive gli obiettivi del Piano strategico di comunicazione come il punto di partenza di una visione integrata dei servizi digitali attraverso tutti i canali a disposizione, da web e social media alla stampa.

Gianni Sinni, responsabile scientifico del progetto *EDU*, propone un sistema integrato per la trasformazione digitale, basato su elasticità, coerenza e abilitazione. Abbracciando una visione sistemica, l'obiettivo è costruire un ecosistema digitale che coniughi accessibilità e autonomia operativa. La piattaforma centrale è supportata da un design system per la coerenza della comunicazione e dell'identità visiva, promuovendo una comunità *onlife* resiliente e sostenibile.

Per Irene Sgarro la trasformazione digitale nella pubblica utilità richiede un approccio sistemico, centrato sull'utente e guidato dal design dei servizi. L'analisi iniziale del progetto *EDU* ha rivelato la disomogeneità nei sistemi digitali esistenti, la frammentazione delle informazioni e la mancanza di un'identità visiva coerente. La revisione dell'architettura informativa ha introdotto una navigazione più orizzontale e intuitiva, organizzando i contenuti per macro-aree tematiche e per profilo utente. Il design della comunicazione è stato centrale non solo nella progettazione visiva, ma anche nella creazione di un linguaggio condiviso e accessibile, capace di standardizzare contenuti e interazioni sulle diverse piattaforme digitali.

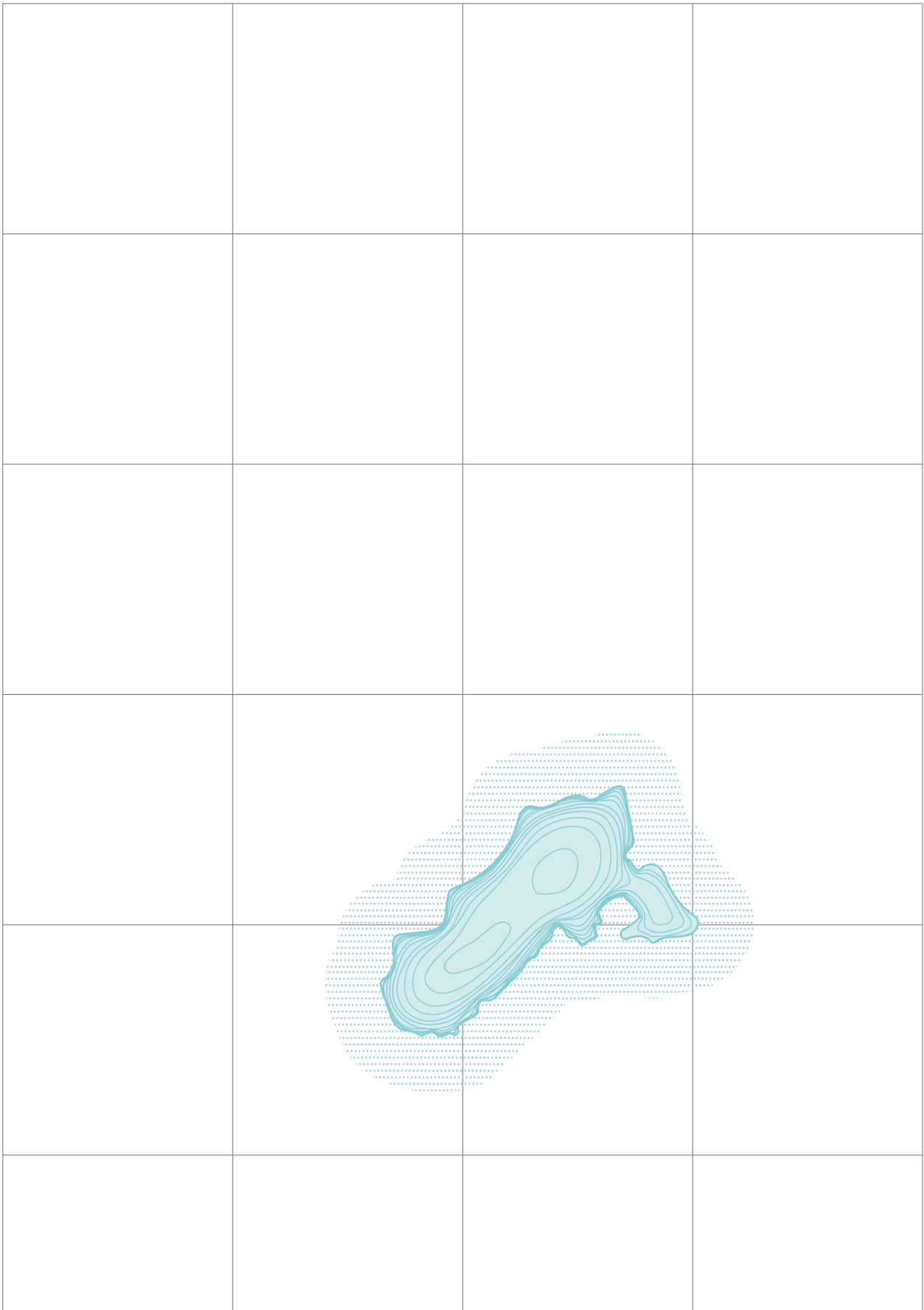
L'integrazione del modello di comunicazione digitale a livello operativo proposta da Elvio Carini affronta la complessità della gestione di ecosistemi digitali eterogenei, tipici degli atenei universitari, attraverso l'adozione di Web Components, uno standard W3C nativo, modulare e interoperabile, che consente di superare frammentazioni tecnologiche e di interfaccia tra piattaforme. L'adozione di una libreria basata su Web Components garantisce modularità, isolamento e riusabilità, favorendo l'integrazione in CMS eterogenei senza dipendenze da framework proprietari.

La terza parte, dedicata agli apparati, adotta una prospettiva più storica e metodologica, collegando le scelte progettuali attuali a una riflessione sull'identità grafico-visiva di luav. Fiorella Bulegato ripercorre la tradizione visiva dell'ateneo e la sua evoluzione, dallo sviluppo del primo sistema di coordinamento grafico-visivo curato da Massimo Vignelli fino all'introduzione del nuovo logotipo, progettato nel 2002 dal francese Philippe Apeloig. Questo nuovo logo segna un punto di svolta nella strategia di comunicazione visiva, che continua a evolversi con l'implementazione di nuove modalità di progettazione e gestione grafica. Il processo di rinnovamento visivo punta alla coerenza e alla continuità, riflettendo l'identità dinamica di luav e la sua vocazione educativa.

L'approccio Evidence-Based Design (EBD) nel design della comunicazione, fondato su dati empirici e scientifici per ottimizzare le scelte progettuali e applicato alla scelta del carattere tipografico istituzionale è il tema del contributo di Andrea Lancia e Luciano Perondi. La sperimentazione compiuta nel caso luav evidenzia l'utilizzo dello *user testing* per informare le scelte tipografiche, attraverso

la selezione di otto caratteri compatibili con il web e testati su un campione di oltre 180 partecipanti. Il progetto dimostra che un approccio EBD, combinando rigorosi test empirici e creatività, può migliorare la qualità delle scelte progettuali, contribuendo a un design più funzionale e informato.

Il testo di Giovanni Foppiani, *Arcipelaghi digitali. Cartografia dei servizi luav*, infine, utilizza la metafora dell'“arcipelago digitale” per descrivere la complessità dell'ecosistema dei servizi universitari. Questo approccio intende facilitare la comprensione delle interazioni tra i vari attori e le risorse del sistema. La mappa si presenta quindi come un linguaggio progettuale che visualizza le relazioni tra servizi, utenti e infrastrutture, stimolando la co-creazione di valore nel contesto digitale.



UNIVERSITÀ COME
PA DELLA RICERCA.
L'OPPORTUNITÀ
PER UNA (DIFFICILE)
TRASFORMAZIONE
DIGITALE

PIETRO COSTA, ANNAPAOLA VACANTI

PROGETTARE LA TRANSIZIONE DIGITALE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

La digitalizzazione della Pubblica Amministrazione (PA) italiana si configura come un processo continuo e strutturato, caratterizzato da un'ampia portata sociale e dall'obiettivo di incrementare il benessere collettivo attraverso l'adozione di tecnologie digitali (Ruggeri e Sgarro, 2023). Si tratta di un percorso che presenta ancora molte sfide: come dimostra l'andamento del DESI (Digital Economy and Society Index), l'Italia rimane a un punteggio inferiore della media europea nell'adozione di servizi digitali pubblici per i cittadini, con un divario in aumento (European Commission, 2024).

La transizione digitale non si limita a una mera innovazione tecnologica, ma comporta una trasformazione culturale che modifica profondamente le modalità comunicative, gli spazi relazionali e le dinamiche di interazione tra cittadini e istituzioni. La digitalizzazione diventa così non solo un'esigenza operativa, ma un elemento fondante dell'identità delle istituzioni, configurandosi come uno strumento di innovazione sociale capace di rispondere a bisogni concreti attraverso approcci consolidati come il service design e la progettazione dell'esperienza utente (UX).

Il periodo degli anni Novanta rappresenta un punto di svolta cruciale per il sistema della PA, con l'introduzione di strumenti legislativi finalizzati a ridefinire la relazione tra istituzioni e cittadini. Al centro di tale cambiamento si trova un'attenzione crescente verso la digitalizzazione dei processi pubblici, accompagnata dalla necessità di modernizzare non solo le infrastrutture operative, ma anche i linguaggi comunicativi e i paradigmi di interazione tra la PA e l'utenza. Parallelamente, l'evoluzione stessa del web in quegli anni ha contribuito significativamente a trasformare il modo in cui le pubbliche amministrazioni si relazionano con i cittadini, passando da semplici siti- vetrina a piattaforme più complesse e partecipative.

Secondo quanto osservano Lovari e Ducci (2022), nel corso degli anni lo strumento del sito web è diventato l'interfaccia comunicativa principale per la PA, agendo come uno snodo informativo essenziale per i diversi pubblici di riferimento e un marker identitario dell'ente rispetto a valori fondamentali come trasparenza, pubblicazione dei dati in formato aperto ed erogazione dei servizi.

I primi siti web, nella fase compresa tra il 1997 e il 2003, erano principalmente "vetrine" digitali utili per fornire informazioni di base. Con il rapido sviluppo di software e applicazioni tecnologiche e con l'aumento della richiesta di interazione da parte dei cittadini, i siti- vetrina si sono trasformati in siti interattivi, consentendo non solo la lettura passiva di informazioni, ma anche un contatto diretto con le amministrazioni. Successivamente, questi modelli hanno lasciato spazio ai siti- portale, che integrano informazioni, servizi interattivi e strumenti di relazione, conformandosi ai principi europei di *e-government* e alle normative italiane.

Infine, a partire dalla fine del primo decennio del nuovo millennio, l'evoluzione delle interfacce digitali e l'adozione di nuove tecnologie da parte delle istituzioni pubbliche hanno contribuito a trasformare radicalmente i servizi della PA: strumenti come piattaforme di social network, programmi di messaggistica istantanea e chatbot, hanno ridefinito le modalità di interazione tra cittadini e istituzioni attraverso un dialogo più diretto e inclusivo.

Con l'aumento della complessità dei servizi e con l'obiettivo di facilitare queste interazioni, sono nati alcuni progetti ministeriali che hanno cercato di rispondere alle nuove esigenze di cittadini e amministrazioni. Tra questi, *Italia Login*, avviato nel 2014, ha rappresentato una svolta importante nella progettazione dei servizi pubblici digitali del Paese. Per la prima volta il coinvolgimento attivo dei designer è stato centrale nella definizione dei servizi istituzionali, con l'obiettivo di migliorare l'esperienza degli utenti e garantire un accesso più semplice ed efficace ai servizi pubblici (Ruggeri e Sgarro, 2023). Questa spinta è stata ulteriormente consolidata con l'istituzione del Team per la Trasformazione Digitale nel 2016 e la successiva nascita del Dipartimento per la Trasformazione Digitale nel 2019.

In questo contesto si inserisce anche il progetto *Designers Italia*, una piattaforma collaborativa nata per sostenere l'adozione di una cultura progettuale condivisa nella PA. Con strumenti pratici e linee guida operative, *Designers Italia* ha contribuito a migliorare la qualità dei siti web e dei servizi digitali, consolidando gli strumenti del design come strategici per la modernizzazione dei servizi pubblici e facilitando una transizione verso un modello più efficace e orientato al cittadino.

Nel *Manuale operativo di design* disponibile sulla piattaforma *Docs Italia* (2022), sono identificati principi strutturali ben definiti. Tra questi, la priorità al digitale e al mobile nella progettazione dei servizi, l'adozione esclusiva di sistemi di identità digitale come SPID, l'impiego preferenziale del cloud per lo sviluppo di nuovi progetti e la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico come bene comune. Inoltre, viene incoraggiata la progettazione di servizi che garantiscano interoperabilità e sicurezza, rispettando i principi di *privacy by design* e che funzionino senza soluzione di continuità su scala nazionale e transfrontaliera. Per assicurare trasparenza e libertà nelle scelte tecnologiche, infine, viene raccomandato l'utilizzo di strumenti come API aperte e software open source, che consentono standard di sicurezza, qualità e adattabilità per rispondere a necessità specifiche.

Tutto questo implica un cambio radicale di prospettiva: non più un approccio basato sulla logica burocratica e sui bisogni delle istituzioni, ma una progettazione che parta dalle necessità dell'utente, includendo sia il cittadino che fruisce dei servizi, che il personale tecnico della PA che progetta, implementa e gestisce quotidianamente i sistemi.

AFFRONTARE LA COMPLESSITÀ DEL SISTEMA ACCADEMICO DIGITALE

Anche il ruolo delle università, intese come amministrazioni pubbliche della ricerca, è particolarmente significativo. Esse non solo producono e diffondono conoscenza, ma gestiscono risorse economiche considerevoli, coordinano reti di collaborazione scientifica a livello nazionale e internazionale e contribuiscono in modo cruciale al progresso culturale, economico e tecnologico del Paese. Questo ruolo strategico rende ancora più necessario che l'università si evolva in un'organizzazione capace di integrare appieno le opportunità offerte dal digitale. La transizione digitale delle università non può limitarsi all'adozione di tecnologie innovative, ma deve essere affrontata come un processo complesso e multidimensionale. Essa richiede un ripensamento profondo dei modelli organizzativi e dei processi amministrativi, la

creazione di piattaforme integrate per la gestione dei dati e delle informazioni, e l'adozione di strumenti che migliorino l'interazione tra studenti, docenti e personale tecnico-amministrativo.

Come tutti i siti web, anche quelli universitari hanno attraversato momenti di grande mutamento nella trentennale storia del web, evolvendo da semplici portali informativi a veri e propri ecosistemi digitali complessi, in cui il sito diventa un punto di accesso centrale per tutte le attività legate alla vita accademica e istituzionale. Oggi essi rappresentano non solo strumenti fondamentali di comunicazione, ma anche ambienti integrati per l'erogazione di servizi, la gestione delle attività accademiche e la costruzione di relazioni con una molteplicità di utenti, tra cui studenti, docenti, ricercatori e partner istituzionali.

Tuttavia, come molte altre amministrazioni pubbliche, le università sono spesso caratterizzate da processi burocratici complessi, infrastrutture tecnologiche frammentate e, in alcuni casi, obsolete (Vian, 2020). Docenti e studenti devono effettuare l'accesso ad una molteplicità di servizi digitali per compiere azioni specifiche: ad esempio Moodle e Google Classroom per la gestione delle attività didattiche durante un corso, i servizi di Cineca necessari per registrare voti d'esame e di laurea, caricare la tesi, aggiornare il registro dei corsi, Almalaurea per compilare il questionario di conclusione di un percorso di studi, e molti altri. A complicare ulteriormente la situazione, i siti web istituzionali sono in molte occasioni diventati sempre più ramificati e complessi, nel tentativo di gestire il continuo flusso di contenuti (avvisi su eventi, linee guida per gli studenti sul percorso didattico e opportunità come Erasmus e tirocini, condivisione e aggiornamento dei piani di studio e degli orari delle lezioni, etc.). Questa ultra-ramificazione, così come il fiorire di sottodomini legati all'università stessa ma rivolti a singoli progetti, gruppi di ricerca, tematiche specifiche, rende le informazioni talvolta ridondanti e inutili, se non persino inaccessibili. Questa situazione, se non affrontata, rischia di limitare la capacità di soddisfare esigenze e bisogni dei propri utenti, sempre più orientati a interagire attraverso strumenti e servizi digitali.

In effetti, seppure la maggior parte delle università italiane abbia già da tempo messo in atto processi di aggiornamento della propria immagine visiva, l'ambiente digitale non ha sempre ricevuto la stessa cura. I processi di rebranding spesso sono partiti dal redesign del marchio storico, in funzione di una maggiore leggibilità e versatilità per applicazioni e supporti di diversa natura. Nella maggior parte dei casi nazionali, è rimasto presente lo stemma araldico tradizionale, seppur alleggerito e semplificato nel segno (Ronco Milanaccio, 2019), mentre poche università hanno scelto marchi tipografici completamente rinnovati (tra questi, lo Iuav di Venezia, l'Università degli studi della Campania Luigi Vanvitelli e Unibz – Libera Università di Bolzano). Gli atenei si sono poi dotati di veri e propri brand manual più o meno dettagliati e anche di kit di comunicazione con modelli di documenti, presentazioni, frontespizi per le tesi di laurea. Questi sforzi sono rivolti a fornire a tutta la comunità accademica gli strumenti per rafforzare l'immagine dell'ateneo. Tuttavia, in questi manuali l'ambiente digitale è stato spesso sorvolato, o aggiunto in seguito, come dimostra il caso dell'annex contenente le *Digital Brand Guidelines* pubblicato recentemente dal Politecnico di Milano a integrazione delle proprie linee guida. Di

conseguenza, la presenza online degli atenei italiani è spesso caratterizzata da un'esperienza – anche visiva – frammentata e poco coerente, che non giova agli sforzi di costruzione di un'identità condivisa, riconoscibile da tutti coloro che afferiscono all'istituzione, così come dai tanti stakeholder esterni (Dal Buono, 2016).

Un approccio olistico alla trasformazione digitale risulta quindi imprescindibile. Questo deve tener conto delle esigenze e delle competenze specifiche di tutti gli attori dell'ecosistema universitario, dai ricercatori ai docenti, dagli studenti al personale amministrativo, per perseguire una molteplicità di obiettivi, compreso il consolidamento del ruolo dell'università come attore di riferimento nel panorama digitale e la messa a sistema della complessità e della ricchezza delle attività accademiche, fino alla progettazione di veri e propri hub digitali capaci di integrare servizi, informazioni e opportunità di interazione.

DEFINIRE I REQUISITI DI UN ECOSISTEMA WEB PER L'UNIVERSITÀ

Nel panorama nazionale, *Designers Italia* rappresenta un punto di riferimento importante per il design rivolto al settore pubblico, avendo realizzato diversi progetti che spaziano dai servizi digitali per comuni, musei e scuole, fino alla creazione di un design system dedicato ai siti e ai servizi della PA. Basandosi su principi sistemici, partecipativi e centrati sull'utente, offre una metodologia adattabile alle esigenze di contesti complessi (Zaia, 2021). Tuttavia, l'applicazione di questi principi al caso particolare dei siti web degli atenei richiede un'attenzione specifica alle caratteristiche uniche di queste istituzioni e dal loro mix di elementi organizzativi, culturali e valoriali.

Infatti, le università italiane non sono semplici strutture burocratiche, ma autentiche comunità, luoghi in cui coesistono visioni, valori e principi condivisi, insieme a peculiarità organizzative che riflettono scelte tematiche, metodologiche ed estetiche (Chiapponi, 2008). Questa complessità rende ogni ateneo un ecosistema unico, che necessita di soluzioni digitali non standardizzate, ma adattabili e capaci di valorizzarlo.

Progettare l'ecosistema digitale per un'università significa quindi non solo rispondere a esigenze funzionali, ma anche rispettare e rappresentare il carattere distintivo di ogni istituzione, integrando le sue specificità culturali e operative. Inoltre, in un'epoca in cui aspetti di fundraising, public engagement, indicizzazione e reputazione sono sempre più centrali per l'istruzione superiore, che deve necessariamente affrontare il mercato con un "prodotto" anomalo come la cultura (Ronco Milanaccio, 2019), diventa ancora più importante integrare sapientemente gli aspetti identitari all'interno di una User Interface (UI) coerente con il resto dell'identità visiva dell'ateneo.

In questi termini, un modello di ecosistema condiviso può offrire linee guida e strumenti utili per garantire qualità e usabilità, con la consapevolezza che ogni università debba poter declinare queste risorse secondo le proprie esigenze. La progettazione deve tenere conto di specifiche priorità tematiche, metodologiche e comunicative, rispettando il ruolo che ciascun ateneo riveste nel proprio contesto locale, nazionale o internazionale.

Allo stesso tempo, un grado di standardizzazione nell'architettura dei contenuti e delle componenti visive supporta notevolmente l'utente nel navigare siti che facilmente sono di grandi dimensioni e con alberature complesse tra i menu. Predisporre un sistema condiviso di riferimenti visivi, terminologia e architettura dell'informazione previene il disorientamento degli utenti, mentre indirizzarsi verso un web design "su misura" e caratterizzato da soluzioni inaspettate non è coerente con gli obiettivi di chiarezza ed efficacia necessari per le PA. Questi vincoli alla sperimentazione progettuale non impediscono la valorizzazione degli aspetti più puntuali dell'identità visiva di ciascuna istituzione, come la scelta di immagini, iconografia, colori e tipografia, anche nell'ambiente digitale.

Dal punto di vista dell'utenza, il pubblico che interagisce con i servizi universitari digitali è estremamente diversificato. Gli utenti comprendono studenti, docenti, ricercatori, personale amministrativo e famiglie, ciascuno con esigenze e competenze tecnologiche differenti. Prendere in considerazione principi di inclusione, accessibilità e trasparenza è un approccio imprescindibile per garantire che tutte le categorie di utenti, comprese quelle meno rappresentate, abbiano pari opportunità di partecipare alla vita accademica, mettendo le persone al centro del progetto, in conformità sia con gli standard WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) per le persone con disabilità, che con il dovere degli atenei di promuovere la trasparenza nella gestione delle informazioni e dei fondi pubblici, rendendo facilmente accessibili documenti, risorse e dati rilevanti per la comunità accademica e per il pubblico in generale.

In questo contesto l'approccio *mobile first*, che pone le interfacce navigabili da smartphone come priorità della progettazione, è cruciale, considerando che oggi gran parte delle interazioni avvengono in movimento, attraverso schermi di piccole dimensioni. Questo non significa adattare soluzioni preesistenti al contesto mobile, ma costruire esperienze pensate per essere intuitive, fluide ed efficienti su qualsiasi piattaforma.

Un progetto efficace dal punto di vista dell'usabilità, ma anche del rafforzamento del senso di appartenenza e di percezione dell'università come uno spazio di condivisione, richiede necessariamente il coinvolgimento attivo dell'intera comunità. In questo senso la riprogettazione dell'ecosistema digitale rappresenta un'opportunità per favorire una crescita collettiva e sostenibile.

Una approfondita attività di *user research* in tutte le fasi del progetto – secondo il modello iterativo tipico del design di servizi – è essenziale per progettare soluzioni che rispondano a bisogni reali e in grado di supportare lo svolgimento di attività complesse in scenari d'uso formali, come ad esempio registrare un voto, pagare una rata delle tasse, iscriversi a un esame, validare la carriera di uno studente. L'ecosistema digitale universitario non può dunque essere concepito come un modello statico, né monodirezionale. Il dialogo con gli utenti, attraverso la raccolta di dati e feedback, deve continuare nel tempo, permettendo di mantenere la rilevanza dei servizi aggiornando funzionalità e strumenti.

In ultimo, l'università, come spazio di ricerca e formazione, non può esimersi dal prendere in considerazione gli impatti più sistemici della digitalizzazione. Tra le sfide globali associate alla transizione circolare, le tecnologie digitali sono

considerate fattori chiave per l'ottenimento della sostenibilità, tanto che si parla di transizioni gemelle, in cui la transizione digitale agisce come facilitatore in numerosi settori (De Chirico *et al.*, 2024). Tuttavia, gli impatti ambientali e il consumo energetico delle infrastrutture digitali sono sempre più lampanti, e richiedono la definizione di approcci progettuali che introducano il concetto di circolarità nella sfera digitale (Vacanti *et al.*, 2024), soprattutto nel caso di siti web con un traffico giornaliero notevole e grandi spazi di archiviazione cloud necessari, come quelli delle PA. Pur trattandosi di un aspetto di recente interesse per il design, la sostenibilità digitale sta rapidamente acquistando rilevanza nel dibattito internazionale, come testimonia la recente pubblicazione della prima versione delle Web Sustainability Guidelines (WSG) (Sustainable Web Design Community, 2024), ispirate alle già citate linee guida di accessibilità (WCAG).

Costruire piattaforme digitali per le università significa dunque riconoscere la duplice natura: luoghi di produzione e diffusione della conoscenza e comunità con valori condivisi. In questo senso, l'approccio di *Designers Italia* fornisce una base metodologica utile, ma deve essere ampliato e adattato alle peculiarità del contesto accademico, includendo e valorizzando le caratteristiche oggettive e gli elementi più impalpabili come visioni, valori e principi di riferimento, che rendono ciascun ateneo una comunità unica e non solamente una struttura amministrativo-burocratica (Chiapponi, 2008).

- Chiapponi, M. (2008). Design fra università e professione. Un'idea di didattica e ricerca. In *Catalogo della mostra Made in IUAV 01>08. L'università del design fra ricerca e progetto, 14 settembre – 2 novembre 2008*. Tavagnacco: Dindi, p. 23.
- Dal Buono, V. (2016). *Comunicare l'Università. Tra ricerca e didattica*. Media MD.
- De Chirico, M., Fagnoni, R., Leonardi, C., Licaj, A., Lotti, G., Sottani, M., Vacanti, A. (2024). Towards energy sustainability in the digital realm: a compass of strategies between natural and artificial intelligence. *PAD. Pages on Arts and Design*, n. 26, pp. 329-253.
- Docs Italia (2022). *Manuale operativo di design*. <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/manuale-operativo-design-docs/it/versions-corrente/index.html> (ultima consultazione novembre 2024).
- European Commission (2024). *Report on the state of the Digital Decade 2024*. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/report-state-digital-decade-2024> (ultima consultazione novembre 2024).
- Lovari, A., Ducci, G. (2022). *Comunicazione pubblica*. Milano: Mondadori Università.
- Ronco Milanaccio, A. (2019). *Communicating Design School. La comunicazione visiva delle scuole di progettazione come strumento di promozione della cultura progettuale*. Università degli Studi di Genova. Tesi di dottorato.
- Ruggeri, I., Sgarro, I. (2023). EDU. Verso un modello standard di sito web per le università italiane. In Sinni, G., Sgarro, I. (a cura di) *Vademecum. L'ecosistema digitale dell'università*. S.n., pp. 8-12.
- Sinni, G. (2022). L'Atlante della trasformazione digitale della PA. *Medium*. <https://medium.com/designers-italia/atlante-della-trasformazione-digitale-della-pa-cc1c47960759> (ultima consultazione novembre 2024).
- Sinni, G. (2017). Participatory Design for Public Services. Innovation in Public Administration. *The Design Journal*, n. 20 (sup1), S3368-S3379. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/14606925.2017.1352841> (ultima consultazione novembre 2024).
- Sustainable Web Design Community (2024). *Web Sustainability Guidelines (WSG) 1.0*. <https://w3c.github.io/sustyweb/> (ultima consultazione novembre 2024).

- Vacanti, A., De Chirico, M., Leonardi, C. (2024). Downgrade by design. Lightening the web to increase access. In Di Dio, S. (a cura di) *Communities' Sustainable Experiences*, Firenze: Altralea Edizioni, pp. 56-58.
- Vian, A. (2020). *A big web redesign*. Genova: Genova University Press.
- Zaia, F. (2021). Ripartire da approccio e processo: la progettazione di servizi pubblici digitali. *Medium* <https://medium.com/designers-italia/ripartire-da-approccio-e-processo-la-progettazione-di-servizi-pubblici-digitali-fb62858e2c6d> (ultima consultazione novembre 2024).

PROGETTARE SERVIZI
STUDENT-CENTERED
E PROFESSOR-
CENTERED:

LE EVIDENZE DALLA
USER RESEARCH

LUCA CASAROTTO

La costruzione di un sistema complesso di informazioni non può prescindere da un'analisi approfondita degli utenti finali o potenziali. Diversamente da un sistema di servizi progettato esclusivamente per offrire un prodotto, una prestazione o un'azione specifica, lo studio di un ecosistema di comunicazione in ambito universitario deve necessariamente considerare l'articolazione della struttura accademica.

Affrontare il tema delle università significa, infatti, confrontarsi con un sistema intricato di ruoli, organizzazioni e articolazioni interne. Ad esempio, offrire informazioni agli studenti, intesi principalmente come frequentanti, rappresenta solo una delle attività coinvolte. Oltre a questi, occorre considerare ulteriori categorie di *personas* (Jenkinson, 1994), quali studenti interessati ad iscritti e neo-laureati che desiderano accedere a servizi dedicati, come programmi Erasmus o tirocini post-laurea. Tuttavia, l'ecosistema universitario include anche altre figure chiave, come i professori e stakeholder esterni, che rivestono un ruolo centrale nella progettazione, nell'utilizzo e nell'erogazione dei servizi.

È dunque prioritario definire, in prima istanza, l'organigramma della struttura universitaria, così da poter identificare le *personas* che utilizzeranno il sistema di comunicazione. Questo approccio permette di rappresentare gli archetipi chiave degli utenti, garantendo che i loro bisogni rimangano centrali nella progettazione del servizio (Stickdorn *et al.*, 2018).

Anche escludendo temporaneamente le specifiche esigenze delle *personas*, il progetto deve prevedere un'articolazione organizzativa complessa. È necessario individuare e gestire le modalità attraverso cui le strutture interne dovranno riorganizzarsi per offrire i nuovi servizi previsti. Per raggiungere tale obiettivo, è fondamentale considerare non solo come e quali informazioni vengono veicolate, ma anche chi sono gli attori coinvolti e responsabili del corretto funzionamento dei flussi informativi. Ulteriori complessità emergono dal fatto che, nella progettazione dell'ecosistema di comunicazione delle università, si riscontra la presenza di diverse tipologie di informazioni, spesso caratterizzate da livelli, modalità e finalità anche contrastanti. Alcune informazioni devono essere altamente divulgative, mentre altre risultano sostanzialmente tecniche o strettamente vincolate da normative o da indicazioni di organi esterni e quindi non modificabili nella forma e nella sostanza.

All'interno di questo complesso sistema composto da attori, utenti, organizzazioni e, soprattutto, da informazioni eterogenee, il progetto *L'evoluzione della UX/UI per EDU – Ecosistema Digitale dell'Università* si è posto l'obiettivo di definire un'organizzazione capace di garantire l'erogazione delle informazioni corrette nel modo più efficace ed efficiente possibile.

LA MAPPATURA

Per elaborare una mappatura dettagliata dei flussi di informazione e comunicazione all'interno del sistema universitario, è essenziale disporre di una visione chiara e completa dell'organigramma di un Ateneo. La comprensione e la rappresentazione dei flussi di comunicazione contribuiscono non solo alla gestione operativa, ma anche a una pianificazione strategica (Seres *et al.*, 2019).

In base alla Legge 240/2010, l'organizzazione delle Università italiane si articola nei seguenti organi principali: rettore, senato accademico, consiglio di

amministrazione, collegio dei revisori dei conti, nucleo di valutazione e direttore generale (Gazzetta Ufficiale, 2010). Tuttavia, a questa struttura di base si aggiungono le suddivisioni specifiche stabilite autonomamente da ciascun ateneo nei propri statuti o regolamenti. Generalmente, tali suddivisioni includono i dipartimenti, cui afferiscono attività di didattica (come corsi di studio e insegnamenti) e di ricerca, che possono essere articolate in aggregazioni, laboratori e progetti di lunga o breve durata.

La complessità delle informazioni e delle articolazioni di questi organi è notevole. Gli attori coinvolti, infatti, si trovano a essere contemporaneamente promotori e utilizzatori di informazioni. Inoltre, come accennato, devono adottare modalità e forme di comunicazione diverse a seconda del contesto e degli obiettivi (Rahimnia e Kargozar, 2016).

Il caso studio dell'Università Iuav di Venezia risulta particolarmente interessante. Essendo uno degli atenei più piccoli d'Italia – come evidenziato dalla *Classifica Censis delle Università italiane 2024/2025*, dove lo Iuav figura come il più piccolo politecnico del Paese (Censis, 2024) – la sua struttura organizzativa è più semplice rispetto a quella di realtà più grandi.

Ad esempio, questa università presenta un unico dipartimento, il che consente una gestione più lineare delle attività di didattica e di ricerca, che fanno riferimento a un'unica struttura. In questo contesto, vi sono dei regolamenti di sottostrutture che articolano ulteriormente l'organizzazione interna.

FIG. 1 La costruzione di una mappatura dell'organizzazione è stata fondamentale per individuare poi flussi di informazione, analizzare le dinamiche esistenti e identificare eventuali criticità. Il processo di progettazione ha inoltre tenuto conto della necessità di definire ruoli e responsabilità chiari all'interno della struttura, così da evitare sovrapposizioni o lacune nei processi comunicativi. Dopotutto la pianificazione di strategie comunicative efficaci in contesti accademici non solo migliora l'efficienza interna, ma aumentano la coesione organizzativa e facilitano la collaborazione interdisciplinare (Hellström & Husted, 2004).

STUDENT-CENTERED DESIGN

La costruzione di un sistema di comunicazione *student-centered* non può prescindere dal confronto diretto con le parti interessate. Tuttavia, prima di avviare questo processo, si è reso necessario ricostruire il percorso dello studente all'interno del contesto universitario, al fine di ottenere una visione chiara delle dinamiche e delle interazioni che egli intrattiene con i diversi strumenti messi a disposizione dall'ateneo. Come suggerito da Chickering e Gamson (1987), il coinvolgimento degli studenti nel processo decisionale accademico migliora la qualità complessiva dell'esperienza educativa.

Il percorso parte dalla fase di orientamento, durante la quale le informazioni devono essere articolate su diversi livelli di approfondimento. Inizialmente, devono avere un carattere più divulgativo, per permettere una comprensione generale della natura dei corsi di studio; successivamente, è necessaria una maggiore specificità per offrire dettagli tecnici sui contenuti e sulle finalità dei corsi. Per il contesto italiano, uno dei principali canali informativi per i futuri studenti è rappresentato dal portale

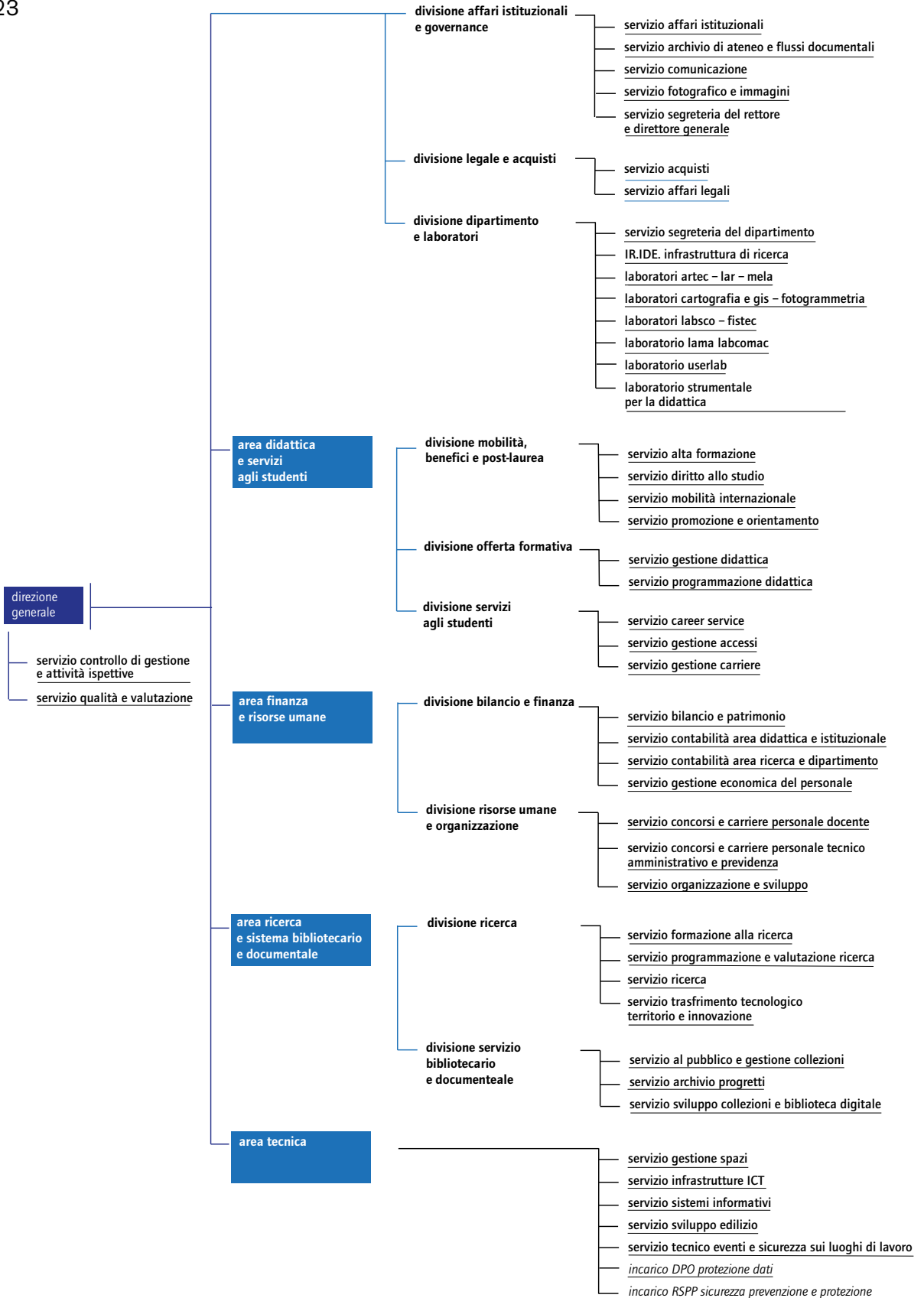


FIG. 1
Organigramma dell'Università Iuav di Venezia.

Universitaly.it, gestito dal Cineca, consorzio interuniversitario italiano. Di conseguenza, è essenziale pianificare attentamente i canali attraverso cui uno studente (o potenziale tale) accede alle prime informazioni, individuando i contenuti prioritari che deve consultare per orientarsi nella scelta. Inoltre, occorre garantire l'accessibilità a documenti di carattere più burocratico, come la Scheda SUA-CDS (Scheda Unica Annuale del Corso di Studi), che fornisce informazioni dettagliate sull'offerta formativa e sulle finalità dei corsi (Ministero dell'Università e della Ricerca, 2020).

Ripercorrendo le fasi successive della "vita" dello studente universitario, emergono poi molti aspetti di natura più amministrativa, come le procedure di preiscrizione e iscrizione ai corsi di studio. In queste fasi, la comunicazione universitaria deve essere progettata per guidare e supportare lo studente nelle varie tappe del processo. Tuttavia, in Italia, tali procedure sono generalmente gestite attraverso il portale Esse3, anch'esso sviluppato dal Cineca.

Una volta iscritto, lo studente necessita di informazioni relative ai servizi del corso di studi, come il Manifesto degli studi e le descrizioni degli insegnamenti, anch'esse consultabili tramite Esse3. Lo studente può inoltre accedere a una serie di altri servizi universitari, che includono la registrazione agli esami, la partecipazione a programmi Erasmus e tirocini, nonché ulteriori opportunità offerte dai corsi di studio.

Considerando che molti di questi servizi – come l'iscrizione ai corsi e altri già citati – vengono veicolati attraverso i canali del Cineca, nella progettazione della comunicazione si è cercato di evitare lo sdoppiamento delle informazioni. Per semplificare gli strumenti di gestione e garantire che le informazioni fornite agli studenti fossero sempre aggiornate e univoche, il progetto ha previsto l'avvio di una collaborazione con il consorzio Cineca. Questo ha permesso di centralizzare i flussi informativi, mantenendo un alto livello di ufficialità e prevenendo duplicazioni o discrepanze tra le fonti informative, con un costante riferimento alla piattaforma ministeriale (Seres *et al.*, 2019).

La progettazione del sistema integrando le informazioni del Cineca ha inoltre semplificato la gestione delle responsabilità delle informazioni veicolate. Basandosi su canali ufficiali, sono state facilmente individuate le figure e gli organi preposti alla gestione delle diverse tipologie di contenuti. Nello specifico dell'Ateneo, le informazioni presenti nelle Schede SUA-CDS e nei Manifesti degli studi sono gestite dall'ufficio programmazione didattica, mentre le schede degli insegnamenti sono di competenza dei singoli docenti, ecco quindi che le responsabilità sono state facilmente assegnate.

Per mettere gli studenti al centro del progetto e comprendere le esigenze di un ecosistema universitario dal loro punto di vista, è comunque stata condotta una serie di interviste semistrutturate ai rappresentanti del senato degli studenti. La varietà dei corsi di studio, delle aree tematiche e delle caratteristiche degli insegnamenti ha reso complessa l'individuazione di figure rappresentative dell'intero panorama studentesco. Si è quindi deciso di coinvolgere i senatori degli studenti, organo rappresentativo composto da membri eletti per rappresentare l'intera comunità studentesca. Inoltre, è stata coinvolta la componente studentesca della Commissione Paritetica Docenti-Studenti, che ha l'obiettivo di monitorare e migliorare la qualità

della didattica e dei servizi accademici, ma che già prima dell'avvio del progetto, aveva segnalato difficoltà nell'accesso alle informazioni presenti sul sito ufficiale dell'università. Gli studenti segnalavano che spesso non avevano chiaro il percorso per raggiungere determinati contenuti, o non riuscivano a reperire documenti o materiali di cui avevano già preso visione in precedenza.

L'analisi condotta attraverso le interviste ha così evidenziato una serie di criticità e, parallelamente, ha permesso di raccogliere suggerimenti e aspettative utili alla progettazione del sistema di comunicazione *student-centered*.

Di seguito vengono riportati i principali risultati emersi.

CRITICITÀ	SUGGERIMENTI / ASPETTATIVE
Sito poco interattivo / poco aggiornato	Brevi video e nuovi format più snelli per i canali di comunicazione
Eccessiva stratificazione e sovrapposizione di siti e contenuti / non si trovano le informazioni in maniera intuitiva e emergono contenuti vecchi e errati	Valorizzare e aumentare le risorse per l'utilizzo dei social come strumento di comunicazione istituzionale > raccontare cosa succede dentro luav (orientamento, sport, placement, ecc...)
Controllo su alcuni contenuti / interoperabilità con altri canali di comunicazione (es. canale instagram) / Social non dovrebbero essere subordinati al sito ma interagire con continuità e coordinamento / Il sito non è sufficiente come canale di comunicazione	Integrare l'utilizzo dell'email istituzionale con altri canali di comunicazione più diretti (es. Instagram)
Collaborazione con ufficio comunicazione per divulgazione simultanea dei contenuti su tutti i canali / maggiore autonomia sulla pubblicazione di alcuni contenuti	Ampliare utilizzo canale Telegram per servizi/ informazioni dirette (es. per scadenza date ha funzionato molto) / Forum per scambio appunti, case, ecc..
Pagine più informative che non rimandino solo a siti esterni (es. sport)	Multicanalità coordinata tra sito e piattaforme social

Oltre alle indicazioni puntuali emerse dall'analisi, si rileva un sostanziale cambiamento nei canali utilizzati dagli studenti per accedere alle informazioni. L'adozione di nuovi media, in particolare dei social network, e una trasformazione nelle modalità di accesso alle informazioni hanno modificato profondamente le abitudini delle generazioni più giovani. Infatti, gli studenti oggi si affidano sempre più a modalità di comunicazione che non corrispondono più a quelle tradizionali, o perlomeno a quelle definite tali fino a qualche anno fa.

A titolo esemplificativo, affermazioni come: "I canali Instagram e Facebook istituzionali gestiti dall'ufficio comunicazione sono utili, ma non sono mirati ad affrontare né un tema né sono vicini alle necessità della popolazione studentesca o a fornire servizi specifici", oppure l'affermazione che "sui social è necessario un approccio più diretto, ad esempio realizzando delle rubriche e affrontando temi specifici sfruttando le potenzialità degli strumenti al meglio. Riconducendo dunque gli utenti dai social al sito, direttamente a un contenuto specifico" (interviste

al senato degli studenti del 22/11/2022), evidenziano come i mezzi e le modalità di comunicazione stiano rapidamente evolvendo.

Alcune università italiane hanno già integrato nuovi canali di comunicazione per rispondere a tali esigenze. L'Università di Bologna, ad esempio, utilizza un canale TikTok ufficiale, mentre l'Università di Padova, oltre a TikTok, ha implementato nel proprio portale sistemi innovativi come chatbot per rispondere in modo efficiente alle domande degli studenti.

In risposta a queste trasformazioni, nel progetto si è reso necessario un cambiamento significativo anche in alcune forme di comunicazione, soprattutto per adeguarsi alle nuove esigenze degli studenti. Come osservano Stickdorn *et al.* (2018) nel contesto del service design, è fondamentale ricordare che l'adattabilità e l'aggiornabilità costituiscono elementi chiave per soddisfare i bisogni in continua evoluzione degli utenti e per garantire la rilevanza e l'efficacia del servizio nel tempo. I sistemi che integrano questi principi assicurano una maggiore usabilità a lungo termine e contribuiscono alla soddisfazione degli utenti.

Dall'analisi centrata sullo studente è quindi emerso che, nelle diverse fasi del suo percorso accademico, egli manifesta molteplici esigenze che spaziano dalla necessità di accedere a informazioni istituzionali fino alla richiesta di canali tematici più specifici. Questi ultimi, in particolare, devono consentire di individuare rapidamente le informazioni per loro rilevanti e filtrare quelle di minore interesse (Miaskiewicz e Kozar, 2011). Di conseguenza, il progetto ha attribuito grande importanza a come le notizie vengono restituite. Inoltre, per un monitoraggio costante delle dinamiche comunicative, sono stati introdotti strumenti che, si spera, permettano di capaci e di rispondere tempestivamente ai cambiamenti nelle abitudini e nelle preferenze degli utenti.

FIG. 2

Ad esempio, l'inserimento di una sezione dedicata al miglioramento del nuovo portale e dei servizi di comunicazione dell'Ateneo, si muovono esattamente in questa direzione. Tali strumenti non solo permettono di valutare l'efficacia delle soluzioni adottate, ma consentono anche di identificare eventuali cambiamenti utili a influire e migliorare l'efficacia della comunicazione. Infatti, la centralità dell'utente nella progettazione di servizi richiede un continuo aggiornamento dei feedback raccolti per garantire che i canali di comunicazione siano sempre pertinenti e orientati ai bisogni attuali (Polaine *et al.*, 2013). Ancor più considerando il contesto universitario nel quale diverse generazioni si confrontano e dove il processo comunicativo e i relativi canali sono inevitabilmente soggetti a un'evoluzione continua.

PROFESSOR-CENTERED DESIGN

Analizzando l'altra importante componente del contesto universitario, lo sviluppo di un ecosistema di comunicazione deve necessariamente tenere conto dei professori e delle attività finalizzate alla ricerca. Se, da un lato, come già evidenziato, i professori sono responsabili dell'inserimento dei contenuti relativi agli insegnamenti, dall'altro si trovano anch'essi ad affrontare esigenze e necessità diversificate, a seconda del contesto in cui operano.

Progettare un sistema *professor-centered* richiede, anche in questo caso, la definizione di diverse modalità di utilizzo del servizio. Tuttavia, mentre per gli

Feedback sito web Università Iuav di Venezia

Il nostro obiettivo è garantire una navigazione semplice e chiara per tutti, permettendo a ciascuno di trovare tutte le informazioni di cui ha bisogno. Puoi aiutarci a migliorare rispondendo a queste semplici domande. I punti contrassegnati con asterisco sono obbligatori.

Si informa che il presente progetto di ricerca non raccoglie i dati personali dei soggetti interessati, che partecipano alla ricerca. Per i responsabili della ricerca non sarà inoltre possibile rintracciare l'indirizzo IP dei partecipanti perché in uso esclusivo di Google. Il progetto è conforme alla normativa GDPR.

Sei: *

- Studente/studentessa (inclusi dottorandi/dottorande)
- Docente
- Ricercatore/ricercatrice (ad es. assegnisti/e di ricerca, borsisti/e di ricerca, collaboratore/collaboratrice alla ricerca)
- Personale tecnico-amministrativo
- Azienda, ente o professionista affiliato/a
- Utente esterno/a

Dai un voto alla navigazione sul sito *

La scala va da 1 a 5: 1 identifica un livello di soddisfazione basso, 5 invece un livello molto alto

1 2 3 4 5

Molto insoddisfacente Molto soddisfacente

"I contenuti che cercavo sono facilmente raggiungibili": indica quanto sei in accordo o disaccordo con questa affermazione *

1 2 3 4 5

Completamente in disaccordo Completamente d'accordo

"I contenuti che cercavo sono completi": indica quanto sei in accordo o disaccordo con questa affermazione *

1 2 3 4 5

Completamente in disaccordo Completamente d'accordo

Qualcosa è andato storto durante la navigazione? *

- No
- Sì

FIG. 2 Modulo Google predisposto per la raccolta di feedback sul nuovo sito dell'Università Iuav di Venezia.

studenti l'obiettivo principale era ottenere informazioni mirate sul loro percorso accademico, nel caso dei professori emerge con maggiore rilevanza la necessità di comunicare le proprie attività, in particolare quelle legate alla ricerca. Questo aspetto ha rappresentato una delle sfide più complesse nella progettazione di un sistema di comunicazione efficace.

Va premesso che, nel definire un processo progettuale *professor-centered*, non si fa riferimento esclusivamente ai professori definiti dalla legge (Legge 30 dicembre 2010, n. 240), ma a tutto il personale, strutturato e non, che svolge attività di didattica e ricerca. In questo contesto, il progetto ha quindi previsto una serie di interviste semi-strutturate, con l'obiettivo di creare una comprensione condivisa delle caratteristiche e delle esigenze della base utenti (Pruitt & Grudin, 2003).

La ricerca, all'interno delle università italiane, si articola generalmente in sotto-strutture definite dagli statuti o dai regolamenti di ciascun Ateneo. Nel caso specifico dell'Università Iuav di Venezia, essa è organizzata principalmente attraverso il Dipartimento (unico nell'Ateneo) al cui interno operano sotto-strutture composte da gruppi di professori, denominate aggregazioni di ricerca.

Nel caso dell'Università Iuav di Venezia queste aggregazioni si distinguono in:

- Cluster, che si occupano di attività di ricerca multidisciplinare, prevalentemente applicata, e con un orientamento dichiarato verso l'esterno;
- Unità di ricerca e centri studi, che conducono attività di ricerca in ambiti più specifici e che, diversamente dai cluster, non richiedono necessariamente il coinvolgimento di partner esterni;
- Osservatori, che hanno una natura multidisciplinare e concentrano le loro attività sulla lettura, analisi e monitoraggio di fenomeni specifici.

Indipendentemente dalla tipologia, tutte queste strutture necessitano di visibilità, sia per la ricerca di finanziamenti esterni (in particolare nel caso dei cluster), sia per l'avvio di nuove collaborazioni, sia per la divulgazione delle attività svolte. Di conseguenza, risulta indispensabile sviluppare modalità di comunicazione che siano adeguate alle diverse finalità: a volte più tecniche e scientifiche, altre volte più divulgative.

Un ulteriore aspetto da considerare è la necessità di promuovere le attività di ricerca verso soggetti esterni all'ateneo. Questo richiede non solo una chiara comunicazione dei risultati delle ricerche, ma anche indicazioni precise su come gli stakeholder possano mettersi in contatto con le singole aggregazioni, con gli uffici preposti al loro supporto o direttamente con i docenti responsabili delle attività.

A complicare ulteriormente questo ecosistema, l'Università Iuav di Venezia, sebbene sia un ateneo di dimensioni ridotte, presenta anche strutture complesse come i laboratori. Questi, pur essendo principalmente al servizio della ricerca, offrono anche servizi specifici a terzi, come test su materiali e altre attività generalmente di carattere più tecnico. Anche in questi casi, risulta cruciale un'efficace comunicazione rivolta agli enti esterni potenzialmente interessati ai servizi offerti (Wexler, 2001).

Come già avvenuto per gli studenti, la progettazione dell'ecosistema di comunicazione si è basata, ove possibile, su strutture informatiche già esistenti, spesso gestite a livello ministeriale. Un esempio significativo è rappresentato dall'utilizzo

di AIR (Archivio Istituzionale della Ricerca), il sistema adottato da molte università italiane per raccogliere e rendere accessibili i prodotti della ricerca scientifica. Nel progetto, AIR è stato implementato con l'obiettivo di fornire ai docenti pagine personali sempre aggiornate, permettendo loro di gestire autonomamente le proprie informazioni attraverso l'inserimento obbligatorio richiesto dal Ministero.

L'obiettivo generale dell'ecosistema di comunicazione, in particolare per la componente docente, è stato quello di basarsi su strutture preesistenti, già familiari agli utenti (i professori) e utilizzate per adempiere agli obblighi istituzionali. Di conseguenza, la progettazione, orientata secondo un approccio *professor-centered* design, ha puntato a responsabilizzare i docenti nella gestione delle informazioni da divulgare, offrendo loro autonomia sia nella fase di inserimento sia nella visibilità dei risultati.

Questa impostazione ha permesso ai professori di semplificare il processo di pubblicazione dei propri contenuti, rendendoli protagonisti attivi della comunicazione accademica. Inoltre, grazie alla piattaforma AIR e alla sua integrazione, i docenti sono stati messi nelle condizioni di fornire un accesso chiaro e immediato alle informazioni relative alle loro attività e ai risultati delle loro ricerche permettendo che queste siano raggiungibili in modo più efficace agli utenti interessati.

Anche in questo caso la collaborazione con Cineca si è rivelata particolarmente fruttuosa, poiché ha permesso la creazione di un sistema *professor-centered* che riduce il carico di lavoro aggiuntivo richiesto ai singoli docenti. Anzi, il sistema ha avviato un processo virtuoso, in cui gli aggiornamenti obbligatori richiesti per gli adempimenti istituzionali contribuiscono a garantire una comunicazione costantemente aggiornata, efficace e mirata rispetto al lavoro svolto dai professori.

CONCLUSIONI

Individuare le *personas* non rappresenta semplicemente un esercizio analitico, ma costituisce un elemento basilare che collega i dati emersi dalla ricerca con le scelte progettuali, rendendo l'esperienza utente non solo tangibile, ma anche attuabile (Nielsen, 2013). Questo processo permette di creare archetipi in grado di rispondere ai bisogni, alle aspettative e, di conseguenza, ai comportamenti degli utenti. Nel contesto universitario, tale approccio ha consentito di affrontare la complessità delle esigenze di studenti e docenti, identificando inizialmente le criticità esistenti per poi trasformare gli strumenti già in uso in opportunità utili a migliorare i flussi di comunicazione e informazione.

Nello specifico definire le *personas* non si è limitata a un'astrazione teorica, ma ha agito come un medium tra la fase di raccolta dati e quella di implementazione. Nel caso specifico del progetto, ad esempio, queste hanno guidato la progettazione dell'ecosistema comunicativo in grado di rispondere sia alle esigenze degli studenti – come l'accesso immediato a informazioni istituzionali – sia a quelle più specifiche dei professori, come la visibilità delle loro attività di ricerca.

L'obiettivo del progetto, tuttavia, non si è limitato alla creazione di un ecosistema efficace, ma ha avuto come obiettivo la replicabilità. Grazie alla sua strutturazione su piattaforme ministeriali preesistenti, l'ecosistema progettato è in grado di favorire il trasferimento delle soluzioni sviluppate ad altri contesti accademici.

Dopotutto, questo approccio non si limita ad aumentare l'efficienza organizzativa nella gestione delle informazioni, ma punta anche a definire un modello operativo scalabile e replicabile, in grado di adattarsi alle esigenze in continua evoluzione degli utenti. In particolare, il modello si propone di migliorare l'esperienza complessiva degli studenti, potenziando sia l'efficacia del sistema comunicativo sia la gestione integrata dei servizi.

- Censis (2024). *Classifica Censis delle Università italiane 2024/2025*.
- Chickering, A. W., & Gamson, Z. F. (1987). Seven principles for good practice in undergraduate education. *AAHE Bulletin*, n. 39, pp. 3-7.
- Gazzetta Ufficiale. (2010). *Legge 240/2010: Norme in materia di organizzazione delle università, personale accademico e reclutamento*.
- Hellström, T., & Husted, K. (2004). Mapping knowledge and intellectual capital in academic environments. *Journal of Intellectual Capital*, n. 5, pp. 91-103.
- Jenkinson, A. (1994). Beyond segmentation. *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, n. 3, pp. 60-72.
- Miaskiewicz, T., & Kozar, K. A. (2011). Personas and user-centered design: How can personas benefit product design processes? *Design Studies*, n. 32, pp. 417-430.
- Ministero dell'Università e della Ricerca (2020). *Scheda SUA-CDS: Linee guida*.
- Nielsen, L. (2013). *Personas-user focused design*. Londra-New York (NY): Springer.
- Polaine, A., Løvlie, L., & Reason, B. (2013). *Service design: From insight to implementation*. New York (NY): Rosenfeld Media.
- Pruitt, J., & Grudin, J. (2003). Personas: Practice and theory. *Proceedings of the 2003 Conference on Designing for User Experiences (DUX)*, pp. 1-15.
- Rahimnia, F., & Kargozar, N. (2016). Objectives priority in university strategy map for resource allocation. *Benchmarking: An International Journal*, n. 23, pp. 392-406.
- Seres, L., Tumbas, P., Maric, M., & Pavlicevic, V. (2019). University stakeholder mapping. *ICERI2019 Proceedings*, pp. 9054-9062.
- Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A., & Schneider, J. (2018). *This is service design doing: Applying service design thinking in the real world*. Sebastopol (CA): O'Reilly Media.
- Wexler, M. N. (2001). The who, what, and why of knowledge mapping. *Journal of Knowledge Management*, n. 5, 249-263.

INFORMATION
DESIGN A SUPPORTO
DELL'IDENTITÀ VISIVA
NEL CONTESTO
DELL'ISTRUZIONE
SUPERIORE

GIULIA GILIBERTO

Fra le implicazioni connesse al fenomeno dei Big Data – ossia all'aumento esponenziale del volume dei dati a cui, nel giro di pochi anni, ha condotto la sempre crescente propagazione dell'uso delle tecnologie digitali – rientra a pieno titolo anche l'impatto nei confronti del contesto legato all'istruzione superiore.

Sebbene l'indagine in merito alla comunicazione dei dati accademici rimandi a una tradizione secolare (Lawn, 2013), la rilevanza di tale ambito di intervento sta aumentando a un ritmo sempre più serrato, in relazione alla diffusione di nuove tecnologie di produzione, raccolta e analisi delle informazioni. Alla luce di tale scenario, le realtà operanti nel contesto di riferimento qui delineato – quali università, accademie e centri di ricerca – necessitano sempre più spesso di integrare pratiche di visualizzazione di dati e informazioni a supporto delle proprie strategie di comunicazione istituzionale.

Il progetto d'identità visiva può rivestire un ruolo cruciale per sostenere l'implementazione di tali strategie, incorporando principi di convergenza e divergenza, singolarità e collettività, assimilazione e differenziazione utili a favorire la percezione integrata di molteplici unità di significato (Floch, 1995).

Il presente contributo mette in luce, portando a esempio alcuni casi tratti del panorama internazionale delle istituzioni accademiche, differenti modalità secondo cui l'information design possa svolgere un ruolo determinante nel configurarne, veicolare e consolidarne l'identità visiva. La selezione di esempi riportati tiene conto di approcci alla visualizzazione dei dati volti a trasmettere non solo numeri e quantità, ma anche componenti qualitative e semantiche (Burgio e Moretti, 2017) strumentali a consolidare la riconoscibilità e la reputazione di tali istituzioni nel panorama di riferimento.

IMMEDESIMAZIONE

La proliferazione dei canali di diffusione di informazioni, e d'altro canto la crescente specializzazione dei settori di formazione e ricerca, determinano l'esigenza di approcci al progetto d'identità visiva che interpretino i dati come punto di partenza per lo sviluppo di nuove forme di interfaccia (Marcus, 2015). Le competenze legate all'information design possono proficuamente innestarsi entro tale orizzonte di progettualità, rendendo possibile la trasposizione in forma visuale di tassonomie e gerarchie di elementi caratterizzanti a partire dai quali impostare le strategie di comunicazione istituzionale.

Espressivo di tale attitudine è il progetto d'identità visiva realizzato dall'agenzia di comunicazione australiana Houston Group per la University of Technology Sydney (UTS), ateneo improntato a un ampio spettro di discipline afferenti alla sfera delle scienze informatiche, economiche, naturali e sociali. Alla base del progetto risiede l'intento di rappresentare l'integrazione fra creatività e tecnologia, prerogativa caratterizzante della missione dell'università, enfatizzando le potenzialità che l'information design può offrire nel dar forma a ciò che non risulterebbe altrimenti visibile e tangibile; a tal fine è stato sviluppato il software "UTS Visualiser", programmato per convertire dati qualitativi e quantitativi inerenti alle attività di didattica, ricerca e divulgazione condotte in seno all'ateneo in un sistema di grafiche interattive, utilizzate trasversalmente a tutte le iniziative di comunicazione¹.

Una simile attitudine implica una considerazione dell'information design quale fondamento per un progetto d'identità visiva entro cui l'intera comunità accademica – facoltà, docenti, studenti, personale amministrativo e altri – possa direttamente e attivamente immedesimarsi (Whisman, 2009).

FORMAZIONE

Negli ultimi anni, numerose istituzioni a livello mondiale hanno iniziato a integrare nei propri sistemi di identità visiva direttive specificamente finalizzate alla visualizzazione delle informazioni, riconoscendo la crescente importanza dell'uso dei dati e il valore di comunicarli appropriatamente (Cesal, 2019). Tale impostazione presuppone la possibilità di formare gli individui operanti all'interno e a supporto di tali organismi in merito a principi basilari di information design, nell'ottica di abilitarli a produrre autonomamente visualizzazioni di qualità prescindendo dai rispettivi livelli di competenza in materia di progettazione grafica.

Risulta in questo senso significativo l'esempio delle linee guida redatte dalla University of Missouri al fine di garantire uniformità e accessibilità nelle visualizzazioni di dati prodotte trasversalmente a tutte le attività di comunicazione, divulgazione e disseminazione scientifica attuate dall'ateneo. Le linee guida forniscono indicazioni dettagliate in merito alle tipologie di grafici e diagrammi più idonee per rappresentare in modo efficace e professionale differenti categorie di dati accademici, assicurando al tempo stesso compatibilità con la fruizione da parte di utenti affetti da ipovisione e daltonismo. Inoltre, nel definire standard precisi in merito a combinazioni di colori e caratteri tipografici, le linee guida risultano complessivamente congruenti con l'identità visiva dell'università, sviluppata sotto la supervisione di Carnegie, agenzia specializzata in branding e marketing per l'istruzione superiore².

Nel rimarcare il ruolo dell'information design per la comunicazione istituzionale, questo genere di approcci mette in luce la necessità di istituire protocolli specifici atti a codificarne le regole di utilizzo e implementazione, preservando un equilibrio fra istanze identitarie e funzionali entro una cornice orientata alla multimodalità (van Leeuwen, 2021).

TRASPARENZA

L'avvento della transizione digitale ha generato profonde ripercussioni sulla comunicazione strategica delle istituzioni operanti nel contesto dell'istruzione superiore, contribuendo a ridefinire le modalità attraverso cui tali entità interagiscono con il pubblico veicolando la propria missione e i propri valori istituzionali. In particolare, al processo di digitalizzazione delle tecnologie ha fatto riscontro una progressiva “datificazione” degli ecosistemi educativi, in riferimento a cui la comunicazione dei

1

Per maggiori informazioni in merito al progetto sviluppato da Houston Group per UTS si rimanda a <https://houstongroup.com.au/projects/uts/> (ultima consultazione novembre 2024).

2

Per consultare le linee guida per la visualizzazione dei dati redatte dalla University of Missouri si rimanda a <https://muanalytics.missouri.edu/data-visualization-style-guidelines/> (ultima consultazione novembre 2024).

dati digitali è divenuta parte integrante nella gestione delle pratiche e delle politiche connesse con l'istruzione (Williamson, 2017).

Interessante a questo proposito è il progetto di *dashboard* sviluppato dalla Universidad Técnica Federico Santa María, politecnico con sede a Santiago del Cile, Valparaíso, Concepción e Rancagua, al fine di presentare informazioni aggiornate e verificabili in merito ai propri processi di ammissione agli studi. Nel 2018, il Ministero dell'Istruzione cileno ha avviato una revisione del sistema di accesso all'istruzione superiore, identificando la trasparenza nella comunicazione dei dati come un requisito fondamentale nell'applicazione di criteri chiari e uniformi da parte di università, istituti professionali e centri di formazione tecnica. La *dashboard* adempie a questo mandato tramite un sistema di visualizzazioni interattive navigabili secondo indicatori quali numero di studenti iscritti, punteggi di selezione, distribuzione nei corsi e ulteriori metriche istituzionali, impiegando *palette* cromatiche e tipografiche in linea con l'identità visiva dell'ateneo³.

Tale genere di iniziative è rappresentativo di come l'information design possa favorire la messa in atto di una visione integrale e integrata dell'infrastruttura dei dati relativi alle singole realtà accademiche, presupponendo un coordinamento a monte fra più soggetti istituzionali (Borgman e Brand, 2022).

CONCLUSIONI

Nell'arco di questo breve saggio si è visto come, negli anni recenti, l'information design si stia attestando come una componente strategica per la costruzione, il consolidamento e l'evoluzione dell'identità visiva delle istituzioni accademiche, contribuendo a orientare il loro dialogo con il pubblico e la società. Esempi come quelli riportati evidenziano come tale attitudine possa fruttuosamente far fronte all'esigenza di tradurre insiemi complessi di dati attraverso forme accessibili e significative, avvalorando una considerazione del progetto d'identità visiva come trasmissione di significato oltre che come forma di rappresentazione (Barnard, 2005).

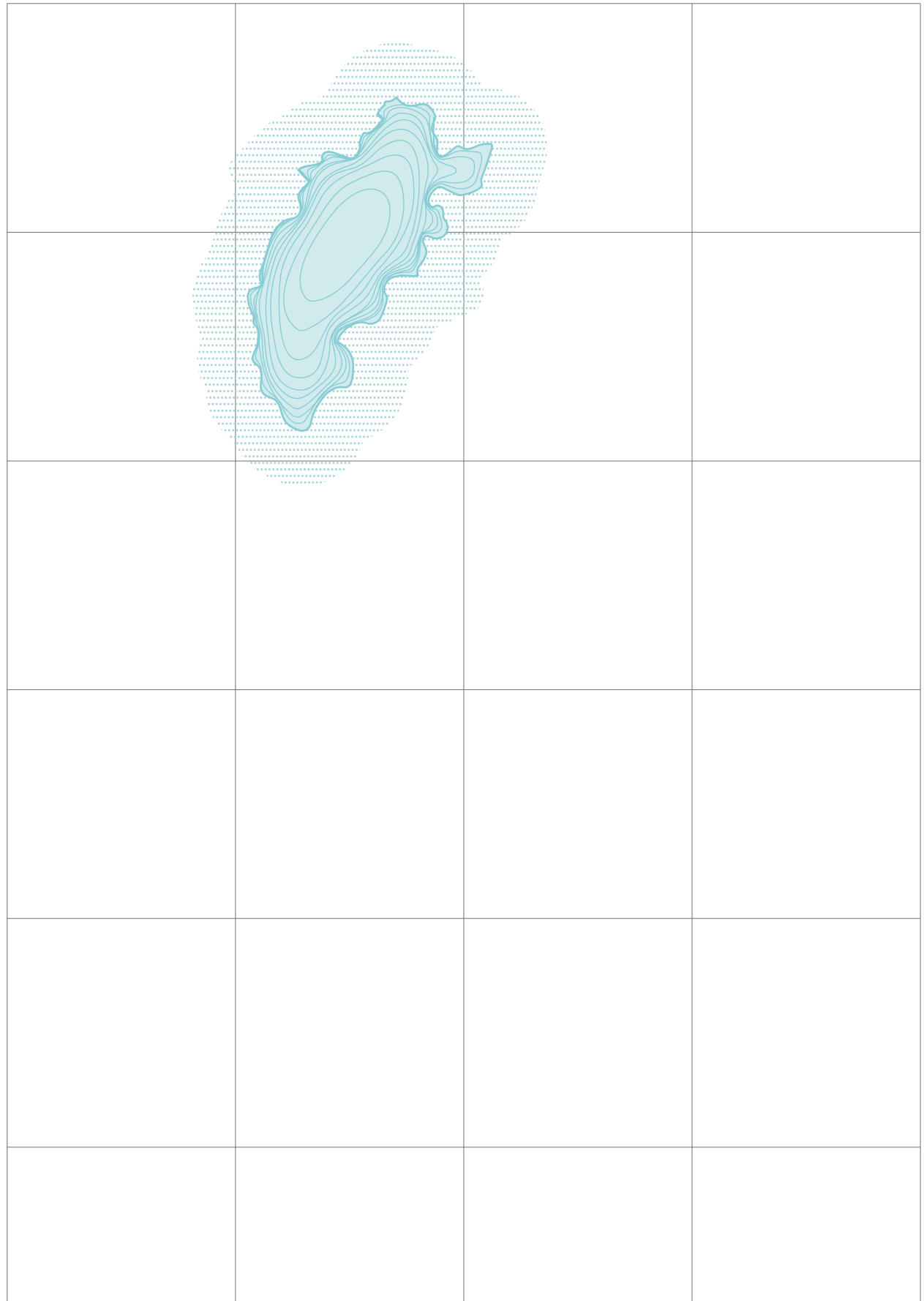
Secondo tale accezione, l'information design non si limita a rappresentare informazioni e a supportare l'efficacia comunicativa, ma diviene un vero e proprio strumento di mediazione culturale, in grado di riflettere e promuovere i valori istituzionali sia all'interno delle comunità accademiche che verso l'esterno: una prospettiva, questa, particolarmente rilevante nel momento in cui la fiducia nel ruolo culturale e formativo dell'istruzione superiore non è più assicurata dalla tradizione delle sue istituzioni, ma viene costantemente conquistata e legittimata proprio attraverso azioni comunicative attuate in modo coeso, chiaro e accessibile (Dal Buono e Fortezza 2017).

Solo attraverso un approccio condiviso e collaborativo, che preveda l'implementazione di opportune infrastrutture informative e normative, si potrà

pienamente apprezzare il potenziale di questa disciplina nel plasmare il futuro della comunicazione istituzionale di università, accademie e centri di ricerca.

In definitiva, la possibilità di integrare pratiche di information design a supporto dell'identità visiva nel contesto dell'istruzione superiore rappresenta una preziosa opportunità per rilanciare il potenziale insito nella visualità come canale privilegiato di trasmissione, e valutazione, della conoscenza (Drucker, 2014).

- Barnard, M. (2005). *Graphic Design as Communication*. Londra: Routledge.
- Borgman, C.L., Brand, A. (2022). Data blind: Universities lag in capturing and exploiting data. *Science*, n. 378, pp. 1278-1281.
- Burgio, V., Moretti, M. (2017). Infographics as Images: Meaningfulness beyond Information. *Proceedings*, n. 1, pp. 891-904.
- Cesal, A. (2019). *What Are Data Visualization Style Guidelines?. Nightingale* <https://medium.com/nightingale/style-guidelines-92ebe166addc> (ultima consultazione novembre 2024).
- Floch, J.M. (1995) *Identités Visuelles*. Parigi: Presses Universitaires de France.
- Dal Buono, V., Fortezza, F. (2017). Universities' Experience with Brand. The Role of Design in Managing University Communication and Branding. *The Design Journal*, n. 20, pp. 705-720.
- Drucker, J. (2014). *Graphesis: Visual forms of knowledge production*. Cambridge (MA): Harvard University Press.
- Floch, J.M. (1995). *Identités Visuelles*. Presses Universitaires de France: Parigi.
- Lawn, M. (2013). *The Rise of Data in Education Systems: Collection, Visualization and Use*. Providence (RI): Symposium Books Ltd.
- van Leeuwen, T. (2021). *Multimodality and Identity*. Londra: Routledge.
- Marcus, A. (2015). Branding 101. In Marcus, A. (a cura di), *HCI and User-Experience Design: Fast-Forward to the Past, Present, and Future*. Londra: Springer, pp. 125-133.
- Whisman, R. (2009). Internal branding: A university's most valuable intangible asset. *Journal of Product & Brand Management*, n. 18, pp. 367-370.
- Williamson, B. (2017). *Big Data in Education: The digital future of learning, policy and practice*. Londra-Thousand Oaks (CA): SAGE Publications Ltd.



PARTE 2			
IL PROGETTO			

UN PROGETTO PER LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE DELL'UNIVERSITÀ IUAV DI VENEZIA			
			ALBERTO BASSI

L'IDENTITÀ IUAV

Il programma per la candidatura del Rettore Benno Albrecht riservava una parte rilevante alle questioni collegate alla comunicazione, all'identità e, in senso lato, alla costruzione di rinnovate condizioni di eccellenza per l'Università Iuav di Venezia.

In relazione a queste intenzioni è stato avviato un percorso pluriennale che, collegato ad un progetto strategico e un piano di Comunicazione, intende mettere in campo progettualità, risorse e concreta operatività.

Strategia, strumenti e pratica di comunicazione intendono rivolgersi a tutti gli attuali e futuri utenti dello Iuav e hanno lo scopo di massimizzare il valore culturale e sociale delle iniziative proposte dall'Ateneo e di raggiungere un pubblico più vasto possibile.

La notorietà e credibilità di Iuav può crescere in relazione alla predisposizione di strumenti volti alla messa fuoco di temi di ricerca condivisi e identitari, ad un appropriato posizionamento e riconoscibilità, alla declinazione di strumenti in grado di consolidare e rafforzare il suo ruolo come polo del progetto.

La cultura del progetto in Italia si è storicamente sviluppata con una riconoscibile identità legata alle peculiari condizioni e contesti del nostro paese. Questo è avvenuto per la pianificazione, l'urbanistica, l'architettura, il design, la moda e l'intervento artistico: un progetto fondato su una cultura storica e sedimentata, una declinazione progettuale densa di significati, valori, dimensione estetica e di innovazione.

La condizione contemporanea, segnata tra l'altro dalla rivoluzione tecnologica e digitale, richiede, a partire dal confronto dialettico con una identità storica di teoria e prassi, di avviare rinnovate direzioni che si confrontino con le nuove realtà. Questo può avvenire esplicitando una capacità di riflessione e elaborazione storico-teorico-critica, di messa a punto di rinnovati strumenti di sviluppo dei processi progettuali.

Sono strumenti che si confrontano con un sistema socio-tecnico, con interlocutori istituzionali, imprenditoriali e politici, con la dimensione della committenza, dei fruitori e del mercato, mantenendo saldi i criteri della qualità. È un modo di porsi basato sull'etica dell'operare, sulla dimensione centrata su bisogni, desideri e immaginari simbolici delle persone che utilizzano la città, le architetture, gli oggetti, gli strumenti di comunicazione e interrelazione personale.

In questo contesto Iuav si candida a costituire un riferimento costante e permanente a livello nazionale e internazionale sui temi che la caratterizzano, legati al progetto, alle arti, alla cura, alla conservazione e al rapporto con il territorio, con le imprese, le istituzioni e realtà culturali e di ricerca. Si tratta di modalità e prassi in grado di attivare percorsi continuativi e virtuosi volti a salvaguardia, conoscenza e azioni di ricerca e progetto rivolti al capitale territoriale, ambientale, naturale e artistico-culturale.

LA COMUNICAZIONE DI ATENEO

Per il posizionamento identitario e l'eccellenza è stato progettato e avviato un intervento complessivo e articolato per l'area della comunicazione, dalla brand identity agli strumenti e pratiche di comunicazione fisiche o digitali, dal sostegno

specialistico alla produzione e veicolazione dei contenuti e delle azioni presso gli *stakeholder* di riferimento.

La comunicazione istituzionale è orientata verso l'intera comunità Iuav, costituita da diversi tipi di interlocutori, ciascuno con esigenze e aspettative specifiche: studenti e studentesse; *alumni* e *alumnae*; docenti, ricercatori e comunità accademica, anche di altre università italiane e straniere; personale amministrativo; partner istituzionali, imprese e soggetti privati; governo e istituzioni pubbliche; comunità locali e cittadinanza in generale; enti di accredito e valutazione; *media* e stampa.

Per realizzare la necessaria capillarità di interventi su pubblici differenti, sono stati identificati prioritariamente due livelli di intervento.

Il primo riguarda la definizione e la declinazione di una identità di ateneo che si realizza negli strumenti tradizionali della comunicazione analogica e digitale, negli interventi, nella presenza in mostre ed eventi, e poi nelle azioni di conoscenza e orientamento, oltre a un *merchandising* riconoscibile e riferibile a un ateneo del progetto e a spazi di accoglienza dedicati per ospiti e visitatori.

Il secondo livello riguarda un percorso di condivisione dal basso degli strumenti operativi per la quotidiana operatività del personale tecnico, amministrativo e docente, evitando strozzature operative, di frequente incompatibili con tempi e necessità.

È stata riconosciuta l'esigenza di un radicale ripensamento delle modalità di utilizzo degli strumenti digitali, a cominciare dal sito web per arrivare al rafforzamento della presenza sui differenti canali digitali, sia social che di contenuto culturale e scientifico, allo scopo di facilitare la costruzione di una comunità scientifica coesa e informata ed avviata una concreta operativa. Questo percorso ha già condotto alla realizzazione del nuovo sito dell'Università, collegato al progetto di una piattaforma web in grado di gestire molte delle necessità interne ed esterne dell'Ateneo.

La comunicazione costituisce infatti l'elemento intorno cui ruota più in generale il rinnovamento dell'ecosistema web, la semplificazione digitale dei processi e l'avvio della riorganizzazione della gestione dell'informazione di Ateneo.

Le azioni sono sostenute attraverso la costruzione e il presidio dei differenti canali di comunicazione rivolti ai differenti *stakeholder*. In questa direzione si è rivelata appropriata una larga integrazione delle risorse in essere, sia verso le competenze progettuali (ad esempio, art direction, web, interaction, UX design), sia verso le specifiche competenze di comunicazione (dalla realizzazione di contenuti alla produzione audio-video e multimediale, alle relazioni con i target di riferimento, a cominciare dalla stampa).

Inoltre la comunicazione esterna intende fondarsi sul presidio delle relazioni istituzionali, con la realtà delle imprese e del mondo della ricerca e dell'università veicolando in maniera adeguata le comunicazioni relative alle eccellenze.

IL PROGETTO PER UN NUOVO ECOSISTEMA E UN PIANO DELLA COMUNICAZIONE IUAV

Un progetto di ecosistema della comunicazione online e offline dell'Università Iuav (EDU), integrale e integrato, è quanto si intende sviluppare per il rinnovamento della comunicazione e ha l'obiettivo di realizzare una comunicazione istituzionale integrata e coerente a tutti i livelli e su tutti i canali utilizzati (web, canali social, stampa, editoria).

Un assetto coerente è essenziale per i processi di produzione dei contenuti e per il rafforzamento dell'autorevolezza dell'Ateneo. Affinché tale obiettivo possa essere colto nei prossimi anni è necessaria la collaborazione dell'intera comunità Iuav in uno sforzo collettivo rivolto verso la semplificazione dei processi interni ed esterni rivolti alla comunicazione di dati e informazioni.

Il Piano di Comunicazione ha identificato la strategia a medio termine per realizzazione dell'ecosistema, allo scopo di definire e mantenere l'identità dell'università Iuav attraverso l'uso coerente di loghi, colori, font e altri elementi visivi; di predisporre gli strumenti per la gestione; di rafforzare il valore del marchio Iuav, promuovendo la comunicazione delle attività dell'università attraverso un linguaggio e un sistema di identità visiva coerente.

Questa attività coinvolge tutti i materiali di comunicazione e promozione su tutti i canali a disposizione; sviluppa strategie, contenuti e campagne multicanale che supportino gli obiettivi prioritari di Iuav e che affrontino le sfide del linguaggio, dell'inclusività e della diversità; promuove una comunicazione responsabile, etica, inclusiva e non ostile, rivolta a coltivare una cittadinanza consapevole e informata.

In relazione alla strategia identificata dal Rettore, attraverso ruolo e funzioni attribuite ai delegati alla comunicazione e all'editoria e ai loro referenti, all'Ufficio comunicazione – integrato con sempre nuove figure professionali e competenze – spetta il presidio di tutte le attività che hanno un impatto diretto sull'immagine e sul brand dell'Università Iuav e sulla qualità della comunicazione interna ed esterna.

Gli obiettivi strategici del Piano di comunicazione saranno perseguiti attraverso la predisposizione di strumenti – una piattaforma web e un *design system*, per cominciare –, di facilitazione per gli operatori e gli utenti, flessibili per far fronte alle diverse necessità, condivisi per permettere la gestione a una platea allargata di utilizzatori e sostenibili dal punto di vista economico e operativo.

Il progetto per la comunicazione istituzionale dell'Università Iuav di Venezia avvia un processo articolato e complesso che mette in campo molte risorse scientifiche, culturali e di design nella volontà di predisporre condizioni e strumenti utili alla costruzione di una comunità globale in grado di fornire contributi significativi ed operare fattivamente negli ambiti della cultura del progetto nel suo rapporto con la società, l'ambiente e le persone.

ELASTICO,
COERENTE,
ABILITANTE.
PER UN MODELLO
DI ECOSISTEMA
UNIVERSITARIO

GIANNI SINNI

Generalmente si ritiene che il progetto per un sito web di una pubblica amministrazione consista essenzialmente in una funzionale applicazione di tecnologie informatiche, dove tuttalpiù l'aspetto ingegneristico e sistemistico – “robe da tecnici”, insomma – sia sufficiente a garantire un risultato adeguato alla propria presenza online¹. Questa convinzione, che per certi versi rimanda alla visione “ingenua” dell'informazione di cui parla Yuval Noah Harari (2024), non tiene conto della dimensione pubblica a cui attiene lo spazio online, al pari di qualunque altro spazio fisico, di un ente pubblico; né considera quell'impulso al cambiamento, nel senso di una reale “trasformazione” digitale dei processi amministrativi, che un approccio sistemico al progetto di comunicazione pubblica può apportare.

Queste considerazioni assumono un significato ancora più incisivo quando si prende in considerazione lo spazio online di un'università, l'istituzione per eccellenza dedicata alla condivisione della conoscenza e della ricerca attraverso il ricco tessuto di relazioni che si sviluppa all'interno della comunità universitaria. Uno spazio dove, forse più che in altri, la dimensione ibrida del nostro quotidiano, continuamente immersi in reti informative, emerge con particolare evidenza. La stretta interrelazione che lega le attività di didattica e di ricerca alla pratica dei laboratori progettuali, l'accesso ai servizi digitali di ateneo e la frequentazione delle aule, la didattica a distanza e l'utilizzo dei *touchpoint* fisici, per non parlare di tutta la vita universitaria che si svolge al di fuori alle strutture istituzionali, consente di dare un significato tangibile al fortunato neologismo *onlife* coniato dal filosofo Luciano Floridi (2014).

Lo spazio pubblico digitale sta subendo una continua e significativa erosione con l'affermarsi del nuovo paradigma della *Platform Society*, il vasto ecosistema di applicazioni dei grandi social network volto a organizzare le interazioni sociali fra gli utenti. La separazione fra spazio digitale pubblico e spazio privato diventa, così, sempre più labile al pari della consapevolezza di quanto venga erosa la propria privacy e di quanto vengano sfruttati commercialmente i propri dati personali. In questo contesto, mettere mano al progetto per il sito web di un'università offre l'occasione per lo sviluppo di uno spazio di servizio pubblico a disposizione della comunità universitaria che si inserisce a pieno titolo in quella suggestione di sviluppo di modelli dal basso di “piattaforme digitali che decentrino la governance e uniscano alleanze riproduttive e produttive in federazioni” (Lovink, 2023).

L'occorrenza di rinnovare il sito web dell'Università Iuav di Venezia ha offerto, dunque, un'occasione particolarmente favorevole per confrontarsi con la nuova dimensione sistemica di piattaforma digitale. Dato che la versione esistente del sito risaliva a più di vent'anni prima si è resa, infatti, necessaria una totale, e radicale, riprogettazione sia dal punto di vista tecnologico che gestionale e comunicativo. Il progetto per dotare l'Università Iuav di un ecosistema della comunicazione

1

Un approccio presente fin dalla compilazione delle *Linee guida per l'università digitale* (Dipartimento per la Digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione Tecnologica, 2012).

digitale – parte integrante del programma della *Quinta Missione: Identità, Eccellenza, Comunicazione* – è così iniziato con l’obiettivo di integrare la comunicazione di ateneo attraverso un processo che potremmo definire di decentralizzazione e responsabilizzazione diffusa.

Nella fase iniziale il progetto *EDU – Ecosistema Digitale dell’Università Iuav* è stato sviluppato in collaborazione con il Dipartimento per la Trasformazione Digitale, seguendo la relativa metodologia basata su cinque macro-fasi (organizzare, comprendere², progettare, realizzare, validare) messa a punto per i processi innovativi della pubblica amministrazione e, in questo caso, finalizzata alla realizzazione di un “modello standard di sito web per le università italiane”³.

Il progetto si poggia su due pilastri principali costituiti da una *piattaforma* web e da un *design system* di ateneo, entrambi in fase di realizzazione. La piattaforma rappresenta il cuore di tutto il progetto. Principale punto di accesso alle informazioni e ai servizi online Iuav, lo spazio pubblico della piattaforma permetterà l’aggiornamento decentrato dei contenuti personali e locali, semplificando i processi in un’ottica di reale trasformazione digitale. Il *design system* sarà invece lo strumento operativo privilegiato per lo sviluppo di una coerente comunicazione di ateneo rivolta sia all’interno che all’esterno.

Entrambi gli output contribuiscono all’obiettivo strategico di garantire la sostenibilità e la continuità a medio e a lungo termine del progetto, intendendo la sostenibilità in termini di risorse sia economiche, che tecnologiche, che di personale. A questo scopo il progetto è ispirato ai tre principi guida di elasticità, coerenza e abilitazione. Ogni scelta progettuale ha tentato così di rispondere alle domande: qual è la soluzione più elastica? Quale garantisce maggior coerenza? Quale risulta più abilitante?

ELASTICO

Come in qualunque sistema socio-tecnico complesso la rigidità della gestione può portare fatalmente al collasso del sistema stesso. Un progetto *humanity-centered*, nella suggestione di Don Norman (2023), non può prescindere dal tener conto dell’intero ecosistema delle relazioni⁴. La capacità dell’ecosistema di adeguarsi alle esigenze dell’utente, e non viceversa, è stata pertanto individuata come una qualità resiliente essenziale per il buon funzionamento del progetto sul lungo periodo. L’iniziale ricerca partecipata, che ha visto coinvolti molti portatori d’interesse, ha fatto emergere alcune delle principali criticità da questo punto di vista. La progettazione di un sistema coerente richiede l’applicazione di strategie che coniughino il rigore della comunicazione istituzionale con la flessibilità necessaria per rispondere alle esigenze dei diversi utenti attivi, siano essi personale amministrativo, accademico o studenti. Le procedure esistenti per la creazione e l’aggiornamento

2

Tutto il lavoro di *user research* iniziale è stato reso pubblico su GitHub: <https://ecosistemawebiuav.github.io/> (ultima consultazione novembre 2024).

3

<https://medium.com/@giannisinni/un-vademecum-per-lecosistema-delle-universit%C3%A0-308d1f8c0125> (ultima consultazione novembre 2024).

dei contenuti del precedente sito web, ad esempio, hanno rappresentato un collo di bottiglia tecnico-burocratico che ha portato a una situazione sempre più entropica a causa della creazione di una pleora di minisiti web nati per le più varie esigenze e senza alcun collegamento con il sito istituzionale. Le tempistiche di comunicazione per specifici progetti o iniziative si sono rivelate incompatibili con le procedure per l'attivazione di spazi ufficiali cosicché la domanda ha trovato risoluzione nella facile alternativa rappresentata dai Google Site, dove la perdita di unitarietà nella presentazione dei contenuti dell'ateneo è sembrata il costo minore rispetto al non comunicare *tout court*. In conseguenza di ciò si è creato un vasto cimitero di siti web abbandonati dopo la chiusura dei rispettivi progetti oltre a una stratificazione di documenti obsoleti tuttora rintracciabili attraverso i motori di ricerca. Come conciliare allora la necessità di una comunicazione rapida con l'urgenza di riportare sotto un unico comune denominatore tutti contenuti prodotti nell'ambito dell'ateneo?

Il passaggio a piattaforma implica una ristrutturazione dell'architettura attuale del frontend, sviluppato in modo agnostico rispetto al Content Management System (CMS) utilizzato, in questo caso Drupal. Obiettivo primario di questo approccio è la creazione di una libreria centralizzata di componenti autonomi e uniformi (*web component*)⁵ che potranno essere richiamati non solo nel CMS istituzionale, ma anche da piattaforme diverse (ad esempio Wordpress) se questo permette una più agevole realizzazione, in autonomia, di un minisito dal contenuto non istituzionale e qualora, naturalmente, questo corrisponda a specifiche tipologie predeterminate. Pur prevedendo, dunque, un notevole margine di autonomia nella gestione dei contenuti, i *web component* garantiscono così la sincronizzazione continua dell'identità visiva (UI) e della navigazione (UX) all'interno di un sistema federato di siti che vede al proprio centro la piattaforma istituzionale.

Lo stesso aggiornamento dei contenuti passa dal livello estremamente centralizzato attuale a un modello di redazione diffusa basato su una delega per competenza. L'applicazione della trasformazione digitale ai processi, allo scopo di renderli più flessibili e resilienti come in questo caso, non può prescindere dal coinvolgimento e dalla collaborazione con la struttura gestionale interna dell'ateneo per le conseguenti modifiche a mansionari e regolamenti interni. Mai sottovalutare la complessità di organizzazione burocratica di una pubblica amministrazione: una ulteriore, semmai servisse, dimostrazione di quanto il progetto della piattaforma web debba agire a livello sistemico.

4

I cinque principi *dell'humanity-centered design* sono così enunciati: "1. Risolvere le questioni fondamentali, alla radice, non solo il problema presentato (che spesso è il sintomo, non la causa). 2. Concentrarsi sull'intero ecosistema delle persone, di tutti gli esseri viventi e dell'ambiente fisico. 3. Adottare un punto di vista sistemico a lungo termine, rendendosi conto che la maggior parte delle complicazioni deriva dall'interdipendenza di più parti e che molti degli impatti più dannosi sulla società e sull'ecosistema si manifestano solo anni o addirittura decenni dopo.

4. Testare e perfezionare continuamente i progetti proposti per garantire che rispondano davvero alle esigenze delle persone e dell'ecosistema a cui sono destinati. 5. Progettare con la comunità e, per quanto possibile, sostenere i progetti della comunità. I progettisti professionisti dovrebbero fungere da facilitatori, agevolatori e risorse, aiutando i membri della comunità a soddisfare le loro esigenze" (Norman, 2023).

5

Vedi oltre a p. 84 il testo di Elvio Carini.

I FATTORI DI DIFFICOLTÀ

valori in %



Fonte: nostro sondaggio

FIG. 1
Laboratorio di Design della comunicazione 1,
Corso di Laurea magistrale in design, *Guida galattica
all'università*, 2023/24. Studenti: Marco Giavazzi,
Manuela Papa, Marin Barletti.

COERENTE

Il *design system* per l'Università Iuav di Venezia – intendendo con questa denominazione un insieme di modelli interconnessi e di pratiche condivise organizzate in modo da rispondere alle necessità di una comunicazione digitale coerente –, integra principi di coerenza visiva, accessibilità e usabilità tenendo conto delle peculiarità di un ateneo prevalentemente dedicato alla progettazione e alla ricerca nel campo dell'architettura, del design e delle arti.

Attualmente la comunicazione risente di una certa stratificazione di elementi e di modalità d'uso che si sono andate sovrapponendo nel tempo. Dalla nuova identità curata da Sergio Polano con il logo di Philippe Apeloig nel 2002, alla promozione a stampa interna curata dallo studio Tapiro nel 2006 fino alla versione del sito web a “quadrettoni” del 2004 e alla grafica dei manifesti progettata da Leonardo Sonnoli nel 2010⁶. L'aumento esponenziale delle esigenze comunicative che ha interessato negli ultimi decenni l'ateneo veneziano sia dal punto di vista qualitativo, con nuovi canali in prevalenza digitali, sia per quanto riguarda la quantità di materiale prodotto, si è sviluppato senza un corrispondente adeguamento degli standard a disposizione. Tale aspetto si riscontra, ad esempio, nella mancanza di una gerarchia dei template a disposizione – cosicché un convegno internazionale condivide la stessa impostazione grafica di una presentazione dei lavori degli studenti di un corso –, o ancora nella difformità della presenza sui social.

Il *design system* dell'ateneo, accessibile online tramite un'apposita sezione della piattaforma web, costituirà uno strumento operativo, il più possibile intuitivo, capace di coniugare la coerenza dell'identità visiva alle diverse esigenze di comunicazione e rivolto a un pubblico eterogeneo di utilizzatori, non necessariamente provvisti di competenze grafiche professionali. Alla base del sistema si trova una raccolta di risorse scaricabili di tutti gli elementi principali dell'identità visiva, assieme alle relative istruzioni d'uso per la comunicazione online (web, applicativi, social) e offline (stampa, segnaletica). Per permettere il suo più ampio utilizzo, il *design system* includerà “pacchetti” pronti all'uso, realizzati con applicativi digitali largamente diffusi, compatibilmente con la disponibilità di licenze e con il rispetto della normativa GDPR. Applicativi *user-friendly* come Canva, già sperimentati in Iuav per analoghe esperienze, rappresentano soluzioni relativamente semplici per creare grafiche professionali in modo immediato e intuitivo anche per non addetti ai lavori, partendo da template personalizzati con margini di modifica limitati. Per necessità più complesse, strumenti come Adobe InDesign e Illustrator offrono, poi, un controllo maggiore sul risultato e sono indispensabili per rispondere a specifiche esigenze progettuali. L'uso congiunto di livelli diversi di utilizzo del *design system*, quali quelli rappresentati dagli applicativi citati, fra gli altri, permette di bilanciare la facilità d'accesso agli strumenti e la professionalità del risultato.

Il *design system* è naturalmente da intendersi come un sistema in continua evoluzione, costantemente aggiornato per essere in grado di rispondere alle nuove

esigenze che, a mano a mano, si presenteranno e punto di riferimento privilegiato della comunità Iuav per tutto quanto riguarda la comunicazione. A livello centralizzato ci si potrà pertanto limitare alla predisposizione di un presidio per la verifica della corretta applicazione del *design system* e per la promozione di una cultura condivisa dell'identità visiva.

ABILITANTE

La crescente mole di adempimenti richiesti al personale tecnico-amministrativo, ai docenti e agli studenti dell'università italiana, richiede di avvalersi di svariati applicativi per l'ordinaria gestione delle attività amministrative, didattiche e della ricerca, applicativi forniti da terze parti e perlopiù dal consorzio inter-universitario Cineca. Tuttavia, l'accesso frammentato a ciascuno di questi applicativi, scollegati uno dall'altro, rappresenta un costante intralcio nel richiamare dati e informazioni disperse nei diversi database e spesso scoraggia un utilizzo più approfondito delle risorse. L'accesso a strumenti come Esse3 per la gestione della carriera studentesca, Iris/Air per la catalogazione delle pubblicazioni, o U-Gov per le pratiche amministrative e contabili, avviene spesso in modo indipendente, richiedendo talvolta l'inserimento multiplo delle credenziali e conoscenze specifiche per orientarsi tra i diversi software. Per semplificare l'esperienza utente in questa sorta di labirinto informatico, la piattaforma web rende disponibile un'*area personale* con le caratteristiche abilitanti di un vero e proprio *hub* di accesso ai vari applicativi, con un'unica credenziale (Single Sign-On) e minimizzando i tempi di transizione tra le piattaforme con l'ingresso diretto ai servizi richiesti. Il valore abilitante di un simile punto di accesso risiede anche nella possibilità di integrare notifiche personalizzate e avvisi sulle scadenze imminenti. Per esempio, uno studente potrà visualizzare in un'unica dashboard i dettagli della propria carriera accademica, gli avvisi sui corsi, le scadenze amministrative e inserire le valutazioni dei corsi. Allo stesso modo, un docente potrà monitorare l'attività di ricerca, accedere ai dati delle proprie pubblicazioni e gestire le attività didattiche accedendo direttamente ai diversi applicativi.

Obiettivo dell'*area personale* sarà, infine, di mettere a disposizione una *repository* che, in analogia alle funzioni del *design system* potremmo definire come *bureaucracy system*, renda disponibile tutto il repertorio dei moduli precompilati necessari per i diversi adempimenti accademici. La piattaforma abilitante ambisce così a consolidare l'identità digitale dell'Università Iuav promuovendo, attraverso quelle azioni di semplificazione burocratica che la trasformazione digitale dovrebbe incentivare, un più stretto senso di appartenenza e di comunità tra tutti i suoi utilizzatori.

- Dipartimento per la Digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione Tecnologica (2012). *Linee guida per l'università digitale*. https://www.istruzione.it/archivio/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/a6a7973b-0136-48dd-9721-1699f7ea6bcf/Adozione_Linee_guida_universita_digitale.pdf (ultima consultazione novembre 2024).
- Floridi, L. (a cura di) (2014). *The Onlife Manifesto: Being Human in a Hyperconnected Era*. Berlino: Springer Verlag.
- Harari, Y. N. (2024). *Nexus. Breve storia delle reti di informazione dall'età della pietra all'IA* (M. Piani, trad.). Milano: Bompiani.
- Lovink, G. (2023). *Le paludi della piattaforma. Riprendiamoci internet* (S. D. Dosso e S. Lorusso, trad.). Roma: Produzioni Nero.
- Norman, D. A. (2023). *Design for a Better World: Meaningful, Sustainable, Humanity Centered*. Cambridge (MA): MIT Press.

08.1 Sciame di piattaforme

Nel digitale la questione si complica

- Studente
- Docente
- Dirigente
- Impiegato

Un sistema già complesso nel mondo reale non viene di certo semplificato in digitale. Quello rappresentato è l'Universo CINECA, un consorzio inter-universitario che supporta nella transizione digitale 69 università italiane, fornendo dei servizi essenziali in tema di gestione documentale, contabilità, risorse umane, ricerca e didattica. L'infografica illustra, secondo i dati raccolti da CINECA stesso, miriadi di costellazioni di applicativi che si estendono per ciascun attore; attorno ad esse orbitano altrettante funzioni, tante quante quelle che dovrebbero essere svolte normalmente dagli utenti. Quello dei portali e delle piattaforme online è un caos in evoluzione. Forse ci sarebbe solo bisogno di semplicità?

- funzioni
- applicativi
- personas

- Studente
19 applicativi
78 funzioni
- Docente
17 applicativi
105 funzioni
- Impiegato
24 applicativi
100ca funzioni
- Dirigenza
23 ca applicativi
100ca funzioni

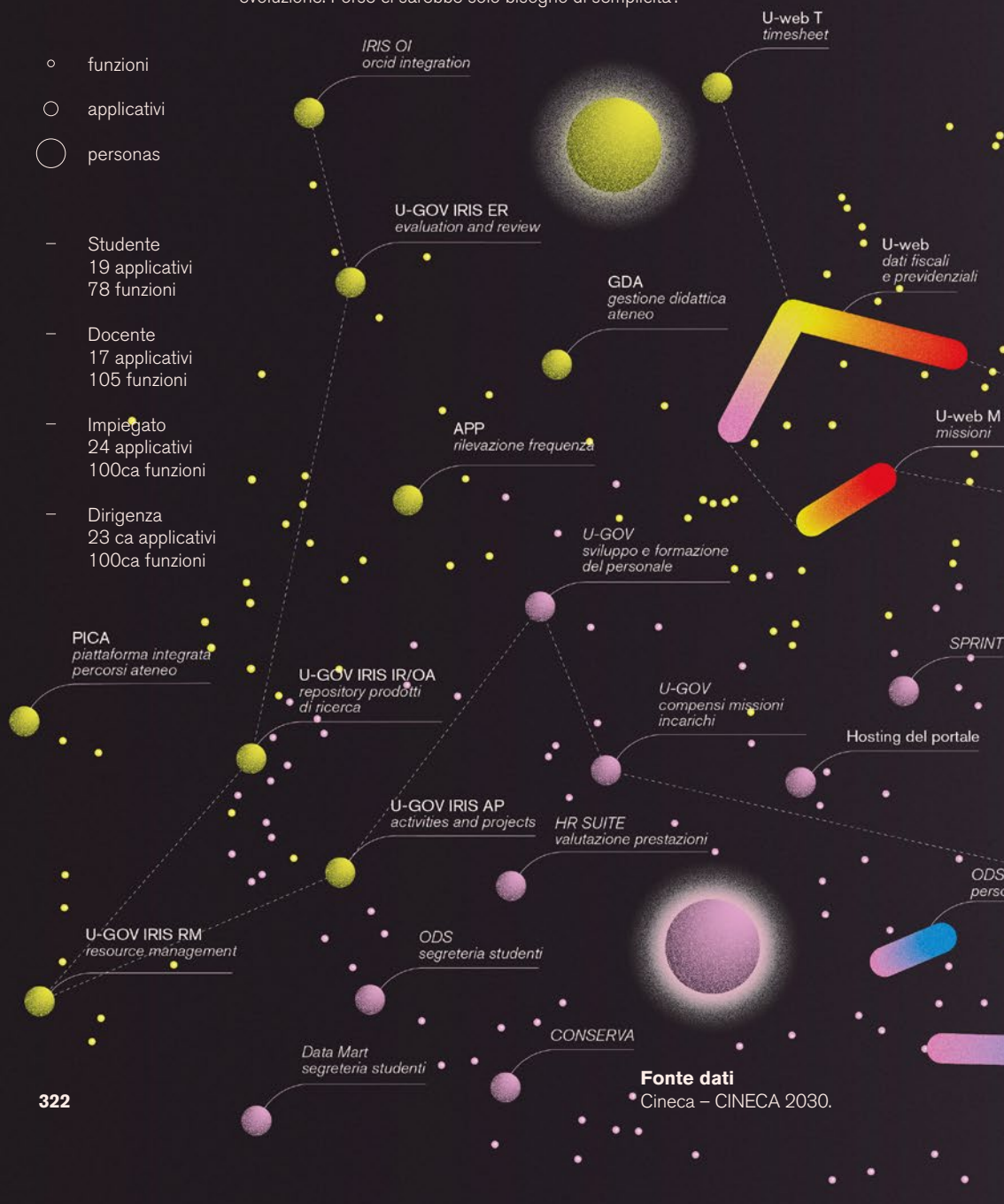
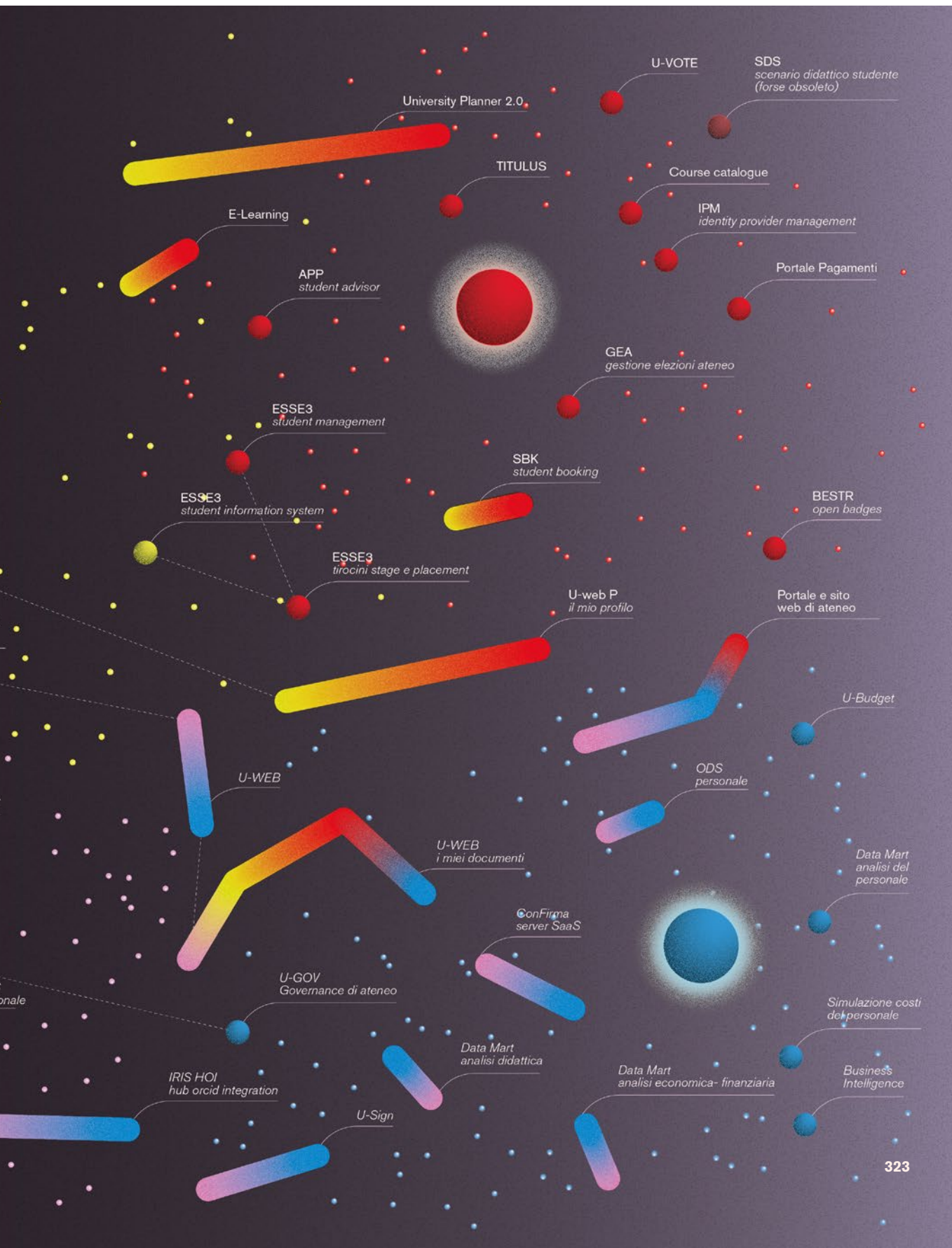


FIG. 2 Laboratorio di Design della comunicazione 1, Corso di Laurea magistrale in design, *Atlante della trasformazione digitale della PA*, 2021/22. Studenti: Gianmarco Gallina, Gaia Graziotto, Giulia Guy, Maddalena Pesaresi, Cristina Simone.



FRUIZIONE DEI SERVIZI

In base al Rapporto Almalaurea 2022 si può evincere quali siano i cinque servizi più utilizzati dai laureati nell'anno accademico 2021/2022. All'apice della lista troviamo la **segreteria studenti** con una fruizione pari al **94,1%**. Nonostante la fruizione della segreteria sia di gran lunga maggiore la soddisfazione rispetto agli altri servizi resta pressoché invariata.

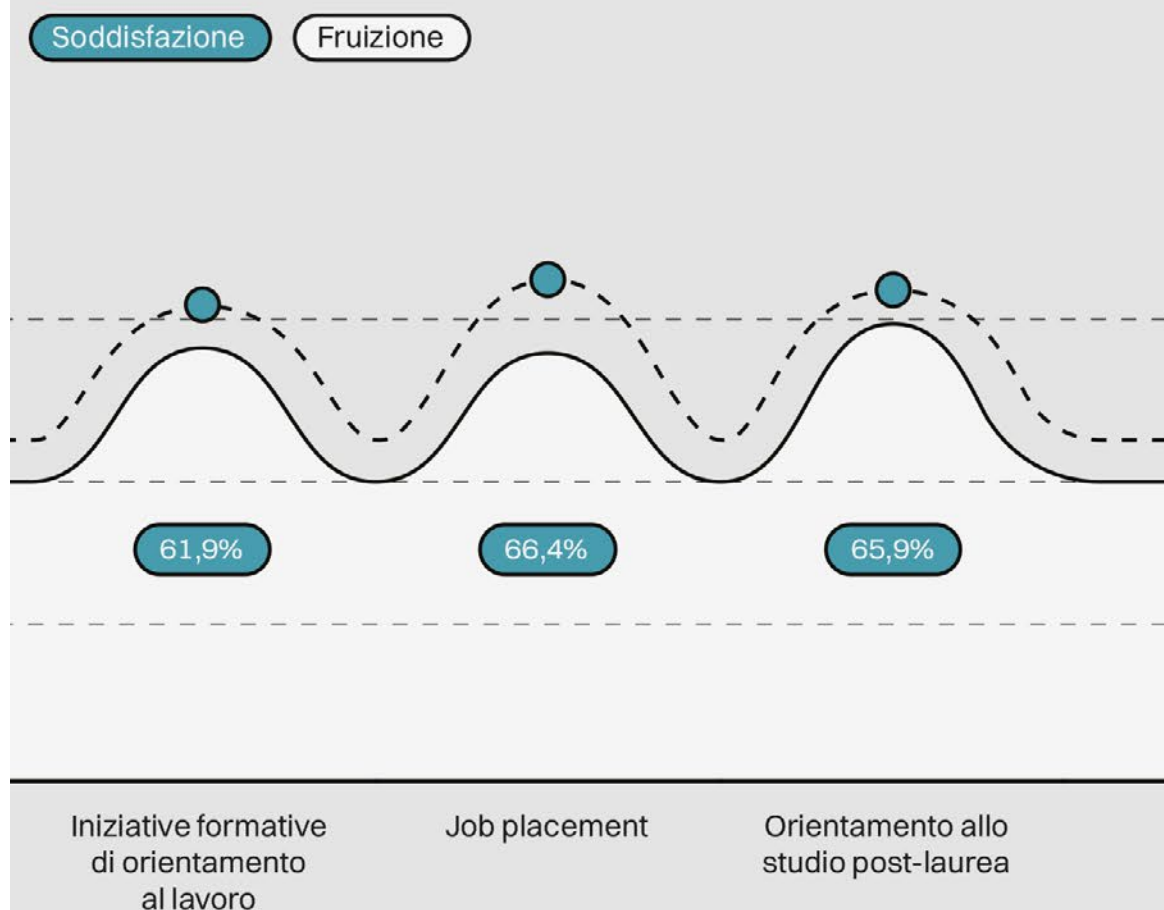
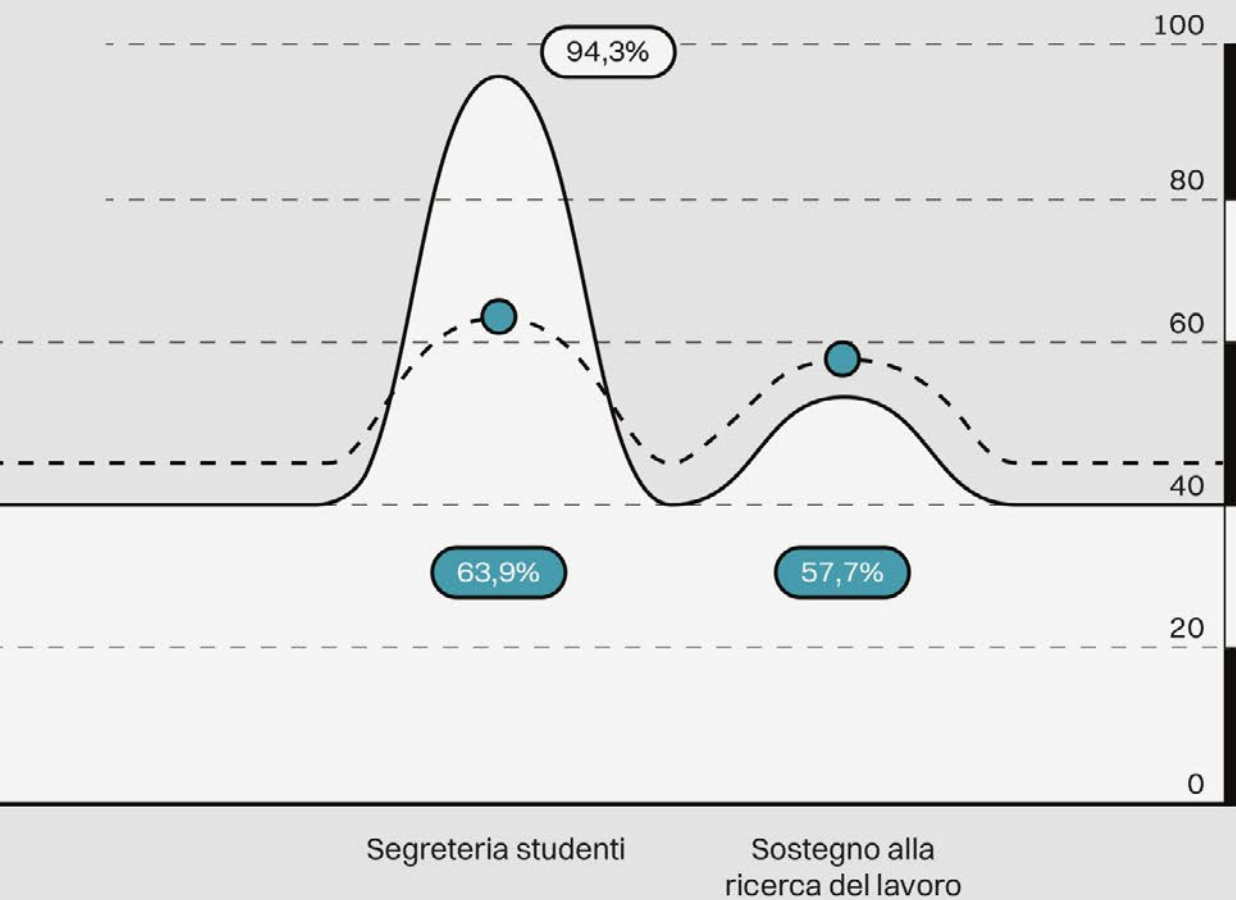


FIG. 3
Laboratorio di Design della comunicazione 1, Corso di
Laurea magistrale in design, *Vademecum*, 2022/23.
Studenti: Matteo Boem, Luca Marchesin, Jim Pieretti,
Beatrice Tonetto, Luca Venturoli.

“Ricevere risposte da parte della segreteria porta spesso ad attese molto lunghe.”

-Andrea 



LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE NELLA
PUBBLICA UTILITÀ.
ANALISI E

PROGETTAZIONE
DI UN ECOSISTEMA
DEI SERVIZI DIGITALI
PER IUAV

IRENE SGARRO

“La progettazione efficace dei servizi pubblici è essa stessa un servizio pubblico essenziale” (Chermayeff *et al.*, 1973). Sebbene formulata nel 1973 in occasione di *The Design Necessity*, la prima assemblea dei designer statunitensi del Federal Design Improvement Program, ancora oggi la validità di questa affermazione indica la rilevanza che il design e la cultura del progetto rivestono nei processi di sviluppo e di realizzazione di servizi che hanno a che vedere con l'utilità pubblica. In quanto motore primario di innovazione, la tecnologia digitale ha favorito l'origine di nuove discipline del design incentrate non su oggetti ma su servizi e sistemi. Riorganizzando le esigenze di progettazione intorno a una nuova prospettiva *user-centric*, essa ha basato la sua azione sulla comprensione delle necessità e degli obiettivi dell'utente, non esauendosi alla semplice analisi di usabilità di un prodotto o servizio ma contemplandone anche gli aspetti esperienziali di fruizione (Stickdorn e Schneider, 2012). In Italia, a partire dagli anni Novanta¹ si è assistito alla diffusione di un nuovo approccio alla progettazione – basato su strumenti operativi, processi e discipline quali il *service design* e la *user experience* – che soprattutto in ambito statale ha rivoluzionato le modalità di erogazione dei servizi e di dialogo tra amministrazione e pubblico cittadino, spostando l'attenzione verso i servizi pubblici. Diventa a questo punto evidente come non sia possibile pensare a servizi digitali efficienti ed efficaci per il cittadino senza un approccio sistemico al design che prenda in considerazione aspetti progettuali come l'esperienza e il contesto d'uso (Garrett, 2010). Oggi più che mai la crescente attenzione nei confronti di temi come la sostenibilità e la transizione digitale comporta un urgente bisogno di soluzioni progettuali sia tecniche che sociali in grado di contribuire alla creazione di spazi sostenibili su vasta scala, non solo urbani ma anche digitali. Tutto ciò si traduce nella necessità di sviluppo di servizi incentrati sulle esigenze del cittadino-utente e su tecnologie umanizzanti che promuovano principi di innovazione, crescita e sviluppo di soluzioni sostenibili per una società più responsabile e inclusiva (Manzini, 2015).

La volontà di rendere il rapporto tra amministrazione e utente più inclusivo e partecipativo è ciò che sta alla base dello sviluppo di un ambizioso progetto: la concettualizzazione di un modello per un ecosistema digitale di servizi di pubblica utilità, che diventa non solo occasione per l'erogazione centralizzata in ambito digitale dei servizi pubblici, ma anche un'opportunità per la riprogettazione dei processi amministrativi stessi sulla base di linee guida che stabiliscono gli standard per la gestione delle informazioni, l'organizzazione dei flussi di lavoro e la presentazione dei servizi.

1

È con l'approvazione delle leggi 241/1990 prima e in particolare 150/2000 poi che la comunicazione della pubblica amministrazione viene riconosciuta pienamente come strumento di governo e potenziata per sancire il definitivo riconoscimento del cittadino come attore dei processi comunicativi pubblici e detentore di diritti inalienabili all'informazione e all'accessibilità. Sebbene in Italia non esista ancora

un programma univoco di coordinamento dei servizi digitali al cittadino, le misure messe in atto negli anni più recenti hanno favorito l'integrazione della metodologia progettuale in ambiti prima da essa avulsi e reso più esplicito il contributo che il design della comunicazione può dare all'innovazione nella sfera della pubblica utilità, che sia essa relativa a servizi erogati da istituzioni pubbliche o da aziende ed enti privati.

In una prospettiva di progetto sistemico improntato ai principi dello *human-centered design* nasce così *EDU – Ecosistema Digitale dell'Università Iuav*, sviluppato come parte del processo di trasformazione digitale delle pubbliche amministrazioni italiane. Basandosi sui principi di trasparenza, accessibilità e collaborazione, il progetto – ancora in corso di sviluppo presso l'ateneo veneziano – rappresenta una prima applicazione operativa di una ricerca sull'insieme dei servizi informativi digitali che le università mettono a disposizione degli utenti di riferimento: dal sito web istituzionale ai canali di comunicazione autonomamente gestiti (come Google Sites e social), dagli applicativi offerti da consorzi e fornitori terzi (come Cineca ed Easystaff) a portali esterni per la gestione di servizi connessi alle pratiche amministrative, burocratiche e organizzative. Attraverso un approccio *agile* (Brown, 2009) che prevede una costante rianalisi dei componenti del progetto, la metodologia progettuale fornisce così una visione strategica delle aree di intervento più rilevanti, facilitando un processo collaborativo e multidisciplinare e anticipando potenziali criticità in ogni fase del progetto.

L'UTENTE AL CENTRO: USER RESEARCH, INTERVISTE E INDAGINI

La scelta di iniziare il lavoro con un'estesa fase di ascolto si è rivelata strategica per comprendere a fondo le specificità di un'istituzione complessa come Iuav e le necessità della sua comunità di riferimento – composta non soltanto da studenti e studentesse e da docenti, ma anche dai membri della governance, dal personale tecnico-amministrativo, da partner pubblici e privati e, più in generale, da tutti i portatori di interesse e referenti della comunità universitaria. I principali strumenti di *user research* utilizzati in questa fase sono stati interviste e questionari (Baxter *et al.*, 2015), che hanno portato alla luce non solo le difficoltà quotidiane riscontrate dagli utenti nell'utilizzo degli strumenti digitali forniti da Iuav (e in particolare della versione di sito web online fino ad agosto 2024), ma anche le aspettative e i desideri per il futuro dell'ecosistema comunicativo dell'università.

Una questione chiave è sintetizzata in una frase emblematica emersa durante le interviste: “La comunicazione Iuav manca di un progetto organico e generale; è fatta di tanti sistemi autonomi disomogenei”. Più che una semplice opinione, questa affermazione ha rappresentato una chiave interpretativa fondamentale per comprendere l'origine delle numerose criticità emerse durante la fase di analisi e per orientare il successivo lavoro di riprogettazione dell'ecosistema digitale Iuav. Secondo gli intervistati, la disomogeneità menzionata si rifletteva innanzitutto nella struttura del sito web², la cui stratificazione dei contenuti rendeva estremamente complesso per l'utente reperire le informazioni desiderate. L'organizzazione a livelli verticali dei contenuti aggravava ulteriormente questa difficoltà: l'intreccio di interrelazioni tra le pagine sviluppava un percorso di navigazione spesso troppo profondo e verticalizzato, che obbligava l'utente a un numero elevato (e non sempre intuitivo) di clic per accedere alle informazioni di interesse. Infine, l'ecosistema

TAV. 2

dei servizi digitali risultava ulteriormente complicato dalla presenza di applicativi esterni di terze parti e dalla loro scarsa interoperabilità con il resto del sistema. Questa limitata integrazione portava a problematiche organizzative, aggravata da flussi di lavoro poco definiti e modalità di gestione dei contenuti caratterizzate da autonomie organizzative disomogenee.

In un'ottica di progetto sistemico, la frammentazione e la disomogeneità dei canali e degli strumenti comunicativi rappresenta un ostacolo non solo per la fruibilità delle informazioni, ma anche per la costruzione di un'identità unitaria e riconoscibile, un elemento essenziale per qualsiasi istituzione che aspiri a consolidare il proprio ruolo nel panorama accademico nazionale e internazionale. Il tema dell'identità visiva riveste particolare importanza soprattutto in un processo che non si limita esclusivamente a una ridefinizione dei flussi e dello sviluppo di un servizio, ma implica anche la costruzione di un *design system* – un progetto di identità in cui le possibilità espressive non vengono irrigidite entro un tradizionale approccio corporate al progetto o trattate in modo semplicistico come operazione puramente estetica, ma in cui parametri di variabilità, modularità e scalabilità vengono adottati per esprimere una realtà complessa e mutevole, in continuo rimescolamento e aggiornamento, che si deve necessariamente rimodellare adattandosi all'evoluzione dei servizi offerti e al cambiamento di necessità, istanze e relazioni all'interno della dimensione collettiva.

Nel contesto del progetto *EDU*, condurre un'indagine sull'identità visiva di Iuav è stato necessario per comprendere come i diversi elementi attraverso cui questa si esprime – tra cui il logotipo, il sito web e i manifesti informativi di eventi e iniziative, principali strumenti di comunicazione dell'immagine dell'ateneo – vengano percepiti dall'utenza. Questa indagine ha fornito una base concreta su cui fondare le decisioni progettuali, consentendo di allineare il progetto di *design system* a una percezione identitaria coerente con il posizionamento istituzionale di Iuav e, al contempo, adeguata alle modalità di fruizione da parte degli utenti.

TAV.1

L'analisi ha fatto emergere opinioni contrastanti per quel che concerne la comprensione della navigazione tra le pagine del sito web³. Da un punto di vista funzionale gli aspetti grafici non risultavano sufficientemente organizzati per evidenziare le gerarchie informative, sia a causa di una mancanza di coerenza tra gli elementi, sia per una prevalenza di contenuti testuali che apparivano spogli e poco approcciabili specie per alcuni target di pubblico. Da un punto di vista identitario, invece, il sito risultava essere estremamente riconoscibile e rappresentativo, sebbene datato e incapace di offrire un'esperienza di navigazione stimolante. Questa contraddizione è emersa in modo particolarmente chiaro da un commento riguardante la homepage: “è identitaria perché è quasi storica, ma lo stimolo a navigarla non è pervenuto”. Tale riscontro suggeriva che, pur basandosi su un'estetica ormai superata, il sito web conservava una certa familiarità identitaria proprio perché invariato nel tempo. Le opinioni raccolte hanno dunque indicato in modo inequivocabile la

necessità di un intervento di *restyling* del sito (non solo grafico, ma anche strutturale), pur mantenendo invariati gli aspetti più caratteristici della sua identità visiva – e in particolare il logotipo, apprezzato per il suo valore distintivo e riconoscibile.

Un'identità visiva distintiva, versatile e ben coordinata non è veicolata solamente attraverso gli elementi grafici, ma anche attraverso quelli tipografici e cromatici. Una seconda indagine ha esplorato la percezione riguardante un set di caratteri tipografici selezionati per rappresentare diverse tipologie formali⁴. In linea con l'obiettivo di costruire un sistema comunicativo accessibile e flessibile, uno dei criteri centrali per la scelta di una nuova famiglia tipografica per il *design system* di Iuav è stata la necessità di optare per un carattere tipografico *open source*, facilmente integrabile e utilizzabile senza vincoli nonché distribuito apertamente per consentirne l'impiego anche su elaborati grafici sviluppati al di fuori del contesto istituzionale. A sostituzione del carattere tipografico originario Foundry Journal, la scelta si è dunque orientata verso lo Standard, progettato da Bryce Wilner e distribuito su GitHub con licenza libera SIL Open Font License (OFL)⁵.

TAV. 3

Accessibilità e riconoscibilità identitaria sono stati i principali criteri utilizzati anche per la definizione della palette cromatica. A partire da uno studio dei colori originariamente definiti nel *brand manual* Iuav del 2002⁶ e utilizzati in vari materiali istituzionali nel corso degli anni, ulteriori gradazioni e tinte sono state aggiunte per soddisfare le necessità di applicazione in ambito digitale. In particolare, è stato necessario considerare la rappresentazione di tutti i diversi stati interattivi, nonché assicurare che i contrasti cromatici rispettassero i requisiti di accessibilità definiti dalle WCAG (Web Content Accessibility Guidelines). In questo senso, strumenti come Contrast Colour Analyzer hanno permesso di verificare il contrasto cromatico dei componenti dell'interfaccia e assicurare la conformità agli standard di accessibilità di livello AA⁷.

TAV. 4

VERSO UN ECOSISTEMA DIGITALE INTEGRATO: ARCHITETTURA INFORMATIVA E UX/UI DESIGN

Se la *desk research* ha rappresentato un importante punto di partenza per definire il contesto in cui si colloca il progetto *EDU* e per identificare le criticità da affrontare, il primo passo operativo verso la costruzione di un sito web completamente rinnovato per Iuav è stato il determinante lavoro di revisione dell'architettura informativa. L'intervento progettuale attuato è andato oltre la mera semplificazione della navigazione e la riorganizzazione dei contenuti, introducendo nuove modalità di classificazione e gerarchizzazione delle risorse disponibili. In risposta alle difficoltà di accesso alle informazioni, è stata sviluppata una struttura che propone due modalità di fruizione distinte: da un lato, una suddivisione per macroaree tematiche,

TAV. 5

4

Cfr. il testo di Andrea Lancia e Luciano Perondi a p. 122.

5

Disponibile su <https://github.com/brycewilner/Standard> (ultima consultazione novembre 2024).

6

Cfr. il testo di Fiorella Bulegato a p. 94.

7

Disponibile su <https://www.w3.org/TR/WCAG22/> (ultima consultazione novembre 2024).

corrispondenti ai principali ambiti del contesto universitario (come didattica, ricerca e terza missione); dall'altro, una navigazione pensata per le diverse tipologie di utenza, in cui vengono proposti unicamente i contenuti che rispondono in maniera mirata alle esigenze specifiche di ciascun profilo.

TAV. 6

Diversamente dal precedente sito caratterizzato da una navigazione sviluppata verticalmente su più livelli, la nuova architettura privilegia la presentazione orizzontale delle informazioni, aggregando e raggruppando contenuti riguardanti lo stesso tema all'interno di una stessa sezione o pagina. Se in precedenza risultava difficile verificare lo stato di aggiornamento dei contenuti a causa della loro frammentazione in pagine separate, l'attuale organizzazione consente invece di individuare in modo più immediato l'informazione ricercata e l'eventuale presenza di contenuti obsoleti o ridondanti.

Nella costruzione dell'architettura del sito, un approccio di questo tipo implica non solo una revisione contenutistica, ma anche un intervento grafico-stilistico mirato a progettare elementi di interfaccia in grado di rappresentare efficacemente la diversità d'informazione e facilitarne la fruizione. In questo senso, la definizione di *wireframe* e di scenari d'uso ha permesso di definire la struttura schematica delle pagine e la funzione di ciascun componente⁸ in essa presente, nonché garantire una fluidità di percorso per l'utente nel raggiungimento dell'obiettivo prefissato. Pensare all'esperienza d'uso, scomporla nei suoi elementi ed esaminarla da diverse prospettive ha permesso di conoscere tutte le ramificazioni delle successive decisioni prese durante il processo di progettazione dell'interfaccia.

TAV. 7

Nel contesto dell'UX e UI design, l'uso di modelli concettuali familiari alle persone rende più facile l'adattamento ad un ambiente non familiare (Nielsen, 2000). Nel progetto di interfaccia per Iuav, classificare le diverse tipologie di contenuto in base alla loro funzione è stato fondamentale per applicare in modo uniforme le medesime convenzioni e i relativi requisiti d'interfaccia. Questo si è tradotto, da un lato, nella definizione di una serie di *content type* – categorie di contenuto distinte e standardizzate (come corsi di laurea, servizi, notizie, eventi e avvisi) che rispondono a specifiche esigenze informative e comunicative, e che rispettano specifici schemi di struttura e presentazione volti a garantire una coerenza comunicativa. Dall'altro lato, la classificazione ha consentito di sviluppare elementi di interfaccia con caratteristiche visive distinte per la presentazione di contenuti di tipo diverso. Un esempio significativo riguarda la differenziazione tra pulsanti di download e collegamenti ipertestuali: sebbene entrambi possano apparire come rimandi a ulteriori risorse, è stato implementato un sistema di differenziazione visiva che separa le funzioni che attivano un'azione concreta (ad esempio, il download di un documento) da quelle che permettono l'accesso a pagine correlate o a contenuti informativi di approfondimento.

TAV. 10

TAV. 9

La costruzione del *design system* complessivo va oltre la semplice definizione dell'aspetto visivo degli elementi attraverso l'uso prestabilito di gerarchie tipografiche, palette cromatiche ed elementi grafici e iconografici. Inclusa nel processo vi è anche la definizione di regole precise per l'utilizzo di ogni componente in relazione ai contenuti e alla finalità comunicativa, in modo da consentire l'applicazione autonoma e conforme del *design system*. Tale guida operativa rappresenta non solo uno strumento essenziale a supporto dei redattori nella scelta dei componenti idonei per ogni tipo di contenuto, ma fornisce indicazioni anche sul piano redazionale per allineare il progetto ai principi di design *user-centric* sotto tutti gli aspetti. Inoltre, adottare termini coerenti con quelli comunemente utilizzati nell'ambito universitario e allineati con le direttive nazionali⁹ – come “Didattica” al posto di diciture variabili quali “Cosa si studia” o “I nostri corsi” – consente di ritrovare una terminologia univoca e riconoscibile per rendere immediato l'accesso alle informazioni desiderate. Il lavoro di redazione testuale e la standardizzazione terminologica, dunque, sono stati elementi centrali per facilitare l'orientamento dell'utente non solo tra le sezioni del sito, ma anche nel confronto con altre piattaforme accademiche. Nella riprogettazione del sito web per Iuav, l'attenzione si è focalizzata non solo sul linguaggio complessivo, ma anche sui testi di micro-interazione dell'interfaccia: ogni *call to action*, etichetta o testo di supporto è stato rielaborato per rispondere a specifiche esigenze informative, riducendo così l'ambiguità e offrendo all'utente un'indicazione chiara delle operazioni che ogni elemento consentiva di compiere¹⁰.

TAV. 13-14

All'interno di un ecosistema digitale il sito web rappresenta una componente fondamentale, ma è soltanto uno dei diversi tasselli che lo compongono. Strumenti per l'organizzazione e la gestione di flussi di lavoro, pratiche amministrative e procedure burocratiche sono il più delle volte gestiti attraverso applicativi di terze parti che, sebbene esterni, costituiscono parte integrante del sistema. Nel contesto del progetto *EDU* è emersa fin da subito la necessità di creazione di un'area personale riservata¹¹ – accessibile agli utenti con credenziali Iuav e personalizzata in base alla loro categoria di appartenenza – con l'obiettivo di offrire collegamenti rapidi alle principali risorse esterne, informazioni rilevanti come scadenze e attività, oltre a una modalità per l'invio della modulistica che dialoghi direttamente con i database e sostituisca l'attuale procedura cartacea di trasmissione dei dati. Area riservata e sito web condividono obiettivi e modalità di rappresentazione, ma ciascuna svolge

9

I termini utilizzati sono stati selezionati sulla base dei vocabolari controllati messi a disposizione da Designers Italia, in particolare facendo riferimento al Vocabolario Controllato del Titolare di Classificazione per le Università Italiane (TITULUS) consultabile all'indirizzo <https://github.com/italia/daf-ontologie-vocabolari-controllati/tree/master/VocabolariControllati/classifications-for-universities/documents-titulus> (ultima consultazione novembre 2024).

di design – entrambi documenti consultabili su Designers Italia. Si veda <https://docs.italia.it/italia/design/lg-design-servizi-web/it/versione-corrente/index.html> e <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/manuale-operativo-design-docs/it/versione-corrente/index.html> (ultima consultazione novembre 2024) – che forniscono indicazioni specifiche su linguaggio, stile, gestione, organizzazione e creazione di contenuti per garantire comunicazioni semplici, efficaci e inclusive nei siti e negli altri servizi digitali della pubblica amministrazione.

10

Le linee guida adottate per questo processo sono state redatte a partire dalle *Linee guida di design per i servizi digitali della PA* e dal *Manuale operativo*

11

L'implementazione dell'area riservata nel contesto del progetto *EDU* è tutt'ora in fase di sviluppo.

funzioni specifiche: se da un lato l'area riservata rappresenta uno strumento di centralizzazione dei servizi per la comunità Iuav, il sito web pubblico soddisfa le esigenze informative, comunicative e promozionali, rispondendo così anche alle necessità di soggetti esterni.

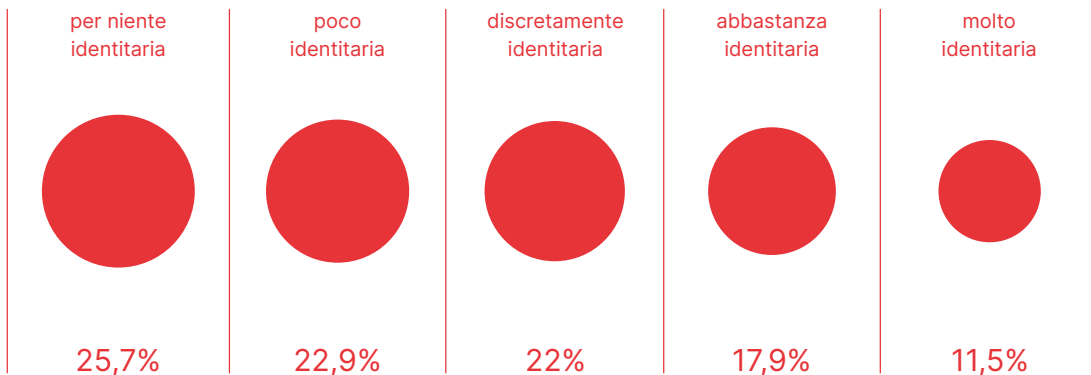
APPROCCI AL PROGETTO E PROSPETTIVE FUTURE

Il progetto *EDU* evidenzia come la trasformazione digitale non si attui semplicemente con l'adozione di nuovi strumenti tecnologici, ma implichi una vera e propria rivoluzione metodologica: il design della comunicazione entra in gioco non solo come disciplina orientata alla progettazione di esperienze e processi (*service design*), ma anche come disciplina che fa uso di strumenti visivi e narrativi per trasmettere informazioni in modo efficace, accessibile e sensibile alle risposte emotive e percettive dell'utente, legate al contesto e all'esperienza personale. Anziché affrontare le problematiche in modo disgiunto, il processo progettuale pone così fin da subito l'attenzione sull'esame dell'intero sistema, con l'obiettivo di comprendere a fondo le esigenze degli utenti e proporre soluzioni adeguate e rianalizzabili in un processo iterativo di verifica e miglioramento. La standardizzazione dei componenti dell'interfaccia tra le diverse piattaforme digitali, delle scelte stilistiche e progettuali, dei contenuti testuali e delle interazioni contribuisce alla creazione di un linguaggio condiviso, orientato alla massima facilità d'uso per gli utenti. A lungo termine, questo approccio consente di mantenere alta la qualità dell'esperienza di navigazione, nonché di orientarsi all'interno di un ecosistema digitale complesso, aderendo ai principi e requisiti di accessibilità, trasparenza e usabilità alla base del progetto.

In questo scenario, emerge una rinnovata concezione del ruolo del progettista (e in particolare del designer della comunicazione) non solo come figura chiave nella definizione dell'evoluzione delle tecnologie e dei servizi digitali e del loro impatto sul benessere collettivo, ma anche come promotore di un approccio responsabile e consapevole. Diventa fondamentale, infatti, sviluppare soluzioni capaci di rispondere alle esigenze attuali senza trascurare le conseguenze più ampie legate alla sostenibilità, all'accessibilità e inclusività, e all'impatto etico e sociale delle scelte progettuali attuate, sia a livello locale che globale. L'occasione del progetto *EDU* rappresenta dunque un punto di partenza significativo per un'analisi più ampia del tema della trasformazione digitale dei servizi pubblici – intesi come attività erogate sia da pubbliche amministrazioni che da società ed enti privati con l'obiettivo di soddisfare specifiche necessità della collettività –, affinché queste riflessioni possano estendersi oltre l'ambito universitario per coinvolgere su scala più vasta l'intero ecosistema dei servizi per la comunità.

- Baxter, K., Courage, C., Caine, K. (2015). *Understanding your users: a practical guide to user research methods*. 2ª edizione. Burlington (MA): Morgan Kaufmann.
- Brown, T. (2009). *Change by design: how design thinking transforms organizations and inspires innovation*. New York (NY): Harper.
- Chermayeff, I., Wurman, R. S., Caplan, R., Bradford, P. (1973). *The design necessity: a casebook of federal initiated projects in visual communications, interiors and industrial design, architecture, landscaped environment*. Cambridge (MA): MIT Press.
- Garrett, J. J. (2010). *The elements of user experience*. 2ª edizione. Upper Saddle River (NJ): New Riders Publishing.
- Manzini, E. (2015). *Design, when everybody designs: an introduction to design for social innovation*. Cambridge (MA): MIT Press.
- Nielsen, J. (2000). *Designing web usability: the practice of simplicity*. Indianapolis: New Riders Press.
- Stickdorn, M., Schneider, J. (2012). *This is service design thinking: basics, tools, cases*. Hoboken (NJ): John Wiley & Sons Inc.

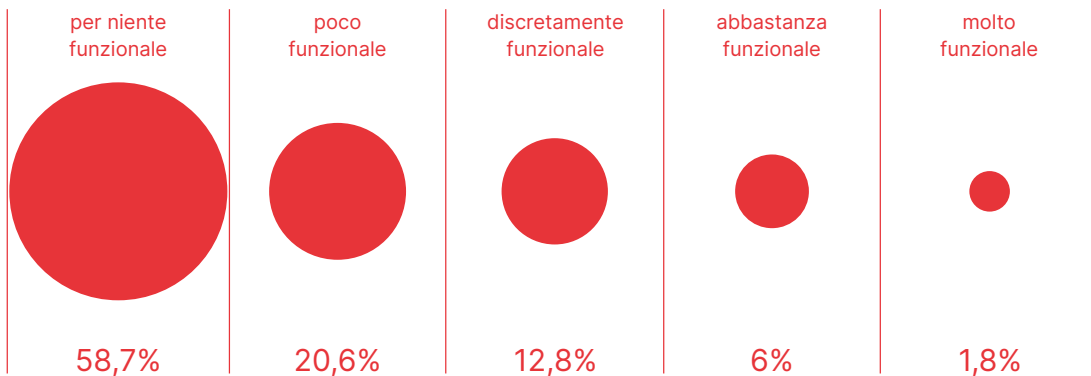
Da un punto di vista identitario, trovi che la homepage luav sia:



L'ecosistema luav prossimo venturo

Venezia, 26.10.2023

Da un punto di vista della funzionalità, trovi che la homepage luav sia:



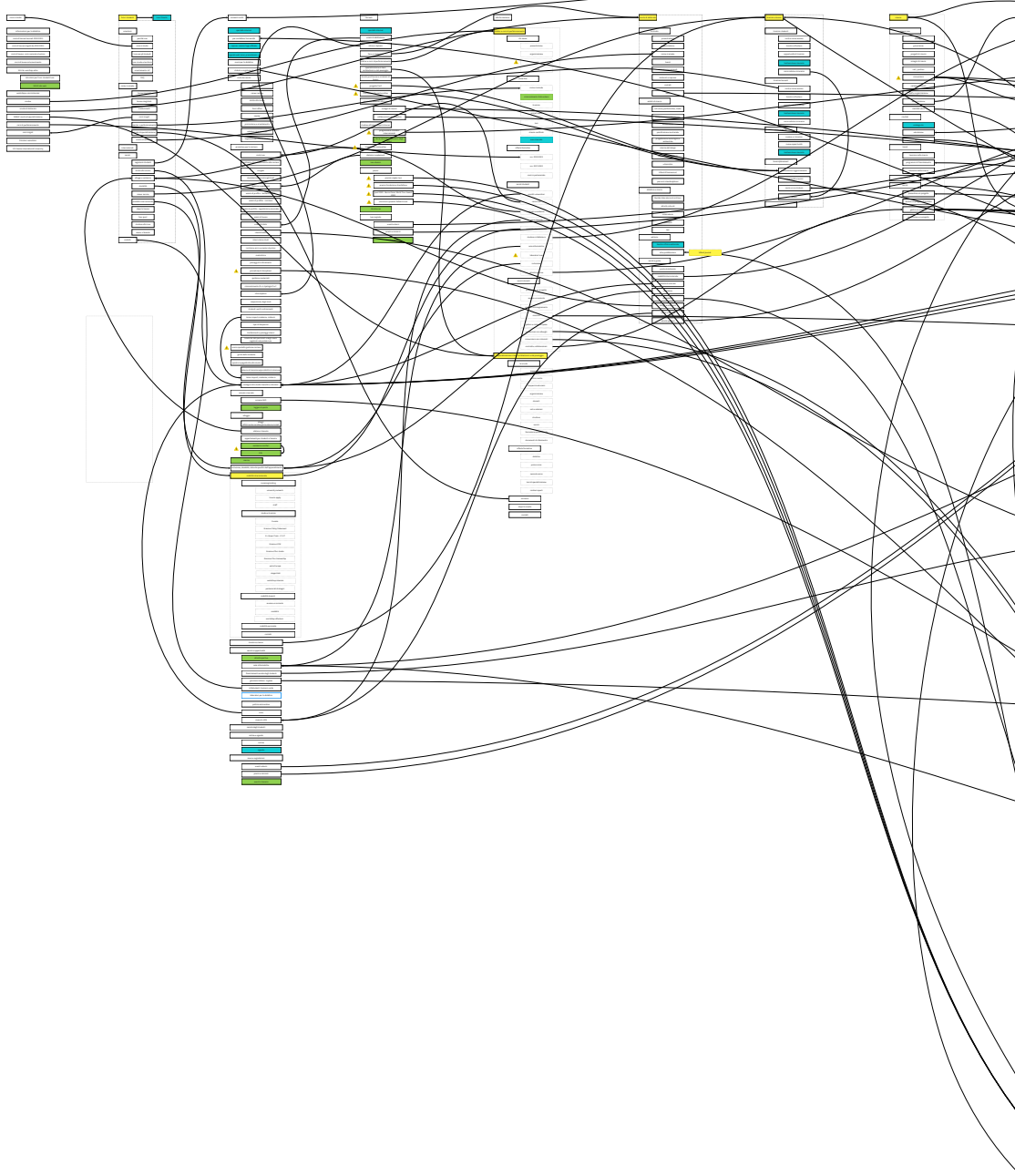
L'ecosistema luav prossimo venturo

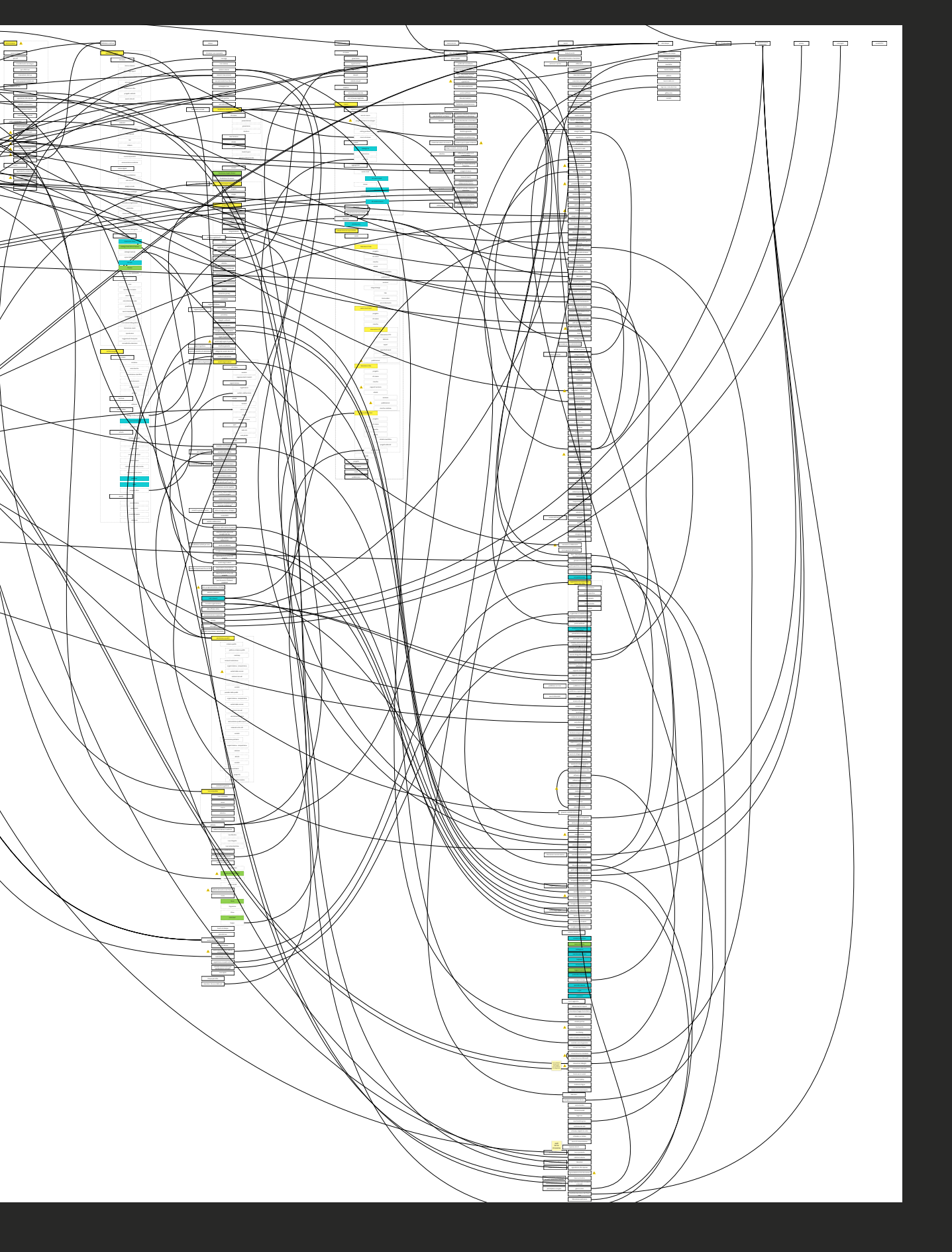
Venezia, 26.10.2023

TAV. 1

Risultati dell'indagine sull'identità visiva di luav – in particolare, in riferimento alla homepage del sito web – presentati a Venezia durante il convegno *L'ecosistema luav prossimo venturo* del 26 ottobre 2023.

TAV. 2
Architettura informativa del sito web Iuav precedente
alla riprogettazione del 2024, caratterizzata da un
numero estremamente elevato di pagine sviluppate
verticalmente su più livelli.





XXXLg

Lorem ipsum dolor sit amet.

XXLg

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum leo purus, rutrum.

XLg

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum leo purus, rutrum nec laoreet ac, laoreet a augue. Nullam consequat ex eu purus semper lobortis.

Lg

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum leo purus, rutrum nec laoreet ac, laoreet a augue. Nullam consequat ex eu purus semper lobortis. In euismod libero in lorem pretium, nec scelerisque turpis efficitur.

Md

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum leo purus, rutrum nec laoreet ac, laoreet a augue. Nullam consequat ex eu purus semper lobortis. In euismod libero in lorem pretium, nec scelerisque turpis efficitur. Nunc malesuada sem eu urna eleifend, ut vulputate tellus mollis. Suspendisse laoreet ornare sapien nec imperdiet. Phasellus vel suscipit ipsum. Praesent cursus non lectus convallis tristique. Integer eu efficitur leo. Nam pretium erat tincidunt, faucibus metus a, porttitor ex. Maecenas tristique odio ac tellus aliquet, eu laoreet sem facilisis.

Base

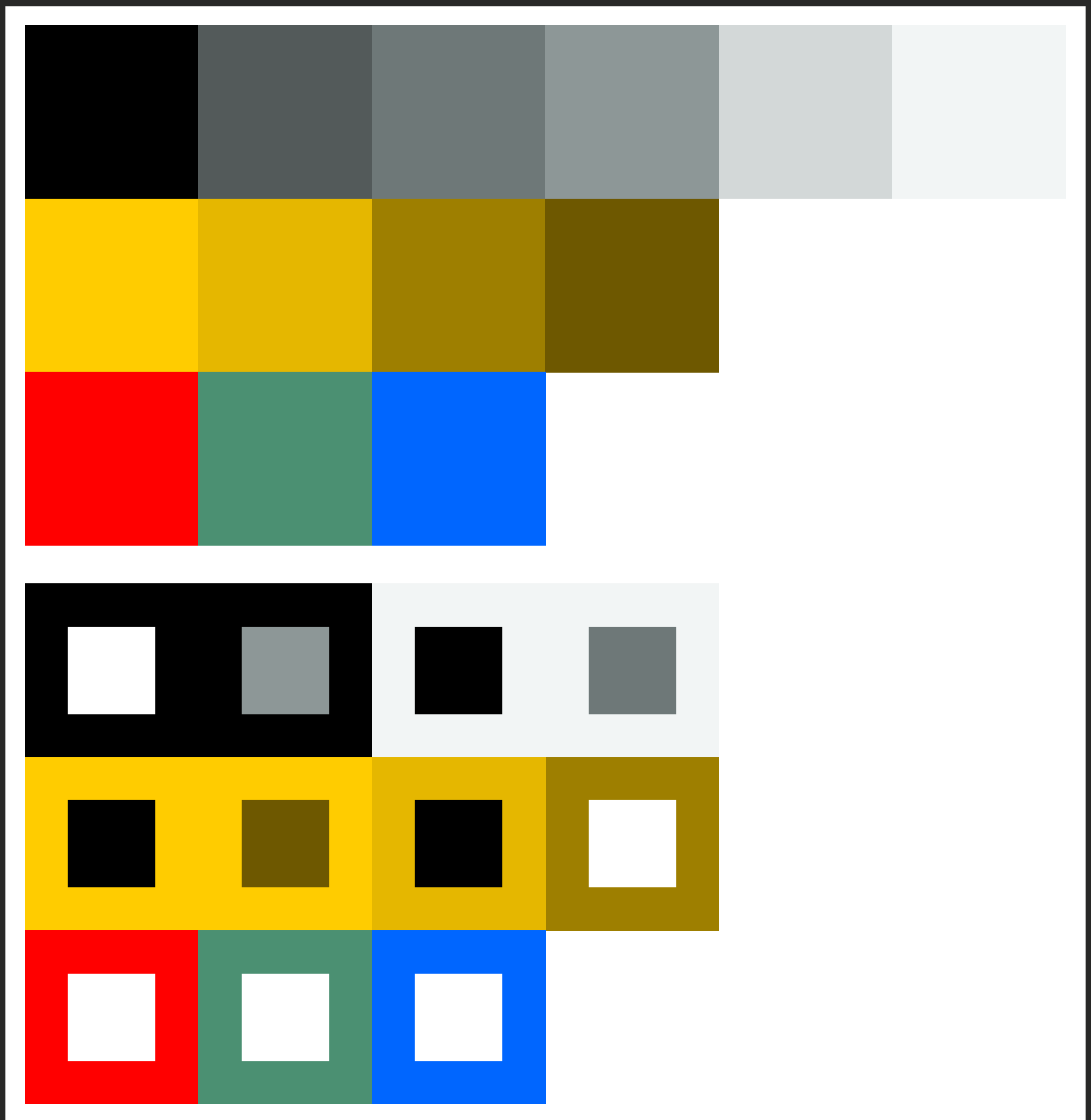
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum leo purus, rutrum nec laoreet ac, laoreet a augue. Nullam consequat ex eu purus semper lobortis. In euismod libero in lorem pretium, nec scelerisque turpis efficitur. Nunc malesuada sem eu urna eleifend, ut vulputate tellus mollis. Suspendisse laoreet ornare sapien nec imperdiet. Phasellus vel suscipit ipsum. Praesent cursus non lectus convallis tristique. Integer eu efficitur leo. Nam pretium erat tincidunt, faucibus metus a, porttitor ex. Maecenas tristique odio ac tellus aliquet, eu laoreet sem facilisis. Sed in magna laoreet, dapibus metus a, scelerisque dui. Proin efficitur elit eu eros aliquet egestas. Phasellus tempor orci non tincidunt rhoncus. Etiam quis feugiat dui. Nam ac massa laoreet, consequat nisl ut, suscipit tellus. Nunc maximus ipsum non sollicitudin venenatis.

Sm

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum leo purus, rutrum nec laoreet ac, laoreet a augue. Nullam consequat ex eu purus semper lobortis. In euismod libero in lorem pretium, nec scelerisque turpis efficitur. Nunc malesuada sem eu urna eleifend, ut vulputate tellus mollis. Suspendisse laoreet ornare sapien nec imperdiet. Phasellus vel suscipit ipsum. Praesent cursus non lectus convallis tristique. Integer eu efficitur leo. Nam pretium erat tincidunt, faucibus metus a, porttitor ex. Maecenas tristique odio ac tellus aliquet, eu laoreet sem facilisis. Sed in magna laoreet, dapibus metus a, scelerisque dui. Proin efficitur elit eu eros aliquet egestas. Phasellus tempor orci non tincidunt rhoncus. Etiam quis feugiat dui. Nam ac massa laoreet, consequat nisl ut, suscipit tellus. Nunc maximus ipsum non sollicitudin venenatis.

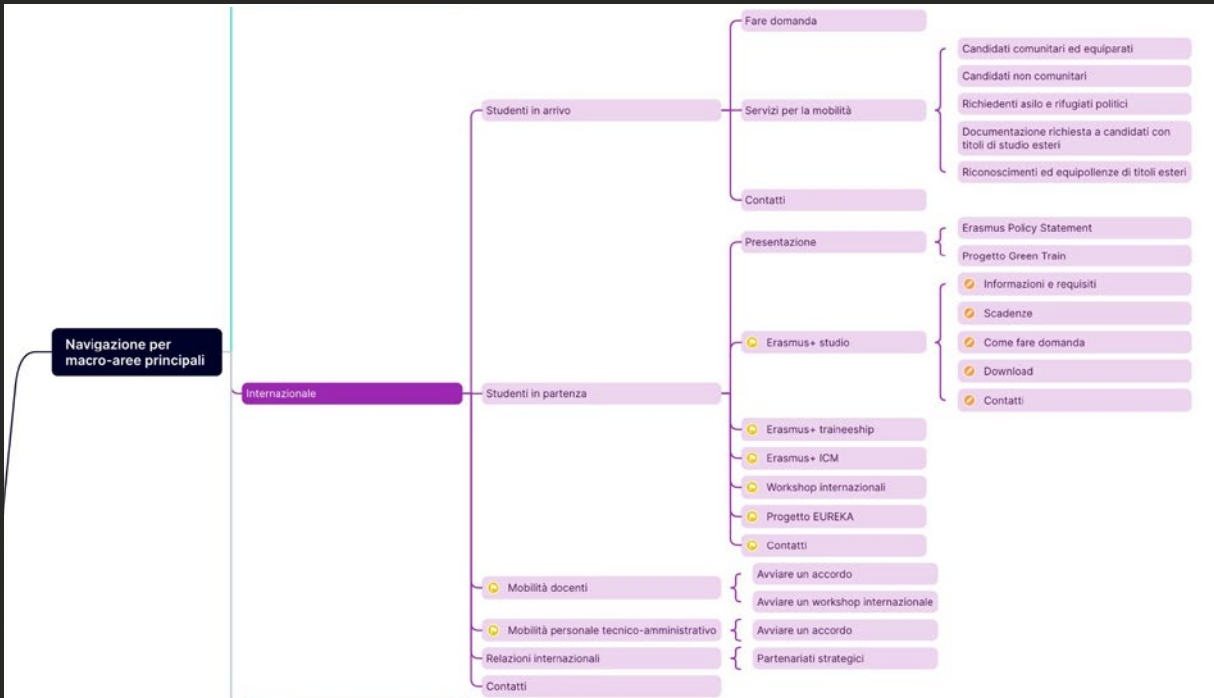
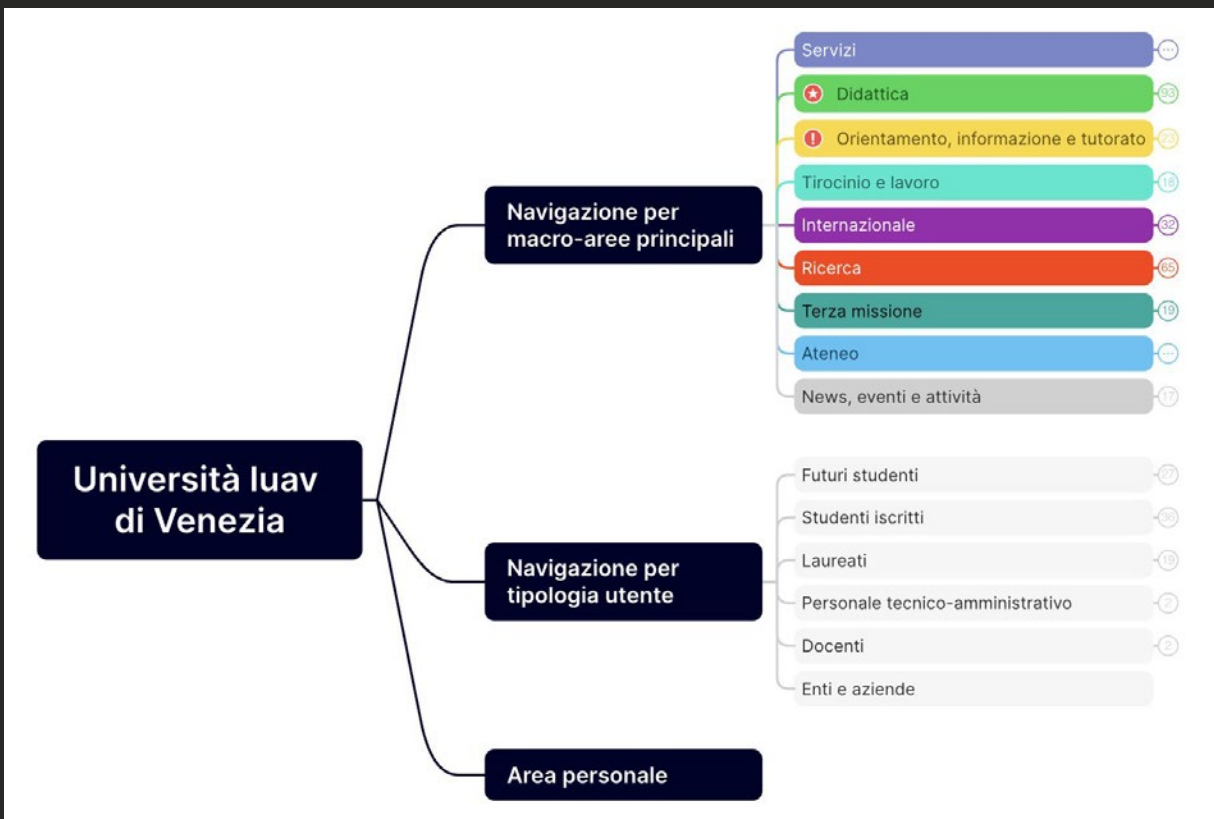
TAV. 3

Il carattere tipografico adottato nel *design system* è Standard di Bryce Wilner. La gerarchia tipografica è definita attraverso diversi corpi di testo, impostati su un'interlinea multiplo di 10, garantendo un allineamento equilibrato all'interno del layout.

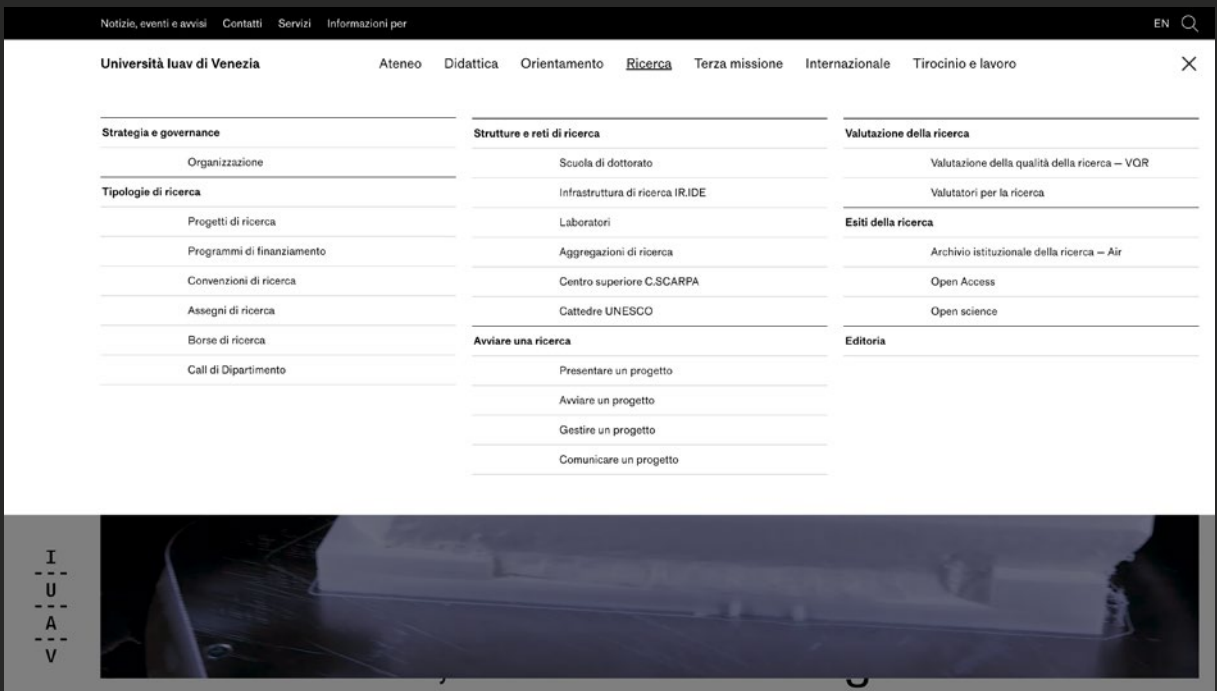
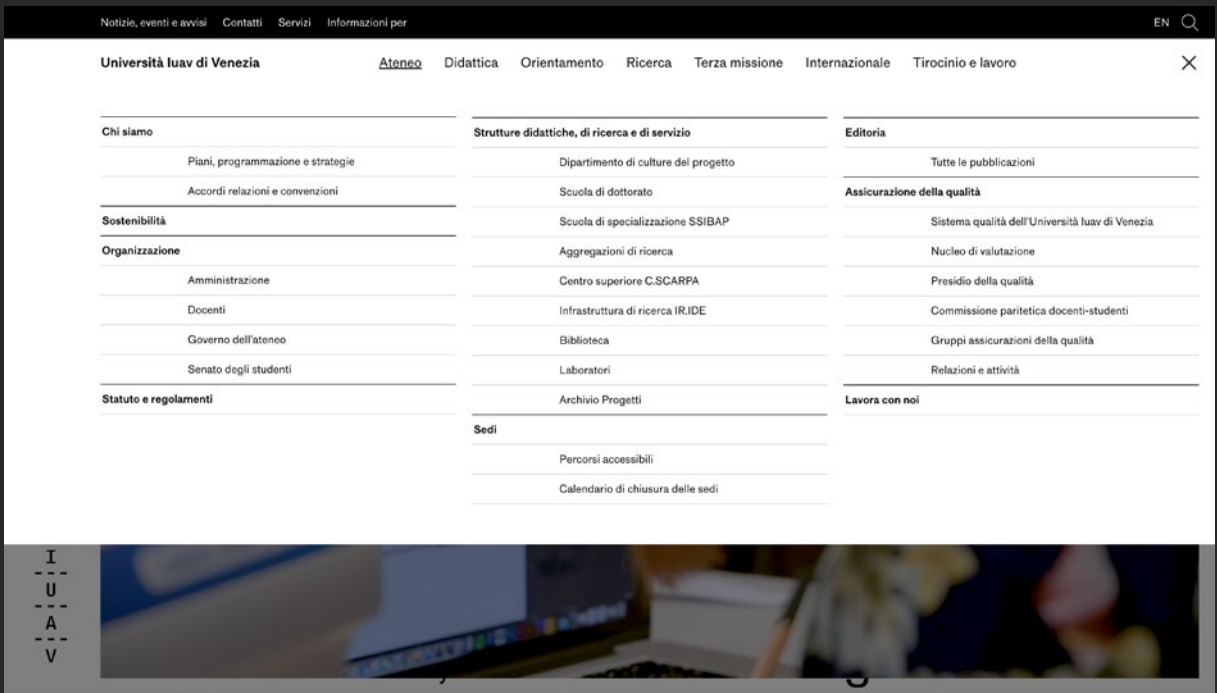


TAV. 4

La palette colori del *design system* si basa sul nero istituzionale e sui colori definiti nel *brand manual* Iuav del 2002, ed è stata ampliata con nuove gradazioni per l'applicazione digitale. L'applicativo Contrast Colour Analyzer è stato utilizzato per verificare la conformità agli standard di accessibilità di livello AA.



TAV. 5
 Studio preliminare della nuova architettura informativa per il sito web luav. La struttura propone due modalità di fruizione distinte: per macroaree tematiche, corrispondenti ai principali ambiti del contesto universitario, e per tipologia di utenza. Ogni area è suddivisa in sezioni caratterizzate da un'organizzazione dei contenuti che si sviluppa orizzontalmente.



TAV. 6

Il menu del sito è strutturato per mostrare a colpo d'occhio tre livelli di profondità: macroaree, sezioni principali e relative sottosezioni, facilitando la comprensione immediata dell'appartenenza dei contenuti a ciascuna sezione.

Notizie, Eventi, Avvisi

L'Università Iuav di Venezia si qualifica come luogo d'incontro, di dibattito e di confronto culturale attraverso l'organizzazione di mostre, presentazioni di libri e altri eventi volti alla diffusione della cultura scientifica di settore.
 È possibile consultare gli eventi passati a [questo link](#).

Luogo	Categoria	Disciplina	Ricerca libera
- Qualsiasi -	- Qualsiasi -	- Qualsiasi -	Digita qui per cercare...

Mer 27.03	Tutto il giorno Fino al 08.09 Santuario San Francesco di Paola	Jean François Niceron e Emmanuel Maignan: due padri Minimi, tra scienza e fede Mostra a cura di Alessio Bortot, Agostino De Rosa e Imago rerum
---------------------	--	--

Gio 30.05	Tutto il giorno Fino al 14.10 Tolentini, galleria del rettorato	Daniele Calabi. Il piacere dell'onestà Opere veneziane.
---------------------	---	---

Sab 17.20		Arrivat il futuro in campo - nuova stagione televisiva
---------------------	--	---

I
-
U
-
A
-
V

Strutture, Persone

Ruolo	Struttura	Ricerca libera
- Qualsiasi -	- Qualsiasi -	Digita qui per cercare...

Abbattista Giulia Borsista	Abbiati Paola ↗ Titolare di assegno di ricerca paola.abbiati@iuav.it	Acar Nilsu Borsista	Addis Maria Cristina Titolare di assegno di ricerca maria.addis@iuav.it
--------------------------------------	--	-------------------------------	---

Adrognna Valentina	Aglieri Rinella ↗	Agostoni Giovanni	Aimola Gianna
---------------------------	--------------------------	--------------------------	----------------------

I
-
U
-
A
-
V

TAV. 7

I contenuti sono stati classificati in base alla funzione, creando *content type* distinti con strutture e presentazioni specifiche. Il colore giallo è stato utilizzato in modo consistente come colore di sfondo per le pagine e le sezioni relative ai contatti.



I
U
A
V



L'università di Venezia interamente dedicata al progetto



I
U
A
V



L'università di Venezia interamente dedicata al progetto



TAV. 8

Il sito è stato progettato per garantire una fruizione ottimale su dispositivi di diverse dimensioni, con una struttura *responsive* che si adatta a quattro *breakpoint* distinti. Questo approccio assicura che il layout, i contenuti e le funzionalità siano fruibili in modo coerente su desktop, tablet e dispositivi mobili.

Blocco lista di download

I bottoni di download sono utilizzati per indicare documenti o file che l'utente può scaricare.

ES

[↓ Test 2022/2023](#)
[↓ Risposte esatte test 2022/2023](#)
[↓ Prova grafica estratta per Arti multimediali 2022/2023](#)
[↓ Prova grafica estratta per Design della moda 2022/2023](#)
[↓ Prova grafica estratta per Comunicazione e nuovi media della moda 2022/2023](#)

Per indicare i file scaricabili non devono essere utilizzati altri tipi di bottoni o link.



Vengono svolte prove speciali su materiali sperimentali e su committenza (legno massiccio e lamellare, materiali compositi, GFRP, RFCM, muratura, ecc.)
Vengono svolte tarature di strumentazione per prove mediante equipaggiamento certificato.

Download

→ Modulo richiesta prove
→ Tariffario approvato al 26.10.2022



Vengono svolte prove speciali su materiali sperimentali e su committenza (legno massiccio e lamellare, materiali compositi, GFRP, RFCM, muratura, ecc.)
Vengono svolte tarature di strumentazione per prove mediante equipaggiamento certificato.

Download

[↓ Modulo richiesta prove](#)
[↓ Tariffario approvato al 26.10.2022](#)

Il blocco lista di download deve essere utilizzato sempre a una giustezza pari alla larghezza del viewport.



[↓ Test 2022/2023](#)
[↓ Risposte esatte test 2022/2023](#)
[↓ Prova grafica estratta per Arti multimediali 2022/2023](#)
[↓ Prova grafica estratta per Design della moda 2022/2023](#)
[↓ Prova grafica estratta per Comunicazione e nuovi media della moda 2022/2023](#)



[↓ Test 2022/2023](#)
[↓ Risposte esatte test 2022/2023](#)
[↓ Prova grafica estratta per Arti multimediali 2022/2023](#)
[↓ Prova grafica estratta per Design della moda 2022/2023](#)
[↓ Prova grafica estratta per Comunicazione e nuovi media della moda 2022/2023](#)

L'etichetta del bottone deve essere esplicativa del contenuto del file e scritta in linguaggio discorsivo.



[↓ Presentazione docenti Esse3](#)
[↓ Carta_Studente_Erasmus](#)
[↓ Richiesta_Prolungamento_nuovo](#)
[↓ Riconoscimento-Crediti esempio di compilazione](#)



[↓ Procedura di approvazione del Learning Agreement – guida per i docenti](#)
[↓ Carta dello studente Erasmus](#)
[↓ Richiesta di prolungamento Erasmus](#)
[↓ Riconoscimento dei crediti – esempio di compilazione](#)

Blocco in evidenza a colonne


Il blocco in evidenza a colonne presenta una sezione in evidenza usata per mettere in risalto un contenuto o indirizzare verso un'altra pagina rilevante all'interno del flusso di navigazione dell'utente. All'interno di una pagina il blocco in evidenza a colonne dovrebbe essere utilizzato in un numero ridotto di istanze.

ES

Open Day

Scopri di più sul corso di laurea in Design sulla pagina dedicata all'Open Day. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Morbi nunc libero, fringilla id semper id, ornare pellentesque massa.

→ [Vai alla pagina dell'Open Day](#)



Elementi costitutivi

Il blocco in evidenza a colonne presenta un titolo, un breve testo descrittivo e un'immagine o un video disposti su due colonne. Il blocco può contenere anche uno o più link ad altre pagine interne o esterne al sito. Il blocco in evidenza a colonne non deve mai essere utilizzato senza titolo, immagine o testo descrittivo.

X


Visita i seguenti link per visionare i progetti realizzati dagli studenti durante i corsi degli anni accademici precedenti. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

→ [A.A. 2022/2023, partizione A](#)

→ [A.A. 2022/2023, partizione B](#)

→ [A.A. 2021/2022, partizione A](#)

→ [A.A. 2021/2022, partizione B](#)



✓

Progetti

Visita i seguenti link per visionare i progetti realizzati dagli studenti durante i corsi degli anni accademici precedenti. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

→ [A.A. 2022/2023, partizione A](#)

→ [A.A. 2022/2023, partizione B](#)

→ [A.A. 2021/2022, partizione A](#)

→ [A.A. 2021/2022, partizione B](#)



Scelta dell'immagine

L'immagine dovrebbe essere un'immagine fotografica o illustrativa/grafica evocativa del contenuto trattato. L'immagine scelta deve essere predisposta per le proporzioni 3:2.

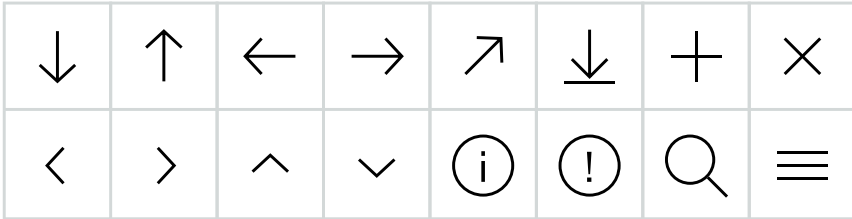
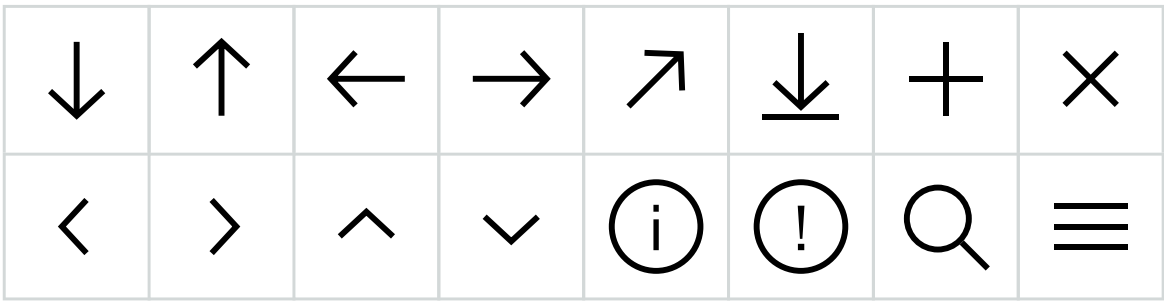
X

LetteraVentidue

Prove di futuro della moda in Italia

I **Cosa succede quando la moda comincia**

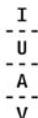




Università luav di Venezia	EN ☰
Università luav di Venezia	EN ✕
Menu item	∨
Menu item	^
Menu item	∨
Menu item	^

TAV. 10
 Il set di icone è progettato per comunicare azioni o funzioni in modo immediato, riducendo la necessità di testi esplicativi. Le icone sono disponibili in diverse varianti, con dimensioni, spessori e proporzioni uniformi per garantire coerenza visiva.

L'Università Iuav di Venezia offre corsi di laurea triennale, corsi di laurea magistrale e formazione post-laurea nei campi della progettazione architettonica, della pianificazione del territorio, del design e delle arti.



→ Architettura

→ Arti visive e multimediali

→ Design del prodotto, della comunicazione e degli interni

→ Design della moda

→ Pianificazione e urbanistica

→ Teatro e arti performative

→ Restauro

Il convegno nazionale dei dottorati italiani dell'architettura, della pianificazione, del design, delle arti e della moda.

Osservatorio →

Un patrimonio di progetti dei protagonisti dell'architettura, dell'urbanistica e della pianificazione, della storia e del restauro, del design, della fotografia e della grafica.

Archivio progetti →

Iuav possiede la più grande biblioteca dedicata all'architettura e alle altre discipline progettuali: oltre 200mila volumi, 4mila riviste e 26mila tesi di laurea su architettura, pianificazione, design, arti, moda.

Biblioteca →

Il Comitato etico per la ricerca valuta ed esprime pareri relativamente alla protezione dei dati, sulle ricerche del personale che opera presso l'ateneo.

Comitato etico →

I laboratori forniscono un sostegno alle attività didattiche e di ricerca del dipartimento e dell'ateneo, offrendo attrezzature all'avanguardia e competenze altamente specializzate.

Laboratori →

L'attività di ricerca Iuav si organizza in ricerca di Ateneo e ricerca del Dipartimento di Culture del progetto.

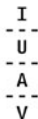
Ricerca →

Programma, organizza e cura le procedure di mobilità internazionale per gli studenti, i docenti e il personale tecnico e amministrativo.

Mobilità internazionale →

Iuav promuove iniziative e progetti mirati a favorire un equilibrio tra spazio, ambiente e individui, incoraggiando comportamenti responsabili e sostenibili.

Sostenibilità →



Strutture e reti di ricerca / Laboratori

I laboratori costituiscono un supporto alle attività didattiche e di ricerca. Sono dotati di attrezzature all'avanguardia e competenze a elevato grado di specializzazione, svolgono attività scientifiche e professionali nei campi che spaziano dalla rappresentazione alle tecniche di costruzione, dalla produzione multimediale alla fotografia.

Archivio delle tecniche e dei materiali ArTec



I
-
U
-
A
-
V

Laboratorio di Geomatica Circe



Notizie / In aumento le richieste per Architettura Iuav: 1054 al test d'accesso alla triennale



I
-
U
-
A
-
V

Si conferma l'attrattività delle discipline progettuali. Sale il posizionamento di Architettura Iuav nella classifica Censis, ottimo risultato anche per i settori di Design e Arti

Ottimo anche quest'anno l'andamento delle iscrizioni alla laurea triennale di Architettura dell'Università Iuav di Venezia: hanno sostenuto il test d'accesso in modalità telematica **1054 studentesse e studenti** (erano 1033 lo scorso anno) che si candidano per 420 posti disponibili. Negli ultimi anni l'interesse per le iscrizioni alla triennale di Architettura ha registrato un incremento progressivo costante.

In crescita anche il posizionamento della triennale di architettura nella recentissima classifica Censis: Iuav **guadagna ben due posizioni** rispetto allo scorso anno e si colloca al secondo posto nazionale, a pari merito con Sassari, con 104,5 punti e a poca distanza dal Politecnico di Milano, al primo posto nazionale con 108 punti.

Sul podio anche le lauree triennali di Design e Arti, in seconda posizione nazionale con 107,5 punti e uno stacco lieve dal Politecnico di Bari, in prima posizione con 109 punti. L'interesse per i corsi di design Iuav ha fatto registrare anche quest'anno un rilevante

Strutture didattiche, di ricerca e di servizio / Dipartimento di Culture del progetto

I
U
A
V




Vivere e studiare a Venezia / Attività sportive



U
A
V

L'Università luav di Venezia offre la possibilità di svolgere molteplici attività sportive. Grazie alla collaborazione con l'università Ca' Foscari e il prezioso lavoro del CUS



**Università Iuav
di Venezia**

Area riservata

Dashboard [Servizi preferiti](#) Tutti i servizi

[Personalizza link rapidi](#)

Servizi preferiti

Anagrafica ★

Profilo personale

Breve descrizione del servizio. Morbi pulvinar ex sit amet velit rhoncus rutrum non sit amet lorem.

➤ Apri su Esse3

Carriera ★

Pubblicazioni

Breve descrizione del servizio. Morbi pulvinar ex sit amet velit rhoncus rutrum non sit amet lorem.

➤ Apri su Air Iuav

Organizzazione ★


Calendario

Breve descrizione del servizio. Morbi pulvinar ex sit amet velit rhoncus rutrum non sit amet lorem.


➤ Vai alla sezione

Tutti i servizi

Servizio	Tipologia	Accedi	
Profilo personale	Anagrafica	Esse3 ➤	★
Ricerca contatti	Anagrafica	Unifind ➤	☆
Attività e progetti	Carriera	Air Iuav ➤	★
Pubblicazioni	Carriera	Air Iuav ➤	☆
Public engagement	Carriera	Air Iuav ➤	☆



Mario Rossi
Il tuo profilo



**Università Iuav
di Venezia**

Area riservata

Calendario [Didattica e scadenze](#) Eventi e mostre

[Impostazioni calendario](#)

Didattica e scadenze

Ottobre

07
ottobre

Relatore tesi

Scadenza approvazione tesi
Biasetton Noemi

🕒 23:59

➤ Apri su Esse3

13
ottobre

Didattica

Laboratorio di Design della comunicazione 1

🕒 10:00-14:00

📍 Aula 2.2, Magazzino 6

➤ Vai al registro su U-Web

14
ottobre

Didattica

Laboratorio di Design della comunicazione 1

🕒 10:00-14:00

📍 Aula 2.2, Magazzino 6

➤ Vai al registro su U-Web

20
ottobre


Didattica

Laboratorio di Design della comunicazione 1

🕒 10:00-14:00


📍 Aula 2.2, Magazzino 6

➤ Vai al registro su U-Web



Mario Rossi
Il tuo profilo

TAV. 13
L'area personale riservata per gli utenti Iuav offre collegamenti rapidi a risorse, scadenze e modulistica digitale, centralizzando i servizi interni e quelli offerti da applicativi di terze parti.


Università IUV di Venezia
 Area riservata

- Dashboard
- Calendario
- Registri
- Publicazioni
- Commissioni concorsi e tesi**
- Appelli esami
- Relatore tesi
- Valutazioni studenti
- Missioni

 Cerca
 Impostazioni

 **Mario Rossi**
 Il tuo profilo

Commissioni concorsi e tesi [Sedute di laurea aperte](#) [Sedute di laurea chiuse](#)

Sedute di laurea aperte

Commissione	Data e ora	Aula	Azioni
II COMMISSIONE_G01_PVD2	23/11/2022 ore 11:00	Magazzino 6 - M6 1.6	Chiudi dettagli

Commissione	Elenco laureandi
Presidente	#291488
Fagnoni Raffaella	Nome studente
Membri effettivi	#291488
Sinni Gianni, Casarotto Luca, Sinico Michele, Dalla Mura Maddalena	Nome studente
	#291488
	Nome studente
	#291488
	Nome studente
	#291488
	Nome studente

[Modifica su Esse3](#)

Sedute di laurea chiuse

Commissione	Data e ora	Aula	Azioni
-------------	------------	------	--------


Università IUV di Venezia
 Area riservata

- Dashboard
- Calendario
- Registri
- Publicazioni
- Commissioni concorsi e tesi
- Appelli esami**
- Relatore tesi
- Valutazioni studenti
- Missioni

 Cerca
 Impostazioni

 **Mario Rossi**
 Il tuo profilo

Appelli esami [Laboratorio di design della comunicazione 1](#) [Laboratorio di civic space design](#)

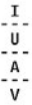
Laboratorio di design della comunicazione 1

Data, ora e aula	Studenti iscritti	Stato esiti	Stato verbalizzazioni	Azioni
08/09/2022 09:30 M6 1.2	4	■ In corso	■ Mancante	Chiudi dettagli

Cognome e nome	Matricola	Esito
Cognome e nome 1	#1234567	27
Cognome e nome 2	#1234567	■ Mancante
Cognome e nome 3	#1234567	■ Mancante
Cognome e nome 4	#1234567	30

[Vedi dettagli su Esse3](#)

02/09/2022 09:30 M6 1.2	53	■ Chiuso	■ Chiuso	Vedi dettagli
-------------------------	----	---	---	-------------------------------



Università IUV di Venezia
Area riservata

Relatore tesi [Laureandi e dottorandi](#) [Laureati e dottorati](#)

Laureandi e dottorandi

Corso di dottorato in Architettura, città e design

Biassetton Noemi #291488

Da approvare

Ruolo: Secondo correlatore

Appello: Secondo appello scienze del design

Sessione: Sessione ordinaria 34 ciclo

Scadenza approvazione tesi: 07/10/2022 23:59

[Apri dettaglio tesi su Esse3](#)

[Apri allegati su Esse3](#)

Corso di laurea magistrale in Design del prodotto e della comunicazione visiva

Bastoni Alessia #294562

Approvata

Ruolo: Prima relatore

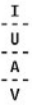
Appello: 01/09/2022

Giannini Elena #292633

Approvata

Ruolo: Prima relatore

Appello: 03/05/2022



Università IUV di Venezia
Area riservata

Valutazioni studenti [Riepilogo valutazioni](#)

Riepilogo valutazioni

Anno accademico

2023/2024

Corso

Laboratorio di Design della Comunic...

Tipologia studenti

Studenti frequentanti

Anno accademico 2023/2024

Confronta con anno precedente

Domanda

■ Decisamente no
 ■ Più no che si
 ■ Più si che no
 ■ Decisamente si

0 20 40 60 80 100

Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame ?

Confronto con A.A. 2022/2023

10%	60%	30%
-----	-----	-----

Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati ?

Confronto con A.A. 2022/2023

10%	30%	50%	10%
10%	65%	25%	5%

Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia ?

Confronto con A.A. 2022/2023

10%	60%	30%
-----	-----	-----

I
U
A
V

Università Iuav di Venezia

Area riservata

Dashboard

Calendario

Registri

Pubblicazioni

Commissioni concorsi e tesi

Appelli esami

Relatore tesi

Valutazioni studenti

Missioni

Cerca

Impostazioni

Mario Rossi
Il tuo profilo

Ricerca contatti Ricerca Contatti preferiti

Ricerca

Vedi tutti i contatti su Unifind

giovani

Risultati di ricerca per: giovani

Giovanni Agostoni ☆
Titolare di assegno di ricerca
giovani.agostoni@iuav.it
Apri su Unifind

Giovanni Borgia ☆
Ricercatore universitario
giovani.borgia@iuav.it
Apri su Unifind

Giovanni Foppiani ☆
Titolare di assegno di ricerca
giovani.foppiani@iuav.it
Apri su Unifind

Giovanni Nascimben ☆
Personale tecnico amministrativo

Giovanni Sinni ★
Docente

I
U
A
V

Università Iuav di Venezia

Area riservata

Dashboard

Calendario

Registri

Pubblicazioni

Commissioni concorsi e tesi

Appelli esami

Relatore tesi

Valutazioni studenti

Missioni

Cerca

Impostazioni

Mario Rossi
Il tuo profilo

Profilo personale Anagrafica Responsabilità scientifiche Curriculum vitae (MIUR) Altre attività e incarichi Competenze

Anagrafica

Mario Rossi

Ruolo
Professore associato

Dipartimento
Dipartimento di Culture del progetto

Mail
mario.rossi@iuav.it

Settore scientifico-disciplinare
Icar 13 Disegno industriale

Telefono
041 257 1000

Modifica foto

Informazioni personali

Modifica

Orario di ricevimento
Su appuntamento

Interessi di ricerca
Design della comunicazione visiva e innovazione sociale; design per il settore pubblico

Biografia
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aliquam sodales augue vitae

Una comunicazione digitale integrata e coerente, in grado non solo di trasmettere informazioni ma veicolare e promuovere l'identità di un'istituzione, rappresenta una sfida complessa a causa di diversi fattori tecnici e organizzativi.

Nel contesto della gestione degli applicativi digitali di un ateneo, tali difficoltà sono rese più evidenti dalla presenza di diverse piattaforme quali sito web istituzionale, *landing page* o minisiti di carattere specifico e vari portali accademici, con differenze anche rilevanti sia in termini di esperienza (*user experience*) e interfaccia utente (*user interface*). Al fine di superare queste criticità, sono stati individuati due aspetti fondamentali: la necessità di progettare pattern di navigazione ed elementi di interfaccia condivisi, coerenti ma flessibili per far fronte alle diverse esigenze, e l'adozione di un'architettura digitale modulare, scalabile e interoperabile per facilitare lo sviluppo e la pubblicazione degli applicativi stessi.

La definizione di un *design system*, pertanto, risponde efficacemente alla prima esigenza, uniformando flussi utente, architettura dell'informazione e UI degli applicativi dell'ecosistema; l'individuazione di un'architettura digitale adatta alla seconda esigenza, invece, deve necessariamente confrontarsi con un contesto frammentario e in continua evoluzione.

L'aumento esponenziale, nell'ultimo decennio, della complessità dello sviluppo web è stato causato da numerosi fattori tecnologici, sociali e di mercato. Nello specifico, la necessità di sviluppare per una vasta gamma di dispositivi e risoluzioni, di fornire interfacce fluide e reattive, di essere ottimizzato per garantire un accesso rapido ai contenuti ed essere conforme agli standard di accessibilità. L'esigenza di rispondere a questi aspetti funzionali ha portato quindi alla proliferazione di numerose tecnologie, quali *framework* e metodologie di *front-end*, librerie per la gestione di soluzioni specifiche, piattaforme di distribuzione, strumenti di compilazione e CMS per la gestione dei contenuti.

Questo aspetto può costituire un significativo ostacolo all'implementazione di una comunicazione unificata: per esempio, l'adozione di un *framework* non adeguato può determinare una notevole perdita di tempo nello studio delle specifiche di implementazione, comportando il mancato rispetto delle tempistiche di progetto e un ulteriore dispendio di tempo per intraprendere azioni correttive (del Pilar Salas-Zárate *et al.* 2015). Inoltre, in assenza di procedure codificate e standardizzate di progettazione e sviluppo e/o in presenza di fornitori esterni, qualsiasi applicativo dell'ecosistema può introdurre – anche per necessità intrinseche e non necessariamente per una carenza progettuale o di coordinamento – uno *stack* tecnologico diverso, moltiplicando le criticità sopra descritte.

L'individuazione di una tecnologia interoperabile e agnostica, pertanto, non è solo consigliata, ma fondamentale per poter gestire in modo centralizzato e uniforme la comunicazione digitale di ateneo.

Come descritto dal Web Incubator Community Group nella relativa proposta di specifiche (2015), i *web components* sono un set di tecnologie standardizzate che consentono di creare componenti modulari, incapsulati rispetto al resto del codice, e riutilizzabili.

Nello specifico, le tecnologie che costituiscono i *web components* sono:

- Custom Elements, che permettono di definire nuovi tag HTML personalizzati;
- Shadow DOM, che fornisce un meccanismo per incapsulare struttura e stile dell'elemento; in questo modo il componente è isolato dal resto della pagina, garantendo coerenza nel comportamento funzionale, dato che l'elemento non sarà accessibile dal DOM esterno, e nella visualizzazione, evitando conflitti con gli stili globali;
- Template HTML, che consentono di definire frammenti di contenuto riutilizzabile che rimangono inerti fino a quando non vengono esplicitamente istanziati tramite Javascript.

Queste tecnologie, nel corso del tempo, sono state tuttavia progressivamente integrate nelle rispettive specifiche di riferimento: questo processo di integrazione ha reso i *web components* una soluzione nativa e standardizzata, eliminando la necessità di dipendere da tecnologie o librerie di terze parti per la loro adozione. Questa evoluzione garantisce maggiore interoperabilità e coerenza all'interno dell'ecosistema web, semplificando lo sviluppo e migliorando la compatibilità tra browser. Ciò comporta numerosi vantaggi: il componente potrà essere utilizzato indipendentemente dall'ambiente in cui viene inserito (possono quindi essere integrati sia in un CMS basato su PHP, come Drupal, sia in un progetto JavaScript indipendentemente dal framework utilizzato, che si tratti di Angular, React o Vue) e sarà garantita sia la corretta visualizzazione – anche in presenza di altre librerie o fogli di stile – che il suo corretto funzionamento, in quanto l'elemento non sarà accessibile dall'esterno; inoltre, la manutenzione è semplificata in quanto indipendente rispetto a quella generica di applicativo.

La creazione di una libreria di componenti basata su *web components* rappresenta quindi la soluzione ideale per rispondere alle esigenze di un'infrastruttura naturalmente eterogenea come quella di un ateneo.

Dal punto di vista dello sviluppo di una libreria di componenti, il caso specifico del progetto di ecosistema della comunicazione online e offline dell'Università Iuav (*EDU*), nel suo output principale della nuova piattaforma web, presenta in termini pratici le seguenti criticità:

- adattare il nuovo *design system* al sito istituzionale, considerando specificità del CMS utilizzato e integrazioni con applicativi esterni per alcune tipologie di contenuti (corsi di laurea, corsi, anagrafiche docenti..);
- individuare un approccio per implementare la libreria in modo diffuso nell'ecosistema digitale di ateneo, quindi anche nella nuova area riservata per docenti, studenti e personale tecnico amministrativo e nei siti di carattere specifico (quali quelli dedicati ai laboratori, corsi di master, dottorato e ricerca), spesso gestiti in modo autonomo dalle singole istituzioni ed eterogenei per *stack* tecnologico e/o piattaforma utilizzata;
- definire un processo di aggiornamento e manutenzione per gestire *versioning* e minimizzare difficoltà di integrazione e problemi di compatibilità.

L'interoperabilità dei *web components*, pertanto, risponde efficacemente alla prima problematica: a prescindere dalle modalità di integrazione degli applicativi esterni, il semplice caricamento della libreria nel progetto e l'utilizzo dei tag appropriati permette l'uso dei componenti stessi; inoltre, le caratteristiche di incapsulamento dei *web components*, grazie all'isolamento degli stili e degli script, garantiscono una visualizzazione e un funzionamento corretto, prevenendo conflitti con altre parti della pagina o dell'applicativo.

Per quanto riguarda la seconda criticità, ovvero individuare un approccio per implementare la libreria in modo diffuso nell'ecosistema digitale di ateneo, le caratteristiche di riusabilità, modularità, scalabilità e interoperabilità dei *web components* consentono un adattamento flessibile alle diverse esigenze dell'ateneo. Nello specifico, anche in presenza di minisiti indipendenti rispetto al sito istituzionale e in assenza di una standardizzazione riguardo le piattaforme o CMS utilizzabili, che consentirebbe la creazione di moduli o template dedicati e precostruiti, la libreria è facilmente utilizzabile caricando un singolo *script* e foglio di stile. Sia eventuali fornitori esterni che sviluppatori interni possono operare liberamente, senza essere vincolati a specifiche scelte tecnologiche.

Le caratteristiche di modularità permettono di utilizzare in modo granulare solo i componenti necessari nel progetto specifico e favoriscono la scalabilità sia orizzontale (aggiunta di nuovi componenti) che verticale (aumento delle funzionalità). Ciò significa che l'aggiornamento della libreria comporta a sua volta la propagazione di eventuali risoluzioni di problematiche, così come l'aggiunta di nuove funzionalità; anche l'uso di nuovi componenti è trasparente, in quanto risulterebbero immediatamente pronti all'uso. Inoltre, come descritto da Taggart (2016), le caratteristiche di modularità di un approccio basato su componenti permette di astrarre pattern HTML, aspetti semantici e attributi di accessibilità dall'implementazione vera e propria, limitando le possibilità di errore: elementi complessi possono essere compilati attraverso l'uso di pochi attributi.

Dal punto di vista pratico si è scelto di usare Lit, una libreria Javascript per semplificare lo sviluppo di *web components*. Lit fornisce una serie di strumenti che facilitano la sintassi attraverso l'uso dei template literals, migliorano le prestazioni grazie ad aggiornamenti più efficienti del DOM e aiutano la gestione degli stati grazie a un sistema reattivo per le proprietà del componente; questi vantaggi tuttavia non incidono sull'interoperabilità in quanto Lit produce un output completamente standard, eliminando completamente qualsiasi dipendenza a lungo termine da tecnologie proprietarie (What is Lit? s.d.).

Per rispondere invece alle esigenze legate ai casi d'uso *no-code*, quindi a tutti quei casi in cui non è presente uno sviluppatore, interno o esterno, che possa implementare la libreria e caricare i componenti adatti per le necessità specifiche, è in fase di sviluppo un template WordPress già integrato con la libreria Iuav. Il paradigma di "blocchi" presente nell'editor Gutenberg si adatta perfettamente alle caratteristiche dei *web components* e fornisce, su una piattaforma open-source altamente diffusa, degli strumenti precostruiti, facilmente utilizzabili ma sufficientemente flessibili, mantenendo gli aspetti distintivi e le specificità del *design system* e della comunicazione visiva di ateneo.

Gran parte dei vantaggi elencati verrebbe significativamente ridotta, se non del tutto compromessa, in assenza di un processo di aggiornamento centralizzato o automatizzato: delegare quest'aspetto agli applicativi dell'ecosistema, soprattutto considerando l'eterogenità di infrastruttura finora delineata, significherebbe non avere uniformità di versione di libreria, con conseguenti differenze sia di visualizzazione che di funzionamento in ciascun applicativo. La manutenzione risulterebbe frammentaria, poiché la risoluzione di un malfunzionamento o di una criticità sarebbe effettivamente riscontrabile solo negli applicativi dell'ecosistema correttamente aggiornati all'ultima versione della libreria. Dal punto di vista pratico, sarebbe innanzitutto necessario definire un processo di comunicazione degli aggiornamenti ai singoli sviluppatori, siano essi interni o esterni; tuttavia, anche ipotizzando un flusso ottimale si renderebbe necessaria una costante attività di integrazione manuale e, in alcuni casi, l'obbligo di avviare nuovi processi di build dell'applicativo seguiti dal relativo *deploy*. Tali operazioni introdurrebbero inevitabilmente una serie di rischi e criticità.

La soluzione, da questo punto di vista, consiste nel gestire la libreria in modo centralizzato, ad esempio tramite un server dedicato o l'utilizzo di una CDN (Content Delivery Network, ovvero un sistema di server distribuiti in diverse aree geografiche e progettato per fornire contenuti in modo rapido e scalabile) invece che integrandola singolarmente in ciascun applicativo. In questo modo, ogni aggiornamento verrà distribuito automaticamente, eliminando la necessità di interventi manuali su ciascun applicativo, garantendo che tutti i siti utilizzino la stessa versione della libreria e assicurando coerenza sia nel funzionamento che nel design.

Un approccio di questo tipo permette un'adozione graduale, dato che i singoli componenti della libreria possono essere integrati in modo progressivo soprattutto nei sistemi *legacy*, che possono aver bisogno di analisi più approfondite e maggior tempo di implementazione.

Infine, questa scelta tecnologica permette di avere un'elevata flessibilità a lungo termine, evitando di vincolare gli sviluppi a uno *stack* tecnologico specifico. Per esempio, in caso di transizione verso una soluzione completamente *headless*, che prevede la separazione totale tra gestione dei contenuti (*back-end*) e visualizzazione (*front-end*), i componenti potranno essere riutilizzati, garantendo continuità e adattabilità.

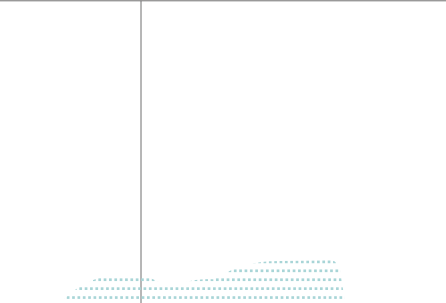
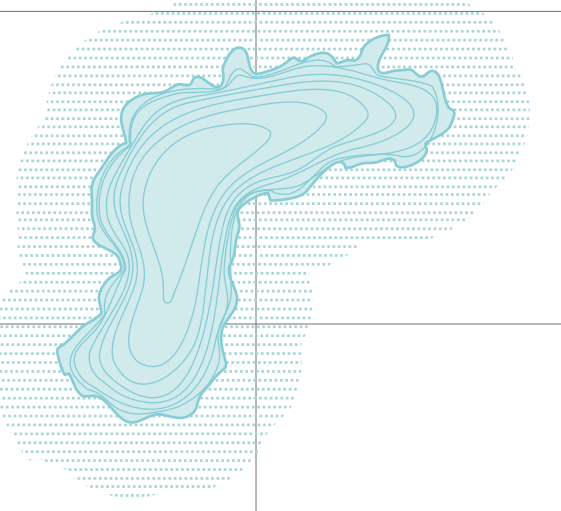
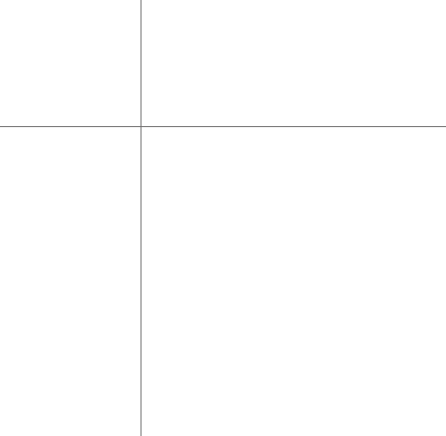
In sintesi, la scelta di sviluppare una libreria di *web components* consente:

- riusabilità e modularità, permettendo la creazione di elementi modulari che possono essere facilmente riutilizzati su diverse pagine o applicativi;
- interoperabilità in quanto tecnologia agnostica, e quindi integrabile con qualsiasi *framework* o libreria, consentendo un'alta flessibilità operativa e riducendo il rischio di obsolescenza legata a *framework* di terze parti che potrebbero perdere supporto nel tempo;
- standardizzazione degli elementi grafici e interattivi su tutti i siti e le piattaforme, garantendo una coerenza stilistica in tutto l'ecosistema di applicativi di ateneo;

- la risoluzione, tramite isolamento e incapsulamento, dei problemi di sovrapposizione o conflitto tra stili e librerie, e la riduzione del rischio di modifiche accidentali o non volute da parte di sviluppatori esterni;
- scalabilità, in quanto nuovi componenti possono essere aggiunti senza impattare quelli già esistenti, consentendo all'ecosistema di crescere e adattarsi per includere nuove funzionalità o rispondere alle esigenze specifiche di nuovi progetti;
- semplificazione della manutenibilità del codice, poiché ogni componente è isolato e può essere aggiornato o modificato senza rischiare effetti indesiderati sul resto dell'applicazione;
- la riduzione di dipendenza da soluzioni specifiche di terze parti, essendo uno standard definito dal W3C e supportato nativamente dai principali browser. La gestione centralizzata della libreria consente invece:
- design e funzionalità unificati, riducendo la frammentazione ed evitando discrepanze dovute all'uso di versioni diverse della libreria sui vari siti;
- facilità di aggiornamento, dato che ogni modifica o miglioramento viene automaticamente propagato a tutti i siti, eliminando la necessità di interventi manuali.

In un contesto accademico in continua evoluzione, dove la digitalizzazione gioca un ruolo sempre più centrale, l'adozione di una libreria di *web components* rappresenta una scelta strategica sia dal punto di vista della comunicazione, standardizzandola su tutte le proprie piattaforme digitali, sia dal punto di vista tecnologico, grazie alla loro modularità, scalabilità e interoperabilità e garantendo allo stesso tempo adattabilità e flessibilità a nuove esigenze o strumenti futuri.

- del Pilar Salas-Zárate, M., Alor-Hernández, G., Valencia-García, R., Rodríguez-Mazahua, L., Rodríguez-González, A. e López Cuadrado, J. L. (2015). Analyzing best practices on Web development frameworks: The lift approach. *Science of Computer Programming*. n. 102, pp. 1-19.
- Taggart, S. (2016). The “Living” Style Guide – Pattern-Lab. In <https://www.bigeng.io/the-living-style-guide-pattern-lab/> (ultima consultazione novembre 2024).
- Web Incubator Community Group (2015). *Proposal for web components*. In <https://github.com/WICG/webcomponents> (ultima consultazione novembre 2024).
- What is Lit? (s. d.). In <https://lit.dev/docs/> (ultima consultazione novembre 2024).

Sull'onda lunga della fase della grafica di pubblica utilità sfociata in quell'età "del rimescolamento" che guarda alle strategie delle imprese come modello (Anceschi, 1987, p. 4; Vinti, 2024, pp. 171-188) e condividendo una riflessione che caratterizza varie istituzioni pubbliche italiane (Rauch e Sinni, 2009), da metà degli anni Novanta anche le università iniziano a interrogarsi sulla definizione della propria "identità", allo scopo di valorizzarne le singolarità (Polano, 2008). Sullo sfondo si intravedono i mutamenti innescati da globalizzazione, sviluppo digitale e di internet, ma soprattutto la concretizzazione del processo di autonomizzazione didattica, scientifica, organizzativa, finanziaria e contabile degli atenei¹. Un cambiamento che approda, dall'anno accademico 2001/02, nell'attuazione della riforma cosiddetta del 3+2² pensata per rimodellare e moltiplicare le offerte formative delle università.

Sempre più inseriti in un "regime di concorrenza", gli atenei rispondono a tali trasformazioni strutturali e culturali interrogandosi anche sulle identità grafico-visive, come aspetti della propria capacità di comunicare. Basti pensare che la percentuale di università dotate di organismi specifici per la comunicazione cresce dal 63% del 1992 (*Le attività di comunicazione degli Atenei italiani*, 1993, p. 15) al 98% del 2003, di cui il 55% costituite da non più di cinque anni (Aicun, 2003, pp. 8, 11).

Anche l'Istituto universitario di architettura di Venezia, fino ad allora privo di strutture e progetti dedicati a questo ambito, con l'applicazione del "Piano Butera", elaborato nel 1993³ durante il rettorato di Marino Folin – in carica dal 1991 al 2006 nel periodo in cui si compie la transizione –, costituisce nel 1994 il Servizio comunicazione e stampa per gestire i processi di comunicazione verso l'interno e l'esterno dell'istituzione, e abbozza un primo sistema di coordinamento visuale. La vera e propria ridefinizione strategica avviene però proprio in seguito alla riforma del 3+2. La decisione di trasformare l'unico ateneo monofacoltà d'Italia da Istituto universitario a Università con l'attivazione di due nuove facoltà, Design e arti e Pianificazione del territorio, ad affiancare la tradizionale Architettura, nonché di nuovi corsi di laurea, è progettata all'interno del completamento di una strategia sulla nuova identità dell'istituzione, della quale l'aspetto grafico-visivo è un tassello fondamentale alquanto rappresentativo della sua vocazione di insegnamento della progettualità.

Sergio Polano – prorettore alla comunicazione Iuav dal 1998 al 2003 e il maggiore protagonista di questo processo a cavallo dei due secoli – sostiene che lo Iuav diviene in quel periodo un "laboratorio" avanzato di sperimentazione critica sull'immagine pubblica. Considerati gli "esempi negativi o quantomeno discutibili" degli

1

L. 168, 9 maggio 1989, che sancisce il trasferimento di parte del potere decisionale dal Ministero dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica.

2

L. 127, 15 maggio 1997, attuata con dm 509, 3 novembre 1999.

3

Cit. in *Piano di comunicazione 2004 e progetto editoriale dell'Università Iuav*, all. 1 al Verbale del Consiglio di Amministrazione Iuav, 5, 14 giugno 2004 pp. 5-6 (del. 86-Cda/2004/rett-comunicazione). Si tratta di un modello – elaborato da Federico Butera, sociologo che si occupa di sistemi organizzativi – orientato a indirizzare l'azione amministrativa "alla realizzazione di obiettivi secondo un sistema di processi, in modo da garantire la concreta offerta di un servizio, di un prodotto di qualità all'utenza".

ultimi anni in Italia⁴, in quanto luogo della ricerca scientifica, lo Iuav si assume il compito di elaborare “un contributo, progettuale e metodologico, alla questione, tramite la ridefinizione della propria identità visiva e la sua discussione in un confronto critico con altre istituzioni” (Polano, 2000)⁵.

IL PRIMO SISTEMA DI COORDINAMENTO GRAFICO-VISIVO, 1995-2001

L'avvio degli interventi finalizzati a rendere visivamente riconoscibile l'accresciuta complessità funzionale dello Iuav è segnato da due progetti, concepiti dopo la nomina nel 1995 di Massimo Scolari prorettore alla comunicazione. Con il primo sistema di coordinamento grafico-visivo progettato da Massimo Vignelli – uno dei più noti graphic designer internazionali – lo Iuav si dota infatti di “un essenziale manuale d'immagine coordinata, fortemente improntato alle filosofie progettuali degli anni sessanta-settanta” (Polano, 2000) che implica principalmente l'adozione di un carattere istituzionale – ATOur Bodoni, disegnato dallo stesso Vignelli –, una gabbia grafica precisa, una gamma di colori identificativi delle strutture e dell'A5 quale formato unico per le pubblicazioni. Al contempo, lo stesso Scolari ridisegna il sigillo connotando l'effigie del leone alato di San Marco, utilizzata dallo Iuav come da altre istituzioni veneziane, con due corone circolari recanti le diciture “Istituto Universitario di Architettura di Venezia” e le (vitruviane) “Firmitas, Utilitas, Venustas”.

TAV. 3

Se l'iniziale applicazione del sistema visivo vignelliano rinnova e genera dal 1996 anche vari progetti editoriali – fra gli altri, l'Agenda Iuav, distinta da disegni e immagini realizzati dai docenti –, è con la sua estensione, reinterpretazione e irrobustimento che si tenta dal 1998 di dare vita a una comunicazione globale e integrata. Sotto la guida di Polano, nuovo prorettore alla comunicazione, coadiuvato da alcuni dei maggiori graphic designer italiani e docenti ai neonati Corsi di laurea in disegno industriale – come Pierpaolo Vetta, Leonardo Sonnoli, Enrico Camplani e Gianluigi Pescolderung/Studio Tapiro o Studio Camuffo –, si punta a unificare la comunicazione sia stampata sia web “senza eccedere in normatività e puntando alla qualità intrinseca” (Polano, 2000). Gli stessi grafici sono coinvolti nel “promuovere una sperimentazione visuale d'eccellenza” (Polano, 2000) attraverso la progettazione di poster da affissione dedicati a occasioni rilevanti per l'istituzione.

TAV. 8-10

TAV. 4

Le modifiche principali riguardano l'individuazione della famiglia Bodoni prodotta dalla ITC la versione digitale migliore per la font istituzionale, la riduzione dell'identificazione delle strutture Iuav a 4 colori-base riproducibili e l'ampliamento a 3 formati-carta Uni per le pubblicazioni.

IL CAMBIAMENTO RADICALE, 2001-03

Quando lo Iuav diviene Università Iuav di Venezia composta da tre facoltà appare indispensabile rinnovare gli standard grafici, seppure in uso da poco, e si identifica una debolezza del sistema identificativo nell'assenza di un logotipo capace di rappresentare un'identità dinamica e flessibile, ossia ciò che Iuav vuole comunicare (Polano, 2008, p. 171).

Viene deciso pertanto di eliminare il logotipo-sigillo – in realtà un falso-antico, ora inadeguato a rappresentare l'istituzione per mezzo della sola definizione vitruviana di architettura –, trasformando il nome Iuav da acronimo a marchio (Folin, 2003, p. 7) e progettando una versione transitoria. Contestualmente, approfittando delle celebrazioni del settantacinquesimo anniversario dalla fondazione, oltre a concepire un logotipo apposito (Polano, 2002), si indice il concorso internazionale a inviti *Newlogo Iuav* per il progetto di una nuova identità grafico-visiva coordinata, a partire proprio dal disegno del logotipo (Polano, 2003 b).

Fra i progetti presentati dai 7 visual designer che hanno risposto all'invito sui 10 selezionati – Philippe Apeloig; Neville Brody/Research Studios; Matthew Carter; Gert Dumbar/Studio Dumbar; Mevis & Van Deursen; Paula Scher/Pentagram; Massimo Vignelli – vince quello del graphic designer francese Philippe Apeloig⁶. Le scelte progettuali sono sostanzialmente due: le lettere I, U, A e V disposte verticalmente e separate da tratti orizzontali per rappresentare passato, presente e futuro dell'istituzione; il font monospaziato Fago, disegnato dall'allora giovane designer tedesco Ole Schäfer, che testimonia “con energia dell'*esprit du temps*”. In lizza finale con Vignelli, il progetto viene considerato innovativo, complessivamente più giovanile e in grado di rappresentare il cambiamento (Anceschi, 2004, p. 64).

Spiega Apeloig:

Avevo intenzione di ideare un logo a-temporale [...] in grado di comunicare uno status diverso ma paritario per le discipline delle arti, della pianificazione territoriale e regionale e del design, che sono unite con l'architettura nei curricula dell'università. [...] Il modello grafico e concettuale del logo [...] fornisce una metafora viva ed espressiva, adatta per lo sviluppo dell'università, per i suoi legami transculturali, per le sue stazioni interdisciplinari, tutti segni distintivi dello spirito del 21° secolo (Apeloig, 2003, pp. 72, 75).

TAV. 13

TAV. 14

L'implementazione concreta del progetto di Apeloig nei materiali della comunicazione Iuav, in quanto privo di istruzioni destinate a questo scopo, genera talune difficoltà operative e qualche perplessità interna, in particolare, nel contesto

6

La giuria è composta da Giovanni Anceschi, Camplani, Folin, Bob Norda, Polano, Sonnoli, Vetta. Il logotipo è depositato da Università Iuav di Venezia, n. registrazione 0001308193, 7 giugno 2007, presso Ufficio Brevetti e Marchi della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Venezia.

dell'approvazione nel 2004 di un piano di comunicazione e progetto editoriale Iuav presentato da Pierluigi Sacco, nuovo mandatario del rettore per le politiche, per la comunicazione e le attività editoriali dal 2003 al 2009⁷. Si discute sulla *design policy*, ossia sull'equilibrio necessario fra la sua applicazione 'normativa', sistematica e uniforme, e la possibilità, pluralistica, di utilizzare "la varietà delle competenze e degli stili di pensiero che rappresentano una importante risorsa per l'Iuav" (Anceschi, 2004, p. 65). Ne deriva negli anni successivi l'impiego per la declinazione del nuovo logotipo, coordinata da Sonnoli e gestita dal Servizio comunicazione, sia di risorse interne sia di grafici esterni. Fra questi ultimi, lo stesso Sonnoli elabora nel 2005 le prescrizioni per formati, caratteri e composizione del testo⁸, progetta il format delle locandine e rinnova la grafica del sito inserendo i "quadrettoni" rimasti in uso fino al 2023, mentre CODEsign continua con i manifesti "experimenta graphica" e Camplani/Studio Tapiro inaugura nel 2006 la grafica della prima collana editoriale Iuav con Marsilio⁹.

TAV. 12-16

Polano commenta nel 2008 alcuni risultati di questa stagione:

Dalla fine degli anni Novanta, in effetti, si è tentato di applicare in maniera sistematica l'attività di coordinamento e invenzione visive, provando (con discreta tenacia ma non sempre con esito positivo) a estenderla [...] alla segnaletica (realizzata in tempi assai lunghi, con discreti risultati, in ogni sede)¹⁰, alla cancelleria tutta ('libretti' e diplomi inclusi), agli stampati (quali cartoline, inviti e affiche standard in vari formati; la rubrica + agendina annuale, che si guadagnò in origine i complimenti di Vignelli all'anonimo *redesigner*; i calendari in più formati; il *giornale di istituto iuav*¹¹ in A3, poi semplicemente *iuav* [...]); una collana editoriale, *quadernluav*, che ha superato la soglia del cinquantesimo volume nel 2007; un prototipo di newsletter a stampa, mai decollata, come altre proposte [...], a poster d'autore per le occasioni maggiori, al merchandising¹², all'exhibition design e a una serie correlata di opportunità, incluse quelle in rete (dal sito ufficiale alla newsletter via email, fino alla maniera di firmare le email stesse) (Polano, 2008, p. 171).

7

Progetto per le attività editoriali dell'Università Iuav, Piano di comunicazione, UnDo.net per Iuav Università degli studi, all. 1 al Verbale del Senato accademico Iuav, 28 aprile 2004 (del. n. 69-Sa/2004/Rett-Comunicazione); *Piano di comunicazione e Progetto editoriale dell'Università Iuav*, all. 1 al Verbale del Consiglio di Amministrazione Iuav, 14 giugno 2004 (del. 86-Cda/2004/rett-comunicazione).

8

Regole della composizione tipografica, in <https://www.iuav.it/it/immagine-coordinata-di-ateneo/caratteri-istituzionali-e-regole-per-la-composizione-tipografica> (ultima consultazione novembre 2024).

9

Le soluzioni editoriali in primo tempo furono progettate da Vetta, mancato prematuramente nel 2003 (conversazione email con Leonardo Sonnoli, 27 novembre 2024).

10

Lo studio preliminare è stato messo a punto dallo stesso Polano mentre la versione realizzata successiva è di Studio Camuffo.

11

Publicato aperiodicamente dal 1998 al 2021.

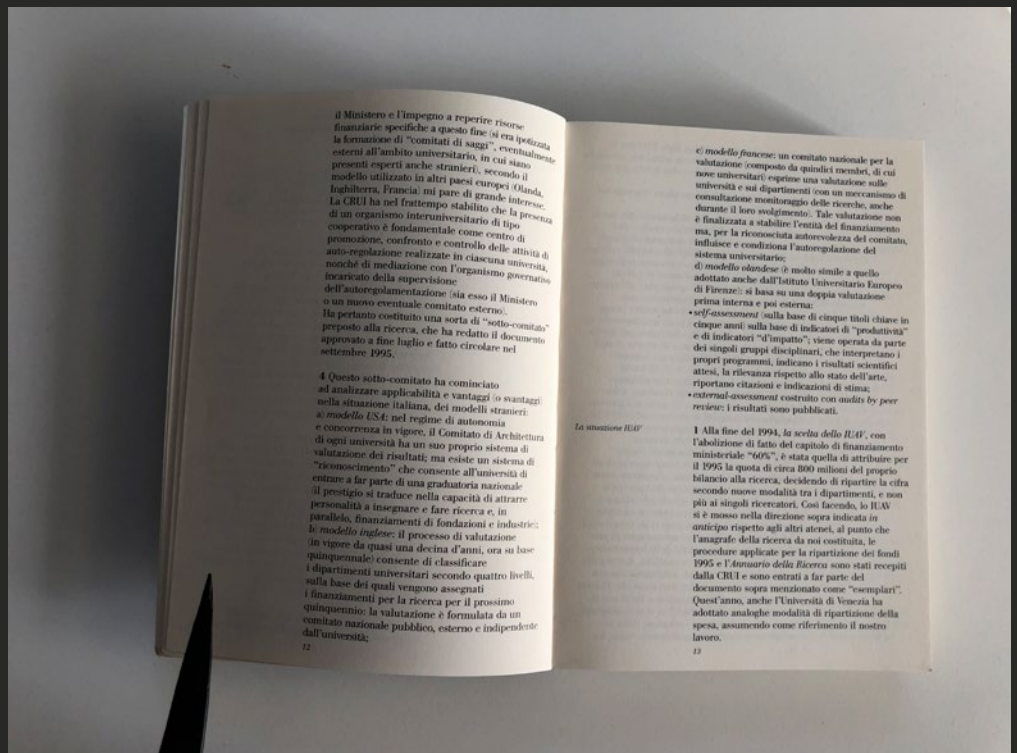
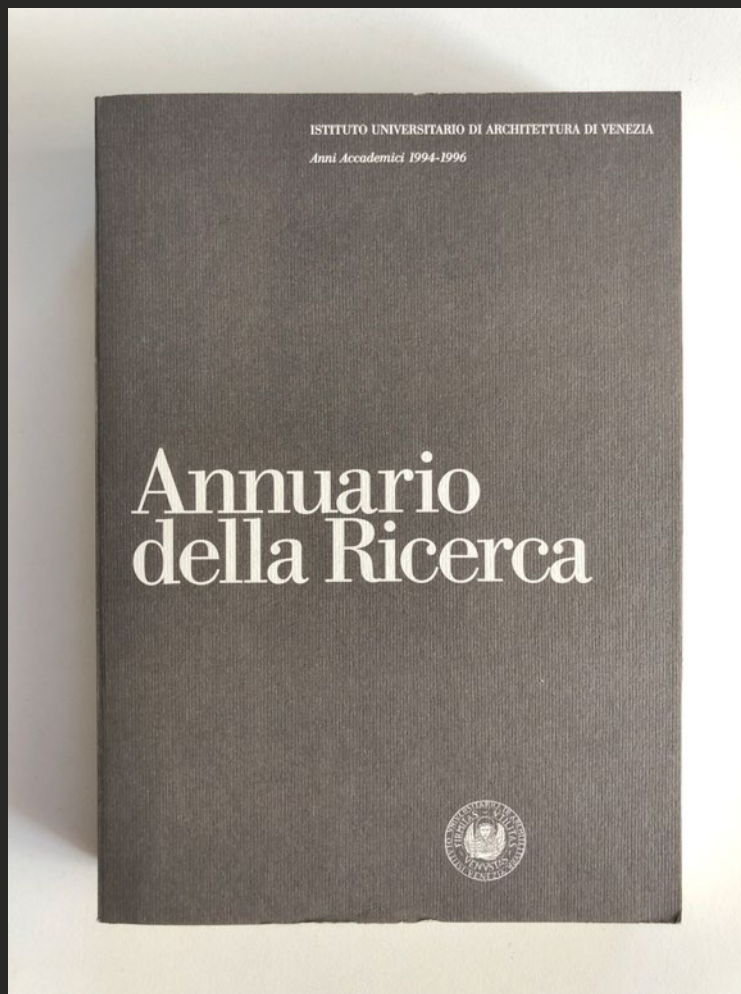
12

Affidata allo studio di strategic design 10+3, ma sospesa come la costituzione della University Press.

Al di là della ricostruzione della vicenda, nell'inesorabile avanzata del web che sta ancora continuando a rivoluzionare la comunicazione, paiono comunque ancora attuali le ragioni di un progetto che lo stesso Polano aveva espresso qualche anno prima:

la forza dell'identità grafico-visiva di un'istituzione quale quella universitaria deve fondarsi, una volta progettata e assunta, su una continuità morigeratamente innovativa: sulla ricorsività seriale e sull'iterazione ben temperate, sul rispetto intelligente di rari elementi qualificanti, a tutto vantaggio dell'intellegibilità esterna e della progressiva coesione interna delle strutture, attorno a una distinta configurazione dell'istituzione. Si tratta di un autentico *work-in-progress*, che impegna da anni e per anni impegnerà, sostanzialmente a mantenersi coerenti entro una fisionomia in perenne lento mutare (Polano, 2003 a, pp. 61-62).

- Anceschi, G. (1987). L'era del rimescolamento. *Linea grafica*, n. 3, Milano: Azzurra Editrice.
- Anceschi, G. (2004). Newlogo Iuav. *Progetto grafico*, n. 3, Milano: Aiap, pp. 64-69.
- Apeloig, P. (2003). Relazione di progetto. In Polano, S. (a cura di), *Newlogo Iuav*. Trieste: Stampa Stella arti grafiche, pp. 72-83.
- Le attività di comunicazione degli Atenei italiani (1993). *UR Università Ricerca*, n. 11, p. 15.
- Aicun – Associazione italiana comunicatori d'Università (2003). *Terza ricerca su Lo stato della comunicazione delle università italiane*, a cura di B. Marchione e P. Scioli, marzo, pp. 8, 11.
- Folin, M. (2003). Perché un logotipo. In Polano, S. (a cura di), *Newlogo Iuav*. Trieste: Stampa Stella arti grafiche, pp. 6-7.
- Polano, S. (2000). *Nuove strategie per la comunicazione istituzionale*. Relazione, novembre.
- Polano, S. (2002). *Immagine coordinata, standard 2*. Documento, versione ottimizzata per la stampa, maggio.
- Polano, S. (2003 a). IUAV università degli studi: Identità, istituzioni e newlogo. In Id. (a cura di), *Newlogo Iuav*. Trieste: Stampa Stella arti grafiche, pp. 61-62.
- Polano, S. (a cura di) (2003 b). *Newlogo Iuav*. Trieste: Stampa Stella arti grafiche.
- Polano, S. (2005). Senza parole. *Progetto grafico*, nn. 4-5, Milano: Aiap, pp. 7-17.
- Polano, S. (2008). Università, comunicazione e propaganda. *Progetto grafico*, nn. 12-13, Milano: Aiap, pp. 164-183.
- Rauch, G., Sinni, G. (a cura di) (2009). *Disegnare le città. Grafica per le pubbliche istituzioni italiane*. Firenze: Lcd edizioni.
- Vinti, C. (2024). *La grafica italiana del '900*. Firenze: Giunti.



Finalità

L'istituzione dell'Archivio Progetti risale al 1987, anno in cui il Dipartimento di Progettazione Architettonica dello IUAV ha promosso la nascita di una galleria per esposizioni e di un archivio presso la Fondazione Angelo Maseri, affidandone la direzione a Luciano Serenari. Dopo una prima fase di attività in seno alla Fondazione nella palazzina Maseri sul Canal Grande, la ricerca corrente delle raccolte documentarie ha reso indispensabile una sede nuova e più adeguata. Acquisita ormai la conformazione di un centro di documentazione e di ricerca di fondi archiviati di architettura, dall'1992 l'Archivio Progetti è stato costituito come centro di servizi interdisciplinari, con autonomia progettuale e scientifica, garantita da un Direttore e da un Comitato Tecnico Scientifico composto da rappresentanti di tutti i Dipartimenti dello IUAV e del Senato degli Studenti. Nel 1996 il Centro ha inaugurato la sua sede definitiva nell'ex Convento Veneziano di Santa Maria, dove mette a disposizione dell'utente una sala studio per la consultazione dei documenti e dei cataloghi in linea e una galleria per esposizioni.

L'Archivio Progetti è un centro al servizio della didattica e della ricerca e articolata la propria attività in tre divisioni: archivistica, documentale e museale. Una personale e fissa di acquisizione, ordinamento e inventariazione di fondi archiviati di architettura, di cui il centro garantisce la corretta conservazione e la messa a disposizione agli studiosi per la ricerca. L'attività più propriamente documentale si svolge con un'opera di massima diffusione dell'informazione, perseguita con l'offerta di una banca dati che consente la descrizione, catalogazione dei documenti e, spesso, la loro riproduzione. Inoltre, a supporto della ricerca e della didattica IUAV, l'Archivio Progetti procede all'acquisizione di duplicati di documenti non posseduti in originale e alla raccolta di informazioni sulle fonti archivistiche relative alla opera disciplinare del Centro. Infine, l'Archivio espone in permanenza la propria collezione di modelli - ne conserva più di cento - che a rotazione vengono esposti al pubblico e e allestisce mostre monografiche temporanee con materiali provenienti dalle proprie raccolte.

Il Centro svolge anche una attività editoriale, pubblicando gli inventari dei fondi archivistici, rapporti e cataloghi tematici, manuali e atti dei congressi e dei seminari che organizza.

La collaborazione con il Sistema Bibliotecario e Documentale d'Ateneo ha come obiettivo l'integrazione tra le informazioni bibliografiche, documentarie e archivistiche prodotte dalle biblioteche e dal centro dell'Ateneo e la cooperazione con analoghe istituzioni.

ISTITUTO UNIVERSITARIO DI ARCHITETTURA DI VENEZIA

Patrimonio

La raccolta del patrimonio documentale è estesa, principalmente, su due ambiti tematici: l'istituto Universitario di Architettura di Venezia dal 1926 anno della sua fondazione; figure insigni dello IUAV e i casi esemplari di Venezia: la trasformazione urbana della città nel Novecento, attraverso i progetti, i concorsi, gli archivi degli architetti e i progetti venetiani.

L'attuale patrimonio consiste in circa 20.000 documenti originali (disegni, modelli, carte e pubblicazioni) che fanno parte di fondi acquisiti a vario titolo dal Centro, e in migliaia di riproduzioni fotografiche. L'Archivio Progetti conserva gli archivi professionali di alcune figure importanti per la storia veneziana del Novecento e/o della IUAV: Giovanni Astengo, Cappa e Mainardi, Costantino Dardi, Eugenio Miozzi, Giuseppe e Alberto Sartorio, Giuseppe Torres, Virgilio Vidor. Spiega inoltre convenzioni con enti pubblici per ottenere documenti di rilevante interesse storico in ambito disciplinare.

Numerosi progetti per Venezia, elaborati in occasione di mostre e convegni, sono stati versati al Centro della Triennale di Milano e del Settore Architettura della Biennale di Venezia. Una convenzione con l'Ateneo Territoriale Educativo Regionale di Venezia (A.T.E.R.) consente al Centro di procedere alla manutenzione e alla catalogazione dei disegni dell'archivio tecnico dell'ente. Lo IUAV versa al Centro elaborati prodotti dalle ricerche, dai laboratori di dottorato, dai concorsi riservati agli studenti e ai piani di lavoro, 80 lauree per Venezia, 100 per il Veneto, 20 lauree per il Trentino. Quest'ultimo è dedicato ai Progetti per Venezia. L'Archivio Biennale, ai Progetti per Napoli, Venezia e Genova, Concorso SMIEM per studenti, tutti riconoscibili all'istituto. Tra i concorsi, quelli per Progetto Venezia, Padiglione Italia, Nuovo Palazzo del Cinema, Una Porta per Venezia, inseriti nella Biennale di Venezia.

L'impulso a l'elenco degli autori pervenuti almeno con un progetto: Edmund Alanham, Franco Albini, Alessandro Antonini, Carlo Aymonino, BIFFI, Andrea Branzi, A. Romano Padiglione Italia, Nuovo Palazzo del Cinema, Una Porta per Venezia, inseriti nella Biennale di Venezia. L'impulso a l'elenco degli autori pervenuti almeno con un progetto: Edmund Alanham, Franco Albini, Alessandro Antonini, Carlo Aymonino, BIFFI, Andrea Branzi, A. Romano Padiglione Italia, Nuovo Palazzo del Cinema, Una Porta per Venezia, inseriti nella Biennale di Venezia. L'impulso a l'elenco degli autori pervenuti almeno con un progetto: Edmund Alanham, Franco Albini, Alessandro Antonini, Carlo Aymonino, BIFFI, Andrea Branzi, A. Romano Padiglione Italia, Nuovo Palazzo del Cinema, Una Porta per Venezia, inseriti nella Biennale di Venezia. L'impulso a l'elenco degli autori pervenuti almeno con un progetto: Edmund Alanham, Franco Albini, Alessandro Antonini, Carlo Aymonino, BIFFI, Andrea Branzi, A. Romano Padiglione Italia, Nuovo Palazzo del Cinema, Una Porta per Venezia, inseriti nella Biennale di Venezia.

Servizi

Consultazione
L'accesso ai fondi archivistici originali è riservato a laureandi, ricercatori e docenti, nonché a studenti con particolari motivazioni e permessi di lettura di preparazione di un documento. La consultazione delle riproduzioni fotografiche e dei materiali in copia è aperta a tutti.

Riproduzione
L'Archivio Progetti rilascia riproduzioni fotografiche dei propri materiali come regolato dal tariffario del Centro. Altri tipi di riproduzioni devono essere autorizzati dal responsabile della conservazione.

Cataloghi, guide, informazioni in linea e su CD-ROM
- Home-page dell'Archivio Progetti
- http://laborio.unive.it
- informazioni generali, attività, mostre e pubblicazioni dell'archivio
- guida ad altre risorse archivistiche di architettura disponibili in linea
- guida agli archivi italiani di architettura contemporanea (continuamente aggiornata, è anche collegata al Sistema Bibliografico e Documentale d'Ateneo, accessibile tramite EasyWeb e EasyPage)
- catalogo dei progetti di architettura del Centro di servizi interdisciplinari Archivio Progetti
- altri cataloghi resi disponibili dai Servizi Bibliografici e Documentali
- IIRIAS-IC, CD-ROM europeo, prodotto da IIRIAS, che contiene più di 100.000 riferimenti bibliografici su urbanistica, pianificazione territoriale, architettura, edilizia, costruzione e ambiente.

Catalogo in linea dei progetti di architettura
Il catalogo automatizzato dell'archivio consente tutte le informazioni relative ai singoli documenti appartenenti ai progetti, progetti concorsi, fondi archivistici. Le informazioni sono organizzate in schede che consentono di individualare, la sua appartenenza ad una unità archivistica - il fascicolo, il progetto, la mostra, il concorso - e alla persona architetto o ingegnere, e ente che ha prodotto il fondo archivistico.
Le schede che identificano il tipo di documento sono:
DES: disegni ed elaborati grafici
FAN: fascicoli
FOT: materiali fotografici
MOD: modelli, sculture e oggetti tridimensionali
PAN: pannelli didattici
PER: riviste e giornali periodici
SPO: articoli di periodici
REG: registrazioni audio o video
TXT: carteggi, dattiloscritti, pubblicazioni
Altre sigle identificano le schede che corrispondono a:
POO: scheda generale di un progetto coordinato (proponi, mostra e ricerca) cui fanno riferimento più progetti.
Le operazioni di ricerca possono essere effettuate con modalità di interrogazione più o meno complesse: l'accesso più semplice è dato a partire da liste ordinate alfabeticamente per autore, titolo del documento, titolo del progetto, titolo del progetto coordinato, luogo.
La banca dati è strutturata in modo da consentire una consultazione a più livelli, evidenziando le relazioni tra le singole informazioni: ricerca tramite una stringa che riporta i legami con altri documenti o informazioni predefinite di livello diverso per esempio, il legame tra un disegno "DES" e il progetto cui appartiene "POO", o tra il progetto "PRO" e il concorso per il quale è stato prodotto "POO".
Le schede relative ai progetti sono correlate, quando possibile, da una tabellina "specifica", così come sono disponibili alcune notizie biografiche sugli architetti. In alcuni casi, a partire dalla scheda del singolo documento si può richiamare l'immagine allargata, prendendo visione della riproduzione del disegno o del testo integrale del documento senza dover ricorrere alla consultazione dell'originale.

Immagine, febbraio 1997

ISTITUTO UNIVERSITARIO DI ARCHITETTURA DI VENEZIA
Centro di servizi interdisciplinari Archivio Progetti

Una valenza che si fa valore

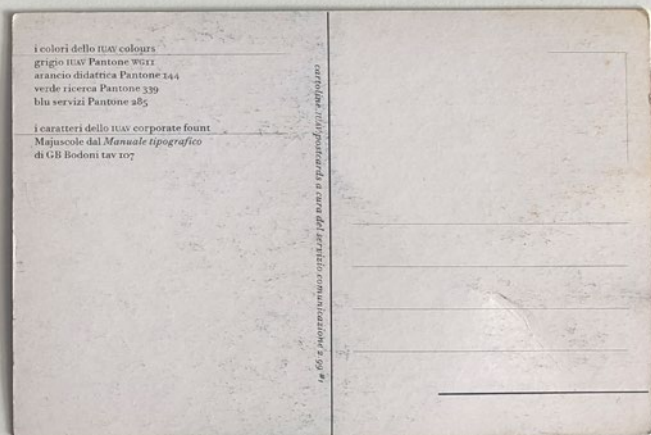
Giornata di studio su Costantino Dardi
10 dicembre 1997

ISTITUTO UNIVERSITARIO DI ARCHITETTURA DI VENEZIA
Centro di servizi interdisciplinari Archivio Progetti

Costantino Dardi la libertà dell'architetto

ISTITUTO UNIVERSITARIO DI ARCHITETTURA DI VENEZIA
Centro di servizi interdisciplinari Archivio Progetti

Eugenio Miozzi l'ingegno tecnico





TAV. 5
Materiali per l'inaugurazione dell'anno accademico
1998-99, 1998.





Zerouno

Zerouno mostra di architettura

La mostra di architettura Zerouno costituisce, assieme al concorso Spazi di Santa Marta, il contributo degli studenti alle celebrazioni per il 75° anniversario dello IUAV. Un contributo significativo, a dispetto dello spazio esiguo che occupa nel nutrito programma dell'evento.

Zerouno è parte integrante del progetto archivioZero, di cui è responsabile l'omonimo gruppo di studenti, consolidatosi attorno alla proposta di istituire una raccolta digitale di progetti di studenti IUAV che, segnalati e premiati in concorsi di architettura, anche internazionali, potessero essere a giusto titolo affiancati a quelli già presenti negli archivi dell'istituto. A fine giugno il Senato degli Studenti ha approvato l'affidamento di una parte dei fondi per le attività autogestite a questo gruppo, fondi richiesti per allestire la mostra inaugurale e la presentazione ufficiale dell'archivio.

Oggi Zerouno si rivela una scommessa vinta per diversi motivi.

I quasi cinquanta progetti raccolti in pochi mesi, di circa sessanta autori raccolti in poco più di venti gruppi, dimostrano che gli studenti veneziani non sono frequentatori passivi del loro ateneo. E' affiorata una realtà pressoché sommersa di attivi progettisti in erba che, oltre a frequentare i corsi, sostenere esami e, in più di qualche caso, lavorare, trovano il tempo di seguire la loro passione per il progetto, confrontandosi in competizioni di architettura con risultati spesso ammirevoli. E' una attività degna di nota, per cui spendere qualche parola, o magari qualche riga negli organi ufficiali di comunicazione della facoltà. E' il frutto di una dedizione costante allo studio, inteso però come ricerca e sperimentazione, portato avanti con fresca e giovanile forza e, magari, incoscienza. E' una attività

per cui la riforma non assegna crediti formativi, ma che nulla ha da invidiare alla ricerca ufficialmente riconosciuta e certificata, le cui regole e convenzioni a volte possono essere fatali per la creatività e l'attitudine all'arricchimento di sé e degli altri, che è la linfa vitale di ogni progetto. Non solo di architettura. Oltre alle qualità dei progettisti che espongono, questa mostra testimonia la maturità con cui gli studenti sono in grado di gestire le risorse dello IUAV, quando vengono loro affidate. I fondi stanziati, le strutture del Servizio Comunicazione, le attrezzature dei Servizi Informatici e delle Nuove Tecnologie, gli spazi dell'ex-cotonificio, sono stati usati per realizzare un evento che ha un proprio valore didattico autonomo, una porta aperta sulle possibilità reali di utilizzare le risorse nell'interesse fattivo degli studenti, intesi come parte di una istituzione il cui scopo principale non sia la certificazione di presunte idoneità, ma l'arricchimento del patrimonio culturale e umano.

Gli spunti di riflessione critica che questa mostra offre sono numerosi: la qualità dei progetti, l'utilizzo degli strumenti digitali, l'evoluzione dei metodi di rappresentazione. Ma altrettanto importanti sono le questioni che pone sull'identità della "comunità studentesca", sulle sue capacità di filtrare e assorbire gli insegnamenti che riceve, sulla disponibilità ad accogliere orientamenti diversi e porsi criticamente a confronto con quanto la circonda.

Oltre l'evento inaugurale esiste un progetto che vuole essere duraturo: l'acquisizione ad opera dell'Archivio Progetti del materiale raccolto, che verrà catalogato e reso disponibile all'interno del sistema bibliografico e documentale di facoltà, costituisce un primo passo verso l'abolizione della distinzione in "categorie di utenti", un presupposto necessario per favorire l'accesso

a tutte le strutture da parte degli studenti.

Allo stesso modo andranno abbattuti i limiti geografici che separano le diverse facoltà di architettura in Italia, suggerendo l'istituzione di analoghi archivi su tutto il territorio nazionale, per costituire una rete dall'orizzonte ancora più vasto.

Commissione Cultura
Senato degli Studenti - IUAV

numero edito in occasione
della mostra
Zerouno
4 ottobre - 17 ottobre 2002
mostra a cura di
archivioZero

75
iuav
manifestazioni per il 75° iuav
istituto universitario di architettura
di Venezia
Santa Croce 191 Tolentini
30135 Venezia
041.257.1111 tel
www.iuav.it web

© iuav 2002

iuav giornale d'istituto
iscritto al n 1391 del
registro stampa tribunale di
Venezia
direttore responsabile Marino
Folin
a cura del
servizio comunicazione
comesta@iuav.it email



stampa Grafiche Veneziane





TAV. 8
Il logo in una versione transitoria, 2002.

FRANK O GEHRY



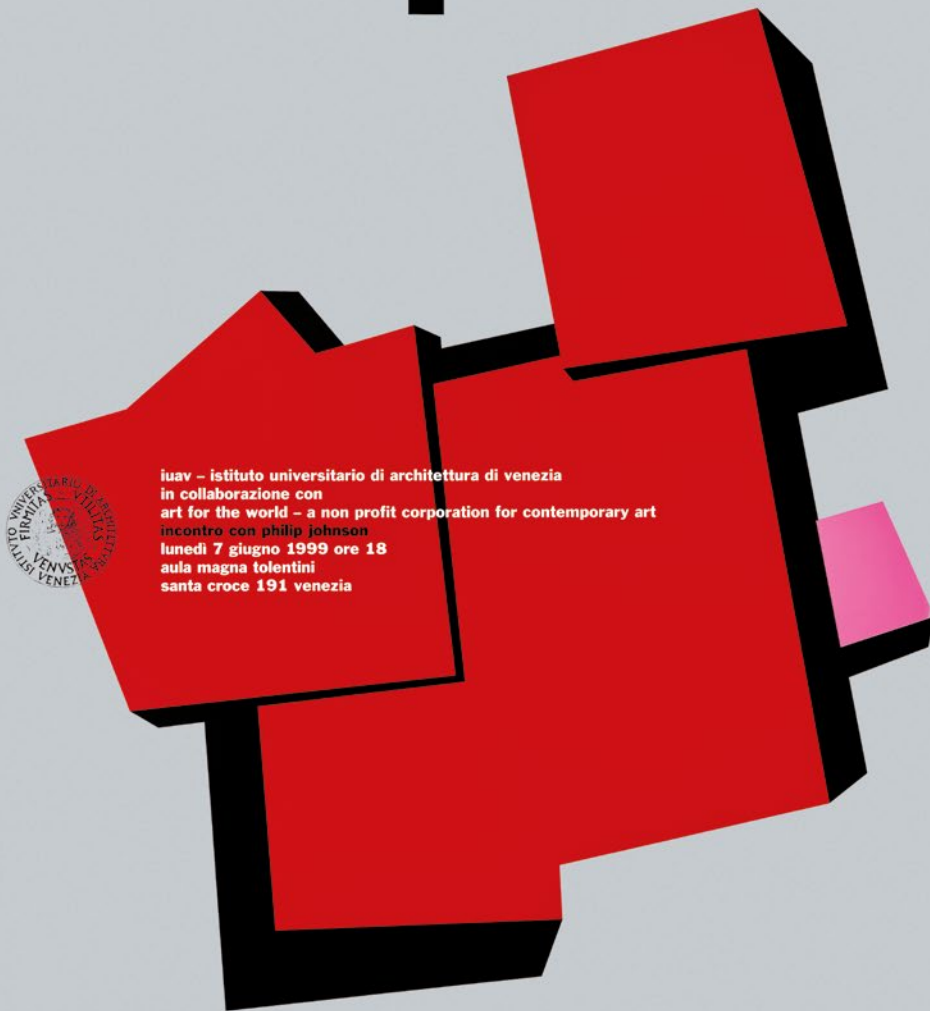
istituto universitario di architettura di venezia
frank o gehry
opere costruite e progetti recenti
in occasione della presentazione del volume di
f dal co, k forster, h souter arnold
frank o gehry. tutte le opere milano 1998
introducono
massimo cacciari, marino folin
giovedì 19 novembre 1998
teatro goldoni ore 18
san marco 4650 / b venezia



PIERPAOLO VETTA

PIERPAOLO VETTA

philip



iuav - istituto universitario di architettura di venezia
in collaborazione con
art for the world - a non profit corporation for contemporary art
incontro con philip johnson
lunedì 7 giugno 1999 ore 18
aula magna tolentini
santa croce 191 venezia

johnson



IUAV

istituto universitario
di architettura
di Venezia

inaugurazione

anno accademico
1998-99
LXXII dalla fondazione

martedì 16 marzo
ore 9.30
aula magna Tolentini
Santa Croce 191
Venezia

programma

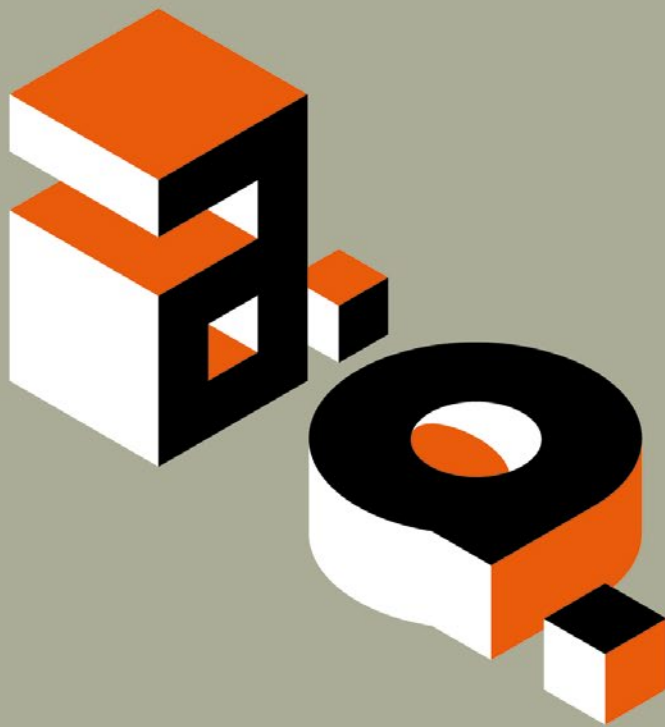
relazione di
Marino Folin
rettore IUAV

intervento di
Carlo Bassetti
presidente senato
degli studenti IUAV

prolusione di
Bernardo Secchi
ordinario di urbanistica
sul tema viaggio
di formazione

intervento di
Luciano Guerzoni
sottosegretario
di stato del ministero
dell'università e della
ricerca scientifica
e tecnologica

conferimento a
Carlo Aymonino
della medaglia d'oro
e del diploma
di prima classe
di benemerito
della scienza
e della cultura



anno

accademico

'99-'00

IUAV

istituto universitario di architettura di Venezia

Inaugurazione anno accademico 1999 2000 LXXIII dalla fondazione

sabato 4 aprile 2000 ore 10

aula magna Tolentini Santa Croce 191 Venezia

programma

relazione di **Marino Folin** rettore IUAV

intervento di **Guido Gumier**
presidente senato degli studenti IUAV

prolusione di

Augusto Romano Burelli
ordinario di composizione architettonica
sul tema *Berlino. L'architettura tra amnesia
e memoria nel trasferimento di una capitale*

intervento di

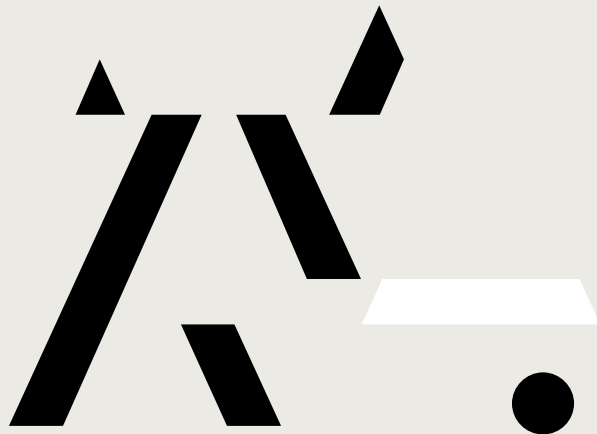
Willer Bordon ministro dei lavori pubblici



esperimento grafico 11/03 serie eventi da tempo passato / design ODBuyer e serie del servizio comunicazione user / stampa grafica veneziana /

IUAV	UNIVERSITÀ	DEGLI	STUDI
INAUGURAZIONE	DELL'ANNO	ACCADEMICO	2002-2003
SABATO	8	MARZO	2003
AULA	MAGNA IUAV	SANTA CROCE	191 VENEZIA
ORE 10			
RELAZIONE	DEL	RETTORE	MARINO FOLIN
INTERVENTO	DI		ENRICO MANCA
RAPPRESENTANTE	DEL	SENATO	DEGLI STUDENTI IUAV
"ARCHITETTURA":	PROLUSIONE DI	FRANCESCO VENEZIA	ORDINARIO DI COMPOSIZIONE ARCHITETTONICA E URBANA
ORE 11.30			
CONFERIMENTO	DELLE	LAUREE	HONORIS CAUSA
A	JÖRG SCHLAICH	CARLO SCIARRELLI	ED EMILIO VEDOVA

I
 - - -
 U
 - - -
 A
 - - -
 V



INAUGURAZIONE DELL'ANNO ACCADEMICO 2003-2004
SABATO 3 APRILE 2004 AULA MAGNA IUAV SANTA CROCE 191 VENEZIA ORE 10.30
 RELAZIONE DEL RETTORE **MARINO FOLIN**
 INTERVENTO DI **LUCA GUIDO** PRESIDENTE DEL SENATO DEGLI STUDENTI
 PROLUZIONE DEL DOCENTE **MASSIMO MAJOWIECKI** "TENSOSTRUTTURE:
 TIPOLOGIE CONCETTUALI E METODI DI ANALISI TEORICA E SPERIMENTALE"

64/08 - serie grafica da Leonardo Ornelli - © 04 / design CODISign / a cura del servizio comunicazione Iuav / stampa tutti artigrafica /





Istituto Universitario di Architettura di Venezia

10.4 (?)

(credits)

Università Iuav di Venezia

© IUAV 2003

I
- - -
U
- - -
A
- - -
V

ateneo

- presentazione
- statuto e regolamenti
- governo e gestione
- organizzazione
- sedi
- rapporti internazionali
- società e fondazioni

centri e laboratori

- AP
- APU
- ArTec
- CIRCE
- LAMA
- LAR
- ISc

facoltà

- architettura
- design e arti
- pianificazione

offerta didattica

- lauree triennali
- lauree specialistiche
- master
- dottorati
- corsi di specializzazione
- programmi internazionali
- corsi on-line
- docenti IUAV in web

dipartimenti

- disegno industriale
- costruzione dell'architettura
- pianificazione
- progettazione architettonica
- storia dell'architettura
- urbanistica

ricerca

- ricerca d'ateneo
- ricerca MIUR
- ricerca CNR
- ricerca internazionale
- convenzioni
- anagrafe della ricerca
- bandi di ricerca

servizi

- » orientamento
- » iscrizioni
- » laureati
- » sistema bibliotecario
- » ECDL
- » concorsi e selezioni
- » gare e appalti

servizi IUAV

- » SpIn
- » studenti
- » docenti
- » tecnici amministrativi
- » servizi informatici
- » link utili
- » forum
- » rubrica

agenda



- × [calendario IUAV](#)
- × [avvisi e scadenze](#)
- × [segnalazioni](#)
- × [rassegna stampa](#)

**PREISCRIZIONI
2004/5**

**ENROLMENT
2004/5**

novità

Geometrie segrete
mostra Fda/Dpa -
Cotonificio
24.05 > 24.06.04
**Scuola di studi avanzati in
Venezia Iuav Viu**
scadenza domande per
dottorato di eccellenza XX
ciclo: **25.06.04**
**Il territorio nella società
dell'informazione**

redits

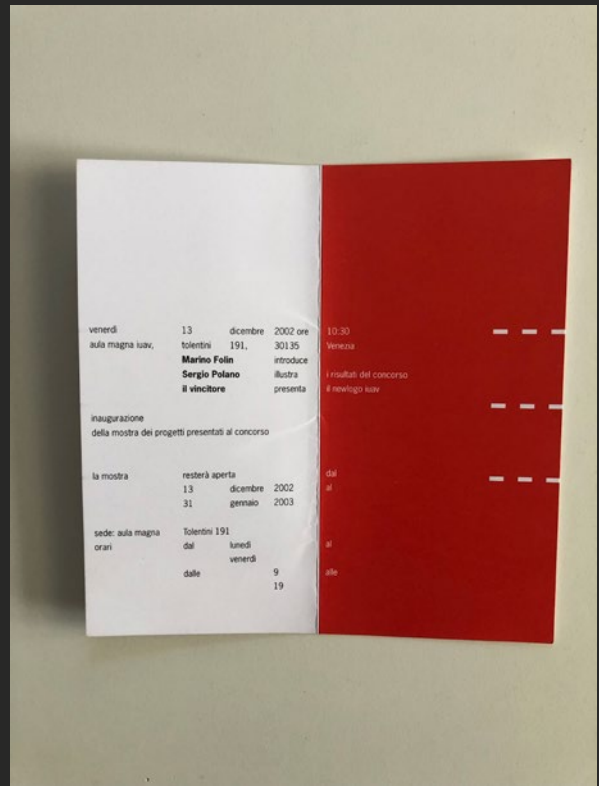
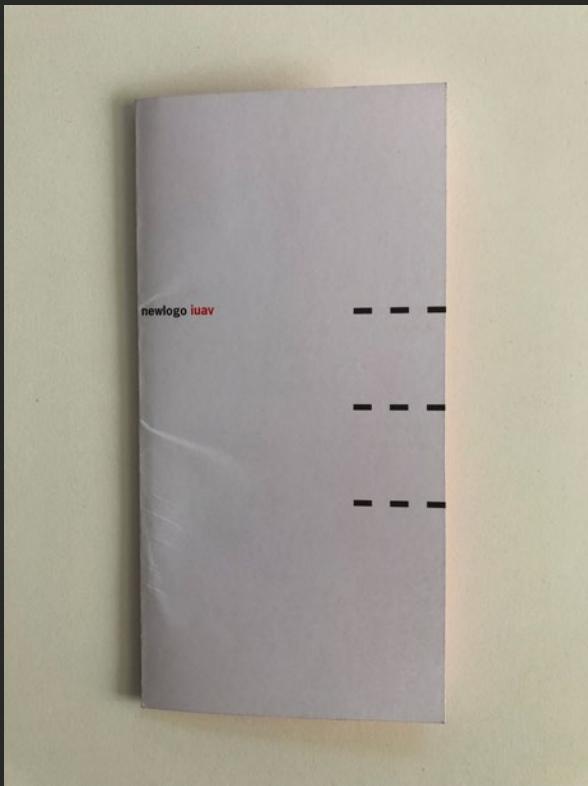
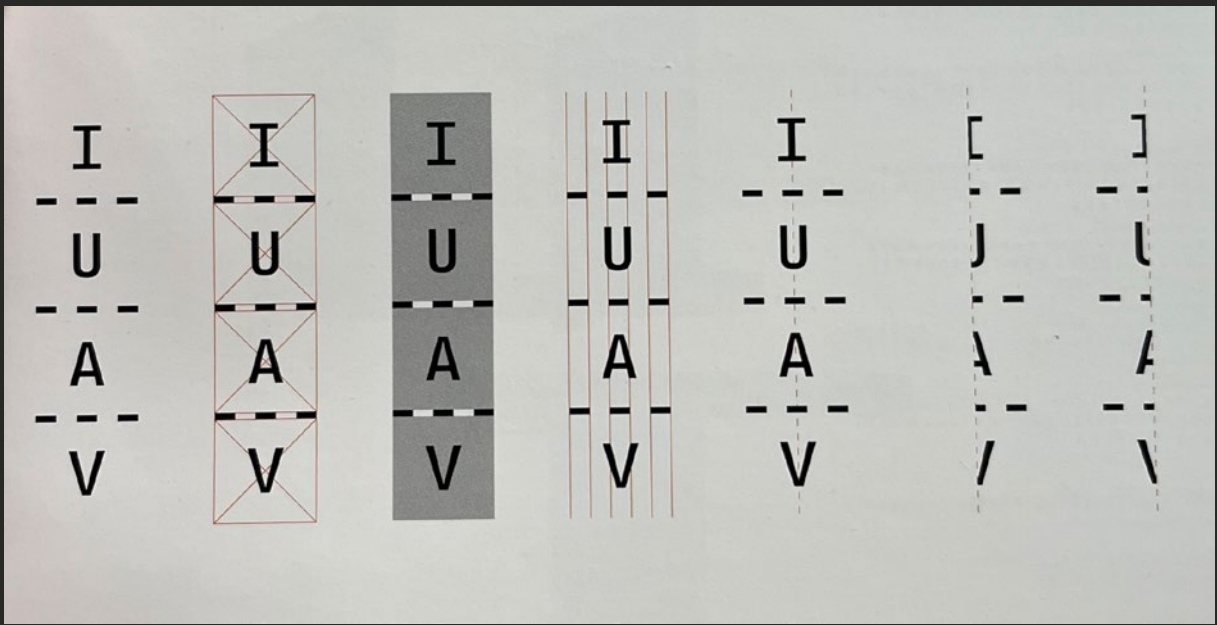
webmaster

redazione web

cerca



I - U - A - V		Università Iuav di Venezia		
ENGLISH	FACOLTÀ DI ARCHITETTURA	IUAV PORTEAPERTE GIORNATA DI ORIENTAMENTO PER STUDENTI NEODIPLOMATI E NEOLAUREATI TOLENTINI 12.05.06	I - U - A - V	PRE-ENROLMENT 2006 / 2007 NON-EU FOREIGN STUDENTS DEADLINE 20.05.06
ATENE0				
NEWS				
OFFERTA FORMATIVA				
STUDENTI				
DOPO LA LAUREA	FACOLTÀ DI DESIGN E ARTI	PRESENTAZIONE SPAZI PUBBLICI CONTEMPORANEI. ARCHITETTURA A ZERO CUBATURA COTONIFICIO 11.05.06	SOCRATES 	INCONTRO CON ANTONIO MARRAS IL CORPO SUL VESTITO TERESE 10.05.06
RICERCA				
DIPARTIMENTI				
CENTRI	FACOLTÀ DI PIANIFICAZIONE DEL TERRITORIO	IL DOCUMENTARIO A BASE D'ARCHIVIO APPUNTI ROMANI TERESE 10.05.06	MASTER I LIVELLO 2006 / 2007 PROGETTAZIONE URBANA SOSTENIBILE DOMANDE ENTRO 16.05.06	
SEDI				
CERCA				
CREDITS				





TAV. 14
Leonardo Sonnoli, applicazioni su modulistica, 2003.



TAV. 15
Leonardo Sonnoli, agende e guide all'orientamento, 2003.



TAV. 16
Stampati vari, 2003-20.

INTRODUZIONE

La progettazione del nuovo sito web per l'Università Iuav di Venezia, nell'ambito del progetto EDU (Ecosistema Digitale Università), rappresenta un caso esemplare di un approccio Evidence-Based Design (EBD) al progetto della comunicazione. Questo approccio, utilizzato in particolare per la selezione del carattere tipografico, ha permesso di affrontare un problema complesso e delicato come quello dell'allineamento tra identità visiva, percezione degli utenti e valori strategici dell'istituzione.

Non è facile trovare questo tipo di approccio all'interno di un progetto di design della comunicazione, in particolare per quello che riguarda l'identità visiva, specialmente in Italia. Questo sebbene figure storiche molto rilevanti per il design italiano abbiano sostenuto pratiche simili (ad esempio Tomás Maldonado e scuola di Ulm, Albe Steiner, Giovanni Anceschi) e sia una componente fondamentale nell'ambito dell'interaction design.

In Italia la "comunità del design" soffre di una diffusa diffidenza a riguardo di quanto abbia a che fare con il metodo scientifico in relazione alle discipline del progetto, vuoi per una persistenza dell'idealismo crociano, vuoi per una certa tradizione autoriale. Tuttavia, questa diffidenza non tiene conto delle possibilità che un approccio razionale e sistematico offre, non solo per migliorare i risultati progettuali, ma anche per potenziare l'innovazione e supportare la dimensione più inventiva delle attività di progetto.

Questo articolo mira a dimostrare come l'integrazione dello user testing nel processo decisionale possa fornire dati utili per supportare scelte tipografiche e grafiche informate. Dopo una definizione generale dell'EBD, verrà analizzato il caso specifico del progetto per Iuav, evidenziando vantaggi, metodologie e implicazioni pratiche.

EVIDENCE-BASED DESIGN: DEFINIZIONE E CONTESTO

La locuzione "Evidence-Based Design" (progettazione basata su evidenze, EBD) è stata coniata per descrivere un approccio progettuale ottimale per lavorare in ambito architettonico sulle strutture sanitarie.

Si tratta di un metodo che privilegia decisioni basate su evidenze scientifiche, raccolte attraverso ricerche e dati empirici, per massimizzare l'efficacia e minimizzare i rischi (Chong *et al.*, 2010). Mentre l'applicazione dell'EBD nell'interaction design è consolidata, il suo utilizzo nel branding e nella grafica è meno comune.

Questo approccio non preclude la possibilità di progettare in ambiti privi di evidenze consolidate. Al contrario, l'assenza di conoscenze solide può, da un lato, incentivare ulteriori ricerche per colmare le lacune esistenti e, dall'altro, suggerire al progettista un atteggiamento di prudenza. In tali contesti, il progettista mantiene ampi margini di libertà operativa. Parallelamente, le evidenze scientifiche non devono essere intese esclusivamente come vincoli progettuali; al contrario, esse possono anche validare scelte progettuali, incluse quelle particolarmente innovative, dimostrando che non producono effetti significativi negativi e quindi possono essere adottate con sicurezza.

L'EBD, come già affermato altrove (Perondi *et al.*, 2024) non è in contraddizione con l'inventiva, ma ci dice solo come evitare errori conosciuti (Chong *et al.*, 2010).

Questo approccio si rivela particolarmente efficace in contesti dove è cruciale minimizzare gli errori progettuali e garantire un impatto positivo sugli utenti, come nel caso delle strutture sanitarie, ambito in cui dovrebbe essere considerato imprescindibile.

La questione, tuttavia, è complessa e presenta molteplici sfaccettature (Stichler, 2016; Martin, 2014). Non tutti gli studiosi concordano nel definire come Evidence-Based Design (EBD) l'approccio descritto; ciò che risulta fondamentale, però, è adottare una prospettiva razionale e aperta ai problemi progettuali, focalizzandosi sulla massimizzazione dei risultati ottenibili attraverso strumenti già disponibili.

Questo approccio è dinamico e soggetto a continua verifica: le ipotesi progettuali confutate dalle osservazioni scientifiche devono essere abbandonate, indipendentemente dall'autorità o dalla tradizione che le sostiene o da quanto siano state considerate valide in passato e se la ricerca mostra l'ininfluenza di determinate soluzioni su un determinato problema, questo non indica che la ricerca non serve, al contrario, grazie alla ricerca ha aperto uno spazio in cui è possibile sperimentare svariate soluzioni senza correre rischi di inefficacia.

EBD E TIPOGRAFIA: UNA STORIA NON COSÌ RECENTE

Albe Steiner e sul progetto Forma

Albe Steiner (1978) racconta come, in occasione di una ricerca sul disegno dei caratteri di Nebiolo, da cui uscirà, tra gli altri, il carattere *Forma* (Colizzi, 2018), decide di non partecipare perché “da quel gruppo erano esclusi gli specialisti, cioè gli oculisti, i biologi, ecc., e non si può parlare di carattere e di leggibilità senza considerare la struttura biologica dell'occhio” (Steiner, 1978, p. 54). Qualche pagina dopo ribadisce e completa il ragionamento:

“Il disegno dei caratteri era creativo ed individualistico, ma non può più esserlo oggi, in quanto dovrebbe essere il risultato di un lavoro di specialisti di vari settori, oculisti, psicologi, tecnici della luce, grafici, fisici, igienisti ecc. Il disegno del carattere non deve rispondere solo a esigenze di produzione e commercio e quindi tendere ad essere volutamente impersonale, ma al contrario dovrebbe essere progettato tenendo conto della sua destinazione finale, quindi studiato e prodotto per delle ben definite persone” (Steiner, 1978, p. 54).

Questo intervento di Steiner sul carattere Forma è del 1973 (Colizzi, 2018), fatto che indica che fosse chiaro già all'epoca il potenziale ruolo di una interazione proficua tra design e conoscenze fondate sul metodo scientifico.

Tipografia moderna di Robin Kinross

Kinross, nel suo celebre saggio *Modern Typography* (1992), sottolinea come l'information design, un “settore di nuova denominazione” all'epoca, iniziasse a definirsi

“in opposizione alla natura abitualmente effimera e incolta della grafica e alla sua celebrazione nel culto del designer” (Kinross, 2005, p. 199). Sebbene l’information design si sia evoluto e ramificato notevolmente nei decenni successivi, l’analisi di Kinross rimane rilevante per il tema della leggibilità tipografica. Con una teoria di stampo pragmatico, Kinross afferma infatti che “in condizioni medie [...] la scelta dei caratteri e dei modi di impaginazione non faccia alcuna differenza significativa” (Kinross, 2005, p. 200).

Il punto conclusivo dell’autore è chiaro e preciso, quasi a farci domandare cosa sia “andato storto” per trovarci oggi a ribadire concetti che dovrebbero ormai essere consolidati: “C’è quindi molto da dire a favore di un approccio pragmatico che stempera la ‘buona forma’ e la sapienza dell’approccio artigianale con la dura lezione della verifica sull’utente – quando tempo e soldi lo permettono” (Kinross, 2005, p. 200). Questo rappresenta un invito esplicito e lungimirante allo user testing e a un approccio *evidence-based* nel design della comunicazione.

A questo proposito Kinross cita il lavoro di Erik Spiekermann per MetaDesign (Sweet, 1999), in particolare il progetto sulla segnaletica e l’informazione per l’ente dei trasporti di Berlino del 1991 (Kinross, 2005, p. 200; Krüger *et al.*, 2024), che è tutt’ora in uso.

Il lavoro di Peter Bilak

Si pensi al lavoro di Peter Bilak (2010) sulla leggibilità dei caratteri su monitor e sul tema del *font hinting*, ma anche al progetto della font *Zed*, che ha fra le declinazioni migliori il suo utilizzo nella collaborazione con Integral Designers per il National Ophthalmology Hospital in Paris (Alfonso, 2024), esempio di applicazione dello *user testing* a un progetto grafico complesso in ambito sanitario.

Wallace e il testo adattivo

Il recente lavoro sull’esperienza di lettura individualizzata (Wallace *et al.*, 2022) è un esempio di utilizzo di una serie di prove scientifiche per formulare un’ipotesi progettuale: verificando che il cambio di carattere non migliora la performance di lettura in maniera significativa per tutto il campione, ma è invece un miglioramento “individualizzato”, gli autori propongono di lavorare su tecnologie per rilevare la performance individuale e riconfigurare il testo per ciascun lettore (sottolineando anche i limiti di tale studio, che si propone come avvio di un programma di ricerca).

L’EBD per il *type branding*

L’applicazione dell’Evidence-Based Design (EBD) al *type branding* rappresenta una frontiera promettente per integrare metodo scientifico e inventiva nella progettazione tipografica. Come emerso nei lavori di Velasco e Spence (2018; 2019a; 2019b), Velasco, Hindman e Spence (2018), Piovesan *et al.* (2023), Perondi (2024) e Sinico (2023), l’EBD consente di validare ipotesi progettuali legate alla percezione semantica dei caratteri, migliorando l’efficacia comunicativa delle scelte tipografiche in coerenza con gli obiettivi di posizionamento di una marca.

In sostanza, il *type branding* è un ambito che richiede particolare attenzione all’equilibrio tra questioni estetiche e questioni di funzionalità e leggibilità.

Considerando come i caratteri operino appunto sia sul piano della garanzia di un adeguato livello di leggibilità, sia sulla trasmissione di qualità semantiche come professionalità, eleganza o innovazione (Bartram, 1982; Piovesan *et al.*, 2023), adottare un approccio EBD in questo campo significherebbe: prima di tutto isolare delle variabili critiche (quali possono essere eleganza, forza, modernità, credibilità) e valutarle attraverso strumenti standardizzati; successivamente condurre test empirici, coinvolgendo utenti rappresentativi per raccogliere dati affidabili sulla percezione dei caratteri; infine integrare strumenti visivi e analitici come Active Moodboard e analisi statistiche, per supportare poi le scelte progettuali. L'obiettivo è sempre quello di allineare le qualità semantiche al valore di un marchio per rafforzare il messaggio comunicativo.

LA SFIDA DEL PROGETTO PER IL SITO WEB IUAV

La progettazione del sito web Iuav ha richiesto l'identificazione di un carattere tipografico che rispondesse a criteri estetici e funzionali, tenendo conto delle esigenze di leggibilità sul web e del posizionamento strategico dell'università. Il progetto ha coinvolto un team multidisciplinare che ha adottato un approccio EBD per raccogliere dati empirici attraverso lo *user testing*.

Metodologia

Dal punto di vista metodologico, in primo istanza sono stati selezionati otto caratteri tipografici, tutti compatibili con l'ambiente digitale e rappresentativi di diversi stili (serif, sans serif, geometrico, umanistico). Nello specifico si tratta di: *Spectral*, *Foundry Journal*, *Libre Franklin*, *Macho*, *CAST Macho Modular*, *Satoshi*, *Supreme* e *Titillium*. Si è proceduto isolando, per ogni carattere, dieci caratteristiche rilevanti per il posizionamento strategico, cioè dieci qualità semantiche: *Innovativa*, *Professionale*, *Chiara*, *Credibile*, *Elegante*, *Leggibile*, *Calda*, *Forte*, *Distinta*, *Formale*.

I dati ottenuti da un campione di 184 partecipanti, includendo studenti, docenti e personale amministrativo, sono stati raccolti utilizzando una scala differenziale semantica.

Risultati

Dai risultati è emersa una netta distinzione tra *serif* e *sans-serif*, con i primi associati a eleganza e formalità e i secondi percepiti come moderni e innovativi.

Tra i sans-serif, le differenze tra i caratteri sono risultate meno rilevanti. In particolare, caratteri come *CAST Macho Modular*, *Satoshi* e *Supreme* si sono rivelati intercambiabili rispetto ai parametri valutati.

Il carattere *Spectral* ha ottenuto punteggi alti per eleganza e formalità, ma bassi per innovazione, suggerendo che potrebbe essere preferibile in un contesto che privilegia tradizione e autorevolezza.

In definitiva è marcata, oltreché significativa, la differenza fra i *sans* e i *serif*, ma non c'è differenza rilevante tra i vari sans. Se ci si vuole posizionare in un'area prossima coperta dalle caratteristiche dei *sans*, si può sostanzialmente agire con libertà di scelta: scegliendo un *sans* più o meno coerente con i modelli analizzati, è poco probabile ottenere performance diverse.

A B C D
e f g h

Foundry Journal

A B C D
e f g h

Titillium

A B C D
e f g h

CAST Macho Modular

A B C D
e f g h

Libre Franklin

A B C D
e f g h

Macho

A B C D
e f g h

Satoshi

A B C D
e f g h

Spectral

A B C D
e f g h

Supreme

FIG. 1
Caratteri tipografici analizzati.

VERSO UN GRAFICA EVIDENCE BASED

Discussione e limiti dello studio

È giusto ovviamente sottolineare come, nonostante i progressi, l'applicazione dell'EBD al *type branding* presenti ancora alcune sfide.

Sicuramente esiste il tema dei *bias* culturali, cioè di come la percezione dei caratteri possa variare significativamente tra le culture, rendendo difficile una generalizzazione dei risultati.

Ci sono ancora evidenti limiti metodologici, molti studi ad esempio si concentrano su qualità esplicite, lasciando meno esplorate associazioni inconscie.

Non ultimo dei problemi è quello delle risorse da destinare alla sperimentazione: l'implementazione dei test EBD richiede tempo e budget, limitando l'accesso a questo tipo di metodologia per progetti più piccoli o meno complessi e strutturati.

Conclusioni

Attraverso sia un quadro storico di esempi rilevanti sia il racconto del progetto per il sito Iuav, si è cercato di far emergere le potenzialità che l'EBD offre al design della comunicazione, riuscendo principalmente a combinare rigore scientifico e creatività. In particolare il progetto per Iuav dimostra che l'adozione di un approccio basato su evidenze migliora la qualità delle scelte progettuali, fornendo informazioni valide per non cadere in errori evitabili, ma senza per questo diventare un ostacolo al processo decisionale del designer, di cui invece ridefinisce il ruolo in quanto mediatore fra arte, funzione e conoscenza.

Acknowledgements

Il presente capitolo è stato discusso dai due autori, ma la stesura dei paragrafi è ripartita nel seguente modo: *Evidence-Based Design: definizione e contesto*, *L'EBD per il type branding* a cura di Luciano Perondi, *EBD e tipografia: una storia non così recente*, *La sfida del progetto per il sito web Iuav*, a cura di Andrea Lancia. I paragrafi *Introduzione* e *Verso una grafica evidence based* sono stati elaborati dagli autori congiuntamente.

- Bartram, D. (1982). The perception of semantic quality in type: Differences between designers and non-designers. *Information Design Journal*, n. 3, pp. 38-50.
- Bilak, P. (2010). Font Hinting. *Typotheque*. <https://www.typotheque.com/articles/hinting> (ultima consultazione novembre 2024).
- Chong, G. H., Brandt, R., Martin, W. M. (2010). *Design informed: Driving innovation with evidence-based design*. Hoboken (NJ): John Wiley & Sons.
- Colizzi, A. (2018). The final act at Nebiolo: the quest for a “universal” typeface (1/2): Forma. *Medium* <https://articles.c-a-s-t.com/forma-dattilo-modulo-nebiolos-last-efforts-to-produce-a-universal-typefac-aa965dcobb9f> (ultima consultazione novembre 2024).
- Kinross, R. (2005) *Tipografia Moderna*. Viterbo: Stampa alternativa e graffiti.
- Krüger, L., Baumgardt, B., Spiekermann, E., Mauruszat, A. (2024). *Berlin ist Gelb. Das Corporate Design der Berliner Verkehrsbetriebe: Entstehung und Gegenwart*. Berlino: Jovis Verlag.
- Martin, C. S. (2014). Implementation of Evidence-Based Design (EBD) by non-healthcare design practitioners. *ArchNet-IJAR: International Journal of Architectural Research*, n. 8, p. 165.
- Perondi, L. (2024). *L'alta leggibilità (non) esiste?*. Varese: Nomos Edizioni.
- Piovesan, A., Sinico, M., Perondi, L. (2023). The Perception of Qualities in Typefaces: A Data Review. *Visible Language*, n. 57, pp. 36-79.
- Steiner, A. (1978). *Il mestiere del grafico*. Torino: Einaudi.
- Sinico, M. (2023). Il design dei caratteri tipografici centrato sui segni e sulle qualità espressive. *MD Journal*, n. 15, pp. 68-78.
- Stichler, J. F. (2016). Research, research informed design, evidence-based design: What is the difference and does it matter?. *HERD: Health Environments Research & Design Journal*, n. 10, pp. 7-12. Available at: <https://doi.org/10.1177/19375867166665031>
- Sweet, F. (1999). *MetaDesign: Design from the Word Up*. Londra: Thames & Hudson.
- Velasco, C., Spence, C. (a cura di) (2019) *Multisensory packaging: Designing new product experiences*. Londra: Springer.

- Velasco, C., Spence, C. (2019). The role of typeface in packaging design. In Velasco, C., Spence, C. (a cura di). *Multisensory packaging: Designing new product experiences*. Londra: Springer, pp. 79-101.
- Velasco, C., Hyndman, S., Spence, C. (2018). The role of typeface curvilinearity on taste expectations and perception. *International Journal of Gastronomy and Food Science*, n. 11, pp. 63-74.
- Velasco, C., Spence, C. (2019). Multisensory premiumness. In Velasco, C. and Spence, C. (a cura di). *Multisensory packaging: Designing new product experiences*. Londra: Springer, pp. 257-286.
- Wallace, S., Bylinskii, Z., Dobres, J., Kerr, B., Berlow, S., Treitman, R., Kumawat, N., Arpin, K., Miller, D. B., Huang, J., Sawyer, B. D. (2022) Towards individuated reading experiences: Different fonts increase reading speed for different individuals. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction (TOCHI)*, n. 29, pp. 1-56.

La rapida evoluzione delle tecnologie digitali e la loro crescente integrazione nei servizi pubblici richiede una riconfigurazione delle infrastrutture comunicative universitarie. Questo processo coinvolge molteplici *touchpoint* e una pluralità di utenti, evidenziando il ruolo multidisciplinare della progettazione che combina competenze di service design e comunicazione digitale, in linea con la natura ibrida dell'infosfera (Floridi, 2009) pubblica.

Questa trasformazione risulta particolarmente evidente nelle istituzioni universitarie, dove la digitalizzazione offre l'opportunità di ripensare le strategie comunicative nell'era digitale, come dimostra il caso dell'Università Iuav di Venezia, concepito come un ecosistema di comunicazione (Sinni, 2022).

L'idea di arcipelago digitale funge da metafora narrativa per la creazione di una cartografia dei servizi digitali come esperimento di visualizzazione di un segmento di ricerca *desk* (Ecosistema Digitale dell'Università Iuav, s. d.). Uno strumento pensato per orientarsi nella complessità del sistema degli applicativi, che traccia un parallelismo tra l'ecosistema digitale e quello lagunare, il contesto geografico unico in cui si colloca l'ateneo veneziano. L'uso della rappresentazione geo-grafica traduce visivamente la complessità dell'ecosistema, che crea un ponte tra la storicità della geografia e le necessità contemporanee di navigazione digitale (Cristallo e Mariani, 2020).

Lo studio mira a mappare gli applicativi dell'ateneo, raggruppando i servizi per funzioni, utenti e relazioni, esplorando come tali servizi favoriscano la co-creazione di valore (Manzini, 2015) e facilitino l'interazione tra utenti e istituzioni all'interno dell'ecosistema digitale. L'analisi ibrida metodi del service design con gli strumenti della comunicazione visiva per rappresentare sistemi complessi e interconnessi, stimolando una riflessione sull'uso di *framework* narrativi per facilitare la comprensione di sistemi complessi (Tassi, 2019).

Data la natura interdisciplinare dell'oggetto di studio, il contributo combina strumenti quali *stakeholder map*, *user journey* e *value proposition* con un *framework* narrativo che supporta rappresentazioni *multi-stakeholder*, valorizzando lo *storytelling* come strumento di visualizzazione degli ecosistemi digitali. Attraverso una rassegna del contesto teorico di riferimento, si analizza l'utilità della mappa che, collocandosi all'intersezione di service design e comunicazione visiva, è in grado di visualizzare ecosistemi complessi come quelli dell'ateneo.

La progressiva smaterializzazione dei servizi è il risultato di un processo iniziato da tempo, che ha portato il definitivo cambio di paradigma dal tradizionale modello basato sul prodotto a quello del prodotto-servizio (Manzini, 2015). Il passaggio dalla logica *Goods-Dominant* a *Service-Dominant* sposta l'attenzione dal prodotto tangibile alla capacità del servizio di generare valore tramite l'interazione tra produttori e consumatori (Morelli, 2022) attraverso processi dinamici e partecipativi (Vargo e Lusch, 2004). Questo salto logico mette in luce la transizione dal concetto di prodotto a quello di processo (Morelli, 2022) enfatizzando come gli attori siano fondamentali per creare la creazione del valore all'interno di un servizio, un parallelismo che trova riscontro anche nella sfera pubblica col passaggio da New Public Management (NPM) a New Public Governance (NPG). Nel primo caso i cittadini sono assimilati a consumatori attivi che scelgono i fornitori di servizi

in base alle loro preferenze, mentre, in tempi recenti, si sta affermando un nuovo modo di intendere la governance pubblica, attraverso la New Public Governance (Osborne, 2006, 2009) che rappresenta un modello più pluralistico e asimmetrico di governo che chiama i cittadini a partecipare attivamente alla generazione di nuovi servizi come una nuova forma di welfare territoriale (Pestoff, 2012). Questa dimensione partecipativa trova un ulteriore riscontro anche in ambito digitale nel modello della piattaforma (Terranova, 2024) in cui l'utente è tenuto a partecipare all'interno dell'infrastruttura tecnologica come prosumer per produrre e consumare valore (Toffler, 1987). Nell'ambito dei servizi digitali, quindi, questa trasformazione assume una natura ancora più ibrida, in cui le interfacce, definite da di Campli e Gabbianelli (2022) come "membrane" o "spazi di contatto", fungono da nodi in cui media e ambienti si confondono, agendo come *touchpoint* e dispositivi comportamentali (Terranova, 2024) facilitando così la co-creazione di valore. L'ubiquità dei sistemi di informazione e la pervasività di tecnologie profonde (Weiser, 1993) ridisegnano non solo i confini tra fisico e digitale, ma incidono sul nostro modo di pensare, lavorare, apprendere (Floridi, 2009), sottostimando la rilevanza di questi sistemi sia in termini sociali (Castells, 2009) sia in termini ambientali (Sissa, 2024). Questo scenario evidenzia la necessità di un design che consideri l'interconnessione del contesto, integrando sia una visione customer-centrica (IDEO, 2015) sia una eco-sistemica (Albrecht, 2015) che promuova esperienze unificate e di senso (Meroni e Sangiorgi, 2011). Il ruolo del designer si evolve così da creatore di soluzioni a orchestratore di processi (Morelli, 2022), abilitando approcci sistemici che integrano infrastrutture, risorse e utenti (Manzini, 2015). La cartografia dei servizi digitali si propone, pertanto, di colmare l'intangibilità epistemologica degli applicativi digitali, rendendoli tangibili attraverso una geografia dell'intangibile (Frixa, 2011).

ARCIPELAGO COME TERRITORIO INTANGIBILE

La posizione geografica nella laguna veneziana è senza dubbio uno dei casi più emblematici di ecosistema interconnesso che si riflette anche nell'idea di società liquida introdotta da Baumann (2000). Il territorio anfibio della laguna offre lo spunto per il parallelismo tra ecosistemi geografici e digitali che connota la cartografia come un mezzo che trascende la mera rappresentazione geografica, evolvendosi in un linguaggio progettuale capace di raccontare ecosistemi complessi attraverso una stratificazione di dati e narrazioni (Cristallo e Mariani, 2020; Morelli, 2006). La mappa diventa così un espediente narrativo che permette di visualizzare le relazioni tra attori, infrastrutture e processi, dando senso alle interconnessioni tra ambienti virtuali e fisici che rilevano schemi di relazioni complessi (Carroll, 2017, p. 44). Le mappe possono superare la frammentazione delle esperienze in ambiti digitali, fornendo una visione olistica. "Mettendo in forma" un *unicum* rappresentativo (Purini, 1985) esse costituiscono un modello di lettura, mettendo in corrispondenza i molteplici livelli di comprensione del sistema stesso (Licata, 2008). Rielaborando un luogo, o un ambiente virtuale secondo un punto di vista multi-utente, si reinterpreta il luogo stesso configurando l'immagine info-geografica (Frixa, 2011) con informazioni che provengono da stratificazioni che compongono l'eterogeneità del sistema territorio (Cristallo e Mariani, 2020).

CLUSTER

Arcipelago della didattica e ricerca

Raggruppa i servizi relativi alla gestione e organizzazione delle attività.

APPLICATIVI

ESSE3 Erogatore: CINECA ●●

AGENDA WEB / MY IUAV (EasyCourse, EasyTest, EasyRoom, EasyApp, EasyLesson) Erogatore: EASY STAFF ●

InAula Erogatore: Moodle ●

U-GOV DI - Didattica Erogatore: CINECA ●

Criterion - Erogatore: Svelto ●

CLUSTER

Arcipelago assistenza e sicurezza

Include i servizi per il supporto tecnico e operativo.

APPLICATIVI

SISTEMA HELPDESK IUAV Erogatore: OTRS ●●

E-VALUATION Erogatore: Interno ●

CENTRALE ACQUISTI IUAV Erogatore: OTRS ●●

USERBASE Erogatore: Interno ●

COMPILATIO Erogatore: Compilation ●

CLUSTER

Arcipelago gestionale amministrativo

Per la gestione delle procedure amministrative interne.

APPLICATIVI

PICA Erogatore: CINECA ●

U-GOV Anagrafiche Comuni, Contabilità, Cicli e Documenti Gestionali, Risorse Umane, Progetti Erogatore: CINECA ●●●

Data Warehouse Erogatore: Interno ●

EUSIS Erogatore: Interno ●

CLUSTER

Arcipelago delle comunicazioni

Per la gestione della posta elettronica e altre comunicazioni.

APPLICATIVI

MAILPERS Erogatore: Interno ●

MAILSTUD Erogatore: Interno ●

Arcipelago documentale

Per la gestione di documenti, protocolli e archiviazione digitale.

TITULUS Erogatore: CINECA ●●

EasyCat, EasyWeb, MetaMag
Erogatore: Nexus sistemi informativi/Inera

CSA - Carriere e Stipendi di Ateneo Erogatore: Interno ●

SUPER (DB Carriere e Stipendi) Erogatore: Interno ●

U-GOV DG - Cicli e Documenti Gestionali
Erogatore: CINECA ●

Arcipelago della carriera accademica

Include applicativi per supportare la crescita accademica.

AlmaLaurea Erogatore: Consorzio AlmaLaurea ●●

AIR IUAV Erogatore: CINECA ●

Caricamento foto Erogatore: Interno ●

IRIS (DB Presenze Super) Erogatore: Interno ●

PICA Erogatore: CINECA ●

Arcipelago delle risorse digitali

Per la gestione di piattaforme multimediali e contenuti digitali.

OPENSARE Erogatore: Route4Italia ●

File Sharing Microsoft Erogatore: Microsoft ●

InAula Erogatore: Moodle ●

AlmaLaurea Erogatore: Consorzio AlmaLaurea ●●

Arcipelago fiscale

Per la gestione delle transazioni economiche.

pagoPa Erogatore: Interno ●●

CARTA IUAV Erogatore: Banco BPM ●

INPS Erogatore: INPS ●

UTENTI

● Studenti

● Personale tecnico amministrativo

● Personale docente e ricercatori

DA MAPPATURA A MAPPA, DA CARTA DEI SERVIZI A CARTO-GRAFIA DEI SERVIZI

La cartografia dei servizi digitali rappresenta, così, un'evoluzione rispetto alla tradizionale carta dei servizi, introdotta dal Consiglio dei Ministri nel 1994. Traslando una visione statica in una rappresentazione narrativa, essa ridisegna le variabili in gioco e le ri-configura in un'immagine progettata (Cristallo e Mariani, 2020). La metafora degli "arcipelaghi digitali" consente di rappresentare i servizi come isole interconnesse, facilitando non solo la comprensione delle loro relazioni e finalità, ma anche il coinvolgimento dei giusti attori e stakeholder. In questa visione, la cartografia diventa una piattaforma narrativa per enfatizzare l'empatia con gli utenti, proponendo servizi come dispositivi di proposizione di valore (Morelli, 2022). In questo modo, si crea una messa a sistema tra il framework teorico del service design (Stickdorn *et al.*, 2011) e quello pratico della cartografia che, rimodellando i building blocks (Vink *et al.*, 2020) in chiave info-geo-grafica (Cristallo e Mariani, 2020), offrono una mappatura delle relazioni tra gli stessi applicativi e le loro funzioni, gli attori e i flussi di lavoro e le risorse digitali e fisiche che vengono chiamate in causa.

Allo stesso tempo, la dimensione frattale (Morton, 2023) della mappa, che comprende il livello micro (le isole, ovvero i singoli applicativi), meso (le interazioni tra isole) e macro (la visione complessiva dell'ecosistema e dei suoi attori), consente di gerarchizzare e individuare i percorsi degli utenti in base alle loro esigenze specifiche. Questa stratificazione consente di distinguere non solo le funzioni, ma anche le modalità di interazione, approfondendo la comprensione dell'ecosistema. In questo modo, si affronta la frammentazione dell'esperienza digitale, mitigando eventuali fallimenti del servizio e assicurandone la qualità (Shostack, 1982, 1984). Gli arcipelaghi digitali attivano, pertanto, un livello istituzionale che rafforza empatia e fiducia (Giddens, 1990), evidenziando come la comunicazione istituzionale sia essa stessa un'istituzione, come afferma Frixia (2011). Le mappe digitali rappresentano "un ampliamento formale rispetto alle mappe tradizionali che adattano le immagini geografiche ai diversi mezzi della comunicazione istituzionale e dell'informazione" (p. 259). Questo approccio allarga le prospettive sulle competenze del service design che abbraccia anche quelle del design della comunicazione, inquadrando il designer non solo come facilitatore di processi, ma anche come interprete di sistemi complessi (Tassi, 2019) che nel contesto universitario, trasforma la visualizzazione di processi in progettazione di esperienze navigabili.

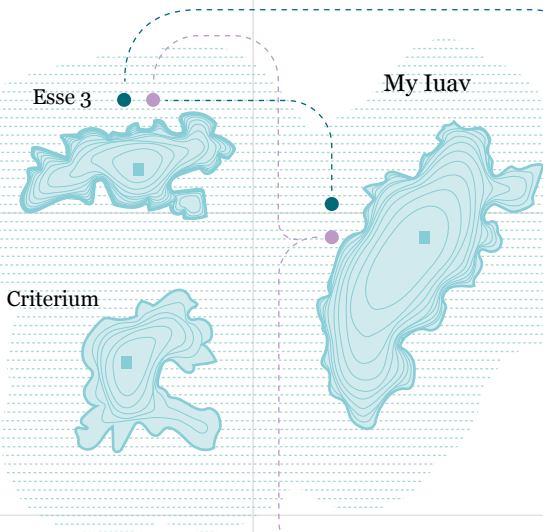
Per concludere, un passaggio fondamentale tratto da *The Design Necessity* (Chermayeff *et al.*, 1973) sottolinea l'importanza del design come strumento strategico per il miglioramento dell'amministrazione pubblica. Questo testo, frutto della prima Federal Design Assembly, espone in particolare il principio di come "la progettazione efficace dei servizi pubblici rappresenta essa stessa un servizio pubblico essenziale", sottolineando il ruolo cruciale del design nella sua funzione strategica per il buon funzionamento della società. Nel contesto digitale, progettare cartografie efficaci per i servizi universitari rappresenta un atto di comunicazione pubblica universitaria che evidenzia l'importanza delle reti di relazioni e della stratificazione dei livelli di lettura multi-attore. In questo modo, la comunicazione

diventa essa stessa un servizio, offrendo una lettura visiva dell'offerta dei servizi dello Iuav, configurandosi così come una piattaforma narrativa integrata nell'ecosistema dell'ateneo veneziano.

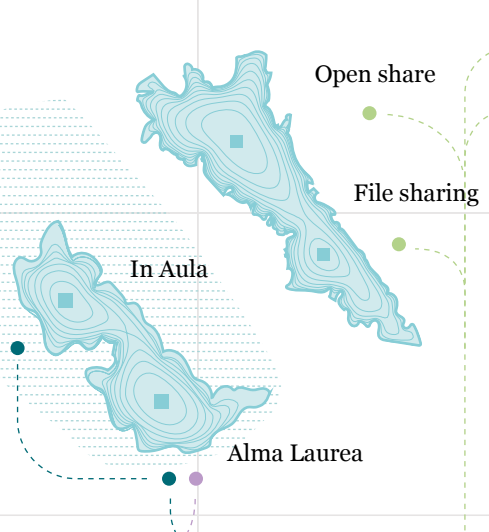
- Albrecht, G.A. (2016). Exiting the Anthropocene and entering the Symbiocene. *Minding Nature*, n. 9, pp. 12-16.
- Bauman, Z. (2000). *Modernità liquida*. Bari: Laterza.
- Carrol, A. (2017). Why maps are so interesting?. In Harder, C., Brown, C. (a cura di). *The ArcGIS Book: 10 Big Ideas about Applying the Science of Where*. Redlands (CA): Esri Press, p. 44.
- Castells, M. (2009). *The rise of the network society*. Hoboken (NJ): Wiley-Blackwell.
- Chermayeff, S., Loeb, A., Geismar, I. (1973). *The design necessity*. Cambridge (MA): MIT Press.
- Cristallo, V., Mariani, M. (2020). Infogeografia dell'immagine complessa dei luoghi. *XY. Studi sulla rappresentazione dell'architettura e sull'uso dell'immagine nella scienza e nell'arte*, n. 5, pp. 20-35.
- di Campli, A., Gabbianelli, A. (2022). *Delinking. Lo spazio della coesistenza*. LetteraVentidue.
- Ecosistema Digitale dell'Università Iuav (s. d.). *Scheda servizi* [Sezione 2.1.3]. In <https://ecosistemawebiuav.github.io/comprendere/ricerca-desk.html> (ultima consultazione novembre 2024).
- Floridi, L. (2009). *Infosfera. Etica e filosofia nell'età dell'informazione*. Torino: Giappichelli.
- IDEO (2015). *The field guide to human-centered design*. In <https://www.designkit.org/resources/1.html> (ultima consultazione novembre 2024).
- Frixa, E. (2011). L'immagine infografica dell'Europa: il caso della stampa. In Bonora, P. (a cura di), *Rappresentare la territorialità*. Bologna: Archetipo Libri, pp. 259-272.
- Giddens, A. (1990). *The consequences of modernity*. Cambridge (UK): Polity Press.
- Licata, I. (2008). *La logica aperta della mente*. Torino: Codice Edizioni.
- Manzini, E. (2015). *Design, when everybody designs: An introduction to design for social innovation*. Cambridge (MA): MIT Press.
- Meroni, A., Sangiorgi, D. (2011). *Design for Services*. Londra: Routledge.
- Morelli, N. (2022). Le competenze del service design. Quello che un service designer dovrebbe saper fare. In Casarotto, L., Fagnoni, R., Sinni, G. (a cura di), *Dialoghi oltre il visibile: Il design dei servizi per il territorio e i cittadini*. Dueville: Ronzani Editore, pp. 25-34.

- Morton, T. (2023). *Ecologia come testo, testo come ecologia*. Brescia: Krisis Publishing.
- Osborne, S. P. (2006). The new public governance? *Public Management Review*, n. 8, pp. 377-387.
- Osborne, S. P. (2009). Delivering public services: Time for a new theory? *Public Management Review*, n. 11, pp. 1-10.
- Pestoff, V. (2012). Co-production and third sector social services in Europe: Some concepts and evidence. *Voluntas*, n. 23, pp. 1102-1118.
- Purini, F. (1985). Nove "figure" per il disegno d'architettura. *Op. cit.*, n. 64, pp. 5-15.
- Shostack, G. L. (1982). How to design a service. *European Journal of Marketing*, n. 16, pp. 49-63.
- Shostack, G. L. (1984). Designing services that deliver. *Harvard Business Review*, n. 62, pp. 133-139.
- Sinni, G., Sgarro, I. (a cura di) (2022). *Un Vademecum per l'ecosistema delle università*. Venezia: Università Iuav di Venezia. S.n.
- Sissa, G. (2024). *Le emissioni segrete. L'impatto ambientale dell'universo digitale*. Bologna: Il Mulino.
- Stickdorn, M., Schneider, J., Andrews, K., Lawrence, A. (2011). *This is service design thinking: Basics, tools, cases*. Hoboken (NJ): Wiley.
- Tassi, R. (2019). *Service designer*. Milano: FrancoAngeli.
- Terranova, T. (2022). *After the Internet: Digital Networks between Capital and the Common*. Los Angeles (CA): Semiotext(e).
- Toffler, A. (1987). *The third wave*. New York (NY): Bantam Books.
- Vargo, S. L., Lusch, R. F. (2004). Evolving to a new dominant logic for marketing. *Journal of Marketing*, 68(1), pp. 1-17.
- Weiser, M. (1993). Some computer science issues in ubiquitous computing. *Communications of the ACM*, n. 36(7), pp. 75-84.

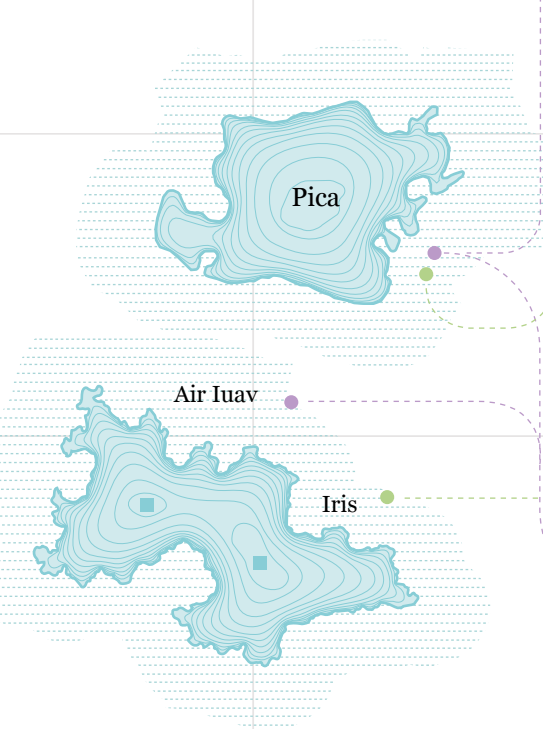
Arcipelago della didattica e ricerca



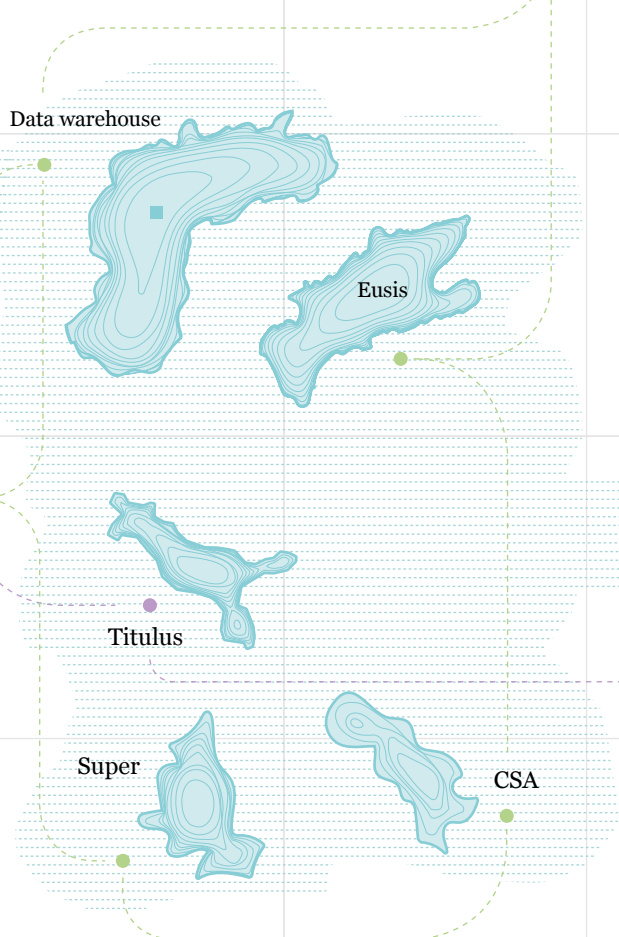
Arcipelago delle risorse digitali



Arcipelago della carriera accademica



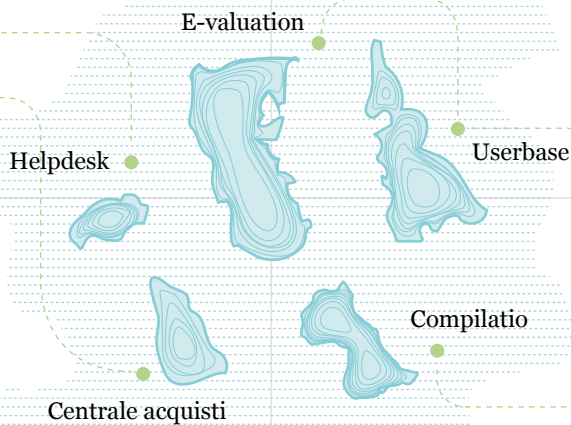
Arcipelago gestionale amministrativo



I
-
U
-
A
-
V

Arcipelago dei servizi digitali dell'ateneo

Arcipelago assistenza informatica



Easy cat

Biblioteca
■ Iuav

Arcipelago delle comunicazioni

Mail Personale

Mail Studenti

Inps

PagoPa

Carta Iuav

U-gov
Didattica

U-gov
Ricerca

U-gov
Contabilità

U-gov
Cicli e documenti

Arcipelago fiscale

U-gov
Risorse umane

U-gov
Progetti

Legenda

26 applicativi

■ Touchpoint digitali

■ Touchpoint fisici

● Studenti

● Personale docente e ricerca

● Personale tecnico amministrativo

ALBERTO BASSI

Si occupa di storia e critica del design ed è professore ordinario all'Università luav di Venezia e delegato del Rettore alla Comunicazione. Coordina il corso di laurea magistrale in Product, visual e interior design. Ha scritto numerosi libri, fra cui *La luce italiana* (Electa, 2004), *Design anonimo in Italia. Oggetti comuni e progetto incognito* (Electa, 2007), *Food design in Italia. Il progetto del prodotto alimentare* (Electa, 2015) - premiato con il Compasso d'oro ADI nel 2108 -, *Design contemporaneo. Istruzioni per l'uso* (Il Mulino, 2017). È Presidente del Cluster tecnologico nazionale MinIt-Made in Italy ed è fondatore della Rete Innovativa Regionale del Veneto Face-Design, di cui è coordinatore scientifico. Ha fatto parte di progetti di ricerca nazionali e internazionali; attualmente coordina la presenza dell'ambito di design luav dentro l'ecosistema dell'innovazione Inest-PNRR.

FIORELLA BULEGATO

Storica del design, architetto e dottore di ricerca in disegno industriale, è professoressa associata all'Università luav di Venezia. Si occupa in particolare di storia del graphic design, di museologia ed esposizione del design. Fra i suoi volumi, la curatela di *Salvatore Gregoriotti. A fifty-year project* (con A. Bassi, Skira, 2017).

ELVIO CARINI

Diplomato in Nuove Tecnologie per le Arti all'Accademia di Belle Arti di Venezia (2011) e con un Master in Sound Design alla Leeds Beckett University (2015), la formazione trasversale gli ha permesso di sviluppare un approccio multidisciplinare nell'intersezione tra UI design e sviluppo *frontend*. Libero professionista dal 2016, dal 2023 è ricercatore presso l'Università luav di Venezia.

LUCA CASAROTTO

Professore associato presso l'Università luav di Venezia. Dal 2009 svolge attività di ricerca su tecnologie innovative, nuovi processi produttivi, Industria 4.0 e 5.0, intelligenza artificiale, materiali polimerici e digitalizzazione per processi ambientali e sostenibili.

GIULIA CILIBERTO

È ricercatrice a tempo determinato di tipo A presso l'Università luav di Venezia, dove è attualmente titolare del Laboratorio di Comunicazione Visiva d'Interni. Si occupa di ricerca e progettazione nell'ambito della comunicazione visiva, con un'attenzione alla valorizzazione del patrimonio intangibile d'impresa attraverso gli strumenti dell'information design. In qualità di progettista ha collaborato con istituzioni italiane e straniere quali l'Unione Matematica Italiana, l'Associazione Italiana degli Storici del Design, la Società Italiana degli Urbanisti, l'Institute of Network Cultures (Amsterdam), la Societat Catalana d'Història de la Ciència i de la Tècnica (Barcellona).

PIETRO COSTA

Designer e dottore di ricerca, è ricercatore presso l'Università luav di Venezia. Dal 2015 è impegnato in attività di ricerca, partecipando a progetti nazionali e internazionali in collaborazione con aziende e istituzioni accademiche. La sua principale area di ricerca è l'interaction design in relazione alla sostenibilità ambientale e sociale, con un focus specifico sulla transizione ecologica e digitale.

GIOVANNI FOPPIANI

Designer e ricercatore presso l'Università luav di Venezia, si occupa di ecosistemi tecno-sociali. La sua ricerca si focalizza sulla sostenibilità digitale e sull'innovazione sociale, con l'obiettivo di potenziare le capacità di comunicazione di brand, istituzioni pubbliche e organizzazioni del terzo settore ibridando metodi di service design e di design della comunicazione.

ANDREA LANCIA

Ha conseguito nel 2023 la laurea magistrale in Design della comunicazione, del prodotto e degli interni all'Università luav di Venezia, dove è attualmente assegnista di ricerca. Ha recentemente collaborato con AIS Design Journal. Durante il periodo universitario ha svolto attività di ricerca nell'ambito del progetto *Ecosistema Digitale dell'Università (EDU)*.

LUCIANO PERONDI

Professore associato di design della comunicazione. Type & information designer dal 1998. I suoi principali campi di studio sono i processi di scrittura e lettura, la storia della scrittura e il suo utilizzo non lineare (sinsemia).

IRENE SGARRO

Designer e ricercatrice, lavora nei campi della progettazione grafica e dello sviluppo web. Ha conseguito il diploma specialistico in design per l'editoria presso l'ISIA di Urbino e collaborato con diversi studi grafici, occupandosi di progetti per istituzioni, festival, musei e aziende. Dal 2020 è collaboratrice alla didattica e dal 2022 assegnista di ricerca nell'ambito del progetto *Ecosistema Digitale dell'Università (EDU)* presso l'Università luav di Venezia.

GIANNI SINNI

Professore associato di design della comunicazione, si occupa prevalentemente di design per la pubblica utilità e per il settore pubblico. Referente per i sistemi informativi dell'Università luav di Venezia, è il responsabile scientifico del progetto *Ecosistema Digitale dell'Università (EDU)*.

ANNAPAOLA VACANTI

Ricercatrice presso l'Università luav di Venezia e Ph.D in Design, si occupa di interazione uomo-tecnologia, esplorando l'intersezione tra fattori umani, sviluppo tecnologico e impatto sociale ed ecologico di quest'ultimo. Parallelamente alla carriera accademica, organizza TED×Genova, evento autonomo sotto licenza ufficiale TED per la diffusione locale di idee di valore.

Il volume esplora il progetto di un ecosistema digitale delle università, offrendo una riflessione critica sulla trasformazione digitale nel contesto accademico a partire dall'esperienza avviata dall'Università luav di Venezia. Articolato in tre sezioni, il volume analizza l'importanza di un approccio sistemico e *user-centered* nella progettazione di piattaforme digitali, di applicativi e delle interfacce rivolte a studenti, a docenti e al personale amministrativo. Attraverso contributi teorici e operativi, la pubblicazione approfondisce temi come la sostenibilità digitale, la coerenza visiva della comunicazione e l'integrazione tecnologica e descrive, attraverso la metafora dei "nessi", l'interconnessione tra attori, servizi e infrastrutture, stimolando una visione integrata e sostenibile del digitale e proponendo soluzioni innovative.