

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

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 riconoscerne 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).