

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

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 online<sup>1</sup>. 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 risale 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, comprendere<sup>2</sup>, 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”<sup>3</sup>.

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 relazioni<sup>4</sup>. 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%A0-308df8c0125> (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*)<sup>5</sup> 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 2010<sup>6</sup>. 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](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

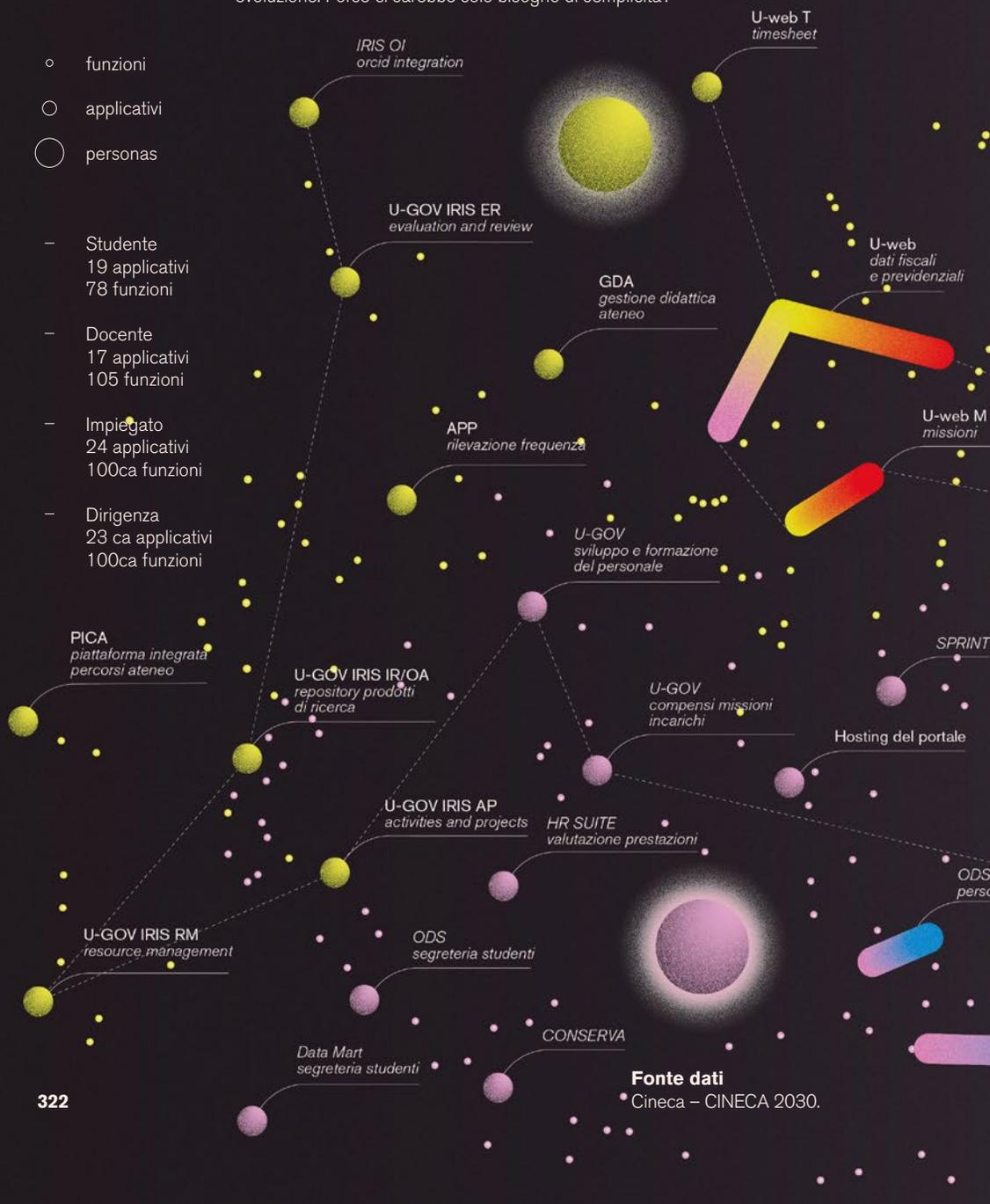
Nel digitale la questione si complica

- Studente
- Docente
- Dirigente
- Impiegato

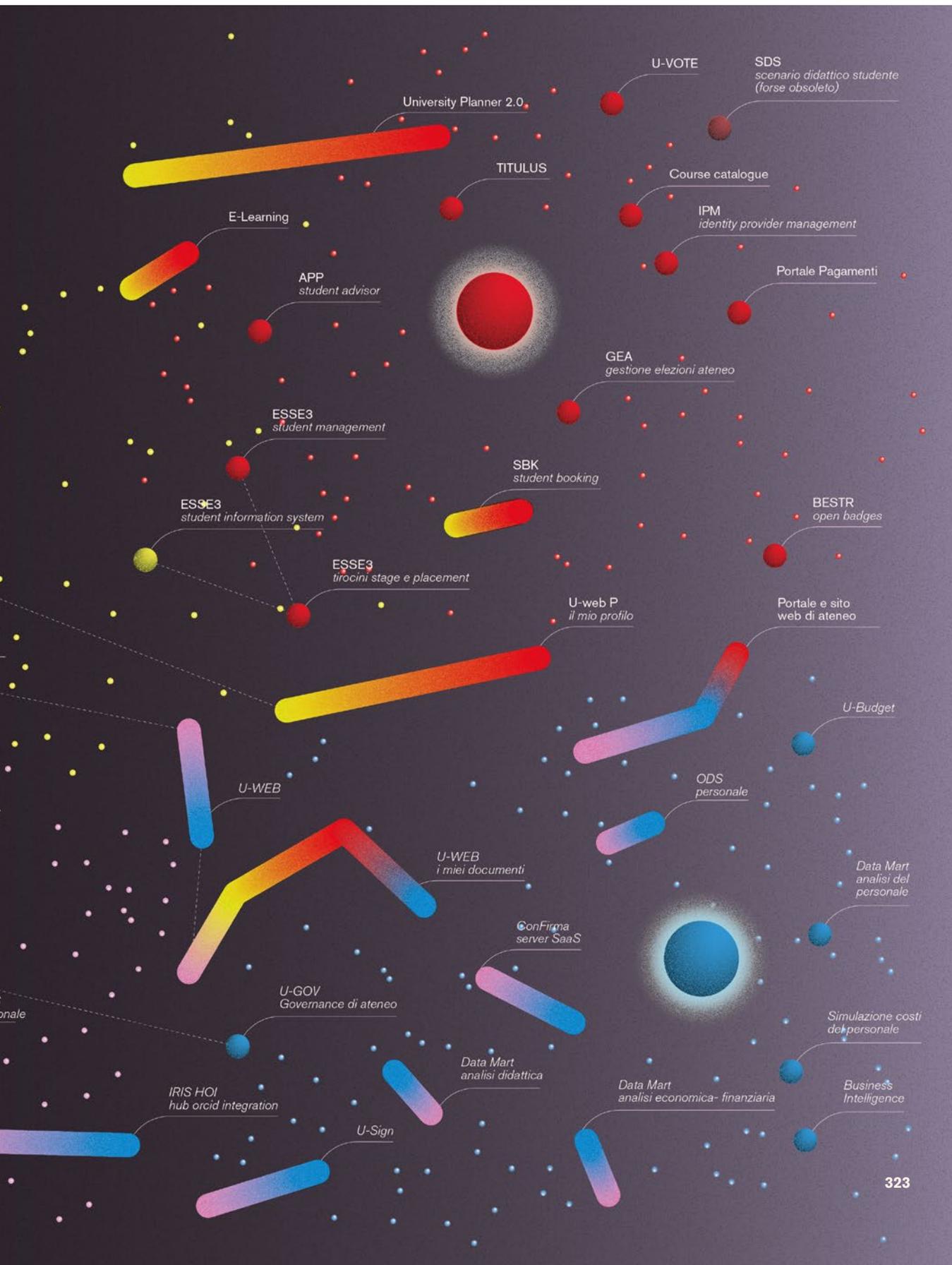
Un sistema già complesso nel mondo reale non viene di certo semplificato in digitale. Quello rappresentato è l'Universo CINECA, un consorzio inter-universitario che supporta nella transizione digitale 69 università italiane, fornendo dei servizi essenziali in tema di gestione documentale, contabilità, 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



322



# 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.

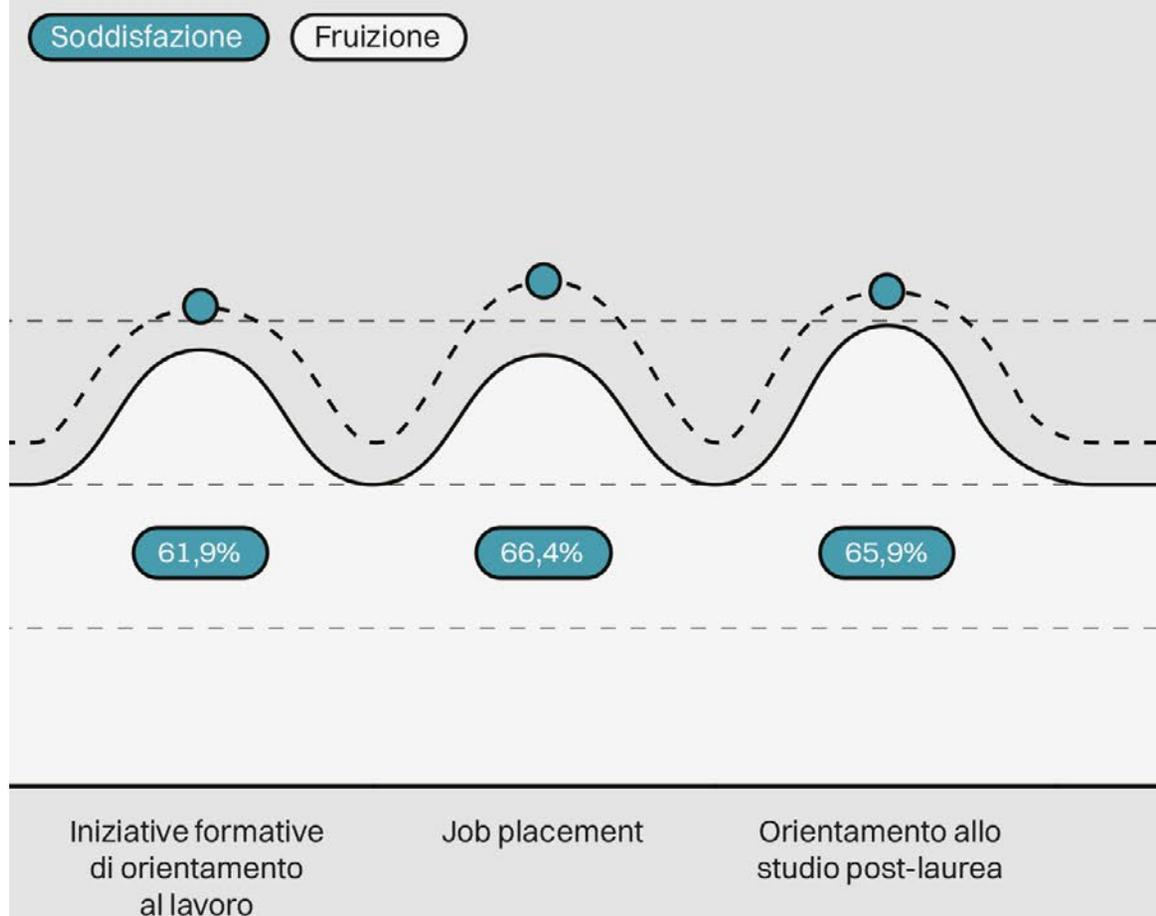


FIG. 3  
Laboratorio di Design della comunicazione 1, Corso di  
Laurea magistrale in design, *Vademecum*, 2022/23.  
Studenti: Matteo Boem, Luca Marchesin, Jim Pieretti,  
Beatrice Tonetto, Luca Venturoli.

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

**-Andrea** 

