

WORK  
SHOP  
GARR  
2023

NET  
MAKERS

# eduroam e la comunicazione agli utenti: il caso di UniTS.it

*Daniele Albrizio*

*Università degli Studi di  
Trieste*

# eduroam e le reti Wi-Fi non sono solo configurazioni

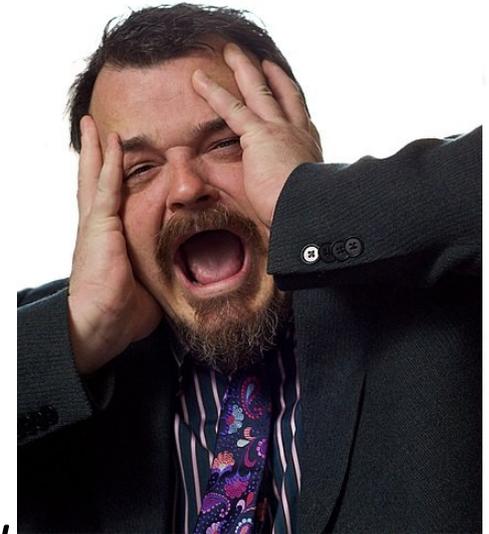
- *Il successo dipende spesso in maniera importante da come si considera il fattore umano*

# Once upon a time...

- *C'era una volta un sistemista poco accorto*
  - *Major release Upgrade di FreeRADIUS in estate (off-peak)*
  - *Dimentica di includere nella configurazione la policy di Reject per le identità senza realm ma non se ne accorge perché altri servizi/SSID sono accessibili con lo username secco.*

# Once upon a time...

- *A novembre, gli utenti senza realm nei log erano davvero troppi*
- *Una veloce indagine porta ad identificare la causa ma è troppo tardi*
- *Troppi utenti hanno configurato male il client e adesso non fanno più roaming*
- *Enforcement del realm non sarebbe sostenibile dall'helpdesk, utenza infastidita*



CC BY 2.0 DEED bark on Flickr

# Tentativo di remediation 1

- *Mail periodiche agli utenti con il client mal configurato chiedono di usare eduroam CAT*
- *10% di azioni-utente correttive*
- *10% di nuovi dispositivi mal configurati*

# Tentativo di remediation 1

- *Mail periodiche agli utenti con il client mal configurato chiedono di usare eduroam CAT*
- *10% di azioni-utente correttive*
- *10% di nuovi dispositivi mal configurati*



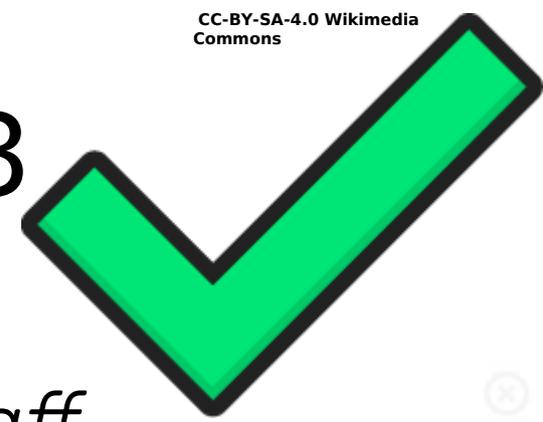
# Tentativo di remediation 2

- *Riconoscimento dei login senza realm e presentazione di una splash screen per la remediation*
- *Pagina web di verifica della corretta configurazione (API REST sul controller Wi-Fi, ecc...)*
- *azioni-utente correttive leggermente maggiori dei nuovi client mal configurati*

# Tentativo di remediation 2

- *Riconoscimento dei login senza realm e presentazione di una splash screen per la remediation*
- *Pagina web di verifica della corretta configurazione (API REST sul controller Wi-Fi, ecc...)*
- *azioni-utente correttive leggermente maggiori dei nuovi client mal configurati*
- *Non ancora sufficiente*

# Tentativo di remediation 3



- *Annunci sui social mediati dallo staff comunicazione UniTS*
  - *TweetIntervista*
  - *Preannunci di cessazione funzionamento se non configurati con eduroam CAT*
- *Cartelli nelle zone coperte (come consigliato agli albori di eduroam), ma con i link al wizard per l'installazione del profilo CAT*
- *Enforcement del realm su radius*

# Caveat

- *Cercare appoggio dei vertici*
- *Presentarsi con esigenze e progetti modificabili e non con soluzioni immutabili*
- *Ricerca competenze interne (e nel caso anche esterne)*
- *Valorizzare esperienze in settori a noi non estranei ma nemmeno usuali (comunicazione, tipografia, ecc...)*

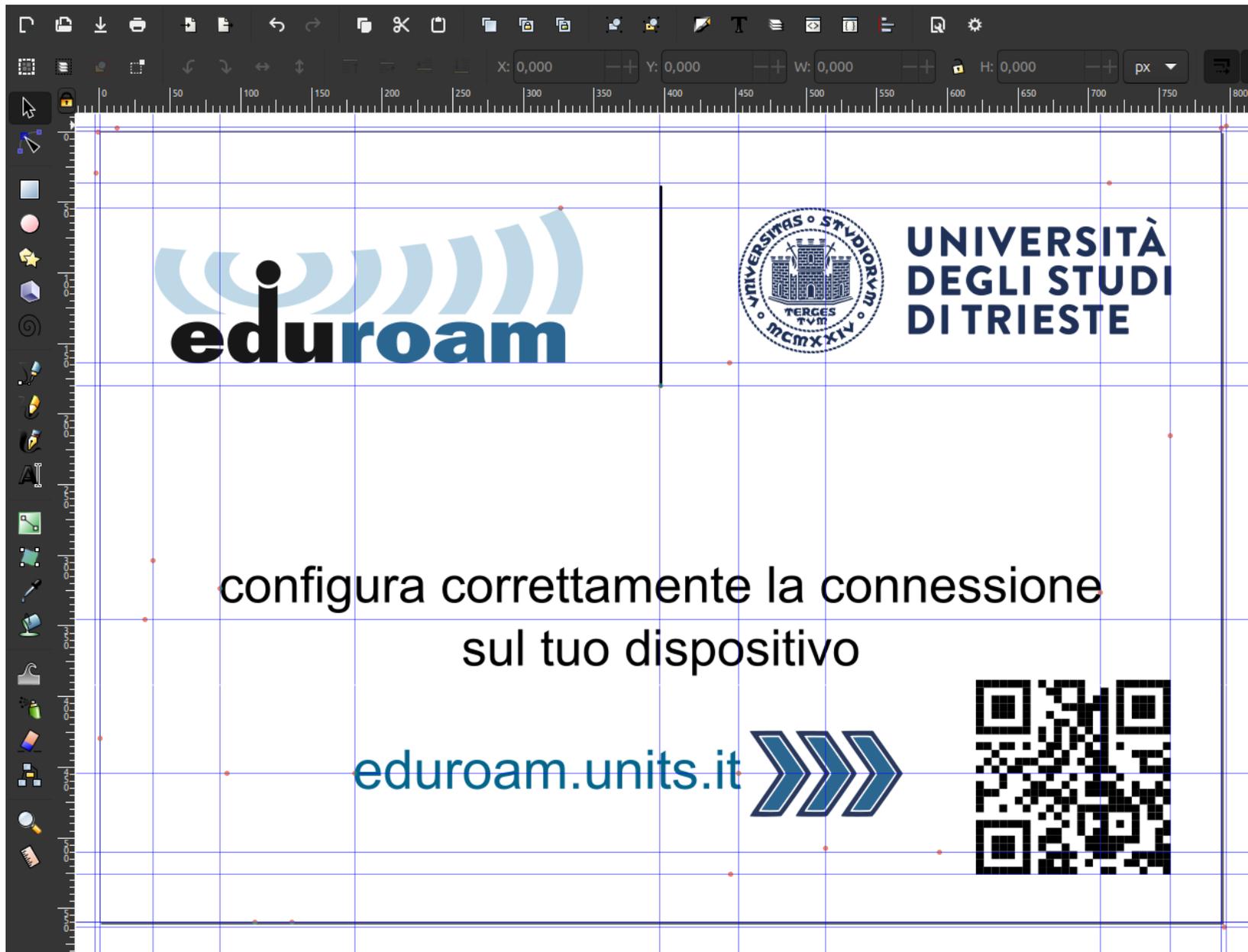
# Presa in carico

- *Collaboratrice del Rettore per edilizia ed energia*
  - *Individuazione dei posti in cui posizionarli*
    - *Porte di ingresso alle sedi*
    - *Tavoli nelle aule, biblioteche e zone studio*
  - *Definizione delle policy scritte per l'apposizione (manuale di installazione)*

# Comunicazione

- *Comunicazione UniTS ci ha aiutato*
  - *Aspetti di comunicazione*
  - *Design degli adesivi*

# A5 - Ingresso edifici



The image shows a screenshot of a design tool interface with a grid. At the top, there is a toolbar with various icons and a status bar showing coordinates (X: 0,000, Y: 0,000, W: 0,000, H: 0,000) and units (px). The main area contains the following elements:

- eduroam logo:** A blue logo with a stylized 'e' and 'o' and the text 'eduroam' in a bold, sans-serif font.
- University of Trieste logo:** A circular seal with the text 'UNIVERSITAS o STUDIORUM TERGES TVM MCMXXIV' and a central illustration of a building.
- UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE:** The text 'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE' in a bold, blue, sans-serif font.
- Text:** The text 'configura correttamente la connessione sul tuo dispositivo' in a black, sans-serif font.
- URL:** The text 'eduroam.units.it' in a blue, sans-serif font.
- Arrows:** Three blue, stylized arrows pointing to the right.
- QR code:** A black and white QR code.

# Branding Guidelines

Bad ideas!



Don not stretch, skew or tilt the logo...



Do not frame the logo or place it in shapes



Do not apply any objects to the logo



Do not change the colours



Do not increase the number of wavelines



Do not apply shadow



Avoid very small sizes

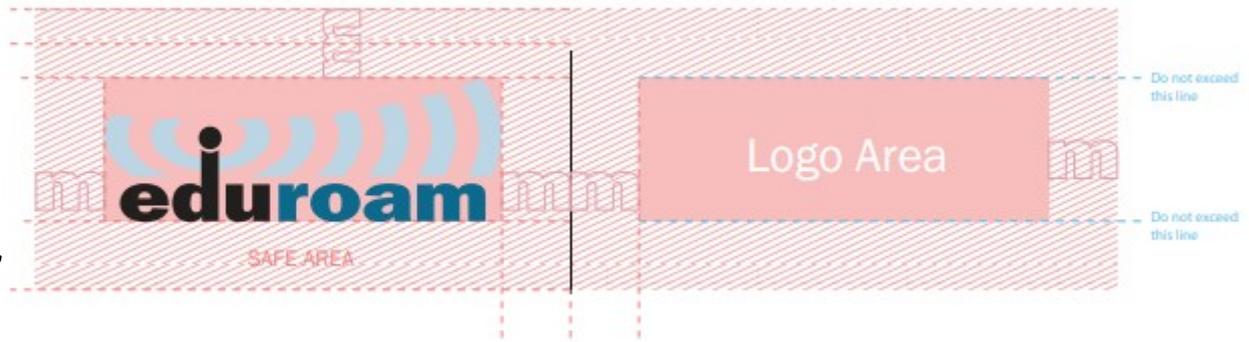


Do not place the logo on any interfering backgrounds

# Branding Guidelines - spazi

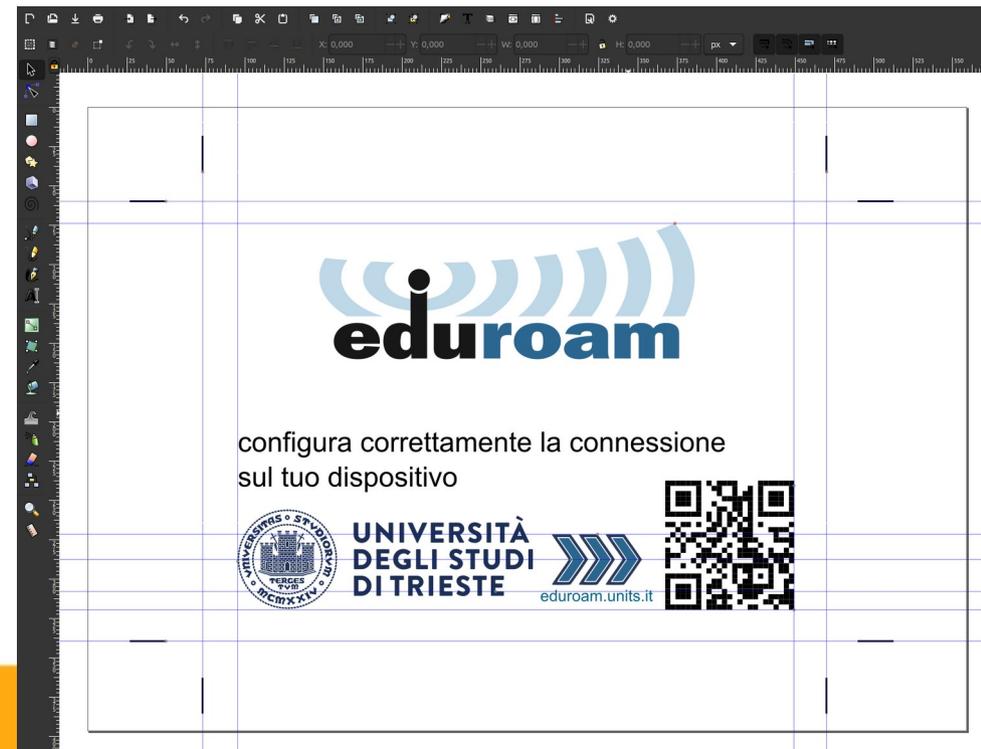
<https://resources.geant.org/wp-content/uploads/2022/03/eduroam-Branding-GuideLine>

- *Partner logo integration*
- *Safe area, spazi*
- *Manuale di immagine coordinata UniTS*



# A7 - Tavoli

- *Logo eduroam più grande*
- *Partnership eduroam/UniTS meno evidente, ma sempre presente per evitare ambiguità in zone miste Università/Altri enti*
- *QR-Code con sito in chiaro per dispositivi senza Fotocamera*
- *Azione che si vuole eseguita dall'utente*



# Prima bozza SENZA parere della comunicazione UniTS

- *Graficamente confusa*
- *Manca l'azione*
- *Url da "tecnici"*



# Aspetti pratici

- *Tecnico del centro stampa (universitario)*
  - *Scelta del supporto di stampa*
  - *Consiglio su arrotondamento angoli per evitare scollamento*
  - *Stampa e taglio adesivi*
- *Studente lavoratore “175 ore” per l’apposizione*

# Aspetti pratici

- *Ogni quanti tavoli*
- *Orientamento*
- *Spazio dal bordo*



# Aspetti pratici

- *Altezza da terra*
- *Spazio dall'infisso*



# Risultati

- *Adozione massiccia di eduroam CAT*
- *Docenti indirizzano studenti al qr-code sul tavolo o ingresso*
- *picchi di 100-200 risoluzioni del qr-code al giorno*
- *2000 richieste 20/9-24/10 ad inizio lezioni (buon numero confrontandolo con i nuovi iscritti)*

# Risultati

- *Richieste a helpdesk per configurazione client:*
  - *da 3 o 4 richieste al giorno a 1 o 2 la settimana*
- *Interessante fare statistiche sullo user-agent per avere un'idea dei sistemi operativi mobile di nuovo enrollment maggiormente utilizzati e regolare il servizio di conseguenza*

# Lessons learned

- *Controllare di più tutti gli aspetti delle migrazioni di piattaforma*
- *Mettere un allarme se gli utenti hanno "Login OK" ma senza realm*
- *L'utente nel 90% dei casi non interviene finché non è impossibilitato all'accesso e spesso non legge*
- *Riconoscere di essere limitati e farsi aiutare*

# Credits

- *La complessità non si governa da soli:*
  - *Collaboratrice del Rettore per edilizia ed energia Prof.ssa Ilaria Garofolo*
  - *Unita' di staff Comunicazione e Relazioni esterne – Dott.ssa Aurora Fantin*
  - *Unita' di staff Comunicazione e Relazioni esterne – Centro Stampa – Fabio Polh*
  - *Studenti lavoratori – “175 ore”*

WORK  
SHOP  
GARR  
2023

**NET  
MAKERS**

Domande?

WORK  
SHOP  
GARR  
2023

NET  
MAKERS



Daniele Albrizio  
albrizio@units.it

Quest'opera è stata rilasciata con licenza Creative Commons Attribuzione - Non commerciale - Condividi allo stesso modo 3.0 Italia. Per leggere una copia della licenza visita il sito web <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/it/> o spedisce una lettera a Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.