

# Il Sistema Bibliotecario di Ateneo del Politecnico di Milano

## Dall'analisi dei bisogni all'emersione di nuove opportunità

### In breve

Dalla ricerca strategica nuove opportunità per l'esperienza con le biblioteche del Polimi.

### Chi è Il Sistema Bibliotecario di Ateneo del Politecnico di Milano

Il Sistema Bibliotecario del Politecnico è l'insieme delle biblioteche di Ateneo che fornisce risorse e servizi qualificati alla ricerca e alla didattica, contribuendo alla formazione e allo sviluppo culturale del singolo individuo e dell'intera comunità di riferimento. Tra gli obiettivi primari ci sono quelli di promuovere la diffusione della conoscenza e favorire l'accesso aperto, facilitare la fruizione delle risorse informative, cooperare con altre istituzioni, per ampliare i servizi e l'offerta culturale.

### Chi è Utlab

Utlab dal 2004 si occupa di usabilità dei prodotti digitali e non. Oggi accompagna le organizzazioni nel processo di trasformazione human centered coinvolgendo persone, processi e servizi. Utlab ha sede a Roma e a Milano e segue progetti in Italia e nel mondo.

Il caso di studio illustra come **Utlab** ha supportato **il sistema bibliotecario del Politecnico di Milano a ripensare l'esperienza del suo pubblico**.

**Il brief inizialmente indirizzato** alla riprogettazione del portale del Sistema Bibliotecario di Ateneo ha condotto gli interlocutori a scoprire opportunità inesplorate del servizio.

Questi gli step del progetto:

- La **definizione degli obiettivi di esplorazione**, con un workshop che ha coinvolto gli stakeholder e ha portato a identificare le domande di ricerca, i target di riferimento da coinvolgere e le modalità di esplorazione.
- Una **fase esplorativa**, che ha coinvolto 20 persone, tra studenti italiani e internazionali, e professori di differenti corsi. Una serie di workshop generativi in sede dove le persone hanno potuto confrontarsi.
- Una **fase restitutiva** dei risultati in formato museo dove sono state presentate personas ed experience journey map rappresentative dei differenti percorsi dei profili individuati.

I risultati hanno messo in evidenza una buona predisposizione delle persone nei confronti dello strumento, ma anche l'opportunità di ripensare il servizio oltre il digitale, oltre i cataloghi e il materiale per offrire a tutti gli utilizzatori un'esperienza omnicanale: un nuovo sistema bibliotecario come luogo di formazione, di supporto al proprio percorso didattico che attraversi e accompagni la persona dall'iscrizione all'Ateneo fino alla carriera universitaria.

La fase esplorativa è stata il punto di partenza del redesign del portale Biblioteca e Archivi del Politecnico di Milano <https://www.biblio.polimi.it/>