



Ubibcamp 10 juin 2022

BU Droit - Nantes Université

Programme

9h45-10h45 Table-ronde

Pour ouvrir l'Ubibcamp, une **table ronde** est organisée sur la thématique :

"Ubib, qualité et complémentarité au service de la communauté universitaire"
Depuis sa création, une des forces d'Ubib repose sur la complémentarité de deux canaux mail et chat. Complémentaire par nature, ce service de questions-réponses joue également la complémentarité au sein des établissements où il est déployé, dans le SCD et plus largement avec les autres services de l'université.

L'expérience d'Ubib permet aux BU d'exporter leur savoir-faire vers d'autres services de l'université et de s'appropriier les outils mis à disposition par la tutelle. La réponse multicanale est un gage de qualité d'accueil pour les usagers et de montée en compétences pour les agents.

=> Cette table ronde sera également diffusée en ligne.

11h-12h15 puis 13h45-15h30 Ateliers et restitution

2 ateliers au choix par participant

1. Atelier découverte (en ligne et sur place)

=> Vous êtes nouveau répondant, votre établissement participe à Ubib mais vous pas

encore, votre établissement ne participe pas encore à Ubib : venez découvrir et tester

Ubib !

2. Enquête flash Ubib : à la rencontre des usagers

=> Que pensent nos usagers du chat ? Allons leur demander directement, grâce à des

tests UX sur le campus Droit du SCD de Nantes.

3. Dessine-moi ton guichet unique

=> Au-delà du paramétrage technique, quelles questions d'organisation posent la mise

en place d'un canal contact mail unifié pour un SCD ?

4. Communiquer sur Ubib

=> Quelle communication sur Ubib au sein d'une université et auprès des autres services

universitaires ?

5. Qualité des réponses en chat

=> Echanges de pratiques et retours d'expérience en situation de chat

6. Qualité des réponses par mail

=> Echanges de pratiques et retours d'expérience en situation de mail

7. Animer une équipe de répondants (matin)

=> Qu'est-ce qu'un répondant Ubib, un répondant chat et/ou mail ? Comment animer

une équipe multiforme ?

8. Un canal chat à destination d'une communauté spécifique ?

=> Et si le chat était un canal d'échange à déployer au sein des BU pour des communautés spécifiques ?

9. Construire une enquête sur Ubib auprès des usagers (matin)

=> Presque 2 ans après le passage à Libanswers, l'heure du bilan a sonné : quelles

pistes pour une enquête Ubib commune au réseau ?

15h45-16h30 Visites des BU du Tertre