

# CLAVARDEZ AVEC NOS BIBLIOTHÉCAIRES

## STATISTIQUES ANNUELLES

SEPTEMBRE 2016 À AOÛT 2017

### À PROPOS DU SERVICE



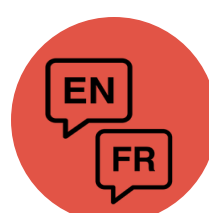
14 bibliothèques participantes en Ontario



67 heures de service au cours de l'année scolaire



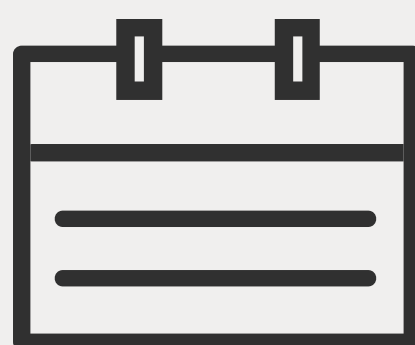
Personnel composé de bibliothécaires, de bibliotechniciens et d'étudiants



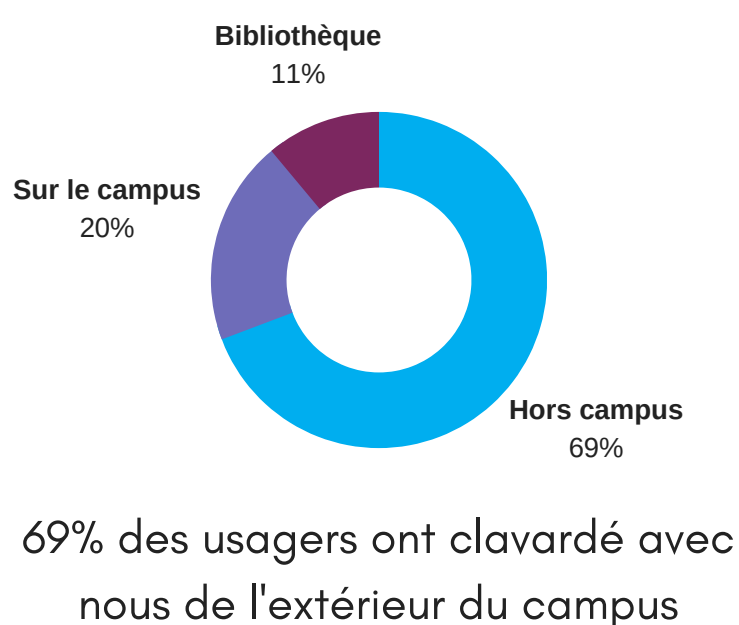
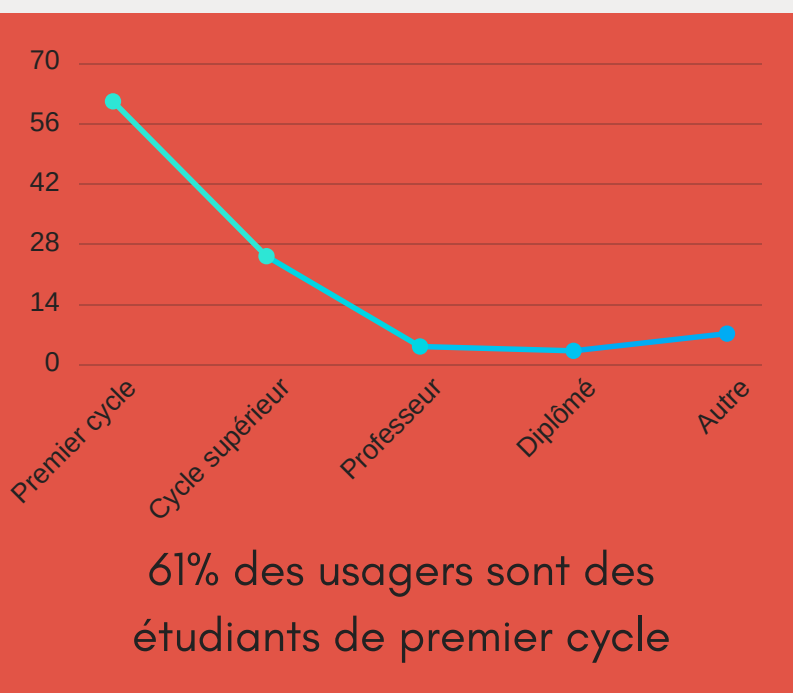
2 langues de service : français et anglais



22 471 questions soumises au total



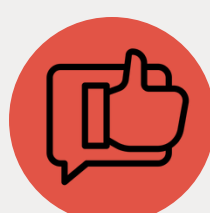
207 questions soumises pendant le jour le plus occupé



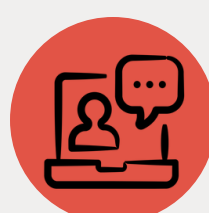
### SATISFACTION



Parmi 45% des usagers, le clavardage est le **mode préféré** d'obtenir de l'aide



92% des usagers ont noté le service fourni par l'opérateur comme **excellent** ou **bon**

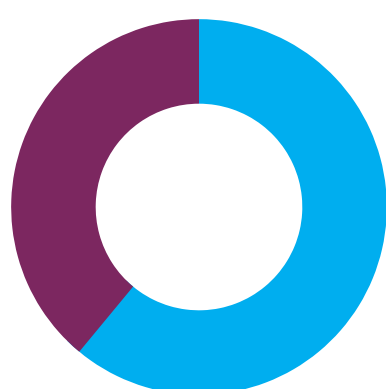


91% des usagers ont reçu de l'opérateur **l'aide nécessaire**

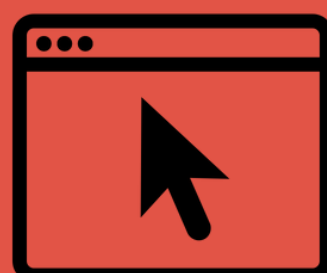


97% des clients **utiliseraient de nouveau** le service

De retour  
39%



61% des clients ont utilisé le service pour la première fois



67% des usagers ont pris connaissance du service à partir du site Web de la bibliothèque