

# STATISTIQUES ANNUELLES

CLAVARDEZ AVEC NOS BIBLIOTHÉCAIRES

SEPTEMBRE 2017 - AOÛT 2018

## À PROPOS DU SERVICE



2328 heures de service



264 jours de service



2 langues de service :  
français et anglais



15 universités



26 033 questions soumises  
au total

# 227

questions soumises pendant le  
jour le plus occupé

## USER SATISFACTION



46% des usagers affirment  
que le service de clavardage  
est leur mode **préfé**ré  
d'obtenir de l'aide à la  
bibliothèque



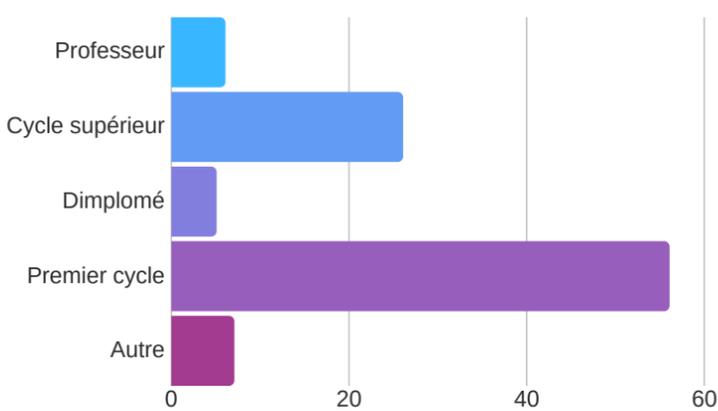
83% des usagers ont noté  
que le niveau de service  
fourni par l'opérateur était  
soit **excellent** ou **bon**



92% des usagers ont  
reçu de l'opérateur  
l'**aide nécessaire**



96% des clients  
utiliseront **de**  
**nouveau** le service



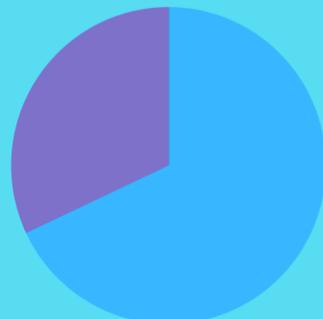
# 56%

56% des usagers sont des  
étudiants de premier cycle



84% des usagers ont pris  
connaissance du service à partir  
du site Web de la bibliothèque

De retour  
32%

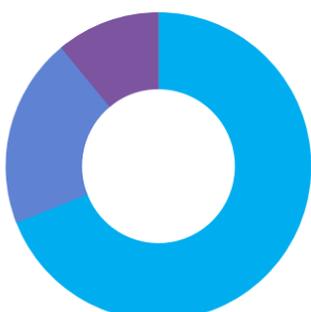


Première fois  
68%

68% des clients ont utilisé le  
service pour la première fois

Bibliothèque  
11%

Sur le campus  
20%



Hors campus  
69%



69% des usagers ont clavardé avec  
nous de l'extérieur du campus