

# Statistique Annuelle

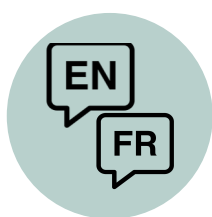
CLAVARDEZ AVEC NOS BIBLIOTHÉCAIRES

SEPTEMBRE 2018 - AOÛT 2019

## À PROPOS DU SERVICE



67 heures de service  
par semaine



Offert dans les deux  
langues officielles



16 universités

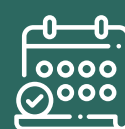


263 jours de service



# 27 856

Total de questions soumises  
dans les deux langues  
officielles



# 241

Total de questions soumises  
pendant le jour le plus  
achalandé

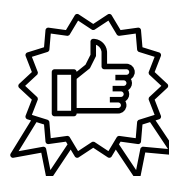
## NIVEAU DE SATISFACTION



47% des usagers affirment  
que le service de clavardage  
est leur mode préféré  
d'obtenir de l'aide à la  
bibliothèque



92% des usagers ont noté  
que le niveau de service  
fourni par l'opérateur était  
soit excellent ou bon

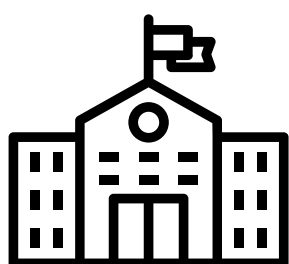


95% des usagers ont  
reçu de l'opérateur l'aide  
nécessaire



95% des usagers  
utiliseraient de  
nouveau le service

## NÔTRE CLIENTÈLE



69% des usagers ont clavardé  
avec nous hors campus



# 58%

58% des usagers sont des  
étudiants de premier cycle



69% des usagers ont pris  
connaissance du service à  
partir du site Web de la  
bibliothèque

De retour  
34%



Première fois  
66%

66% des usagers ont utilisé  
le service pour la première  
fois