

Clavardez avec nos bibliothécaires

STATISTIQUES ANNUELLES
SEPTEMBRE 2015 À AOÛT 2016



Nombre de chats

25 135 chats

Le volume de questions a **augmenté de 5%** par rapport à l'année précédente



Répondu par

15 bibliothèques

354 opérateurs

30 mentorés



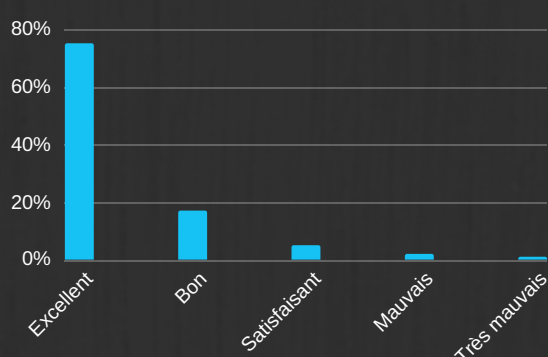
Satisfaction

98% des clients **utiliseraient de nouveau** le service

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

Pour la moitié de nos usagers, le service de clavardage est **leur mode préféré** d'obtenir de l'aide relative à la bibliothèque

La majorité des usagers ont noté le service fourni par l'opérateur comme **excellent** (75%) ou **bon** (17%)



Les icônes pour Faits marquants, Répondu par, Usagers et Satisfaction ont été créées par Arejoenah, Icon Fair, Shashank Singh et Karthik Aathis du Noun Project



Faits marquants

Jour le plus occupé: 232 chats
Le 18 novembre 2015

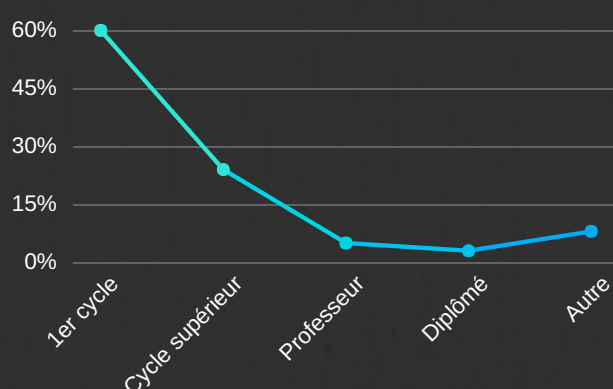
Quart le plus occupé: 32 chats
Le 20 octobre 2015 à 11h



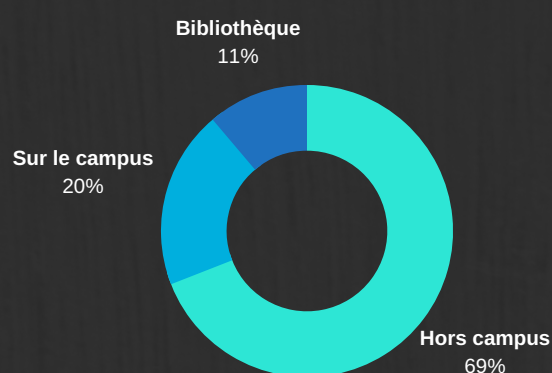
Usagers

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

La majorité des usagers sont des **étudiants**



La plupart des usagers ont clavardé avec nous **de l'extérieur du campus**



66% des usagers ont pris connaissance du service à partir du **site Web de la bibliothèque**



Question?
Clavardez avec nous!