

In één oogopslag:

Printen in de bibliotheek

Wat bezoekers nodig hebben en hoe medewerkers hen helpen

Methode

Kwalitatief onderzoek naar de ervaring, behoeften, knelpunten en good practices vanuit het perspectief van de medewerkers en de bezoekers. Aan de hand van interviews en observaties in meerdere bibliotheken in de periode maart t/m mei.

In mei is er een aanvullende survey uitgestuurd ter validatie van de belangrijkste punten.

Interviews

16 Bibliotheken
10 Provincies

Medewerkersinput

11 Medewerkers
3 Vrijwilligers

Bezoekersinput

13 Bibliotheek bezoekers
8 Ballemedewerkers over gedrag bezoekers

Survey

✓ 100 Medewerkers

✓ 81 Bibliotheken

✓ 10 Provincies

Toename printvraag

De rol van de bibliotheek bij printen wordt versterkt door ontwikkelingen buiten de organisatie. Het aantal print locaties buiten de bibliotheek neemt af terwijl de behoefte aan printen blijft bestaan.

Bezoekers komen steeds vaker specifiek naar de bibliotheek omdat zij geen andere plek hebben om te printen. Printen verschuift daarmee van **extra service naar basisvoorziening**.

Ook externe partijen, zoals bijvoorbeeld de gemeente, dragen hieraan bij door actief naar de bibliotheek te verwijzen. Dit vergroot de druk op de frontoffice.

Printvragen lijken op zichzelf klein, maar vragen structureel veel aandacht van medewerkers. De handeling printen lijkt simpel maar vraagt vaak een **intensieve begeleiding** door verschillen in systemen, apparaten en digitale vaardigheden.

Tientallen vragen per dag

Tot 80 minuten per dienst

Top 3 meest terugkerende en tijdrovende vraag voor medewerkers

6e plek Reden om bibliotheek te bezoeken

61%

besteedt meer dan 10% van de werktijd aan print- en kopieervragen

35%

besteedt meer dan 20% van de werktijd aan print- en kopieervragen

Drie terugkerende patronen over de bibliotheken heen

Veel herhaalvragen voor medewerkers

Een groot deel van het werk bestaat uit terugkerende hulpvragen zoals printen en digitale ondersteuning.

Grote verschillen in werkwijzen

Zelfredzaamheid, privacy en doorverwijzen worden per vestiging en medewerker verschillend ingevuld.

Iedereen lost hetzelfde apart op

Werkende oplossingen ontstaan lokaal, maar worden beperkt gedeeld binnen de sector.

Bij de klantreis printen zie je dit terug:

De **verschillende printsystemen** die gebruikt worden, met elk hun eigen werkwijze. De meest genoemde voorbeelden zijn My Easy Account, biebprinten.nl en Elsa.

Elke bibliotheek heeft zijn **eigen print instructies** ontworpen voor bezoekers. Dit varieert van een simpele A4 tot een poster met eigen ontworpen visuals.

Het verschil in **kosten en betaalwijze**. Bij de één kan men teveel betaald print tegoed niet meer terugkrijgen, bij de ander worden de exacte printkosten achteraf afgerekend. Soms betaald men extra voor het gebruik van de openbare computer of een starttarief om te mogen printen.

Top 5 knelpunten

1 Het selecteren en uploaden van de te printen bestanden gaat moeizaam. Bij de publieke computer heeft men moeite met inloggen in de mail en bij mobiel printen loopt men vast op het vinden van een **opgeslagen bestand** in hun telefoon.

2 De verschillende printsystemen zijn **niet gebruiksvriendelijk**. Omdat de processtappen niet intuïtief zijn, wordt het uploaden van een bestand vanuit eigen apparatuur onnodig lastig.

3 Het printproces is te complex en bestaat uit **te veel stappen**. Bezoekers voelen zich overweldigd door de handleiding.

4 Er wordt gebruik gemaakt van **meerdere losse apparaten** (betaalzui, printerscherm, postzer en/of pinapparaat) waardoor verwarring ontstaat waar te beginnen.

5 **Betaalsystemen** zorgen voor verwarring: tegoedbonnen op een andere plek kopen, gastcodes invoeren, saldo dat niet toereikend is.

“Voor ons is het het zoveelste printje van de dag. Voor de bezoeker moet het nú.”

Medewerkers zijn de schakel tussen bezoeker en systeem

Waar de bezoeker vastloopt in het printproces, start de medewerker in. In plaats van dat het proces wordt aangepast, past de medewerker zijn of haar gedrag aan. Daarmee worden gaten in systemen en werkwijzen in de praktijk dichtgelopen.

86%

Printen is zelden alleen printen:

Wat in eerste instantie een eenvoudige printvraag lijkt, blijkt in de praktijk vaak onderdeel van een grotere digitale hulpvraag.

Medewerkers starten met helpen bij printen, maar komen vervolgens terecht in e-mailproblemen, wachtwoorden, DigID, wifi, taalproblemen of onzekerheid over digitale vaardigheden. **84% van de medewerkers noemt digitale vaardigheden als belangrijke oorzaak dat bezoekers niet zelfstandig printen.** Daardoor wordt printen regelmatig een ingang naar bredere ondersteuning.

Het komt veelvuldig voor dat medewerkers bezoekers proactief doorverwijzen naar een plek in de bibliotheek waar zij deze ondersteuning kunnen vinden. Het digitale spreekuur of IDO spreekuren zijn voorbeelden hiervan.

Voor meer informatie over het doorverwijzen van bezoekers, zie ook de [pagina 'Doorverwijzen'](#).

Standpunt zelfredzaamheid

Hoewel printvoorzieningen zijn ingericht op selfservice, lukt zelfstandig printen voor veel bezoekers maar beperkt. Medewerkers blijven vaak een noodzakelijke schakel in het proces. In de praktijk stemt de medewerker de mate van begeleiding af op het type bezoeker.

40% De zelfredzame bezoeker

Deze groep print op regelmatige basis in de bibliotheek en bestaat uit scholieren, studenten en werkenden. Voor hen is het relevant om het **proces zelf te leren**. Als het proces eenmaal is uitgelegd of succesvol is doorlopen, wordt het bij herhaling als makkelijk ervaren.

Medewerkers schatten deze groep in op 40%

“Ik kom hier vaak dus voor mij gaat het soepel. Ik had de eerste keer wel uitleg nodig.”

Begeleiden zonder overnemen

De medewerker begeleidt bezoekers door hen stap voor stap door het proces heen te praten, maar neemt de telefoon bewust niet over. De focus ligt op leren, zelfstandigheid en privacy.

“Mensen moeten het uiteindelijk zelf leren.”

De niet-zelfredzame bezoeker

60%

Deze groep bestaat uit mensen met een lage digitale vaardigheid, NT2-bezoekers en incidentele bezoekers. Zij zijn overweldigd door de hoeveelheid stappen en hebben vaak een urgente vraag. Dit kan zijn voor overheids-, ziekenhuis- of reisdocumenten. Voor hen is een **laagdrempelige oplossing** het meest geschikt.

Medewerkers schatten deze groep in op 60%

“Wat een hoop stappen, ik snap het niet hoor en ik heb haast. Ik dacht “Ik vraag het hier gewoon.”

Overnemen om direct te helpen

De medewerker neemt de telefoon soms wel over om snel en passend te helpen. De focus ligt op ontzorgen, haalbaarheid en de situatie van dat moment. Dit is mede afhankelijk van de beschikbare tijd en het type klantvraag.

“Sommige mensen gaan dit gewoon niet meer leren.”

Good Practices

De vraag achter de vraag achterhalen en doorverwijzen naar digitale of taal steunpunten.

Betalen van het exacte bedrag ná het doorvoeren van de printopdracht.

Proces van thuisprinten werkt goed omdat het aantal knelpunten zoals het inloggen in de mail en het selecteren van bestanden makkelijker en bekend is. Vervolgens blijven er in de bibliotheek minder processtappen over en daardoor lijkt het proces makkelijker en overzichtelijker.

Next steps

Delen inzichten: alle inzichten worden gedeeld met de Netwerkkommissie Innovatie. Het PIN brengt goede voorbeelden in kaart en deelt die met het hele netwerk, zodat niet elke bibliotheek het wiel opnieuw hoeft uit te vinden.

Prioriteren: er wordt gekozen welke problemen rondom printen het meest prangend of het meeste opleveren als we ze gezamenlijk oplossen.

Oplossingen testen: met een (nog nader te bepalen) team gaan we voor het gekozen probleem aan de slag met oplossingen schetsen, ontwikkelen en testen.

Aanvullende deliverables printen

→ Mini klantreis Printen vanaf medewerkersperspectief

→ Mini klantreis Printen vanaf bezoekersperspectief

→ Expert Review van de usability van drie verschillende printsystemen