



Verbeterplan TST-Centrale

Na drieledige evaluatie in 2007

Drs. R. van Veenendaal
Projectleider TST-Centrale (waarnemend)
Mei 2009

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Introductie	3
Het verbeterplan	4
De TST-Centrale	4
Imago en markt.....	4
De markt opzoeken.....	4
Communicatie	5
Duidelijkheid.....	6
Takenpakket	6
Verankering.....	6
Huisstijl	7
Belangenbehartiging en kennisniveau.....	7
Professionalisering	7
Inschakelen van experts	8
Acquisitie	8
Onderhoud.....	8
Dienstverlening	8
IPR.....	9
IPR-kwesties.....	9
Prijzen.....	9
Licenties	9
Bijlage A – het oordeel over medewerkers, materialen en de website	11

Introductie

In 2007 werd een driedelige evaluatie van de werking van de TST-Centrale uitgevoerd: een zelfevaluatie door de TST-Centrale, een digitale enquête uitgevoerd door de Nederlandse Taalunie onder gebruikers en ten slotte diepte-interviews met een selecte groep van klanten, leveranciers en projectpartners, afgenomen door een evaluatiecommissie.

Het doel van de evaluatie was informatie te vergaren over de werking van de TST-Centrale en over het beeld dat de buitenwereld/het veld heeft van de TST-Centrale. Alle drie de onderdelen van de evaluatie zijn in mei en juni 2007 uitgevoerd. Het rapport over de diepte-interviews werd in december 2007 opgeleverd. Hieronder worden de drie onderdelen en de resultaten kort gepresenteerd.

De zelfevaluatie werd uitgevoerd volgens het INK-managementmodel, waarbij de onderdelen organisatie en resultaat worden onderscheiden. Uit deze evaluatie blijkt dat:

- de TST-Centrale als jonge organisatie in de breedte een activiteitengedreven organisatie is met facetten van proces-, systeem- en ketengeoriënteerdheid
- gebruikers over het algemeen tevreden zijn over de diensten en producten, maar dat enkelingen kritisch blijven
- de TST-Centrale (onverwacht) veel geld heeft moeten besteden aan IPR en apparatuur

In de digitale enquête werd gevraagd naar contact, informatie en inhoud, medewerkers, materialen, website en toekomst. Er waren in totaal 84 reacties. Daaruit blijkt vooral dat:

- contacten voornamelijk via de Taalunie of collega's tot stand zijn gekomen omdat men op zoek was naar materialen voor onderzoek.
- het oordeel over de medewerkers, de materialen en de website duidelijk positief is (zie ook bijlage A)
- de meerderheid vindt dat de Taalunie moet instaan voor beheer, onderhoud en distributie van materialen
- de TST-Centrale meer de markt moet opzoeken

De diepte-interviews werden afgenomen door een commissie bestaande uit Debbie Kenyon Jackson (voorzitter), Antal van den Bosch (Universiteit van Tilburg) en Robrecht Comeyne (Nuance). Bij de diepte-interviews stonden de volgende twee vragen centraal:

1. In hoeverre voldoet de TST-Centrale aan de eisen en verwachtingen van de markt?
2. Wat zijn de gewenste wijzigingen en/of aanvullingen voor de toekomst?

Hiervoor zijn zes vertegenwoordigers van de markt geïnterviewd. Dezelfde personen hebben ook deelgenomen aan een evaluatiemiddag. Het rapport dat op basis van de interviews door de commissie is samengesteld erkent de voordelen van het bestaan van de TST-Centrale en de tevredenheid van gebruikers. Verder draagt het een aantal verbeterpunten aan. De volgende vijf hoofdconclusies worden in het rapport getrokken:

1. De TST-Centrale heeft bij bepaalde marktsegmenten een groot imagoprobleem en moet zich veel beter verkopen. Waar gebruikers in het algemeen tevreden zijn over de TST-Centrale, zijn leveranciers en partners in projecten dit volstrekt niet.
2. Er is teveel onduidelijkheid over wat van de TST-Centrale verwacht kan worden. Het is onbekend hoeveel geld de TST-Centrale ontvangt en waarvoor. Het is niet altijd duidelijk waaruit de producten en diensten van de TST-Centrale precies bestaan, en wat de aanwezige expertise is. Het moet volkomen helder worden welke rollen de TST-Centrale zelf kan vervullen en welke niet.
3. De verschillende marktsegmenten hebben zeer uiteenlopende interesses en belangen. Wanneer we de wensen en verwachtingen optellen, is het duidelijk dat er teveel wordt verwacht. Het is met name onmogelijk om het nodige kennisniveau op alle gebieden binnen één organisatie onder te brengen. De TST-Centrale heeft tot nu toe geprobeerd te veel dingen te doen waarvoor onvoldoende kennis in huis was.
4. Het gratis inschakelen van experts dient heroverwogen te worden. Waar de TST-Centrale niet in staat is om zelf aan de marktverwachtingen te voldoen moet er helderheid komen over hoe en onder welke voorwaarden de geschikte experts bepaalde diensten, met name op het gebied van advies, onderhoud en beheer, wel zouden kunnen verlenen. De Taalunie zou kunnen kiezen om deze taken uit te besteden.

5. IPR is een lastige, veelzijdige en complexe materie, waar het hele veld mee worstelt, en die gaandeweg STEVIN nog volop in ontwikkeling is. Hier is de actieve ondersteuning van de TST-Centrale essentieel.

Het verbeterplan

De resultaten van de evaluatie werden bestudeerd en de TST-Centrale werkte in overleg met INL en Taalunie aan een verbeterplan. Een voorlopige samenvatting van de plannen is sinds september 2008 beschikbaar, onder andere via de website van de TST-Centrale. Deze samenvatting en de voorlopige verbeterplannen werden onder andere aan het TST-bestuur en de STEVIN-programmacommissie gepresenteerd. Hun feedback werd meegenomen bij het werk aan dit verbeterplan.

Er werd voor gekozen de verbeteringen te presenteren aan de hand van de vijf hoofdconclusies uit de diepte-evaluatie. Deze hoofdconclusies bleken ook een goede kapstok voor verbeteringen naar aanleiding van de zelfevaluatie, de digitale enquête en andere verbeteringen. Gepoogd werd duidelijk aan te geven voor welke belanghebbenden de plannen verbeteringen teweeg zouden moeten brengen en hoe de verbeteringen gemeten zouden kunnen worden. Voor dat laatste werden zoveel mogelijk prestatie-indicatoren aan de verschillende onderdelen van het verbeterplan gekoppeld. Over deze prestatie-indicatoren zal de TST-Centrale aan de Taalunie gaan rapporteren. Een compleet overzicht van de prestatie-indicatoren die de TST-Centrale zal gaan hanteren en hoe deze voortvloeien uit de visie, missie, strategie en operationele doelen wordt opgenomen in een whitepaper, dat verderop besproken wordt.

De TST-Centrale

Volgens de Blauwdruk (Van Sterkenburg et al., 2001) dient een TST-Centrale zich te richten op acquisitie, beheer, onderhoud, beschikbaarstelling en dienstverlening voor hoofdzakelijk *“materialen voor taal- en spraaktechnologie die met overheidsgelden buiten een permanente institutionele infrastructuur gemaakt worden”*. Immers: *“organisaties worden in de praktijk geconfronteerd met verwerving, beheer, onderhoud en distributie van TST-materialen. Instanties financieren vaak alleen het ontwikkelen van materialen en voelen zich niet meer verantwoordelijk na afloop van het project. Materialen die niet worden onderhouden, verminderen echter snel in waarde en onduidelijke auteursrechtelijke afspraken kunnen exploitatie bemoeilijken.”* Zelf verwoordt de sinds 2004 operationele TST-Centrale haar missie als volgt: het stimuleren van hergebruik van (door de Vlaamse en Nederlandse overheid gefinancierde) digitale taalmaterialen. Het takenpakket van de TST-Centrale bestaat uit acquisitie, beheer, onderhoud, beschikbaarstelling en service(de)s(k).

Meer gedetailleerde informatie over de TST-Centrale is te vinden via de website www.inl.nl/tst-centrale.

Imago en markt

De markt opzoeken

Verbeteringen

Leveranciers en partners worden steeds meer opgezocht: “de TST-Centrale komt naar je toe”. Bij en met leveranciers van taalmaterialen worden afspraken gemaakt over kennisoverdracht, naamgeving van materialen en te citeren werken. Ook werden plannen uitgewerkt voor de samenwerking met experts na afloop van projecten, bijvoorbeeld wat betreft het beantwoorden van vragen.

De TST-Centrale zal meer aansluiting zoeken bij grote evenementen in plaats van eigen themadagen te organiseren. Hierdoor kan per gelegenheid een breder en/of groter publiek bereikt worden. Medewerkers worden gestimuleerd actiever deel te nemen aan bijeenkomsten, bijvoorbeeld door vaker papers in te dienen, presentaties te verzorgen, stands te bemensen, folders uit te delen of in de wandelgangen gebruikers, projectpartners of leveranciers op te zoeken.

De zichtbaarheid van de TST-Centrale en de taalmaterialen bij marktpartijen verhoogt de TST-Centrale door het sponsoren van bijeenkomsten. CLIN (nationaal) en LREC (internationaal) zijn

daarvan voorbeelden. Ook wordt geadverteerd in, geschreven voor en bijgedragen aan de totstandkoming van het NOTaS-blad DIXIT.

De materialen die bij de TST-Centrale zijn ondergebracht zullen worden opgenomen in de Universal Catalogue van ELDA. Hierdoor worden ze internationaal zichtbaarder. Aan deze internationale zichtbaarheid draagt ook de naar het Engels vertaalde website bij.

Op iets langere termijn zal ook de deelname van het INL aan CLARIN, CLARIN-NL en CLARIN in Vlaanderen de bekendheid van de markt met de TST-Centrale en haar materialen verbeteren.

Een advies uit de diepte-evaluatie was gebruikersgroepen in het leven te roepen. Onderzocht wordt of en hoe dit gerealiseerd kan worden. Ook wordt nagedacht over de mogelijkheid periodiek een tevredenheidsonderzoek onder gebruikers, projectpartners en leveranciers te houden.

Prestatie-indicatoren

Of de TST-Centrale beter samenwerkt met leveranciers en partners en de markt meer opzoekt kan worden gemeten aan de hand van:

- aantallen, aard en doorlooptijd van papieren en online afgesloten gebruikerslicenties
- aantallen, aard en doorlooptijd van afgesloten STEVIN-acquisitielicenties
- aantallen, aard en doorlooptijd van afgesloten overeenkomsten over materialen van derden
- aantallen, aard en doorlooptijd van meldingen in de servicedesk
- aantallen en aard van deelnames aan evenementen
- aantallen en aard van publicaties
- aantallen en aard van samenwerkingsverbanden
- webstatistieken
- evaluatie van activiteiten en projecten (tijd, budget, kwaliteit en/of kwantiteit)

Communicatie

Verbeteringen

De TST-Centrale verzorgt jaarlijks een eigen communicatieplan. Dit plan wordt met het INL en de werkgroep Pr & Communicatie van de Taalunie afgestemd. In deze werkgroep, waarvan de TST-Centrale lid werd, wordt aan een algemeen communicatiebeleid voor de sector taal- en spraaktechnologie gewerkt.

De website en onlinediensten van de TST-Centrale zijn geïntegreerd in de website van het INL en worden doorlopend bijgewerkt. Naast algemene informatie over de TST-Centrale, haar diensten en taalmaterialen kunnen productsheets voor taalmaterialen worden gedownload. Deze productsheets beschrijven de taalmaterialen op enkele A4'tjes en worden in overleg met de leveranciers opgesteld.

De TST-Centrale biedt gebruikers via de onlinedienst Mijn TST-Centrale de mogelijkheid taalmaterialen te raadplegen. Hiervoor is in 2008 een *rapid web application development framework* BOB (Beschikbaarstelling Online Bestanden) ontwikkeld en in gebruik genomen. Indien voor een taalmateriaal een (geavanceerde) webapplicatie beschikbaar is, probeert de TST-Centrale die online te brengen zodat gebruikers er hun voordeel mee kunnen doen.

De TST-Centrale is makkelijker te bereiken. Bijvoorbeeld via het e-mailadres servicedesk@inl.nl, dat aan professionele servicedesksoftware gekoppeld wordt, of via de telefooncentrale van het INL. De INL-dependance in Antwerpen is in de zomer van 2007 verhuisd naar het stadscentrum.

Prestatie-indicatoren

De communicatieprestaties van de TST-Centrale kunnen worden afgemeten aan:

- aantallen, aard en doorlooptijd van papieren en online afgesloten licenties
- aantallen, aard en doorlooptijd van meldingen in de servicedesk
- aantallen en aard van pr-momenten
- webstatistieken

- evaluatie van het communicatieplan (geplande vs. gerealiseerde activiteiten)

Duidelijkheid

Takenpakket

Verbeteringen

In overleg met Taalunie en INL werd besloten het takenpakket van de TST-Centrale onveranderd te laten. Wel zal steeds beter en op gezette momenten bekeken worden hoe en met welke prioriteiten de beschikbare middelen worden ingezet voor de flink toegenomen aantallen materialen, gebruikers en samenwerkingsverbanden. Hierover zijn eind 2008, begin 2009 afspraken gemaakt door de drie partijen, voor de huidige meerjarenbeleidperiode 2008-2012.

Een voorbeeld van het stellen van prioriteiten is het onderscheid dat sinds 2008 wordt gemaakt tussen klein en groot onderhoud. Klein onderhoud, het bruikbaar en beschikbaar houden van materialen, voert de TST-Centrale vanuit haar materiaalkennis normaal gesproken zelf uit. Het plegen van groot onderhoud, het significant verbeteren van de bruikbaarheid en beschikbaarheid van materialen, wordt voortaan in samenwerking met het veld gedaan, vanuit nieuw te vinden financiering.

De TST-Centrale werkt aan een whitepaper. Duidelijkheid verschaffen over wat er van de TST-Centrale verwacht kan worden, efficiëntie en meetbaarheid staan daarbij voorop. Het whitepaper zal daarom nog eens duidelijk beschrijven wat de visie, missie, operationele doelen, ambities, prioriteiten en prestatie-indicatoren van de TST-Centrale zijn en hoe deze samenhangen.

Prestatie-indicatoren

Of er nog onduidelijkheid is over (het takenpakket van) de TST-Centrale kan inzichtelijk worden gemaakt aan de hand van:

- aantallen, aard en doorlooptijd van meldingen in de servicedesk
- welke diensten de TST-Centrale per materiaal aanbiedt (serviceniveaus)

Verankering

Verbeteringen

De TST-Centrale gaf in de zelfevaluatie aan beter verankerd te willen worden in de keten van klanten, projectpartners en leveranciers. Een belangrijk voorbeeld hiervan was de wens meer duidelijkheid te krijgen en geven over de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de TST-Centrale binnen STEVIN.

De TST-Centrale is aangeschoven bij de STEVIN-commissie Flankerende Activiteiten en het periodieke overleg tussen Taalunie en STEVIN-programmabureau. Hierdoor is de TST-Centrale direct betrokken bij vrijwel alle STEVIN-gremia. Daarnaast heeft de TST-Centrale samen met het programmabureau en de programmacommissie van STEVIN gewerkt aan een workflowdocument waarin de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de betrokkenen bij de procedures worden uitgelegd. Ook droeg de TST-Centrale bij aan de invoering van een spreadsheet voor het bijhouden van de stand van zaken van IPR en deliverables. Projecten krijgen hierdoor een duidelijk sjabloon om mee te werken, portefeuillehouders kunnen er de stand van zaken eenvoudiger aan aflezen en de TST-Centrale, die IPR-portefeuillehouder van alle lopende STEVIN-projecten werd, kan er de IPR-status beter mee monitoren.

Prestatie-indicatoren

De tevredenheid van STEVIN-projecten over de dienstverlening van de TST-Centrale kan worden afgemeten aan:

- aantallen, aard en doorlooptijd van meldingen in de servicedesk
- aantallen, aard en doorlooptijd van afgesloten STEVIN-acquisitielicenties

De TST-Centrale stelt voor bij evaluatiemomenten van STEVIN expliciet stil te staan bij de tevredenheid – voor zover deze meetbaar is – van de betrokkenen over de samenwerking met de TST-Centrale.

Huisstijl

Verbeteringen

In overleg met Taalunie en INL werd een nieuw logo en een nieuwe huisstijl voor de TST-Centrale ingevoerd. In de nieuwe huisstijl zijn de kleuren van initiatiefnemer en financier Taalunie (blauw) en de organisatie waar de TST-Centrale is ondergebracht, het INL (groen), verwerkt. Hierdoor wordt duidelijker gecommuniceerd waar de TST-Centrale thuishoort.

Prestatie-indicatoren

Of logo en huisstijl van invloed zijn op de relatie met gebruikers, projectpartners en leveranciers kan naar verwachting niet via prestatie-indicatoren gemeten worden.

Belangenbehartiging en kennisniveau

Professionalisering

Verbeteringen

Om de uiteenlopende interesses en belangen van de verschillende marktsegmenten zo goed mogelijk te blijven behartigen besteedt de TST-Centrale veel aandacht aan verbeteren en professionaliseren. Ook blijft de TST-Centrale actief betrokken bij de stichting NOTaS.

De TST-Centrale en de afdeling Automatisering van het INL adopteerden in 2007 ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). Vanuit de ITIL-gedachte worden afspraken met leveranciers gemaakt over hoe er wordt samengewerkt wanneer gebruikers vragen hebben (eerste- en tweedelijnsupport). Voor het beheer en onderhoud van taalmaterialen biedt ITIL *best practices*.

Ook samen met de afdeling Automatisering werd in 2008 een nieuwe technische infrastructuur voor het INL geïmplementeerd. De TST-Centrale beschikt hierdoor bijvoorbeeld over meer dan voldoende en betrouwbare opslag- en rekencapaciteit, flexibele *Virtual Machines* en een krachtige telewerkomgeving. De TST-Centrale beschikt nu over een dvd-robot en verbeterde faciliteiten voor het laten downloaden van materialen.

Ten slotte wordt samen met het INL steeds meer aandacht besteed aan projectmatig werken: (technische) medewerkers worden vanuit een pool ingezet, projectplanningen en –voortgang worden INL-breed afgestemd en via een urenregistratiesysteem worden de daadwerkelijk bestede uren bijgehouden. De projectleider van de TST-Centrale volgt een managementtraining.

Door de interne organisatie te verbeteren en efficiënter (samen) te werken speelt de TST-Centrale middelen vrij die kunnen worden ingezet voor belangenbehartiging en kennisopbouw.

Prestatie-indicatoren

Of de TST-Centrale meetbaar professionaliseert kan bijvoorbeeld worden afgemeten aan:

- aantallen, aard en doorlooptijd van meldingen in de servicedesk
- evaluatie van activiteiten en projecten (tijd, budget, kwaliteit en/of kwantiteit)
- welke diensten de TST-Centrale per materiaal aanbiedt (serviceniveaus)

Inschakelen van experts

Acquisitie

Verbeteringen

De resultaten van STEVIN-projecten vormen de voornaamste bron van taalmaterialen die bij de TST-Centrale worden ondergebracht. Daarnaast stromen ook steeds meer materialen uit andere bronnen naar de TST-Centrale, wat een zeer positief signaal uit het veld is.

De TST-Centrale bestudeert de binnenkomende materialen en beschikbare documentatie, zoveel mogelijk met en bij de leveranciers – de experts. De TST-Centrale zal, door de leveranciers eerder en nog meer op te zoeken, zorg dragen voor het steeds efficiënter in beheer nemen van materialen. Bijproduct van deze samenwerking is dat leveranciers tijdig (technische en/of inhoudelijke) feedback van de TST-Centrale op hun projectresultaten kunnen krijgen, waardoor deze verder verbeterd kunnen worden.

Prestatie-indicatoren

De samenwerking van de TST-Centrale met experts inzake acquisitie is bijvoorbeeld meetbaar via:

- aantallen, aard en doorlooptijd van afgesloten STEVIN-acquisitielicenties
- aantallen, aard en doorlooptijd van afgesloten overeenkomsten over materialen van derden
- evaluatie van activiteiten en projecten (tijd, budget, kwaliteit en/of kwantiteit)

Onderhoud

Verbeteringen

Het inschakelen van experts voor onderhoudswerkzaamheden kan via betaalde opdrachten aan derden worden gedaan. Indien de TST-Centrale klein onderhoud uitbesteedt, dan bekostigt de TST-Centrale dit zelf. Voor groot onderhoud wordt samen met de projectpartners additionele financiering gezocht.

Prestatie-indicatoren

De samenwerking van de TST-Centrale met experts inzake onderhoud is meetbaar via:

- aantallen en aard van samenwerkingsverbanden
- evaluatie van activiteiten en projecten (tijd, budget, kwaliteit en/of kwantiteit)

Dienstverlening

Verbeteringen

De TST-Centrale hanteert bij het beantwoorden van vragen over taalmaterialen het motto “ere wie ere toekomt”. Voor de samenwerking met experts is in 2008 een tweeledig model ingevoerd: in de eerste periode – bijvoorbeeld een half jaar tot een jaar – na oplevering van taalmaterialen wordt de experts verzocht op vrijwillige basis met de TST-Centrale samen te werken. Gedurende deze periode werkt de TST-Centrale zich in in de taalmaterialen en worden vragen samen met de experts opgelost. De antwoorden worden in een kennismanagementsysteem opgeslagen, zodat de experts niet steeds dezelfde (soort) vraag doorgestuurd krijgen. Als na deze periode blijkt dat de experts nog steeds veel vragen moeten beantwoorden, dan kan een vergoedingsmodel worden afgesproken. Onderzocht wordt nog hoe dit model er precies uit zal gaan zien. Uiteraard zal in de meeste gevallen blijken dat de kwaliteit van het materiaal, de bijbehorende documentatie en de samenwerkingsperiode voldoende is om de meeste gebruikersvragen snel te ondervangen.

Experts worden uitgenodigd bij te dragen aan de overige dienstverlening van de TST-Centrale, zoals het verzorgen van gastcolleges en workshops. Ook hier geldt “ere wie ere toekomt”.

Prestatie-indicatoren

De samenwerking van de TST-Centrale met experts inzake dienstverlening is meetbaar via:

- aantallen, aard en doorlooptijd van aan experts doorgestuurde meldingen in de servicedesk
- aantallen en aard van samenwerkingsverbanden met experts
- welke diensten de TST-Centrale per materiaal aanbiedt (serviceniveaus)

IPR

IPR-kwesties

Verbeteringen

De TST-Centrale besteedt veel tijd aan het samen met het veld oplossen van IPR-kwesties. Welkomme ontwikkelingen op dit vlak waren de oprichting van een IPR-commissie en het kunnen inschakelen van IPR-juristen. Mede hierdoor werden de grootste knelpunten op het vlak van licenties verholpen: eerst lag de nadruk op gebruikerslicenties, toen op data-acquisitie en vervolgens op oplevering en valorisatie.

Samenwerking met het veld leverde verkorte licenties voor data-acquisitie en afspraken over opensourcegebruik binnen STEVIN op. Recente ontwikkelingen zijn het IPR-portefeuillehouderschap en de IPR-spreadsheets binnen STEVIN. Ook wordt onderzocht hoe open source een nog prominentere rol kan krijgen binnen onderzoeksprogramma's zoals STEVIN. Tenslotte overlegt de TST-Centrale proactief met en bij consortia over IPR-kwesties: "de TST-Centrale komt naar je toe".

Prestatie-indicatoren

De mate van dienstverlening van de TST-Centrale rondom IPR kan worden gemeten aan de hand van:

- aantallen, aard en doorlooptijd van meldingen in de servicedesk

Prijzen

Verbeteringen

Sinds september 2007 hanteert de TST-Centrale een nieuw prijsbeleid. Niet-commercieel gebruik door organisaties zonder winstoogmerk is gratis. In alle andere gevallen geldt meestal een vast tarief en soms een royaltymodel. De sinds begin 2008 operationele Prijzencommissie TST-Centrale, met deskundigen uit kennisinstellingen en het bedrijfsleven, adviseert over prijsstelling en valorisatie van bij de TST-Centrale ondergebrachte materialen.

Een van de adviezen van de Prijzencommissie was het invoeren van verzend- en handlingkosten. De gratis zendingen die de TST-Centrale verzorgde waren een ongedekte kostenpost. Sinds eind 2008 hanteert de TST-Centrale daarom een drieledig model voor verzend- en handlingkosten: gratis voor distributie via internet (kleine materialen), 50 euro voor distributie op dvd (middelgrote materialen) en 100 euro voor distributie op harde schijf (grote materialen).

Prestatie-indicatoren

De Prijzencommissie TST-Centrale stelt tegen het einde van de meerjarenbeleidperiode 2008-2012 een eindrapport op over de wijze waarop het prijsbeleid door de TST-Centrale in die periode werd vormgegeven. In 2011 schrijft de Prijzencommissie een evaluatieverslag over de eigen werking.

Licenties

Verbeteringen

Wat betreft gebruikerslicenties, STEVIN-acquisitielicenties en het afsluiten van overeenkomsten over materialen van derden verlopen de procedures steeds efficiënter. Andere verbeteringen zijn de

automatisering van de licentieadministratie en de ondersteuning die de TST-Centrale daarbij krijgt van de Algemene Dienst van het INL.

Onderzocht wordt of de TST-Centrale een webwinkel in het leven kan roepen. Het zou niet alleen mogelijk moeten zijn online licenties voor alle taalmaterialen af te sluiten, maar ook zouden alle materialen gedownload moeten kunnen worden. Online betaling ligt ook voor de hand. Een rendabiliteitsonderzoek zal hiervoor worden uitgevoerd.

Prestatie-indicatoren

De efficiëntie van de licentieprocedures van de TST-Centrale kan als volgt worden gemeten:

- aantallen, aard en doorlooptijd van papieren en online afgesloten gebruikerslicenties
- aantallen, aard en doorlooptijd van afgesloten STEVIN-acquisitielicenties
- aantallen, aard en doorlooptijd van afgesloten overeenkomsten over materialen van derden

Bijlage A – het oordeel over medewerkers, materialen en de website

