Business case Informatiedienstverlening met als uitgangspunt het principe: train-de-trainer

Checklist business case

1	Business probleem/kans beschreven	
2	Oorzaken van het probleem beschreven	
3	De (positieve of negatieve) impact van het probleem/kans op de business beschreven	
4	De betrokken afdelingen vastgesteld	
5	De tijdlijn waarbinnen het probleem moet worden opgelost	
6	Mogelijke oplossingen in kaart gebracht	
7	Opbrengst van de oplossing vastgesteld (tastbaar en minder tastbaar, financieel / niet financieel)	
8	Kosten van de oplossingen vastgesteld	
9	ROI vastgesteld	
10	Beslissing om te investeren genomen	

Template business case

		Toelichting/opmerkingen
1	Het LUMC i.c. de Walaeus Bibliotheek (WB) is vanwege onvoldoende capaciteit in FTE ten dienste van de Informatiedienstverlening in de Leidse OOR voor wat betreft onderwijs, instructies en literatuuronderzoek overgestapt naar het principe van train-de-trainer. Specifiek: Informatievaardigheden voor bibliotheekmedewerkers in de OOR	Een business probleem is altijd beschreven in termen van een meetbare gap.
2	Mogelijke oorzaken van het probleem	
	1. organisatie: o WB dreigde enige loket inde OOR te worden waardoor WB overvraagd werd. o geen duidelijke structuur in vraag en aanbod o WB wenst vanwege de expertise wel de regie te blijven voeren o er wordt niet gestuurd op (interne en externe) financiering 2. processen: o contacten (met externe opleiders, staf enz) loopt moeilijk o er is praktisch geen overzicht van de vraag o Informatiedienstverlening was/is deels minder goed voorzien o In het LUMC is wel een Directoraat Onderwijs en Opleiding maar deze is alleen gericht op vakinhoud 3. professionals: o Er was/is weinig besef over noodzaak en mede vanwege de werkdruk weinig tijd voor	Definieer oorzaken op de volgende gebieden (zie bijlage voor meer informatie): - Organisatie - Processen - Professionals

	Informatiedienstverlening als randvoorwaarde voor EBM en EBP o capaciteit- en tijdgebrek maken dat Informatiedienstverlening geen prioriteit heeft		
3	Negatieve impact van het probleem op het primaire proces - Opleiders, clinici, onderzoekers en para-medisch personeel vinden niet de juiste informatie - Door onvoldoende kwaliteit van het antwoord blijft de vraag bij de Walaeus liggen. Kosten van het probleem - Hoewel geen zaak van het LUMC: - tijdverlies = productieverlies = omzetverlies - kennis- en kunde tekortkomingen = faal- en herstelkosten - imagoverlies = adherentieverlies = omzetverlies		Beschrijf de impact van het probleem op het primaire proces. Het kan ook een verwachte negatieve impact zijn als er geen oplossing beschikbaar is. Bespreek met mensen uit het primaire process de mogelijke impact.
4	*Betrokken afdelingen* • Vanuit WB stuurt een coördinator de Informatie-dienstverlening aan. Bedoeling is vanuit LUMC i.c. via de OOR bibliotheekcommissies en -medewerkers volgens het principe train-de-trainer onderwijs, instructies en literatuuronderzoek te realiseren		Beschrijf hier de afdelingen die betrokken zijn: - afdelingen die direct een effect ervaren van het business probleem - afdelingen die invloed hebben op het ontstaan van het probleem - afdelingen die een bijdrage kunnen leveren aan de oplossing
5	Termijn waarbinnen het probleem moet worden opgelost: Informatiedienstverlening en onderwijs volgens het principe train-de-trainer kent een implementatie looptijd vanaf medio 2011 tot 31-12-2013. Vanaf 1-1-2014 bestaat er in de Leidse OOR een zeker standaardniveau en is er een geuniformeerde handelswijze voor wat betreft de wetenschappelijke informatievoorziening in onderwijs, instructies en literatuuronderzoek.		Dit bepaald de soort oplossing en eventueel de kosten. Kortetermijnoplossingen kunnen bijvoorbeeld duurder zijn dan langetermijnoplossingen.
6	*Mogelijke oplossingen:* 1.Opzetten en inrichten van de centrale regie bij de coördinator Informatiedienstverlening en het hoofd WB v.w.b. de contacten met de bibliotheekcommissie's 2.Bestendigen en implementeren in geaffilieerde directies DOO, HagaAcademie, Landsteiner	*Kosten van de oplossingen* € ??	Kies oplossingen die ook daadwerkelijk de oorzaken van het probleem wegnemen. De soort oorzaak bepaalt de soort oplossing (een procesbeschrijving lost dus nooit een kennistekort op).

	Instituut enz.		
7	ROI (financieel): (Verwachte)Opbrengst – kosten X 100% kosten € ??.0000 - € ??.000 X 100% = € ??.000 ROI van ??%		Weegt de opbrengst van het opgeloste probleem op tegen de kosten van de oplossingen? Of: toets in hoeverre de kosten van het probleem in verhouding staan tot de kosten van de oplossing. Als de oplossing bijvoorbeeld erg duur is in verhouding tot de kosten van het probleem, dan kun je overwegen om het probleem niet aan te pakken.
	ROV return on value (niet financieel) - vergroten betrouwbaarheid gevonden en gebruikte informatiet.b.v. EBM en EBP - vergroten van informatieproductiviteit - beter benutten van verworven informatie: - - kosteneffectiviteit - - opbrengst- en rendementsverhogend		Hier geldt hetzelfde, maar dan niet financieel. Leveren de oplossingen voldoende op of wegen de inspanningen niet op tegen de opbrengst. De keuze voor het daadwerkelijk uitvoeren van de oplossingen ligt altijd bij de beslisser.