

# Florence Nightingale

## en het begin van Performance Management



De industriële revolutie en de huidige productie van diensten en goederen komen niet alleen voort uit steeds meer technische uitvindingen. De uitvindingen op het gebied van het besturen van organisaties zijn minstens zo belangrijk geweest. De grote lijn is dat men steeds meer aandacht aan de optimale inrichting van processen is gaan besteden en dat er steeds duidelijker en meer gemeten wordt. Dat is overigens ook een grote drijfveer achter verbeteringen op technologisch gebied. Auto's met ABS en Dynamic Traction Control zijn mogelijk doordat de moderne elektronische techniek zo snel kan meten en reageren.

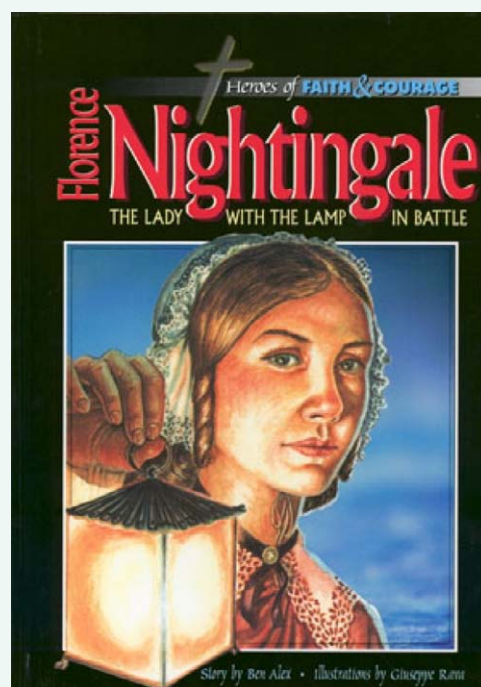
Het blijkt dat organisaties hun doelen beter bereiken als er goed wordt gemeten, duidelijke streefwaarden zijn gedefinieerd en de resultaten snel en zeer regelmatig worden teruggekoppeld. Daarvoor is het goed verzamelen, visueel presenteren en toegankelijk maken van de informatie belangrijk.

Een van de eerste statistische grafische voorstellingen die een belangrijke invloed op de maatschappij hadden, waren de grafieken over de sterfteoorzaak in de Krimoorlog van Florence Nightingale (1820 – 1910). Het is een mooi voorbeeld uit de geschiedenis, dat niet alleen duidelijk maakt waar performance management om gaat, maar ook wat de belangrijke rol communicatieve rol is van grafische weergaven.

Wij kennen vooral het romantische beeld van Florence Nightingale als verpleegster op het slagveld van de Krimoorlog, 'the Lady with the lamp'. De Krimoorlog ontleent zelfs zijn grootste bekendheid aan de rol van Florence Nightingale, die de gevaren van het slagveld trotseerde om de soldaten medische hulp te bieden. In die tijd was dat - zeker door toedoen van een vrouw - een ongehoorde zaak. De Krimoorlog duurde van 1853 tot 1856. Een verbond van het Verenigd Koninkrijk, Frankrijk, Turkije en - wat verlaat - Piëmont-Sardinië, streed vooral op en rond het schiereiland van de Krim tegen het Rusland van de tsaar.

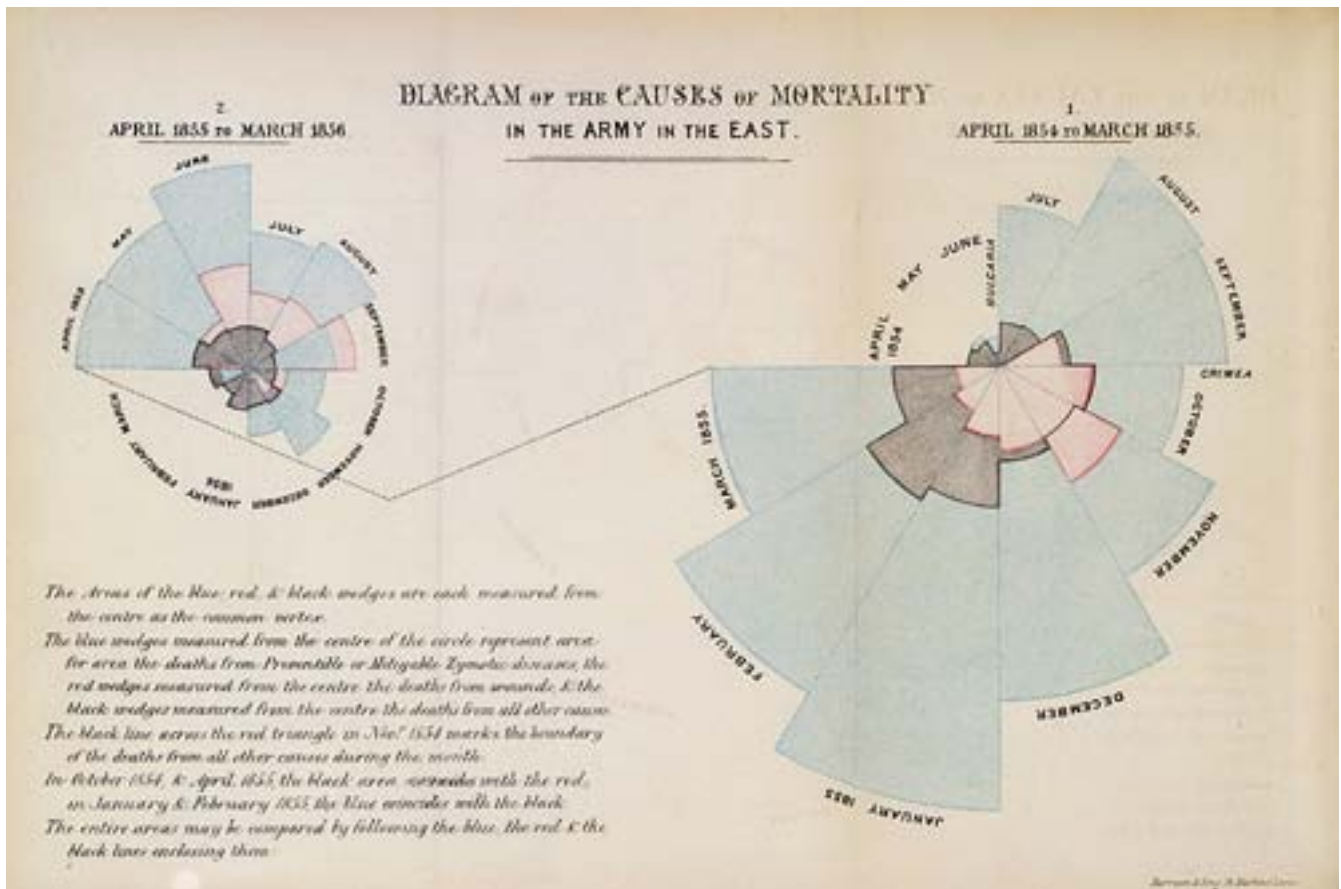
Om het thuisfront na afloop van de oorlog op de hoogte te stellen van de aard en omvang van de stroom gewonden, ontwikkelde de ook in wiskunde en statistiek zeer onderlegde Florence Nightingale een eenvoudig taartvormig diagram om deze gegevens aan leken te kunnen presenteren. Daarmee was ze de uitvindster van het pooldiagram. Ze maakte duidelijk dat er veel meer sterfgevallen waren als gevolg van de onhygiënische omstandigheden dan door de directe oorlogshandelingen.

Na terugkomst in Engeland richtte ze in 1856 een verpleegstersschool op in het St. Thomashospitaal in Londen, de eerste opleiding op dit gebied. Ook daar was de aanpak en het onderwijs gebaseerd op gedegen informatie.



Een belangrijk aspect in haar aanpak is dat ze oog had voor processen en procesverbetering. Daarmee zijn alle basiselementen voor modern management aanwezig in de methode van 'the Lady with the Lamp'.

In het boek Notes on Matters Affecting the Health, Efficiency and Hospital Administration of the British Army (1858) werd het volgende beroemde pooldiagram van Florence Nightingale afgebeeld:



Het optreden van Florence Nightingale is een schoolvoorbeeld van de inzet van Business Intelligence in dienst van Performance- en Verander-Management.

- \* De belangrijke processen zijn onderkend.
- \* Er zijn feiten vastgelegd en onderzocht vanuit betrokkenheid en kennis.
- \* Er zijn concrete maatregelen voorgesteld.
- \* De conclusie is onderbouwd met een grafische voorstelling van de feiten.
- \* Daarmee is meer medewerking en draagvlak voor het beleid gecreëerd.
- \* De processen zijn aanzienlijk verbeterd en daarmee de resultaten.

### **Business Intelligence en Performance Management.**

Met de grote mogelijkheden om gegevens vast te leggen, te analyseren, te visualiseren en te communiceren zijn computers het onmisbare hulpmiddel bij Performance Management. De keuze van de software is daarbij niet onbelangrijk voor de te behalen resultaten. Performance Management vraagt om een omgeving die kan inspelen op snel veranderende behoeftes, waarbij de actieve gebruiker zelf op ontdekkingstocht moet kunnen gaan om informatie uit de gegevens te halen. En de actieve gebruiker moet de resultaten van zijn zoektocht snel, eenvoudig en goed naar de andere belanghebbenden kunnen communiceren. Met de spreadsheet friendly OLAP en zeer flexibele web publishing die BI-Team biedt, wordt aan de belangrijke voorwaarden voor het uitvoeren van een succesvol BI en Performance Management project voldaan.