مخطط باريتو 20/80

**مبدأ باريتو – قاعدة 80/20**

مبدأ باريتو – معروف أيضًا باسم “قاعدة 80/20” – وصاغه الاقتصادي الإيطالي، فيلفريدو باريتو، في كتابه “Cours d’économie politique” عام 1896؛ وينص مبدأ باريتو على أن 80 في المائة من فائدة المشروع تأتي من 20 في المائة من العمل؛ أو على العكس من ذلك، يمكن إرجاع 80 بالمائة من المشكلات إلى 20 بالمائة من الأسباب.

**مخطط باريتو Pareto chart**

مخطط باريتو، المعروف أيضًا باسم “تحليل باريتو” هو أسلوب يستخدم في اتخاذ القرارات التجارية، ويستند إلى حد كبير على مبدأ باريتو (قاعدة 80/20)؛ ويبدأ مخطط باريتو بأكثر مشكلات العمل شيوعًا وينتهي بالمشكلات التي تحدث بشكل أقل تكرارًا، ويهدف مخطط باريتو الي تركيز جهود الحل على العوامل التي سيكون لها أكبر تأثير إجمالي على نجاح المؤسسة.

***بمعني أن الفكرة الرئيسية في مخطط باريتو:-***

* أن 80% من الإنجاز تتحقق فقط من خلال 20% من المجهود.
* أن 80% من شكاوى العملاء تنشأ من 20% من المنتجات أو الخدمات.
* أن 80% من حالات التأخر في الجدول الزمني تنشأ من 20% من الأسباب المحتملة لهذا التأخر،
* أن 20% من المنتجات أو الخدمات تستحوذ على 80% من الربح الخاص بك.
* أن 20% من مندوبين المبيعات ينتجون 80% من عائدات الشركة.
* أن 20% من عيوب النظم سبب 80% من مشكلاته.

يمكن استخدام مخطط باريتو من أجل:

* تحليل المنتجات والخدمات المختلفة التي تقدمها وتحسين جودتها.
* مراقبة إنتاج المنتجات في الوقت والحجم.
* حدد المنتجات التي تحقق أعلى مبيعات والتي تم تخزينها لفترة أطول.
* تعرف على الفرص المتاحة لتحسين عملك.
* تحديد أسباب حدوث بعض المشاكل وتحديد أولويات الحلول.

**امثلة عن قانون باريتو**

* .
* المبيعات: 80٪ من المبيعات المغلقة تأتي من 20٪ من المنتجات ، و 20٪ من العملاء الأكثر ولاء هم الذين يحققون 80٪ من إجمالي الأرباح ، والتي يمكن من خلالها تطوير المزيد من استراتيجيات الأعمال والتسويق بشكل فعال.
* خدمة العملاء: يعتبر أن 20٪ من حالات فشل المنتج تمثل 80٪ من شكاوى العملاء ، لذلك يساعد على تحديد أولويات التحسين الدقيق لتقليل الحوادث.
* مراقبة الإنتاج: يساعد استخدام مخطط باريتو في دراسة 20٪ من العيوب في الإنتاج التي تنتج 80٪ من النتائج السلبية للإجراءات ، مما يساعد على تحديد أولويات برنامج التحسين.
* الموارد البشرية: في مجال التطوير التنظيمي ، يمكن تطبيق قاعدة 80/20 لتحديد مشاكل مثل التغيب لأن 80٪ من حالات الغياب ترجع أساسا إلى 20٪ من المتعاونين.

**خطوات تنفيذ مخطط باريتو**

سنلقي نظرة على كيفية إجراء مخطط باريتو:

**1. تحديد المشاكل وإدراجها**

اكتب قائمة بكل المشاكل التي تحتاج إلى حلها؛ وحيثما أمكن، اجمع **[التغذية ا](https://www.business4lions.com/%d8%a7%d9%84%d8%aa%d8%ba%d8%b0%d9%8a%d8%a9-%d8%a7%d9%84%d8%b1%d8%a7%d8%ac%d8%b9%d8%a9/)لعكسية** من العملاء وأعضاء الفريق، ويمكن أن يأخذ هذا شكل استبيانات العملاء أو الشكاوى الرسمية أو سجلات الدعم الفني، على سبيل المثال.

**2. تحديد السبب الجذري لكل مشكلة**

بعد ذلك، تعرّف على السبب الجذري لكل مشكلة؛ تقنيات مثل 5 Whys، و**[تحليل السبب والأثر (مخطط إيشيكاوا)](https://www.business4lions.com/%d9%85%d8%ae%d8%b7%d8%b7-%d8%a5%d9%8a%d8%b4%d9%8a%d9%83%d8%a7%d9%88%d8%a7/)**، هي أدوات مفيدة لهذا الغرض؛ ويشير 5 Whys إلى أسلوب أو منهجية أسئلة لمــاذا الخمسة (الأسباب الخمسة)، وهـذه المنهجية يمكـن أن تساعد في معرفة الأسباب الجذرية للمشكلة داخل المنظمة، حيث يـتم سـؤال خمسـة أسئلة كلها تبدأ ب لماذا Why ؟ مثل:

1. لماذا حدثت المشكلة ؟
2. لماذا حدثت الآن ؟
3. لماذا حدثت بهذا الشكل ؟
4. لماذا لم نتمكن من الوقاية منها ؟
5. لماذا لم يتمكن العامل أو الموظفين من حلها، فتم تصعيدها إلى أعلي لحلها ؟

وعندما لم نتمكن من تحليل المشكلة بالشكل الكافي فإنه يمكن طرح عدد آخر من لماذا ؟، ويمكن تعريـف أسـلوب أو منهجيـة الأسـئلة لمـاذا الخمسـة بأنهـا عمليـة تساؤل للوصول إلى العلاقة بين العوامل المسببة للمشكلة والنتائج المترتبة عليهـا… مما يتيح لنـا الفصــل والتفرقة بــين (أعـراض المشـكلة) و(أسبـــاب المشـكلة) لنصل إلى الأسباب الفعلية للمشكلة أو حالة عدم المطابقة داخل منشأتك، ومن ثم وضع الإجراءات التصحيحية المناسبة لها.

**3. تسجيل المشاكل**

**4. تجميع المشاكل معا**

**5. اجمع درجات كل مجموعة**

**6. اتخاذ الإجراءات**