

80

20

اصل پارتو (principle of factor sparsity) نیز شناخته می‌شود بیان می‌کند که ۸۰ درصد رخدادها از ۲۰ درصد دلایل بوجود می‌آید. جوزف ام جوران که شغل مشاور مدیریتی داشته این اصل را ارائه داده و نام آنرا از نام ویلفردو پارتو، اقتصاددان ایتالیایی گرفته که در سال ۱۹۰۶ دریافت ۸۰ درصد زمین‌های ایتالیا در دست ۲۰ درصد مردم آن کشور است؛ همچنین پارتو دریافته بود که ۸۰ درصد نخودفرنگی‌های باغچه‌اش در ۲۰ درصد غلاف‌های نخودفرنگی قرار دارند.

این قانون اول توسط یک ایتالیایی به اسم آلفرد پارتو کشف و ذکر شد.



*20% Of Your
Effort Produces
80% Of Your
Results*

Vilfredo Pareto

براساس **قانون پارتو** در دنیای امروز شما اغلب افرادی را می‌بینید که در تمام مدت کار می‌کنند اما ظاهراً کار زیادی انجام نمی‌دهند، حتی انجام دادن یک یا دو کار اصلی را به بعد موکول می‌کنند. در قانون پارتو با توجه به در دسترس بودن تکنولوژی و روش‌های جدید می‌بایست این افراد بتوانند با کمترین زمان و انرژی، بیشترین نتیجه را به دست آورند. توجه داشته باشیم که در قانون پارتو ۸۰٪ کارهای ما از کارهایی تشکیل شده که دارای اولویت کمتری می‌باشد. بنابراین در برنامه ریزی روزانه و حتی هفتگی خود باید بیشترین زمان ممکن را به آن دسته از کارهایی اختصاص دهیم که ۲۰٪ مهم را تشکیل می‌دهند.

تاریخچه پیدایش قانون پارتو: تاریخچه قانون پارتو بدان شرح است که در سال ۱۹۰۶ اقتصاددان ایتالیایی ویلفردو پارتو یک فرمول ریاضی برای توصیف توزیع نابرابر ثروت در کشور خود کشف کرد. پارتو دریافته بود که ۸۰ درصد نخودفرنگی‌های مزرعه اش در ۲۰ درصد غلاف‌های نخودفرنگی قرار دارند. او مشاهده کرده بود که ۲۰٪ از مردم بیش از ۸۰٪ ثروت را در اختیار دارند. در سال‌های پایانی دهه ۱۹۴۰، دکتر ژوزف جوران به اشتباه قانون ۸۰/۲۰ را به پارتو نسبت داد و آن را اصل پارتو خواند (که نه یک اصل بلکه یک حقیقت اجتماعی در آن سال‌های ایتالیا بود). گرچه این نامگذاری برای قانون پارتو اشتباه بود، اما اصل پارتو که گاهی بدین نام خوانده می‌شود، می‌تواند ابزار بسیار موثری برای کمک به مدیریت اثربخش باشد.

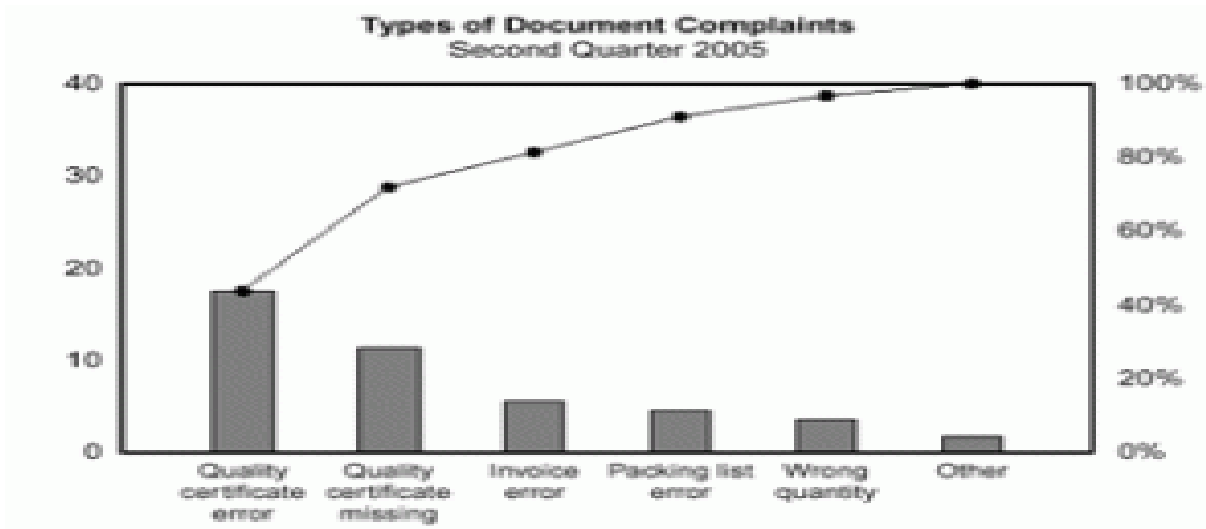
پس از اینکه پارتو مشاهدات خود را انجام داد و فرمول خویش را ابداع کرد، بسیاری از محققین پدیده های مشابهی را در زمینه تخصصی خویش مورد بررسی قرار دادند. پیشتاز مدیریت کیفیت **جوزف ام جوران** که در سال دهه ۱۹۳۰ و ۱۹۴۰ در آمریکا زندگی می کرد، یک اصل جهان شمول را شناسایی کرد که در آن «اندک های حیاتی و بسیاری کم اهمیت» نامید و به صورت مکتوب درآورد. فقدان وقت کافی در کار اولیه ای که انجام داده بود باعث شد آن را بسط نظرات اقتصادی پارتو در زمینه ای وسیع تر بدانند. اگر نام قانون پارتو باقی ماند، شاید به این علت که از نامگذاری دکتر جوران برای گوش، خوشایندتر بود.

نمودار پارتو در قانون پارتو

یکی از مباحثی که به قانون پارتو کمک شایانی می کند نمودار آن است. نمودار پارتو که به نمودار توزیع پارتو هم معروف است، یک نمودار عمودی است که در آن مقادیر در جهت کاهش فرکانس نسبی چپ به راست رسم می شوند. نمودار پارتو در قانون پارتو برای تجزیه و تحلیل مسائل اولویت اول، بسیار مفید هستند. زیرا میله های بلند تر در نمودار که نشان دهنده فرکانس هستند، به وضوح نشان می دهند که کدام متغیرها دارای بیشترین تاثیر تجمعی بر روی یک سیستم معین هستند.

نمودار پارتو در قانون پارتو یکی از هفت ابزار اصلی کنترل کیفیت است. متغیرهای مستقل موجود در نمودار پارتو بر روی محور افقی و متغیرهای وابسته به عنوان ارتفاع میله به تصویر کشیده شده است. مرتب سازی نمودارهای پارتو از صعودی به نزولی می باشد. در این حالت نمودار نشان می دهد که کدام مشخصه محسوس تر و بارزتر از بقیه است.

نمودار پارتو در قانون پارتو به طریق ذیل قابل ترسیم است:



برای رسم نمودار پارتو انجام مراحل زیر ضروری است:

- مرحله اول: مطابق قانون پارتو ابتدا مشخص کنید که کدام مسائل برای رسیدگی هستند و چطور اطلاعات و داده ها را باید جمع آوری کرد.

تصمیم بگیرید کدام مسائل را می خواهید رسیدگی و برطرف کنید. مشخص کنید که چه داده هایی لازم است جمع آوری شود و چطور آنها را براساس قانون پارتو طبقه بندی کنید؟ روش جمع آوری داده ها و دوره زمانی جمع آوری آن را مشخص کنید.

- مرحله دوم : یک برگه کنترل « برگه ثبت اطلاعات » مناسب طراحی کنید.
- مرحله سوم : بعد از علامت گذاری و ثبت موارد مشاهده شده در برگه کنترل، فراوانی آنها را بدست آورید.
- مرحله چهارم : یک جدول توزیع فراوانی شامل تمام موارد فهرست شده که براساس قانون پارتو جمع آوری کردید، ستون های فراوانی، فراوانی تجمعی، درصد فراوانی و درصد فراوانی تجمعی تهیه کنید.
- مرحله پنجم : جدول توزیع فراوانی را بر حسب تعداد به ترتیب نزولی مرتب کنید. لازم به ذکر است که مورد سایر و غیره را در آخرین سطر جدول قرار دهید. مورد فوق نباید خیلی بزرگتر از سایر موارد باشد.
- مرحله ششم : برای ترسیم نمودار قانون پارتو یک محور افقی و دو محور عمودی رسم کنید: محور افقی : این محور را به تعدادی فواصل یکسان شامل تمام موارد تقسیم بندی کنید. محور عمودی سمت چپ: این محور را از صفر تا ۱۰۰ « درصد کل داده ها » مدرج کنید. محور عمودی سمت راست : این محور را از صفر تا ۱۰۰ « درصد کل » مدرج کنید.
- مرحله هفتم : یک نمودار ستونی رسم کنید.
- مرحله هشتم : براساس منحنی فراوانی تجمعی ، منحنی پارتو را رسم کنید ، برای این کار ارزش های تجمعی را در بالای سمت راست ستون مربوط به هر طبقه با نقطه ای مشخص کرده و سپس این نقاط را به یکدیگر وصل کنید.
- مرحله نهم : تمام اطلاعات ضروری را روی نمودار ثبت کنید: اطلاعات مربوط به نمودار شامل عنوان ، واحد، نام رسم کننده نمودار، موارد با معنی و ... اطلاعات مربوط به داده ها شامل دوره زمانی، محل جمع آوری داده ها، موضوع، جمع آوری داده ها و ...

موارد استفاده از نمودار پارتو برای قانون پارتو

- پی بردن به مشکلات و مسائل اساسی که باید حل شوند.
- پی بردن به وضعیت گذشته و حال مسائل و مشکلات
- طبقه بندی مسائل به منظور تصمیم گیری سریع و صحیح
- اطمینان از نتایج بعد از آزمایش ها و مطالعات برای تایید نتایج، اجرای راه حل و اندازه گیری بهبود ایجاد شده.
- تجزیه و تحلیل ریشه ای عوامل و « علت » مشکلات و مسائل، جهت کشف علت اصلی و موثر در بروز مشکلات

محدودیت های نمودار پارتو

۱. قانون پارتو یک قاعده کلی است نه یک قانون جهانی و در همه موارد قابل اجرا نیست.
۲. قانون پارتو در پیدا کردن علت اصلی مشکل به شما کمک نمی کند، بنابراین به یک ابزار دیگر برای ریشه یابی اصلی مشکل نیاز دارید تا از آن به طور موثر استفاده کنید.

۳. اگر شما مشکلات زیادی داشته باشید، نیاز به جدا کردن بیشتر مقادیر در نمودار پارتو است که احتمال خطا در آن به مراتب زیادتر است.
۴. نمودار پارتو در قانون پارتو به شما شدت فرکانس یک مشکل را نشان نمی دهد.
۵. نمودار پارتو در قانون پارتو بر داده های گذشته متمرکز می شود که این ممکن است برای سناریوهای فعلی یا آینده مناسب و مهم نباشد.

مثال های از قانون پارتو

۱. ۲۰٪ مشتریان ۸۰٪ هدف فروش خودتان را می زنید.
۲. ۸۰٪ مشکلات پرسنل سازمان یک شرکت مربوط به ۲۰٪ کارکنان است.
۳. ۸۰٪ فروش شما توسط ۲۰٪ مشتریانتان صورت می گیرد.
۴. ۸۰٪ سود شرکت از طریق ۲۰٪ از خریداران تامین می شود.
۵. ۸۰٪ موفقیت شما مربوط به ۲۰٪ فعالیت شماست.
۶. ۲۰٪ از تکرار فروش ۸۰٪ از کل فروش را تولید می کند.
۷. ۲۰٪ از مشتریان ۸۰٪ از کل سود را تشکیل می دهند.
۸. ۲۰٪ از اکثر اشکالات نرم افزاری نرم افزار باعث ۸۰ درصد از سقوط نرم افزار می شود.
۹. ۲۰٪ محصولات ۸۰٪ فروش را تشکیل می دهند.
۱۰. ۸۰٪ ضایعات مربوط به ۲۰٪ محصولات است.

اهمیت قانون پارتو

اصل مذکور می تواند طیف و سببی از زمینه ها مانند تولید، مدیریت منابع انسانی، مدیریت زمان و بازاریابی و... مورد استفاده قرار گیرد. این برنامه توسط برنامه های مختلف مدیریت آموزش (مربیگری) و مدیریت ارتباط با مشتری پذیرفته شده است.

یک شرکت مشاوره مالی معمولاً از قانون پارتو برای مدیریت مشتریان خود استفاده می کند. این کسب و کار وابسته به توانایی مشاور برای ارائه خدمات به مشتریان عالی است، زیرا هزینه های آن به رضایت مشتریان خود بستگی دارد. با این وجود، هر یک از مشتریان مبلغ مشابهی را برای مشاور فراهم نمی کند. در صورتی که یک مشاوره ۱۰۰ مشتری داشته باشد، طبق اصل پارتو، ۸۰٪ از درآمد مشاور مالی باید از ۲۰ مشتری برتر باشد. این ۲۰ مشتری دارای بالاترین میزان دارایی ها و بالاترین هزینه ها هستند.

قانون پارتو به نظر ساده می رسد اما برای پیاده سازی مشاور مالی معمولاً سخت است. این نشان می دهد که از آنجایی که ۲۰ مشتری ۸۰٪ از خدمات مشتری را دریافت کنند، مشاوران باید وقت بیشتری صرف توسعه روابط مشتریان بالای ۲۰ خود کنند. با این حال، اکثر مشاوران تمایل دارند بدون توجه به وضعیت مشتری، زمان و خدمات خود را گسترش دهند. در صورتی که مشتری تماس بگیرد و دارای یک مشکل باشد، مشاور به طور معقول با آن برخورد می کند، صرف نظر از اینکه درآمد مشتری واقعاً به مشاور داده می شود.

شیوه های که مشاوران از قانون پارتو استفاده کرده اند، باعث بهبود مدیریت زمان، بهره وری و رضایت کلی مشتری شده اند.

قانون پارتو را می توان به بسیاری از کسب و کارها، به ویژه کسانی که مبتنی بر سرویس مشتری و سطح شخصی هستند، اعمال شود. مدیریت زمان شایع ترین استفاده برای اصل پارتو است، زیرا اکثر مردم به جای تمرکز بر مهمترین وظایف، زمان خود را گسترش می دهند.

در سازمان برای تمام زمینه های مدیریتی آن، قانون پارتو قابل تعمیم است:

قانون پارتو در مدیریت تولید: هدف مدیریت تولید، بهبود سودآوری خط تولید در سراسر واحدهای تجاری از طریق مدیریت نمونه کارها، تثبیت محصول و ابتکارات کاهش هزینه است. هنگامی که دقت تخصیص هزینه ثابت و هزینه عملیاتی مشخص نیست، باید از معیارهای سودآوری متغیر مانند بازده فروش استفاده شود.

طبق قانون پارتو در مدیریت تولید باید بدانیم که کل سود تشکیل دهنده شرکت را فقط ۲۰٪ از محصولات خط تولید تشکیل داده و می بایست در اتخاذ محصول جهت تولید حساسیت لازم را داشته باشیم.

مدیریت فروش: برای قانون پارتو در مدیریت فروش می بایست در شناسایی منطقه، مدیریت فروش باید بداند که ۸۰٪ از بازار شرکت را فقط ۲۰٪ از مشتریان تشکیل می دهند. بنابراین باید در اتخاذ منطقه فروش خود دقت کند که شناسایی اشتباه بازار نتایج زیان باری برای شرکت خواهد داشت.

مدیریت ذهن: اگر مدیریت ذهن را با توجه به قانون پارتو در نظر بگیریم، باید بدانیم که ۲۰٪ ذهن ما می تواند مطالب خوب و حیاتی را در خود حفظ کند و حافظه بلند مدت ما را تشکیل می دهد. در مقابل ۸۰٪ آن به حافظه کوتاه مدت اختصاص می یابد و به زودی از ذهن ما پاک خواهند شد، بنابراین کاری که باید انجام بدهیم این است که مطالبی را که به آنها نیاز داریم و برای ما حیاتی و مهم هستند را به ذهن بلند مدت خود منتقل کنیم.

مدیریت ریسک: تنها ۲۰٪ از ریسک هایی که به جان می خریم، می توانند آینده ما را دگرگون کنند. بهترین راه این است که ما خود را به صفت های مورد نیاز برای انجام ریسک موفق هزینه کرده باشیم تا بتوانیم در شرایط ریسک احتمال شکست را از خود کم کنیم.

مدیریت تصمیم گیری: طبق قانون پارتو تنها ۲۰٪ از تصمیمیاتی که ما می تواند نقطه پرتاب ما را شکل بدهند و ۸۰٪ از زندگی ما را متحمل کنند. بنابراین باید در طول مدت برنامه ریزی که انجام داده ایم خود را برای لحظات حساس آماده کرده باشیم تا وقتی به سراغ ما می آیند بهترین تصمیم را در اجرا آنان اتخاذ کنیم.

مدیریت بحران: تنها ۲۰٪ از افراد در شرایط بحرانی به درستی عمل می کنند و ۸۰٪ افراد هنگام مواجهه با بحران گیج و سردرگم می شوند. بنابراین باید بتوانیم اهداف را به درستی شناسایی و برنامه ریزی کرده و شرایط بحرانی و نحوه مواجهه با آن را نیز پیش بینی کرده باشیم تا بتوانیم در مواقع بحرانی به درستی تصمیم گیری کنیم. این تصمیم گیری با قانون پارتو بهتر انجام می شود.

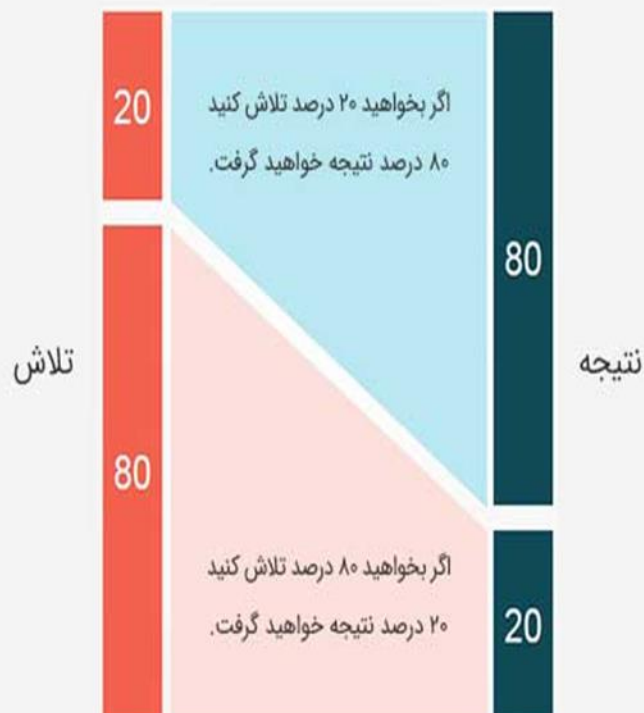
مدیریت بازاریابی: استراتژیست بازاریابی " پری مارشال " که بر طبق سایت goodreads یکی از گران ترین مشاوران کسب و کار در جهان هستند. قانون پارتو را فراتر از حدود مرزهای منطقی موجود برده است. پری مارشال ، قانون پارتو را به " نیروی انفجاری بالقوه ی ۸۰/۲۰ " معرفی کرده است و چنین اعتقادی دارد که قانون پارتو حقیقتاً بسیار عمیق و قوی است.

چرا باید از قانون ۸۰/۲۰ استفاده کنیم

اگر فهرست وظایف شما دارای ۱۰ مورد است، ۲ مورد آن به اندازه ۸ مورد دیگر شاید هم بیشتر اهمیت دارند. چیز جالبی که وجود دارد این است که به انجام رساندن هر یک از این وظایف، ممکن است به یک میزان وقت نیاز داشته باشند، ولی یکی دو مورد از آنها، پنج تا ده برابر بیشتر از بقیه اهمیت دارند. متأسفانه بیشتر افراد در آن ۲۰ درصد مواردی که دارای ارزش بیشتری است تنبلی می کنند و در عوض خود را درگیر آن ۸۰ درصد کم اهمیت تر می کنند که نتیجه کمتری را برایشان دارد.

بعضی از افراد، تمام روز را سرگرم و مشغول کار هستند ولی به ظاهر کار زیادی انجام نمی دهند و این تنها به این دلیل است که آنها وقت خود را صرف کارهایی می کنند که از ارزش کمی برخوردارند و در عوض در انجام یکی دو فعالیتی که می تواند تغییر اساسی در کارشان ایجاد کند، تنبلی می کنند. با ارزش ترین کارهایی که می توانید در طول روز انجام دهید، معمولاً سخت ترین ها هستند اما نتیجه ای که از انجام آنها می توانید بگیرید، بزرگ و ارزشمند خواهد بود.

اگر ۲۰٪ تلاشهایتان را برای ۸۰٪ نتایج متمرکز نکنید،
احتمالاً ۸۰٪ تلاش را صرف ۲۰٪ نتیجه می کنید!



استفاده از قانون ۸۰/۲۰ در زندگی

به همین دلیل تا زمانی که ۲۰ درصد کار مهم و با ارزش پیش رو دارید، باید از انجام ۸۰ درصد کار بیهوده جداً خودداری کنید. قبل از شروع به انجام هر کاری، از خود بپرسید که این کار جزو ۲۰ درصد فعالیت مهم زندگی تان است یا جزو ۸۰ درصد فعالیت کم اهمیت؟ هیچ گاه کارهای کوچک را اول انجام ندهید. به یاد داشته باشید انتخاب شما هر چه که باشد، وقتی آن را بارها و بارها تکرار کنید، برایتان عادت می شود و ترک آن سخت خواهد بود. وقتی عادت کنید که روزتان را با کارهای کم اهمیت شروع کنید، خیلی زود به این شیوه عادت می کنید و این عادت نیست که شما بخواهید در خود پرورش دهید.

همین که کار بر روی یک موضوع با اهمیت را آغاز کنید، انگیزه لازم برای ادامه دادن آن را پیدا خواهید کرد. تنها فکر کردن به شروع و اتمام یک کار مهم به شما انگیزه لازم را می دهد تا بر تنبلی خود غلبه کنید. معمولاً انجام کامل یک کار با ارزش به همان اندازه زمان می برد که یک کار کم ارزش زمان خواهد برد با این تفاوت که تکمیل کار با ارزش، احساس رضایت و غروری فوق العاده به شما می دهد در حالی که وقتی با همان میزان زمان و انرژی، کاری کم ارزش را تا آخر انجام می دهید، احساس رضایت شما بسیار اندک و ناچیز خواهد بود.

استفاده از قانون ۸۰/۲۰ در مدیریت زمان

مدیریت زمان، در اصل مدیریت زندگی است که به معنی تسلط بر فعالیت هایی است که پیش رو دارید. شما به راحتی می توانید فعالیت های بعدی خود را انتخاب کنید، ولی نکته مهم در تعیین موفقیت شما در زندگی و کار، میزان توانایی شما در انتخاب بین چیزهای مهم و چیزهای کم اهمیت است. افراد موفق خود را موظف می دانند تا هر روزشان را با مهمترین وظیفه ای که پیش رو دارند آغاز کنند.

استفاده از قانون ۸۰/۲۰ در زندگی اجتماعی

در پایان بد نیست قانون ۸۰/۲۰ را در مورد دوستان و آشنایانمان هم مورد بررسی قرار دهیم. فرض کنیم که تعداد دوستان ما به ۱۰ عدد می رسد. حال تصور کنیم که مشکلی برای ما پیش می آید و از میان ۱۰ دوست، فقط ۲ نفر از آنها به کمک ما می آیند. پس بهتر است به جای سرمایه گذاری روی ۸ دوستی که فقط در زمان خوشی در کنار ما هستند، تمام زمان، انرژی و رفاقت خود را صرف دوستانی کنیم که در بیش از ۸۰ درصد مواقع در کنار ما خواهند ماند.