

IL DIAGRAMMA DI PARETO

IL DIAGRAMMA DI PARETO

Il diagramma di Pareto é uno strumento decisionale che permette di evidenziare in una serie di elementi il maggior peso di un elemento rispetto a un altro

Il principio su cui si basa é quello della “concentrazione sugli aspetti piú importanti”; relativamente a un problema pochi aspetti sono significativi, tutti gli altri sono di scarsa importanza; conviene quindi concentrarsi sugli aspetti significativi e tralasciare quelli di minore importanza perché lo sforzo operativo è sostanzialmente simile, ma gli utili attesi sono molto differenti

IL DIAGRAMMA DI PARETO

Il diagramma permette di comunicare immediatamente ed efficacemente il risultato dell'elaborazione e risponde a un principio più generale della qualità che è la visibilità dei problemi evidenziati e dei risultati raggiunti. Il diagramma è utile anche a posteriori per visualizzare le differenze con la situazione precedente

IL DIAGRAMMA DI PARETO

Il principio della concentrazione degli aspetti più importanti é particolarmente valido per i problemi della realtà aziendale;

Alcuni esempi:

In un magazzino pochi articoli occupano un elevato volume, mentre i rimanenti occupano un volume ridotto

Nei reclami dei clienti, poche cause determinano un alto volume di reclami, mentre molte altre ne determinano uno poco significativo

In un'azienda molto spesso capita che il 20% dei reclami determini l'80 % dei costi di non qualità.

In un bilancio l' 80 % dei costi è determinato dal 20% delle voci di spesa.

IL DIAGRAMMA DI PARETO

Per costruire il diagramma di Pareto é necessario procedere per fasi:

- 1) si definisce un obiettivo (es. ridurre i difetti del 30%)
- 2) si stabiliscono i fattori di stratificazione
- 3) si raccolgono i dati e si determina la relativa frequenza
- 4) si dispongono gli elementi in una tabella in ordine decrescente
- 5) si determinano i valori cumulativi
- 6) si determinano le percentuali sul totale e le percentuali cumulative
- 7) si riportano i valori così trovati in un diagramma.

IL DIAGRAMMA DI PARETO

UN CASO: LA RIDUZIONE DEL TEMPO DI ATTESA

Questo caso é il resoconto di come ha operato un circolo di qualità di un'importante banca.

Circa 500 clienti al giorno telefonavano alla banca.

Alcune ricerche avevano dimostrato che il cliente era portato ad innervosirsi se il telefono squillava più di 5 volte prima che si rispondesse, e soprattutto ad irritarsi se, ottenuta la risposta del centralino, doveva rimanere in attesa prima di avere il collegamento con l' interno desiderato.

Si cercò di stabilire perché il metodo allora utilizzato causava lunghi tempi di attesa.

IL DIAGRAMMA DI PARETO

Per meglio comprendere la situazione, i membri del circolo decisero di condurre un'inchiesta sui clienti che erano costretti ad aspettare per più di cinque squilli e/o dovevano attendere a lungo prima di collegarsi con la persona desiderata.

I centralinisti con l'aiuto di un modulo di raccolta dati registrarono i dati relativi alle telefonate di un periodo di due settimane con una stratificazione basata sulle cause dei ritardi di risposta, sia dal centralino sia dall' interno.

IL DIAGRAMMA DI PARETO

Alla fine del periodo si ottenne la seguente tabella:

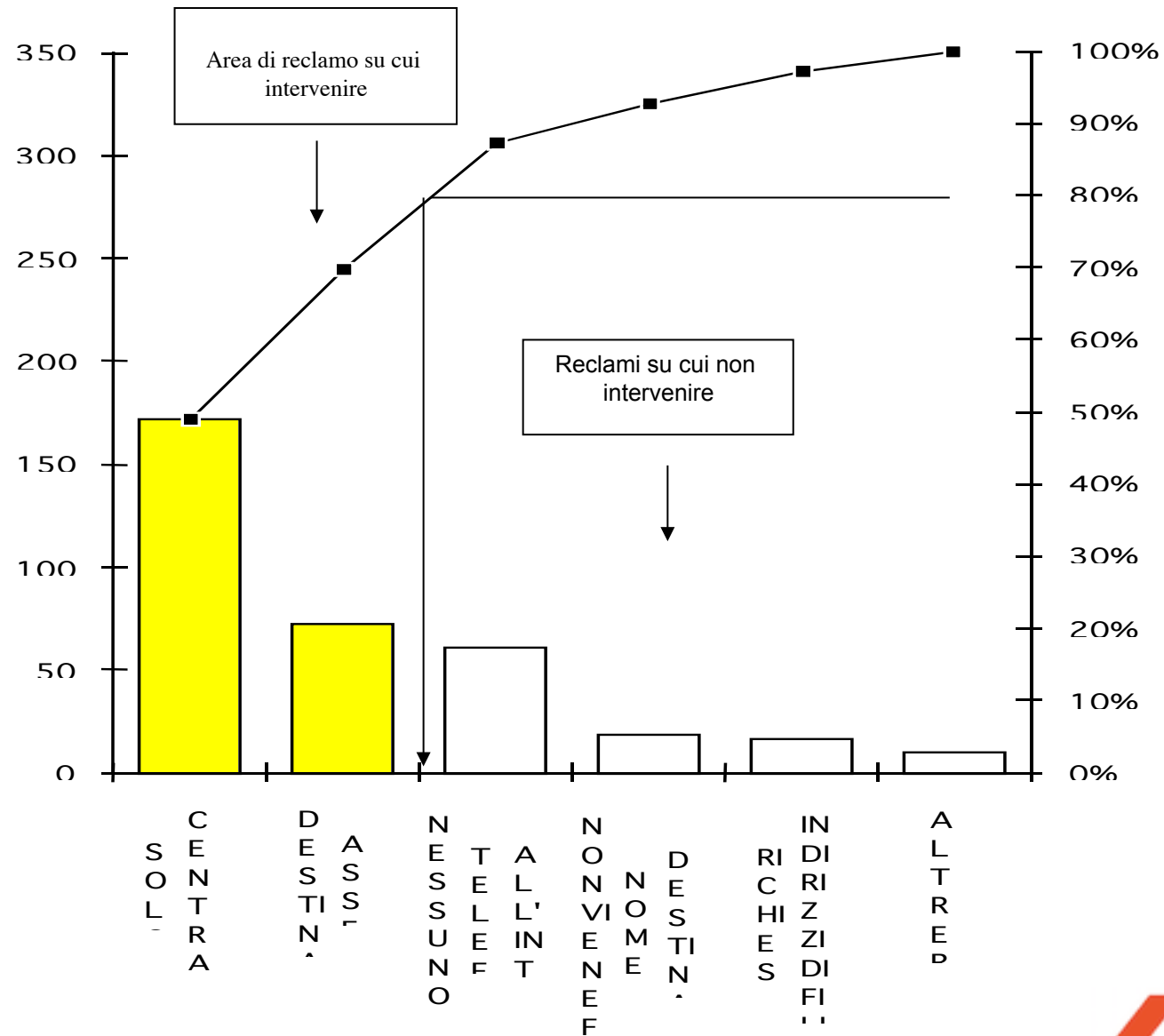
Richieste di indirizzi di filiali	16
Nessuno riceve la telefonata all'interno	61
Solo una centralinista (collega assente)	172
Destinatario assente dalla banca	73
Non viene fornito il nome del destinatario	9
Altre ragioni	10

IL DIAGRAMMA DI PARETO

Venne compilata la tabella per preparare il diagramma di Pareto

difetti	fr.	fr. cum.	%	% cum.
A-Solo un centralinista	172	172	49	49
B-Destinatarario assente	73	245	20	69
C- Nessuno riceve la telefonata all'interno	61	306	17	87
D-Non viene fornito il nome dell'interno	19	325	5	92
E-Richieste di indirizzi di filiali	16	341	4	96
F-Altre ragioni	10	351	3	99
Tot.	351	351	100	100

IL DIAGRAMMA DI PARETO



IL DIAGRAMMA DI PARETO

Dall'analisi risultava che l'87% dei ritardi nel rispondere al telefono era dato da tre cause:

la presenza di un solo centralinista,

l'assenza del destinatario delle telefonate (non rintracciabile)

il fatto che nessuno ricevesse la telefonata a causa della non conoscenza delle mansioni del personale interno da parte dell'operatore al centralino.

Venne deciso di ridurre il tempo di attesa dell'80%.

IL DIAGRAMMA DI PARETO

CONTROMISURE ED ESECUZIONE

Vennero stabiliti tre turni per il pranzo in modo da lasciare al centralino sempre almeno due operatori (analogamente per eventuali pause intermedie). Prima di questa operazione il pranzo era organizzato in due turni, ed al centralino, in un turno, rimaneva un solo operatore mentre gli altri due pranzavano.

Fu chiesto a tutti i dipendenti di lasciare un recapito qualora si fossero allontanati dalla scrivania. Obiettivo di questa regola era quello di semplificare il lavoro al centralinista quando il destinatario non era alla propria scrivania. Per favorire l'attuazione di questa regola fu affisso un manifesto che pubblicizzava le nuove misure in tutti gli uffici.

IL DIAGRAMMA DI PARETO

Le attese dei clienti dopo le nuove misure diminuirono dell'83%

cause	prima	dopo
Solo un centralinista	172	15
Destinatario assente	73	17
Nessuno riceve la telefonata	61	20
Non viene fornito il nome	19	4
Indirizzi di filiali	16	3
Altre	10	0
Tot.	351	59

IL DIAGRAMMA DI PARETO

