

## ارتقای مدیریت دانش و فرایند اطلاع‌رسانی در شرکت‌های خدمات مکانیزاسیون کشاورزی با روش توسعه‌ی عملکرد کیفی و نظریه‌ی فازی

مجید نامداری<sup>۱\*</sup>

دانشگاه زنجان، دانشکده کشاورزی (آدرس پست الکترونیک majidnamdari@gmail.com)

### چکیده

هدف از ارائه این مطالعه، طراحی و توسعه‌ی یک رهیافت نظام‌مند و شفاف با استفاده از ابزارهای توسعه‌ی عملکرد کیفی و منطق فازی است که برای طراحی راهبردهای سازمانی در یک شرکت خدمات مکانیزاسیون کشاورزی به کار خواهد رفت. از آنجایی که برای ارتقای کیفیت فرایندهای هر سازمان، سامان‌دهی اطلاعات و دانش موجب هدفمند کردن فعالیت‌های سازمان می‌گردد، لذا مدیریت دانش به عنوان ابزاری سودمند برای ایجاد ساختاری کامل در سازمان ایفای نقش می‌نماید. طبقه‌بندی نیازهای مشتریان و تامین امکانات مورد نیاز برای پاسخ‌گویی به این نیازها می‌تواند به ارتقای کیفیت فعالیت‌های سازمان کمک ویژه‌ای نموده و در نهایت زمینه‌ای مناسب برای پیشرفت هرچه بیشتر اهداف خدمت‌دهندگان فراهم نماید. در این مطالعه با بهره‌گیری از تکنیک توسعه‌ی عملکرد کیفی<sup>۱</sup> و منطق فازی و پیاده‌سازی آن در یک شرکت خدمات مکانیزاسیون ضمن گردآوری داده‌های لازم (در طول ده سال)، نیازمندی‌های مشتریان و سازمان مذکور استخراج شده و ماتریس خانه کیفیت برای آن شرکت استخراج و تبیین گردید. نتایج نشان داد مهم‌ترین نیاز و الزام کشاورزان و بهره‌برداران، دسترسی به بانک اطلاعاتی روستاهای کل کشور و شرکت‌های مکانیزه و آمارهای مرتبط، با وزن نرمال ۰/۰۹۸، می‌باشد. دسترسی به آخرین اطلاعات و اخبار فعالیت‌های شرکت نیز در رتبه بعدی قرار دارد. بنابراین توسعه‌ی عملکرد کیفی، به خوبی قابلیت تبدیل خواسته‌های مشتریان به الزامات فنی و مهندسی را داشته، با این روش اهداف مورد نظر به خواسته‌ها و الزامات مشتریان جهت ارائه‌ی محصول بهتر نزدیک‌تر گردید.

**کلمات کلیدی:** توسعه‌ی عملکرد کیفی، مدیریت دانش، منطق فازی، خانه کیفیت، شرکت خدمات مکانیزاسیون

\*نویسنده مسئول: majidnamdari@gmail.com



## Improving Knowledge and Information Management Process in Agricultural Mechanization Companies Using Quality Function Deployment and Fuzzy Method

Majid Namdari<sup>1\*</sup>

1. Faculty of Agriculture, University of Zanjan

### Abstract

The purpose of this study is to design and develop a systematic and transparent approach of organizational strategies in agricultural mechanization companies using Quality Function Deployment (QFD) and fuzzy logic tools. Management of knowledge and information in an organization is good way to improve the quality of processes. Classifying customer needs and providing their facilities will promote the business in the companies. In this study, QFD and fuzzy logic techniques were used in a mechanization services company and the customer needs were recognized and the quality house matrix was drawn. The results showed that the most important need of farmers is availability of database of villages and all companies with a normal weight of 0.098. Access to the news and information of the company is the second important need of farmers. Therefore, QFD can detect the consumers' needs carefully and convert them to the technical and engineering requirements.

**Key words:** Quality Function Deployment, Knowledge Management, Fuzzy Logic, Quality House, Mechanization Company

\*Corresponding author

E-mail: majidnamdari@gmail.com