

Integration and Management of Organizational Information and Knowledge Workflows Using Jira and Confluence

Somayeh. Ghavidel¹ , Ali. Janekeh² 



Abstract

Purpose: In today's rapidly evolving and increasingly complex organizational environment, knowledge has become one of the most valuable strategic assets for sustaining organizational performance, innovation, and competitiveness. Organizations increasingly rely on digital platforms to manage projects, services, and operational activities; however, these platforms often focus primarily on task execution rather than the systematic creation, organization, sharing, and reuse of organizational knowledge. Consequently, valuable knowledge generated during daily operations is frequently fragmented, inaccessible, or lost, leading to duplicated efforts, repeated problem-solving, inconsistent decision-making, and reduced organizational learning. Integrating information management with knowledge management has therefore become a strategic necessity for technology-oriented organizations. In response to this challenge, the present study proposes an integrated framework for synchronizing organizational information and knowledge flows by leveraging the complementary capabilities of Jira and Confluence. The study aims to demonstrate how these platforms can evolve from conventional workflow management tools into an integrated knowledge management ecosystem that supports knowledge acquisition, organization, documentation, dissemination, application, evaluation, and continuous improvement while enhancing collaboration, operational efficiency, and organizational productivity.

Method: This study adopts a qualitative applied research design based on an inductive-deductive approach. The research was conducted as a case study in a technology-oriented organization where three major workflow streams, Work Order Management, Project Management, and Information Technology Service Management (ITSM), had already been implemented using Jira. Data were collected through comprehensive analysis of organizational workflows, Jira documentation, operational procedures, communication records, user interactions, system reports, and system logs. Direct observation of team collaboration, knowledge-sharing practices, and operational activities was also conducted to identify existing knowledge management challenges and opportunities. To enhance the reliability and transferability of the findings, a comparative analysis was performed using evidence from other technology-oriented organizations employing Jira and Confluence for project, service, and knowledge management. The collected data were analyzed to identify organizational knowledge resources, knowledge bottlenecks, workflow deficiencies, opportunities for knowledge integration, and practical mechanisms for embedding structured knowledge management practices into existing operational processes without disrupting routine organizational activities. Based on the identified requirements, an integrated framework was developed to support the entire organizational knowledge lifecycle, including knowledge identification, acquisition, documentation, organization, dissemination, application, evaluation, and continuous improvement.

Keywords

Knowledge Management (KM); Organizational Knowledge Assets; Jira; Confluence; Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

Citation: Ghavidel, S., & Janekeh, A. (2025). Integration and management of organizational information and knowledge workflows using Jira and Confluence. *Librarianship and Information Organization Studies*, 37(3), 281-356.

Doi: 10.30484/NASTINFO.2026.4055.2384

Article Type: Research Article

Article history:

Received: 17 May. 2026

Revised: 19 Aug. 2026

Accepted: 10 Sep. 2026

Available Online: 24 Sep. 2026

1. Ph.D. in Information Science and Knowledge Studies, Kharazmi University; Informatics Services Corporation, Tehran, Iran; (corresponding author) s_ghavidel@ISC.CO.IR

2. Software Engineer & Java Developer at ISC Co. Tehran; A_Janekeh@ISC.CO.IR



Publisher: National Library and Archives of I.R. of Iran
© The Author(s).

Findings: The findings indicate that organizational knowledge capital management can be systematically organized into three major domains: identification and acquisition of existing knowledge resources, identification of knowledge bottlenecks, and discovery, extraction, and acquisition of new organizational knowledge. Within the Work Order Management and Project Management domains, the proposed framework emphasizes identifying organizational knowledge sources, analyzing knowledge flows, classifying information assets, detecting knowledge gaps, documenting lessons learned, and linking operational activities to reusable organizational knowledge. In the Product and Service domain, the framework recommends systematic documentation of products and services, issue and incident management, seamless integration between Jira and Confluence knowledge spaces, and intelligent recommendations for retrieving relevant knowledge assets. Dedicated processes for knowledge acquisition, documentation, storage, organization, retrieval, and dissemination were designed to capture both explicit and tacit knowledge generated during work request execution, problem-solving activities, and project implementation. The proposed framework incorporates several operational mechanisms to facilitate knowledge utilization, including automatic presentation of relevant knowledge articles during work request creation, direct integration between Jira issues and Confluence documentation, intelligent recommendations based on previous experiences and similar cases, mandatory referencing of existing knowledge documents during problem resolution, structured documentation of lessons learned, and standardization of best practices for recurring operational activities. Furthermore, customized knowledge-oriented fields are incorporated into each work request to enable users to classify requests according to knowledge domains and identify appropriate subject-matter experts using structured drop-down menus. To evaluate the effectiveness of the proposed framework, a comprehensive performance evaluation model based on five categories of Key Performance Indicators (KPIs) is introduced: (1) improvement of organizational productivity and reduction of information search time; (2) enhancement of collaboration and inter-team knowledge transfer; (3) reduction of problem resolution time and improvement of response quality; (4) sustainability and continuous development of organizational knowledge management; and (5) increased user participation in knowledge management activities. These indicators provide practical mechanisms for monitoring knowledge utilization, evaluating process effectiveness, measuring organizational knowledge maturity, and supporting continuous organizational improvement.

Conclusion: The findings demonstrate that integrating Jira and Confluence within a structured knowledge management framework significantly improves organizational knowledge flows, strengthens collaboration among teams, and enhances operational efficiency by embedding knowledge management practices directly into everyday workflows. Jira effectively supports workflow coordination, operational information management, and communication, whereas Confluence provides a centralized environment for documenting, organizing,

preserving, and disseminating organizational knowledge. Nevertheless, the effectiveness of this integration depends not only on technological capabilities but also on the availability of high-quality knowledge assets, clearly defined knowledge management strategies, appropriate governance mechanisms, standardized documentation practices, and a knowledge-oriented organizational culture. Therefore, organizations should complement technology adoption with employee training, active participation of subject-matter experts, continuous process evaluation, and policies that encourage knowledge sharing and organizational learning. The proposed framework offers a practical roadmap for integrating information management with knowledge management while leveraging existing digital infrastructures. By institutionalizing knowledge throughout operational processes, organizations can reduce knowledge fragmentation, improve decision-making, accelerate problem resolution, preserve organizational memory, increase service quality, and establish a sustainable knowledge-driven environment that supports continuous innovation, organizational agility, and long-term performance improvement.

Introduction

In modern organizations, knowledge has become a strategic asset for improving operational efficiency, innovation, service quality, and sustainability. However, transforming large volumes of operational data generated through digital platforms into structured and reusable knowledge remains a major challenge. This study explores the integration of knowledge management processes with Jira and Confluence based on ITIL 4 principles, focusing on how digital platforms can transform operational workflows into sustainable knowledge flows and support the development of organizational knowledge ecosystems.

Purpose

The purpose of this study is to develop an integrated framework for managing organizational information and knowledge workflows using Jira and Confluence. The research aims to analyze the relationship between ITIL 4 practices and knowledge management processes, identify the capabilities of digital platforms in supporting knowledge activities, and provide practical mechanisms for improving knowledge creation, documentation, sharing, and application within IT-oriented organizations.

Method

This study employed an applied qualitative case study approach involving two banking IT organizations. Data were collected from organizational documents, Jira records, service management tickets, Confluence repositories, system reports, and observations. The research involved workflow analysis, identification of knowledge management challenges, evaluation of ITIL 4 alignment with digital platforms, and development of an integrated knowledge workflow framework. Data triangulation was used to validate findings, and the framework was evaluated based on organizational requirements and practical applicability.

Findings

The findings indicate that Jira and Confluence can effectively support organizational knowledge management when integrated with structured IT service management processes. The results demonstrate that ITIL 4 practices provide a suitable foundation for organizing knowledge flows, while Jira and Confluence provide the technological

infrastructure required for operationalizing these processes. The analysis identified that several ITIL practices, including Incident Management, Problem Management, Change Enablement, Service Request Management, Service Configuration Management, Release Management, and Continual Improvement, contribute significantly to knowledge generation and knowledge reuse. Operational activities such as incident resolution, problem analysis, change implementation, and service improvement generate valuable organizational knowledge that can be captured, documented, and reused through integrated workflows.

Table 1. Mapping of Key ITIL 4 Practices from the Perspective of Knowledge Management Components (Creation, Documentation, Sharing, Retrieval, and Utilization) and Their Implementation Capabilities in Jira

ITIL 4 Practice	ITIL Objective	Corresponding Knowledge Management Concept	Implementation in Jira/Confluence
Knowledge Management	Ensuring access to accurate knowledge (explicit and tacit) at the right time. This includes knowledge lifecycle management, management of expert knowledge and tacit knowledge, knowledge transfer among stakeholders, supplier knowledge management, knowledge classification and protection, knowledge validation and verification, strategic decision knowledge, and project lessons learned.	Core of Knowledge Management (Outputs: Repository of operational and implementation guidelines (Runbooks), Frequently Asked Questions (FAQs), lessons learned, and Standard Operating Procedures (SOPs))	Confluence + Knowledge Base
Incident Management	Rapid restoration of services	Extracting knowledge from incidents and enabling rapid resolution of disruptions	Recording incident lessons learned (cause, solution, resolution time, responsible person), Known Error Database (KEDB), and Incident Knowledge Base

ITIL 4 Practice	ITIL Objective	Corresponding Knowledge Management Concept	Implementation in Jira/Confluence
Problem Management	Eliminating root causes through Root Cause Analysis (RCA)	Creating new knowledge from known errors and recurring patterns	RCA documentation and Root Cause Repository
Change Enablement	Managing changes before and after implementation	Change knowledge transfer (risks, dependencies, outcomes, experiences, and failures)	Documentation of knowledge before and after changes
Service Request Management	Responding to service requests	Reuse of existing knowledge	Self-Service Portal, knowledge articles, and FAQ repository
Service Configuration Management	Managing configuration items (servers, services, software, and dependencies)	Organizational knowledge map	Configuration Management System / Configuration Management Database (CMDB) and Assets
Continual Improvement	Continuous improvement	Organizational learning	Monitoring knowledge effectiveness (number of created articles, knowledge usage frequency, knowledge-based resolution rate)
Monitoring & Event Management	Monitoring events	Operational knowledge	Documentation of recurring event patterns and frequent alerts
Release Management	Managing software and service releases	Product knowledge transfer (new features and release changes)	Release notes and knowledge documentation of version changes
Deployment Management	Managing technical deployments	Implementation and operational knowledge	Runbooks and Standard Operating Procedures (SOPs)
Service Level Management	Managing Service Level Agreements (SLAs)	Performance-related knowledge	Analysis of SLA-related knowledge
Availability Management	Ensuring service availability	Resilience knowledge	Failure knowledge base
Capacity & Performance Management	Managing capacity and performance	System performance knowledge	Capacity patterns and forecasting models
Risk Management	Managing organizational risks	Risk knowledge	Risk knowledge repository

As presented in Table 1, the mapping analyzes the alignment between ITIL 4 practices and knowledge management components, including knowledge creation, documentation, sharing, retrieval, and utilization. The findings show that ITIL 4 practices support organizational knowledge management by integrating operational workflows with Jira and Confluence capabilities. Jira enables operational knowledge generation through incidents, requests, problems, and changes, while Confluence provides a structured repository for solutions, procedures, lessons learned, and organizational guidelines. This integration reduces knowledge fragmentation, improves accessibility, and supports continuous organizational learning.

Conclusion

This study presents an integrated approach for managing organizational information and knowledge workflows through Jira and Confluence based on ITIL 4 principles. The findings show that combining service management frameworks with digital platforms improves knowledge visibility, accessibility, reuse, and continuous improvement. The proposed framework helps organizations enhance knowledge management maturity, reduce knowledge loss, improve decision-making, accelerate problem resolution, and strengthen organizational learning. The study contributes to knowledge management and IT service management by demonstrating the role of digital platforms as enablers of organizational knowledge ecosystems. Future research can evaluate the framework in different industries using quantitative maturity models and performance indicators.

Author Contributions

All authors contributed equally to the conceptualization of the article and writing of the original and subsequent drafts. All authors have read and agreed to the published version of the manuscript.

Data Availability

Statement Data available on request from the authors.

Acknowledgments

The authors would like to thank anonymous referees for their constructive comments.

Ethical Considerations

The authors avoided data fabrication, falsification, and plagiarism, and

any form of misconduct.

Funding

This research did not receive any specific grant from funding agencies in the public, commercial, or not-for-profit sectors.

Conflict of Interest

The authors declare that there is no conflict of interest.

Declaration of AI Use

In the present study, ChatGPT was utilized for reviewing and validating the English translation of the research text.

یک پارچه سازی و مدیریت جریان های اطلاعات و دانش فرآیندهای

کاری سازمانی با استفاده از جیرا و کانفلوئنس

سمیه قویدل^۱ | علی جانکه^۲

چکیده

هدف: در محیط سازمانی امروز که با سرعت بالا در حال تغییر و پیچیده تر شدن است، مدیریت دانش به عنوان منبع حیاتی برای بهبود تصمیم گیری و ارتقای عملکرد سازمان ها مطرح شده است. یکی از چالش های اساسی سازمان ها در این زمینه، مدیریت مؤثر اطلاعات و دانش فرآیندهای کاری است، به ویژه زمانی که ابزارهای موجود برای مدیریت پروژه و درخواست های کاری، توانایی محدودی در یک پارچه سازی دانش و جریان اطلاعات دارند. بهره گیری از فناوری های نوین مدیریت دانش می تواند نقش مهمی در بهبود همکاری های تیمی، تسريع گردش دانش و افزايش بهره وری سازمان ها ایفا کند. پژوهش حاضر با هدف تبیین چهارچوبی یک پارچه برای هم افزایی جریان های اطلاعات و دانش در فرآیندهای کاری سازمانی، بر پایه قابلیت های جیرا و کانفلوئنس و با تمرکز بر بهینه سازی فرآیندهای مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش انجام شد.

روش: روش پژوهش کیفی - کاربردی و مبتنی بر تحلیل وضعیت موجود، شناسایی چالش ها و ارائه راهکارهای عملی است. این پژوهش با رویکرد استقرایی - قیاسی و به صورت مطالعه موردی در سازمان فناوری محور انجام شد که سه جریان کاری شامل مدیریت درخواست های کار و سامانه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (آی تی اس ام) در بستر جیرا پیاده سازی شده بودند. داده ها از طریق بررسی مستندات جیرا، تحلیل فرآیندهای سازمانی، مشاهده تعاملات تیم ها، تحلیل پیام ها و گزارش ها و لاگ های سیستمی جمع آوری شد. همچنین، مطالعه تطبیقی با سایر سازمان های فناوری محور که از جیرا و کانفلوئنس استفاده می کنند، به تعمیم پذیری و اعتبار یافته ها کمک کرد.

یافته ها: فرآیندهای مدیریت سرمایه دانشی سازمانی در سه بخش کلیدی شامل «شناسایی و کسب منابع دانشی موجود»، «شناسایی گلوگاه های دانشی» و «کشف، استخراج و کسب دانش جدید» سازماندهی می شوند. در بخش «درخواست کاری و پروژه»، تمرکز بر شناسایی منابع دانشی، تحلیل جریان های دانشی، دسته بندی اطلاعات و شناسایی شکاف های دانشی است. در بخش «محصول یا سرویس»، مستندسازی اطلاعات محصول، مدیریت مشکلات، ارتباط مستندات با کانفلوئنس و پیشنهادات هوشمند برای دسترسی به دانش مرتبط پیشنهاد شده است. فرآیند «جذب دانش»، «ذخیره و سازماندهی دانش» ضمنی و تجربیات کاربران در مدیریت درخواست های کاری جیرا به منظور اطمینان از مدیریت کارآمد و دسترسی آسان به دانش طراحی شده اند. سازوکارهای کاربرد دانش برای بهره گیری بهینه از دانش سازمانی در فرآیندهای کاری شامل نمایش خودکار دانش مرتبط هنگام ایجاد درخواست جدید، یک پارچه سازی با کانفلوئنس برای دسترسی سریع تر به اطلاعات، ارائه پیشنهاداتی هوشمند مبتنی بر تجربیات پیشین، الزام به ارجاع اسناد دانش قبلی در فرآیندهای حل مسئله و تعریف

کلیدواژه ها

مدیریت دانش، دارایی های دانشی سازمان، جیرا، کانفلوئنس، آی تی آی ال

۱. دکتری علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه
خوارزمی، شرکت خدمات انفورماتیک،
تهران، ایران؛ (نویسنده مسئول)

s_ghavidel@isc.co.ir

۲. مهندسی نرم افزار و توسعه دهنده جاوا، شرکت
خدمات انفورماتیک، تهران، ایران؛

alijohnkeh@gmail.com

نوع مقاله: پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۵/۰۲/۲۷

دریافت آخرین اصلاحات:

۱۴۰۵/۰۵/۲۸

پذیرش: ۱۴۰۵/۰۶/۱۹

تاریخ انتشار: ۱۴۰۵/۰۷/۰۲

فصلنامه مطالعات کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۳۷ (۳)، پائیز ۱۴۰۵



ناشر: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران
© نویسندگان

استناد: قویدل، سیمه و جانکه، علی (۱۴۰۵). یک پارچه سازی و مدیریت جریان های اطلاعات و دانش فرآیندهای کاری سازمانی با استفاده از جیرا و کانفلوئنس. *مطالعات کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۳۷ (۳)، ۲۸۱-۳۵۶

بهترین تجارب برای فرآیندهای تکرارشونده است. پایش، ارزیابی، تحلیل و بهبود مستمر دانش نیز شاخص‌های کلیدی عملکرد (کی‌پی‌آی) ارزیابی میزان کاربرد دانش در حل درخواست‌ها و شاخص‌های بهره‌وری و کارایی فرآیندهای مدیریت دانش ارائه شده که شامل پنج دسته اصلی (۱) شاخص‌های افزایش بهره‌وری و کاهش زمان جستجوی اطلاعات، (۲) شاخص‌های بهبود همکاری و انتقال دانش میان تیم‌ها، (۳) شاخص‌های کاهش زمان حل مشکلات و افزایش کیفیت پاسخ‌ها، (۴) شاخص‌های پایداری و رشد مدیریت دانش در سازمان، و (۵) شاخص‌های افزایش مشارکت کاربران در فرآیند مدیریت دانش در نظر گرفته شده است. فیلدهای سفارشی برای هر درخواست کار طراحی می‌شوند تا کاربران بتوانند از طریق فیلدهای کشویی، حوزه دانشی مرتبط و خبرگان مشخص شوند.

نتیجه‌گیری: بهره‌مندی از بسترهای جیرا و کانفلوئنس در امر مدیریت دانش و دارایی سازمانی می‌تواند همکاری‌های سازمانی را بهبود بخشیده و بهره‌وری را افزایش دهند. جیرا مدیریت اطلاعات و ارتباطات را به‌طور مؤثر هدایت می‌کند، باین‌حال، اثربخشی آن‌ها وابسته به ارائه دانش حیاتی و ارزش‌آفرین در کانفلوئنس و راهبردهای مدیریت دانش، فرهنگ سازمانی و یکپارچگی با سایر سامانه‌هاست. بنابراین، سازمان‌ها باید علاوه بر پذیرش این ابزارها، فرهنگ مبتنی بر دانش را تقویت کرده، ساختارهای مناسب طراحی کنند و از طریق سیاست‌گذاری، آموزش کارکنان و تقویت تعامل تیمی، حداکثر بهره‌برداری را از قابلیت‌های این فناوری‌ها به دست آورند.

مقدمه

در دنیای امروز، سازمان‌ها با چالش‌ها و تحولات گسترده‌ای در محیط کسب‌وکار خود مواجه هستند. ظهور و بلوغ فناوری‌های جدید اطلاعاتی و رویکردهای نوآورانه مبتنی بر فناوری اطلاعات، موجب تغییرات اساسی در نحوه عملکرد و راهبردهای سازمان‌ها شده است. در این راستا، یکی از اصلی‌ترین مفاهیم مطرح در سازمان‌ها، چابکی است که به سازمان‌ها کمک می‌کند تا در مواجهه با شرایط و تغییرات سریع، همگام با بازارهای پویا باقی بمانند. در این مسیر، قابلیت‌های فناوری اطلاعات سازمان‌ها به سمت چابکی و کارایی بیشتر حرکت کرده است. برای تحقق اهداف راهبردی، سازمان‌ها نیاز به سامانه‌های یک پارچه و کارآمد دارند که بتوانند اطلاعات و دانش را به‌طور بهینه مدیریت کرده و تبادل کنند (Mora et al., 2024). در این میان، مدیریت دانش (شامل مؤلفه‌های شناخت، کسب، ممیزی، سازماندهی، اشاعه، ارزش‌آفرینی، کاربری و خلق دانش) به‌عنوان یکی از ارکان اصلی موفقیت سازمان‌ها مطرح می‌شود که نه تنها فرآیند تصمیم‌گیری را بهبود می‌بخشد، بلکه عملکرد کلی سازمان را نیز ارتقا می‌دهد (Alavi & Leidner, 2021).

یکی از بزرگ‌ترین چالش‌ها در این حوزه، مدیریت بهینه اطلاعات و دانش مرتبط با فرآیندهای کاری و پروژه‌هاست. ابزارهایی همچون جیرا^۱، که به‌عنوان سکوها^۲ قدرتمند مدیریت پروژه و فرآیند شناخته می‌شوند که توسط شرکت اطلسیان^۳ (شرکت سازنده در اصل شرکتی استرالیایی است که در سال ۲۰۰۲ در شهر سیدنی تأسیس شد) توسعه یافته‌اند، در تسهیل گردش اطلاعات و بهبود کارایی سازمان‌ها نقش کلیدی دارند (Hardie et al., 2024). با توجه به اینکه ابزارهای موجود در مدیریت پروژه و درخواست‌های کاری^۴ ممکن است محدودیت‌هایی در پشتیبانی از فرآیندهای پیچیده داشته باشند، استفاده از ابزارهایی مانند جیرا می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا فرآیندهای پیچیده‌تری نظیر مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (آی‌تی‌اس‌ام)^۵، مدیریت خدمات با

¹ Jira; Project Management Software (Jira v10.3.12). Copyright © 2002 - 2016 Atlassian Corporation Pty Ltd. Available at: <https://www.atlassian.com/software>

² Platforms

³ Atlassian

⁴ Work Order (WO)

⁵ Information Technology Service Management (ITSM)

استفاده از آی تی آی ال^۱ و مدیریت پروژه را به طور مؤثرتری پیاده سازی کنند (بهبود عملکرد، کاهش هزینه ها، ارتقاء کیفیت و همچنین تسهیل فرآیندهای اجرایی و تعاملی سازمان). همچنین، استفاده از کانفلوئنس^۲ به عنوان یکی از ابزارهای مطرح مدیریت دانش در بسیاری از سازمان های بین المللی نیز رایج است. استفاده از سامانه های مدیریت دانش مبتنی بر سکوها های همکاری سازمانی در بسیاری از سازمان های پیشرو جهان گسترش یافته است. در این میان، ابزارهای فوق به عنوان زیرساخت های مؤثر برای مستندسازی دانش، اشتراک گذاری تجربیات، مدیریت دانش پروژه ها و تسهیل همکاری میان تیم های تخصصی مورد استفاده قرار می گیرند. شواهد و مطالعات موردی منتشرشده توسط شرکت اطلسیان نشان می دهد که سازمان ها و شرکت های معتبری نظیر انویدیا^۳ (یکی از پیشگامان صنعت هوش مصنوعی و پردازنده های گرافیکی) مرسدس بنز^۴، سیسکو^۵ (حوزه تجهیزات شبکه، امنیت سایبری و راه کارهای ارتباطی)، کاپجمنی^۶ (حوزه مشاوره مدیریت، فناوری اطلاعات و تحول دیجیتال)، دانشگاه تورنتو^۷ و همچنین برخی نهادهای دولتی و پژوهشی بین المللی از این بسترها برای ایجاد مخازن دانش سازمانی، تسهیل یادگیری سازمانی، مستندسازی دانش فنی و ارتقای همکاری های بین واحدی بهره می گیرند (Atlassian^۸, 2025a). این تجربه ها نشان می دهد که استفاده از سکوها های یک پارچه مدیریت دانش و مدیریت فرآیند می تواند نقش مؤثری در حفظ دانش سازمانی، کاهش پراکندگی اطلاعات و افزایش بهره وری سازمانی ایفا کند. بر این اساس، هدف پژوهش حاضر تمرکز بر سازوکارها و قابلیت های مدیریت دانش در بستر ابزارهای مذکور بوده و نه معرفی یا ارزیابی سازمان خاصی.

در همین راستا، فرآیند آی تی اس ام و چهارچوب های مختلفی که به ویژه در

¹ Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

² Confluence 10.2.0 by Atlassian; Available at: <https://www.atlassian.com/software/confluence>.

³ NVIDIA

⁴ Mercedes-Benz

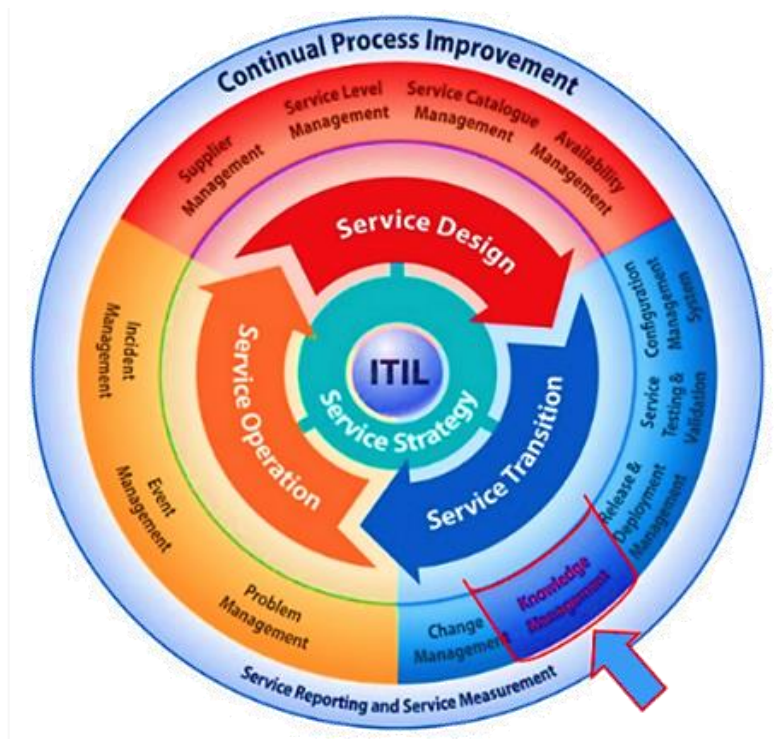
⁵ Cisco

⁶ Capgemini

⁷ University of Toronto

⁸ Atlassian, 2025, Available at: <https://www.atlassian.com/customers>

سازمان های فناوری محور مورد استفاده قرار می گیرند (آی تی آی ال، اسکرام^۱، چابک^۲، دواپس^۳ و مدیریت پروژه) نقش اساسی در بهبود کارایی و کیفیت خدمات فناوری اطلاعات دارند (Eikebrokk & Iden, 2017; Nieto & González-Bañales, 2024). نسخه ۳ آی تی آی ال (چرخه عمر سرویس) به عنوان چهارچوبی جامع برای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات، مجموعه ای از ابزارها و پایگاه های داده را معرفی می کند که برای مدیریت دانش و اطلاعات خدمات «فناوری اطلاعات یا آی تی»^۴ طراحی شده اند.



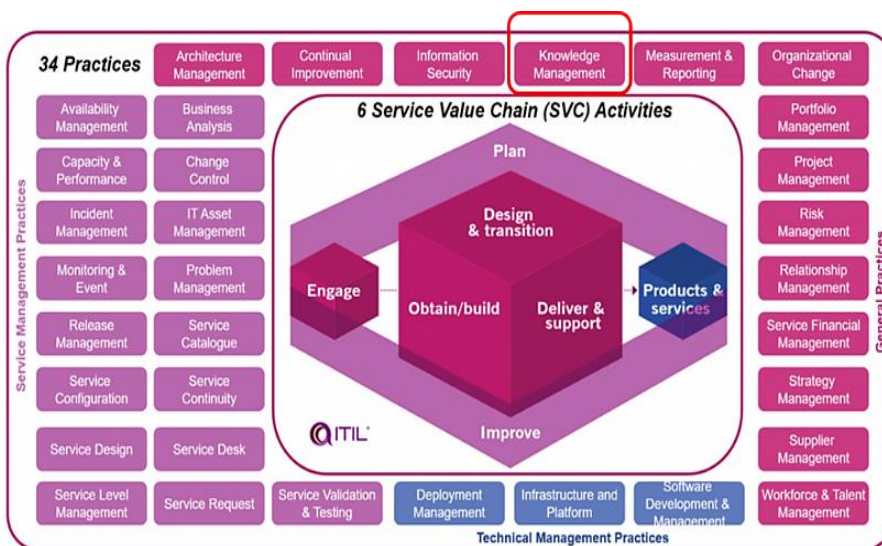
تصویر ۱. جایگاه مدیریت دانش در چرخه عمر سرویس آی تی آی ال ۳

¹ Scrum

² Agile

³ DevOps

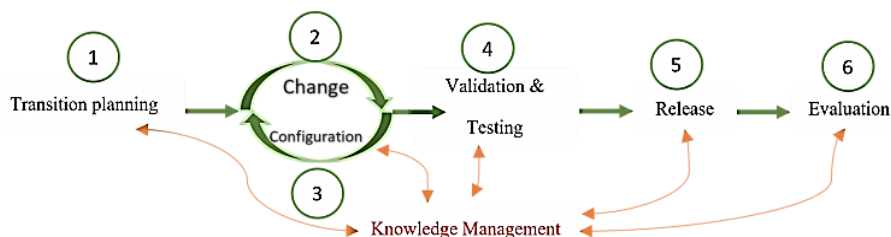
⁴ Information Technology (IT)



تصویر ۲. جایگاه مدیریت دانش در زنجیره ارزش خدمات آی‌تی‌آی‌ال، نسخه ۴

منبع: وبسایت رسمی آی‌تی‌آی‌ال (۲۰۲۶)

در چهارچوب نسخه ۳ آی‌تی‌آی‌ال، مدیریت دانش به‌عنوان فرآیندی مرکزی شناخته می‌شود که وظیفه تأمین و ارائه دانش مورد نیاز به‌تمامی فرآیندهای دیگر مدیریت خدمات فناوری اطلاعات را بر عهده دارد (تصویر ۱ و ۲). مدیریت دانش یکی از ۳۴ روش موجود در زنجیره ارزش خدمات آی‌تی‌آی‌ال ۴ است که در دسته روش‌های مدیریتی عمومی با هدف نگهداری صحیح دانش و بهبود در استفاده کارآمد، مؤثر و مناسب از اطلاعات و دانش در سراسر سازمان قرار دارد.



تصویر ۳. مدیریت دانش در مرکزیت خدمات آی‌تی: نقش کلیدی نسخه ۳ آی‌تی‌آی‌ال در جریان

دانش سازمانی (وبسایت رسمی آی‌تی‌آی‌ال، ۲۰۲۶)

سامانه اس کی ام اس^۱ در این چهارچوب، اطلاعات لازم برای مدیریت کامل چرخه عمر خدمات آی تی را ذخیره، بازبایی، به روزرسانی و ارائه می دهد. این فرآیندها شامل طراحی، تحویل، مدیریت و بهبود خدمات آی تی در سازمان ها هستند و به طور مؤثر به بهینه سازی کیفیت خدمات کمک می کنند. در این راستا، مدیریت خدمات آی تی به سازمان ها این امکان را می دهد تا خدمات خود را با کیفیت بالا و به صورت بهینه ارائه دهند و مشکلات و درخواست ها را به طور مؤثر پیگیری کنند. در حالی که سازمان هایی که آی تی آی ال را پیاده سازی می کنند، معمولاً آی تی اس ام را نیز اجرا می کنند (Nabiollahi et al., 2011a & b; Betz, 2006). تفاوت های اساسی بین این دو وجود دارد. آی تی اس ام به عنوان پارادایم یا چهارچوب فکری تعریف می شود که پایه گذار روش ها و رویکردهای خاص در مدیریت خدمات آی تی است. این در حالی است که آی تی آی ال چهارچوب / مجموعه ای از بهترین شیوه ها برای پیاده سازی این پارادایم است (Jasek et al., 2015). پارادایم آی تی اس ام به عنوان چهارچوب فکری، اساس رویکردها و روش های مشخص در مدیریت خدمات فناوری اطلاعات را فراهم می آورد. این پارادایم به عنوان نقطه تماس^۲ میان سازمان فناوری اطلاعات و کسب و کارهای پشتیبانی شده، رابطه ای شفاف و کارآمد میان آن ها ایجاد می کند. در نسخه ۴ آی تی آی ال (زنجره ارزش خدمات) که شامل ۳۵ «به شیوه»^۳ است، بر اهمیت مدیریت دانش، به ویژه در بخش بهبود، تأکید شده است (AXELOS, 2019). اگر سازمانی قادر به پیاده سازی اس کی ام اس نباشد، می تواند با استفاده از ابزارهایی مانند جیرا این فرآیندها را به طور جزئی پیاده سازی کند. آی تی آی ال، از معتبرترین چهارچوب ها برای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات، به سازمان ها کمک می کند تا فرآیندهای آی تی خود را به طور مؤثر مدیریت و بهینه سازی کنند (Eikebrokk & Iden, 2012; Jasek et al., 2015).

نسخه ۳ آی تی آی ال شامل ۲۶ فرآیند در ۵ مرحله چرخه عمر سرویس است. مدیریت دانش در این چهارچوب به ویژه در فرآیند «انتقال خدمات»^۴ قرار دارد. این فرآیند شامل اقداماتی همچون کشف، استخراج، غربال، دسته بندی، به روزرسانی، نگهداری، به اشتراک گذاری و به کارگیری دانش است که در تمامی ۶ فرآیند «انتقال خدمات» قابل انجام

¹ Service Knowledge Management System (SKMS)

² SPOC

³ best practice

⁴ service transition

می‌باشد. در نسخه ۳ آی‌تی‌آی‌ال مدیریت دانش به‌عنوان فرآیند مرکزی معرفی می‌شود که مسئول ارائه دانش به دیگر فرآیندهای مدیریت خدمات آی‌تی است. آی‌تی‌آی‌ال مجموعه‌ای از بهترین شیوه‌ها برای طراحی، ارائه و پشتیبانی خدمات آی‌تی است که به سازمان‌ها کمک می‌کند تا به یکپارچگی و بهبود مستمر در مدیریت خدمات دست یابند (Dion Training Solutions, 2019; ITIL3, 2007 & 2008).

مدیریت پروژه در سازمان‌ها اهمیت زیادی دارد، زیرا موفقیت آن به نحوه برنامه‌ریزی، اجرا و نظارت بستگی دارد و باید با سامانه‌های ارزش‌آفرین هم‌راستا باشد (Project Management Institute, 2021). به‌ویژه در سازمان‌های پروژه‌محور، مدیریت ساختاریافته و یک‌پارچه دانش پروژه ضروری است تا از نشت اطلاعات ارزشمند جلوگیری شده و عملکرد سازمان بهبود یابد (شرکت مهندسی مشاور پیشرو مدیریت پیران (PMPiran), ۱۴۰۰). پروژه‌ها به‌دلیل ویژگی موقتی خود با چالش‌هایی در مدیریت دانش مواجه هستند، مانند از دست رفتن، خروج دانش از سازمان بر اثر جابجایی کارکنان^۱، پراکنده شدن دانش^۲، فرسایش دانش^۳، گسست دانش^۴ و یا حتی خاتمه فعالیت‌های پروژه. بنابراین، مدیریت دانش نه‌تنها از اتلاف منابع جلوگیری می‌کند، بلکه امکان بهره‌برداری بهینه از آن‌ها را فراهم می‌آورد (سپهرند و همکاران، ۱۳۹۵). جیرا، به‌عنوان ابزاری برای مدیریت پروژه‌های پیچیده و بلندمدت، به تیم‌ها کمک می‌کند تا کارها را با کارایی بالا انجام دهند، پیشرفت پروژه‌ها را پیگیری کنند و منابع را بهینه تخصیص دهند. استفاده از ابزار کانفلوئنس به‌عنوان سکوی همکاری تیمی، هماهنگی و مدیریت دانش را در سازمان تسهیل می‌کند (Atlassian, 2025b). پیاده‌سازی فرآیندهای آی‌تی‌اس‌ام، آی‌تی‌آی‌ال و مدیریت پروژه در جیرا به‌دلیل توانایی این ابزار در یک‌پارچه‌سازی^۵ و هماهنگ‌سازی این فرآیندها، بسیار مؤثر است. جیرا با امکاناتی مانند مدیریت درخواست‌های کاری، خودکارسازی^۶ فرآیندها، ردیابی پیشرفت و گزارش‌دهی، فضایی مناسب برای پیاده‌سازی این فرآیندها فراهم می‌کند (Noreika & Gudas, 2023). این ویژگی‌ها به سازمان‌ها امکان می‌دهند تا تمامی درخواست‌ها و

¹ knowledge drain

² knowledge fragmentation

³ knowledge erosion

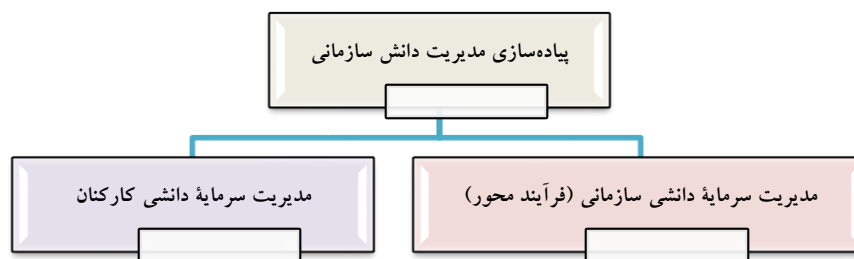
⁴ knowledge discontinuity

⁵ integration

⁶ automation

فعالیت های مرتبط با خدمات آی تی، پیاده سازی آی تی آی ال و مدیریت پروژه ها را در بستری یک پارچه مدیریت کنند که موجب افزایش کارایی، شفافیت، تسهیل همکاری و ارتقاء عملکرد سازمان می شود. همچنین، استفاده از جیرا برای مدیریت درخواست های خدمات و مسائل مرتبط، نظارت و گزارش دهی را بهبود داده و زمان پاسخ دهی به درخواست ها را کاهش داده و رضایت کاربران را افزایش می دهد. به ویژه در پیاده سازی فرآیندهای آی تی اس ام، جیرا امکان مدیریت کارآمدتری از خدمات و انطباق با استانداردهای آی تی آی ال را فراهم می آورد (Hardie et al., 2024; Georgiou, 2018; Dardouillet et al., 2024).

با توجه به پیچیدگی های محیط کسب و کار امروزی، سازمان ها برای دستیابی به کارایی و کیفیت بهتر در فرآیندهای خود نیازمند سامانه های یک پارچه و نوآورانه ای هستند که قادر به مدیریت مؤثر دانش و تبادل اطلاعات باشند. استفاده از ابزارهایی مانند جیرا که به ویژه در سازمان های فناوری محور و پروژه محور برای مدیریت پروژه ها و خدمات آی تی به کار می رود، به سازمان ها کمک می کند تا فرآیندهای پیچیده ای مانند آی تی اس ام و آی تی آی ال را به طور مؤثرتر پیاده سازی کنند. این ابزارها با ویژگی هایی چون خودکارسازی فرآیندها، ردیابی پیشرفت، و گزارش دهی، امکان پیگیری و مدیریت درخواست های خدمات آی تی، مدیریت پروژه ها و انطباق با استانداردهای آی تی آی ال را در بستری یک پارچه فراهم می آورند. با این حال، چالش هایی نظیر مقاومت در برابر تغییرات و نیاز به انطباق ابزارها با نیازهای خاص سازمان ها ممکن است پیش آید. به همین دلیل، سازمان ها باید توجه ویژه ای به نوآوری در فرآیندها و تقویت سامانه های مدیریت دانش داشته باشند تا بتوانند به طور مداوم در مسیر بهبود عملکرد، کاهش هزینه ها و افزایش رضایت کاربران پیش بروند. همچنین، اهمیت استفاده از کانفلوئنس به عنوان سکوی همکاری تیمی برای تسهیل مدیریت دانش و ارتقاء هماهنگی بین تیم ها در سازمان ها نباید نادیده گرفته شود. پژوهش ها نشان می دهد، پیاده سازی مدیریت دانش همواره براساس دو گام اساسی بوده است:



نمودار ۱. پایه سازی مدیریت دانش بر پایه دو گام اساسی

بر این اساس، در حوزه مدیریت سرمایه دانشی کارکنان، هدف، شناسایی، کسب، استخراج، مستندسازی و به اشتراک گذاری دانش حاصل از پروژه های موفق و ناموفق است. این دانش در قالب مستندات ثبت، اعتبارسنجی و سازمان دهی می شود تا امکان استفاده مجدد از آن در پروژه های آتی و تسهیل یادگیری سازمانی فراهم شود.

با توجه به تحولات سریع و گسترده در فناوری اطلاعات و تغییرات عمیق در فرآیندهای کاری که به پیچیدگی های بیشتر در محیط کسب و کار منجر شده است، مدیریت مؤثر و بهره برداری بهینه از دانش در سازمان ها به یکی از ارکان کلیدی برای حفظ رقابت پذیری تبدیل شده است. با این حال، بسیاری از سازمان ها در مواجهه با فرآیندهای پیچیده و متنوع خود با چالش هایی در زمینه به اشتراک گذاری و استفاده صحیح از دانش مواجه هستند. این موضوع به ویژه در سازمان هایی که از ابزارهایی مانند جیرا برای مدیریت پروژه ها و پیگیری درخواست ها استفاده می کنند، اهمیت بیش تری پیدا می کند. اگرچه جیرا به طور خاص برای مدیریت پروژه و درخواست ها طراحی شده است، اما به طور طبیعی قابلیت های لازم برای پایه سازی فرآیندهای مدیریت دانش در این بستر محدود است.

در این راستا، پژوهش حاضر از اهمیت ویژه ای برخوردار است. پایه سازی فرآیندهای کاری مبتنی بر دانش در بستر جیرا و ارتباط آن با کانفلوئنس می تواند به عنوان راه حل مؤثری برای رفع چالش های موجود و بهبود عملکرد سازمان ها در زمینه جریان های اطلاعاتی و دانشی سازمان و همچنین فرآیندهای تصمیم گیری عمل کند. این پژوهش به ویژه برای سازمان هایی که از سه فرآیند یا حوزه کاری مختلف در جیرا بهره می برند، ضرورت دارد، چراکه شناسایی مشکلات و بهینه سازی جریان دانش میان واحدها، تیم ها و فرآیندهای سازمانی می تواند منجر

به ارتقای عملکرد سازمانی، کاهش اتلاف منابع و زمان و افزایش کارایی تیم ها شود. افزون بر این، در زمینه پژوهشی، بررسی پیاده سازی مدیریت دانش در بستر جیرا و ادغام آن با مدل های شناخته شده مانند آی تی آی ال، به عنوان موضوعی نو و کاربردی، در پژوهش های پیشین به طور گسترده مورد توجه قرار نگرفته است. در این پژوهش، با بررسی دقیق فرآیندهای موجود، شناسایی نیازها و چالش های سازمانی، می توان راه کارهایی طراحی کرد که نه تنها مشکلات فعلی را حل کنند، بلکه موجب افزایش بهره وری و تسهیل فرآیندهای تصمیم گیری در سطح سازمانی شوند. بنابراین، این پژوهش به طور ویژه به پر کردن شکاف بین ابزارهای مدیریت پروژه (همچون جیرا) و نیازهای مدیریت دانش پرداخته و راه حل های عملی برای بهینه سازی گردش دانش و بهبود فرآیندهای کاری ارائه می دهد که می تواند به عنوان یک ایده نوآورانه و نقشه راهی برای سازمان های بزرگ در راستای افزایش کارایی و رقابت پذیری عمل کند.

مسئله اصلی پژوهش حاضر آن است که باوجود گسترش استفاده از سامانه های مدیریت پروژه و خدمات فناوری اطلاعات نظیر جیرا، بهره گیری از این سامانه ها در مدیریت دانش سازمانی همچنان با چالش های متعددی مواجه است. اگرچه جیرا بستری مناسب برای مدیریت درخواست ها، فعالیت ها و فرآیندهای کاری فراهم می کند، اما به تنهایی برای مدیریت نظام مند دانش طراحی نشده است. در نتیجه، بسیاری از دانش های تولید شده در طول اجرای پروژه ها و ارائه خدمات، به صورت پراکنده باقی مانده و به درستی ثبت، سازماندهی، بازیابی و به اشتراک گذاشته نمی شوند در نتیجه شاهد دفن شدن اطلاعات مفیدی که منجر به دانش می شوند، خواهند شد. این مسئله موجب کاهش اثربخشی تصمیم گیری، تکرار خطاها، اتلاف منابع و کاهش بهره وری سازمانی می شود. از این رو، پژوهش حاضر بر آن است تا راه کاری برای یک پارچه سازی مدیریت دانش با فرآیندهای کاری موجود در جیرا ارائه نماید. تمرکز اصلی پژوهش حاضر بر شناسایی و به کارگیری قابلیت های جیرا، یک پارچه سازی آن با کانفلوئنس و بهره گیری از رویکردهای مدیریت دانش در چهارچوب آی تی آی ال است تا دانش حاصل از پروژه ها، خدمات و تجربیات کارکنان به صورت نظام مند مدیریت شود تا منجر به ارزش آفرینی و کاربرد در سازمان شود. بنابراین، پرسش اصلی این پژوهش عبارت است از اینکه چگونه می توان فرآیندهای مدیریت دانش را در بستر جیرا و با بهره گیری از قابلیت های یک پارچه سازی با کانفلوئنس و چهارچوب آی تی آی ال پیاده سازی کرد تا جریان های دانشی

سازمان به‌طور مؤثر مدیریت و عملکرد تیم‌های کاری بهبود یابد. پاسخ به این پرسش می‌تواند زمینه‌ارائه مدل عملیاتی برای مدیریت دانش در محیط جیرا را فراهم سازد و به بهبود اشتراک‌گذاری دانش، یادگیری سازمانی، حفظ دانش پروژه‌ها و ارتقای کارایی فرآیندهای کاری کمک نماید. با توجه به چهارچوب فوق و جهت دستیابی به اهداف پژوهش، پاسخ به پرسش‌های ذیل مطرح و مورد بررسی قرار گرفته است. این پرسش‌ها براساس رویکرد مدیریت سرمایه دانشی سازمانی و فرآیندمحور طراحی شده‌اند:

۱) کدام‌یک از شیوه‌های اصلی آی‌تی‌آی‌ال (نسخه ۴) بیش‌ترین هم‌پوشانی را با چرخه مدیریت دانش دارند و قابلیت پیاده‌سازی آن‌ها در محیط جیرا و کانفلوئنس به چه صورت است؟

۲) چگونه می‌توان قابلیت‌های جیرا را برای مستندسازی، شناسایی و کسب منابع دانش و خلق دانش جدید در فرآیندهای کاری دانش‌محور (درخواست‌های کاری، پروژه‌ها و بخش محصول یا سرویس) بهینه‌سازی کرد؟

۳) در مدیریت درخواست‌های کاری در جیرا، چه روش‌هایی برای جذب، ثبت، ذخیره و سازماندهی دانش ضمنی و تجربیات کاربران پیشنهاد می‌شود؟

۴) چه راه‌کارهایی برای تسهیل به اشتراک‌گذاری دانش بین تیم‌های کاری مختلف در بستر جیرا و کانفلوئنس وجود دارد، به‌گونه‌ای که بهبود همکاری و هماهنگی را به‌همراه داشته باشد؟

۵) چه سازوکارهایی در جیرا برای کاربرد دانش جهت بهره‌گیری مناسب‌تر از دانش سازمانی در فرآیندهای کاری آینده توصیه می‌شود؟

۶) چه سازوکارهایی در جیرا برای پایش، ارزیابی، تحلیل و بهبود مستمر دانش می‌توان تعبیه کرد؟

۷) چه راه‌کارهایی برای تعیین و شناسایی حوزه دانشی و خبره دانشی در بستر جیرا می‌توان در نظر گرفت؟

۸) چگونه می‌توان از قابلیت‌های آی‌تی‌آی‌ال و آی‌تی‌اس‌ام در جیرا برای اطمینان از استفاده مؤثر از دانش سازمانی در فرآیندهای کاری بهره برد؟

پیشینه پژوهش

مدیریت دانش طی دو دهه اخیر به یکی از مهم ترین حوزه های پژوهشی در سازمان های دانش محور و فناوری محور تبدیل شده است. با افزایش پیچیدگی پروژه ها، توسعه فناوری های دیجیتال و گسترش محیط های کاری مبتنی بر همکاری، پژوهشگران بیش از پیش بر ضرورت شناسایی، ذخیره سازی، تسهیم و بهره برداری مؤثر از دانش سازمانی تأکید کرده اند. در این میان، سازمان های پروژه محور و شرکت های توسعه دهنده نرم افزار به دلیل ماهیت پویا، تغییرات مستمر تیم های کاری و وابستگی زیاد به دانش تخصصی، بیش از سایر سازمان ها با چالش های مربوط به حفظ و انتقال دانش مواجه هستند. از این رو، توجه پژوهشگران از بررسی صرف ابعاد نظری مدیریت دانش به سمت طراحی و پیاده سازی زیرساخت ها، ابزارها و سکوها ی فناوریانه برای پشتیبانی از فرآیندهای دانشی معطوف شده است. در سال های اخیر، هم زمان با گسترش رویکردهای چابک، مدیریت خدمات فناوری اطلاعات و تحول دیجیتال، ابزارهایی نظیر جیرا به عنوان بستری برای مدیریت پروژه، مدیریت خدمات و تسهیل گردش دانش در سازمان ها مورد توجه قرار گرفته اند. پژوهش های انجام شده در این حوزه نشان می دهند که یک پارچه سازی فرآیندهای مدیریت دانش با سامانه های عملیاتی و مدیریتی می تواند نقش مؤثری در بهبود تصمیم گیری، افزایش همکاری بین واحدهای سازمانی، حفظ دانش پروژه ها و ارتقای بهره وری سازمانی ایفا کند. بر همین اساس، پژوهش های متعددی در سال های اخیر به بررسی ظرفیت ها، چالش ها و الزامات به کارگیری ابزارهای فناوریانه در پشتیبانی از مدیریت دانش و فرآیندهای سازمانی پرداخته اند که در ادامه مرور می شوند. با این وجود پژوهش های موجود عمدتاً بر ویکی های سازمانی به صورت مستقل متمرکز بوده اند و پژوهشی که به طور مشخص چهارچوبی برای پیاده سازی مدیریت دانش فرآیند محور از طریق یک پارچه سازی جیرا و کانفلوئنس در جریان های کاری، پروژه ها و مدیریت محصولات ارائه کند، مشاهده نشده است.

بک^۱ و همکاران (۲۰۱۵)، نقش ویکی های سازمانی را در «خلق دانش» و

¹ Beck

«یک پارچه سازی دانش» بررسی کرده و نشان می دهند که سامانه های ویکی سازمانی می توانند بستری مؤثر برای ثبت، اشتراک گذاری و توسعه دانش سازمانی فراهم آورند. با این حال، تمرکز پژوهش بر رفتارهای اشتراک دانش در محیط ویکی بوده و به یک پارچه سازی آن با سامانه های مدیریت درخواست ها و پروژه ها نپرداخته است. همچنین، بهاتی^۱ و همکاران (۲۰۱۸) نیز به ارزیابی موفقیت ویکی های سازمانی از دیدگاه کاربران نهایی پرداخته و نشان می دهند که کیفیت اطلاعات، کیفیت سامانه و کیفیت همکاری در ویکی های سازمانی موجب افزایش اثربخشی، کارایی و توسعه قابلیت های کاربران می شود. با این وجود، پژوهش مذکور بر ارزیابی عملکرد کاربران متمرکز بوده و چهارچوبی برای پیاده سازی مدیریت دانش در بستر یک پارچه ابزارهایی مانند جیرا و کانفلوئنس ارائه نمی دهد. هاردی^۲ و همکاران (۲۰۲۴) در پژوهش خود با موضوع فراتر از صفحات گسترده^۳: تقویت همکاری و ردیابی با بهینه سازی فرآیندهای مهندسی سامانه با استفاده از جیرا، به بررسی استفاده از جیرا برای مدیریت مؤثر فرآیندها و محصولات مهندسی سامانه پرداختند. این پژوهش با روش تحلیل کاربرد جیرا نشان می دهد که این ابزار از روش های سنتی مانند اکسل فراتر رفته و به عنوان پایگاه داده مشترک و همکاری محور برای تمامی ذی نفعان عمل می کند. این ویژگی امکان به روزرسانی هم زمان و فراهم آوری قابلیت های جستجو، فیلتر و گزارش گیری را فراهم می کند. در این پژوهش، فرآیندهای مختلف مهندسی سامانه نظیر ردیابی وظایف، اعتبارسنجی، مدیریت ریسک، ارزیابی خطر، ردیابی مسائل و مشکلات مرتبط با طراحی به کمک رایانه و مدیریت پیکربندی به جیرا اضافه شده و با استفاده از آن، پیوستگی بین تیکت های^۴ مرتبط تقویت شده است. این پژوهش نشان می دهد که با استفاده از جیرا همکاران تیمی در گروه های کوچک و نیز در سطح سامانه قادر به همکاری مؤثرتری هستند و اطلاعات مهم از دست نمی رود یا به اشتباه تکرار نمی شود. همچنین، یکپارچگی با ابزارهای دیگر جیرا را با ابزار مدیریت نیازمندی ها همگام می کند، و قابلیت های آن را تقویت کرده است. بهینه سازی و سفارشی سازی قابلیت های جیرا در این

¹ Bhatti

² Hardie

³ spreadsheets

⁴ tickets

پژوهش به عنوان ابزاری ارزشمند برای مدیریت مؤثر پروژه های پیچیده، مانند پروژه دفتر فناوری اطلاعات^۱، معرفی شده است. همچنین، داردویل^۲ و همکاران (۲۰۲۴) در پژوهش خود به بررسی ادغام راهبرد زمینه برای بهینه سازی عملکرد مدل های موضوعی، با استفاده از روش های استخراج معنایی و مدل سازی موضوعی در سامانه های پیگیری مسائل، به ویژه نرم افزار جیرا، پرداخته اند. این پژوهش نشان می دهد که با توجه به رشد سریع گزارش های مشتریان در سامانه هایی مانند جیرا، فرآیند دستی پردازش این گزارش ها زمان بر و خسته کننده می شود. از این رو، بسیاری از پژوهش ها بر خودکارسازی بخش هایی از این فرآیند تمرکز کرده اند و جیرا به عنوان ابزار رایجی برای پیگیری و مدیریت مسائل، نقشی کلیدی در این رویکردها ایفا می کند. در این پژوهش، محققان با استفاده از ویژگی های جیرا، همچون ادغام متادیتای گزارش ها و امکان جستجو و فیلتر کردن آسان اطلاعات، به بررسی بهینه سازی مدل های موضوعی پرداخته اند. در حالی که بیش تر رویکردها به توضیحات متنی و متادیتای گزارش های مشتری توجه دارند، این پژوهش به ویژه بر اهمیت ادغام دانش کارشناسان شرکت و استفاده از آن در بهبود عملکرد مدل های موضوعی تأکید دارد. در این راستا، محققان شیوه ای برای ادغام دانش کارشناسان در مدل های موضوعی عصبی پیشنهاد کرده اند که از داده های جیرا بهره می برد. نتایج این پژوهش نشان می دهد که استفاده از دانش کارشناسان در کنار توضیحات متنی گزارش ها، باعث افزایش بیش از ۲۲ درصدی در عملکرد طبقه بندی مسائل می شود. این نتایج اثربخشی رویکرد پیشنهادی در بهبود طبقه بندی خودکار مسائل و استفاده مؤثرتر از ابزارهایی مانند جیرا را تأیید می کنند. مورالس - گونزالس^۳ و همکاران (۲۰۲۴) نیز در پژوهش خود، به بررسی استفاده از ابزارها و روش های بهره وری در سازمان های فناوری محور و ادغام آن ها در محیط های آموزشی پرداخته اند. پژوهش آن ها نشان می دهد که روش های صنعتی مانند اسکرام و اهداف و نتایج کلیدی (اوکی آر)^۴، به همراه ابزارهایی همچون جیرا و گیت، می توانند در افزایش کارایی و همکاری تیمی نقش بسزایی ایفا کنند. در این پژوهش، تمرکز اصلی بر

¹ Technology Infrastructure Office (TIO)

² Dardouillet

³ Morales-Gonzalez

⁴ OKRs

استفاده مؤثر از روش‌های صنعتی در محیط‌های آموزشی، به‌ویژه استفاده از جیرا به‌عنوان ابزاری برای ردیابی پروژه‌ها و وظایف، قرار دارد. این پژوهش پیشنهاد می‌کند که در کنار ابزارهای رایگان و متن‌باز رایج مانند تایگا^۱ (جایگزین رایگان جیرا) و گیت‌هاب، دانشجویان باید با اصول اسکرام و اوکی‌آر آشنا شوند تا عملکرد فردی و تیمی خود را بهبود بخشند. همچنین، نتایج نشان می‌دهند که ادغام ابزارهایی مانند دیسکورد^۲ برای ارتباطات و استفاده از جیرا برای ردیابی وظایف، به‌ویژه در دوره‌های فشرده، باعث بهبود عملکرد تیمی و فردی در محیط‌های آموزشی می‌شود. در مجموع، این پژوهش بر اهمیت استفاده از ابزارهایی مانند جیرا در بهبود آماده‌سازی دانشجویان برای ورود به صنعت تأکید می‌کند. در پژوهشی دیگر کروگلید و هانای^۳ (۲۰۲۴) به موضوع مدیریت اطلاعات اهداف و منافع در طی ابتکارات توسعه و بررسی اهمیت تولید ارزش برای ذی‌نفعان در ابتکارات توسعه نرم‌افزاری پرداخته‌اند. این پژوهش نشان می‌دهد که پروژه‌های نرم‌افزاری در درجات مختلفی از موفقیت در ارائه ارزش موردنظر برای ذی‌نفعان قرار دارند و یکی از دلایل اصلی این تفاوت‌ها، عدم توجه کافی به مدیریت منافع است. به‌ویژه در پروژه‌های نرم‌افزاری که ممکن است منابع قابل توجهی را مصرف کنند، نبود چهارچوب‌ها و شیوه‌های مناسب برای پیگیری منافع می‌تواند به سرمایه‌گذاری‌های اشتباه و اتلاف منابع منجر شود. برای حل این مشکل، محققان رویکردی را معرفی کرده‌اند که در آن شیوه‌های تخمین و پیگیری منافع در سکوها مدیریتی رایج توسعه نرم‌افزار، به‌ویژه جیرا، پیاده‌سازی شده است. جیرا به‌عنوان ابزاری پرکاربرد در مدیریت پروژه‌های نرم‌افزاری، امکاناتی همچون امکان پیگیری هدف‌ها، ساختارهای هدفی و تخمین میزان مشارکت سامانه در تحقق این اهداف را به‌طور کارآمد فراهم می‌آورد. این پژوهش نشان می‌دهد که استفاده از جیرا برای اعلام اهداف و پیگیری منافع در کنار استفاده از شیوه‌های تخمین، می‌تواند به بهبود عملکرد و افزایش تمرکز بر ایجاد ارزش در پروژه‌ها کمک کند. نتایج آزمایش‌های اولیه کاربرپذیری جیرا با متخصصان فناوری اطلاعات نشان می‌دهند که

¹ Taiga

² Discord

³ Kroglid & Hannay

این ابزار نه تنها امکان پیگیری دقیق تر اهداف و منافع را فراهم می آورد، بلکه به طور چشم گیری در بهبود مدیریت پروژه و افزایش اثربخشی آن ها مؤثر است. در همین راستا، ون^۱ و همکاران (۲۰۲۴) در پژوهش خود به بررسی نرم افزاری هوشمند، چندمنظوره و توزیع شده برای مدیریت دانش پرداخته اند. این نرم افزار که بر پایه فریم ورک توسعه دسکتاپ کراس پلتفرم «الکترون»^۲، فریم ورک «ویو جاوا اسکریپت»^۳ و مدل های زبان بزرگ ساخته شده است، قابلیت هایی همچون استقرار توزیع شده، مدیریت اطلاعات چندمنظوره و تعامل هوشمند را دارا هستند. نرم افزار با استقرار توزیع شده، فرمت های متنوعی را برای اشتراک گذاری اطلاعات درون سازمان ها فراهم می آورد و به طور مؤثر تضادهای میان امنیت داده ها و اشتراک گذاری اطلاعات را برطرف می کند. قابلیت مدیریت اطلاعات از منظرهای مختلف موجب بهبود کارایی در ارائه دانش می شود درحالی که مدل زبان بزرگ، امکان جستجوی هوشمند و کاربردی دانش را به طور طبیعی فراهم می آورد. در این پژوهش، از مثال های مختلف در زمینه های مدیریت پروژه، آموزش و کاربردهای نظامی برای نشان دادن کاربرد عملی نرم افزار استفاده شده است. این نرم افزار به کاربران کمک می کند تا با استفاده از آن، ادغام و هوشمندسازی فرآیندهای مدیریت دانش را به طور چشم گیری افزایش دهند. در پژوهشی دیگر، کروگلید و هانای (۲۰۲۴) به چالش های مدیریت اهداف و منافع در پروژه های توسعه نرم افزاری پرداخته اند. آن ها نشان می دهند که عدم استفاده از چهارچوب ها و شیوه های مناسب برای مدیریت منافع می تواند منجر به اتلاف منابع و سرمایه گذاری های نادرست شود. برای حل این مشکل، شیوه های تخمین و پیگیری منافع را در سکوها های مدیریت توسعه مانند جیرا پیاده سازی کردند. این سامانه کمک می کند تا اهداف و ساختارهای هدفی به طور مؤثری مدیریت شوند و میزان مشارکت سامانه در تحقق آن ها برآورد شود. نتایج آزمایش ها نشان دهنده اثربخشی استفاده از جیرا در بهبود مدیریت اهداف و منافع در پروژه ها است. در همین راستا نیوول^۴ و همکاران (۲۰۰۶) کاربرد محدود و مشکلات بالقوه مربوط به اقدامات و بررسی پروژه تحت هدایت

¹ Wen

² Electron

³ Vue JavaScript

⁴ Newell

فناوری اطلاعات و ارتباطات را مطالعه کردند. در این پژوهش، محققین به وضعیت پروژه‌های اخیر اشاره کردند که تمرکز آن‌ها بر محصولات و کالاهای قابل تحویل بود نه فرآیندها. به علاوه، آن‌ها بر نیاز واسطه‌ها برای ایجاد تعادل بین دانش فردی و دانش سازمانی در پروژه‌های هدایت‌شده توسط فناوری اطلاعات و ارتباطات تأکید کرده‌اند. همچنین، توسعه شبکه شخصی برای به اشتراک‌گذاری و انتقال دانش بین و داخل پروژه‌ها، مشکلات اصلی استفاده از اقدامات و بررسی پس از اتمام پروژه به عنوان راهی برای مدیریت دانش پروژه هستند. تیراجتگول^۱ و همکاران (۲۰۰۹) معتقدند فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات مبتنی بر وب باعث تسهیل در به دست آوردن دانش پروژه در زمان واقعی و در محل پروژه می‌شود. محققان در این حوزه از مطالعات مدیریت دانش نه تنها بر مشکلات سطح کلان مراحل مدیریت دانش تمرکز می‌کنند (مانند ایجاد، ذخیره، انتشار، به اشتراک‌گذاری و انتقال) بلکه به توسعه رویکردهای مفصل‌تری نسبت به راهنماها و اصول کلی می‌پردازند. در مرور پیشینه بابت پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان‌های پروژه‌محور، سپهرند و همکاران (۱۳۹۵) نیز با بررسی شرکت‌های پروژه‌محور مربوط به صنعت ساخت (تعداد ۱۰ سازمان) با حجم نمونه ۲۲۰ نفر به بررسی این موضوع پرداختند. نتایج این پژوهش به وضوح نشان می‌دهد که وضعیت مدیریت دانش در بسیاری از سازمان‌های پروژه‌محور نامطلوب است و شاخص‌های ارزیابی مدیریت دانش در این سازمان‌ها اغلب پایین‌تر از حد مطلوب قرار دارند. تحلیل داده‌ها حاکی از آن است که در برخی سازمان‌ها، فرآیندهای مدیریت دانش به طور نظام‌مند اجرا نشده و ساختارهای سازمانی موجود قادر به تسهیل مدیریت دانش به شکل مؤثر نیستند. همچنین، شاخص‌های مرتبط با زیرساخت‌های سازمانی و تسهیلات مورد نیاز برای مدیریت دانش، در مقایسه با استانداردهای مطلوب، در سطح پایین‌تری قرار دارند و این امر به طور مستقیم بر اثربخشی مدیریت دانش تأثیر منفی گذاشته است. از سوی دیگر، شاخص‌های محیطی و ارتباطات سازمانی در وضعیت بهتری قرار دارند، اما همچنان در بسیاری از سازمان‌ها، میزان توجه به این عوامل کافی نبوده و فاصله زیادی تا سطح استانداردهای بهینه وجود دارد. این یافته‌ها نشان می‌دهد که عدم استقرار صحیح مدیریت دانش در سازمان‌های پروژه‌محور نه تنها

¹ Teerajetgul

منجر به ضعف در بهره برداری از دانش سازمانی می شود، بلکه از دست رفتن دانش ارزشمند و ناتوانی در بهینه سازی فرآیندهای تصمیم گیری را نیز در پی دارد. بنابراین، لزوم پیاده سازی سامانه یک پارچه و کارآمد مدیریت دانش در این سازمان ها ضروری است تا بتوان از مزایای رقابتی آن بهره مند شد و چالش های ناشی از مدیریت نامنسجم دانش را برطرف نمود.

برآیند پژوهش های پیشین بیانگر آن است که بهبود عملکرد سازمانی و موفقیت پروژه های توسعه نرم افزار بر سه مؤلفه کلیدی استوار است: مدیریت دانش، همسوسازی اهداف و منافع ذی نفعان، و بهره گیری از ابزارهای هوشمند در سازمان های فناوری محور. نخست، پژوهش های انجام شده توسط هاردی و همکاران (۲۰۲۴) و داردویل و همکاران (۲۰۲۴) تأکید دارند که ابزارهای مدیریت پروژه مانند جیرا تنها کارایی تیم و پیگیری وظایف را بهبود نمی بخشند، بلکه همکاری بین بخش ها را تقویت کرده و دقت تصمیم گیری را افزایش می دهند. این پژوهش ها نشان می دهند که ادغام قابلیت های تجزیه و تحلیل داده ها و شیوه های مدل سازی موضوعات در داخل جیرا، به بهینه سازی جریان کار و افزایش چابکی سازمانی کمک می کند. این امر به ویژه در مهندسی سامانه ها و محیط های فناوری اطلاعات حائز اهمیت است، جایی که هماهنگی و یک پارچه سازی فرآیندها نقش حیاتی در موفقیت سازمانی دارند. دوم، مورالس - گونزالس و همکاران (۲۰۲۴) شکاف قابل توجهی در ادغام ابزارهای بهره وری و روش های مدیریت چابک در محیط های آموزشی شناسایی کرده اند. در حالی که ابزارهایی مانند جیرا و گیت به طور گسترده ای در صنعت برای مدیریت وظایف و پروژه ها استفاده می شوند، در محیط های آموزشی کم تر مورد استفاده قرار می گیرند که منجر به اختلاف میان آموزش های دانشگاهی و نیازهای صنعت می شود. یافته ها نشان می دهند که تدریس روش های استاندارد صنعتی مانند اسکرام و اوکی آر، همراه با تجربه عملی استفاده از ابزارهایی مانند جیرا و تایگا، می تواند دانش آموزان را برای ورود به بازار کار بهتر آماده کند. علاوه بر این، ادغام سکوهای ارتباطی مانند دیسکورد با ابزارهای پیگیری وظایف، کیفیت و کارایی تیم کاری را در محیط های آموزشی بهبود می بخشد. سوم، پژوهش هایی که توسط کروگلید و هانای (۲۰۲۴) انجام شده، بر مدیریت اهداف و منافع در پروژه های توسعه نرم افزار تمرکز دارند و تأکید دارند که فقدان چهارچوب های نظام مند برای برآورد و پیگیری منافع، منجر به تخصیص نادرست منابع و تصمیم گیری های سرمایه گذاری ضعیف می شود. راه حل پیشنهادی آن ها شامل

پیاده‌سازی تکنیک‌های مدیریت منافع در ابزارهایی مانند جی‌راست که امکان ایجاد سلسله‌مراتب اهداف ساختارمند و سازوکارهای پیگیری برای ارزیابی پیشرفت به‌سمت اهداف کلیدی را فراهم می‌آورد. شواهد تجربی نشان می‌دهند که رویکرد ساختارمند به مدیریت اهداف و منافع از طریق جی‌را، دقت تصمیم‌گیری را بهبود می‌بخشد و کارایی پروژه را به‌طور قابل توجهی افزایش می‌دهد. در نهایت، ون و همکاران (۲۰۲۴) نرم‌افزار مدیریت دانش هوشمند، چندمنظوره و توزیع‌شده‌ای را معرفی می‌کنند که با مدل‌های زبانی بزرگ (ال‌ال‌ام)^۱ پشتیبانی می‌شود. پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد که بهره‌گیری از فناوری‌های پیشرفته در مدیریت دانش سازمانی، بهره‌وری را به‌طور قابل توجهی افزایش می‌دهد و به تسهیل به اشتراک‌گذاری دانش کمک می‌کند. این نرم‌افزار با استفاده از مدیریت اطلاعات چندبعدی، قابلیت‌های جستجوی هوشمند و پیاده‌سازی توزیع‌شده، تعادل میان امنیت داده‌ها و دسترسی به دانش را فراهم می‌آورد و در نتیجه کارایی کلی مدیریت دانش سازمانی را بهبود می‌بخشد. ترکیب این پژوهش‌ها نشان می‌دهد که ادغام فناوری‌های نوین در مدیریت دانش، تصمیم‌گیری هدف‌محور و همکاری تیمی، عامل حیاتی در بهینه‌سازی عملکرد سازمان‌های فناوری‌محور است. استفاده از ابزارهای چابک مانند جی‌را، پیاده‌سازی روش‌های اسکرام و اوکی‌آر و بهره‌گیری از سامانه‌های مدیریت دانش مبتنی بر ال‌ال‌ام، هم‌راستایی تیم‌ها، بهبود تصمیم‌گیری راهبردی و به اشتراک‌گذاری دانش در واحدهای سازمانی را تسهیل می‌کند. به همین دلیل، مدیریت هوشمند دانش و اهداف از طریق ابزارهای دیجیتال پیشرفته، رویکردی ضروری برای سازمان‌های مبتنی بر دانش و فناوری در عصر دیجیتال است. طبق مرور پیشینه، پژوهش‌های زیادی در زمینه بررسی زیرساخت‌های فناوری اطلاعات نیز جهت پیاده‌سازی مدیریت دانش انجام شده است.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کیفی - کاربردی بوده و با رویکرد استقرایی - قیاسی^۲ و به شیوه

^۱ LLMs

^۲ inductive - deductive

مطالعه موردی^۱ انجام شده است. هدف این پژوهش، تحلیل وضعیت موجود و ارائه راه کارهایی برای پیاده سازی مدیریت دانش در بستر سامانه های یک پارچه مدیریت پروژه و خدمات فناوری اطلاعات، به ویژه جیرا و کانفلوئنس، است. پژوهش در دو سازمان فعال در حوزه فناوری اطلاعات بانکی رصد شده است که در آن ها سامانه های جیرا و کانفلوئنس به عنوان زیرساخت های مدیریت پروژه، مدیریت درخواست های کاری، مدیریت خدمات فناوری اطلاعات و مدیریت مستندات مورد استفاده قرار گرفته اند. به دلیل ملاحظات محرمانگی و الزامات امنیتی، از ذکر نام سازمان های مورد مطالعه خودداری شده است.

روش استقرایی - قیاسی رویکردی ترکیبی در پژوهش است که در آن فرایند تحقیق با مشاهده، گردآوری داده ها و شناسایی الگوها آغاز می شود (استقرا)، سپس براساس الگوهای استخراج شده، چهارچوب ها، مدل ها یا فرضیه های نظری توسعه می یابند. در ادامه، این چهارچوب های نظری برای آزمون، تبیین یا تعمیم به موارد جدید مورد استفاده قرار می گیرند (قیاس). در بخش استقرایی، پژوهشگر از داده های جزئی به سمت مفاهیم و الگوهای کلی حرکت می کند و هدف، کشف الگوها و ساخت نظریه است. در بخش قیاسی، نظریه یا مدل حاصل شده مورد آزمون قرار گرفته و برای تبیین یا پیش بینی پدیده های مشابه به کار می رود. این رویکرد به ویژه در پژوهش های اکتشافی - تبیینی کاربرد دارد، زیرا امکان توسعه نظریه از داده های واقعی و سپس اعتبارسنجی آن را فراهم می سازد. در پژوهش های مدیریتی و سامانه های اطلاعاتی، این روش معمولاً برای توسعه مدل های مفهومی براساس مطالعات موردی (استقرا) و سپس تعمیم یا انطباق آن ها با چهارچوب های نظری موجود (قیاس) استفاده می شود. این رویکرد امکان حرکت رفت و برگشتی بین داده های تجربی و ساختارهای نظری را فراهم کرده و به توسعه و اعتبارسنجی هم زمان مدل های پژوهشی کمک می کند (Eisenhardt, 1989; Dubois & Gadde, 2002).

در این پژوهش، رویکرد استقرایی برای شناسایی چالش ها، نیازمندی ها، الگوها و

¹ case study

فرصت‌های مرتبط با مدیریت دانش در محیط‌های عملیاتی مورد استفاده قرار گرفت. سپس با بهره‌گیری از رویکرد قیاسی، یافته‌های حاصل از محیط واقعی با مبانی نظری، پژوهش‌های پیشین، چهارچوب‌های مدیریت دانش و چهارچوب‌های مدیریت خدمات فناوری اطلاعات، به‌ویژه آی‌تی‌آی‌ال نسخه‌های ۳ و ۴، تطبیق داده شد تا مدل و راه‌کارهای پیشنهادی پژوهش تدوین شود. از این رو، پژوهش حاضر از رویکرد ترکیبی بهره می‌گیرد که در آن هم از داده‌های تجربی برای کشف و استخراج مفاهیم استفاده شده و هم از نظریه‌ها و چهارچوب‌های موجود برای تفسیر، اعتباربخشی و توسعه یافته‌ها بهره گرفته شده است. لازم به ذکر است، این ابزارها در دو سازمان حوزه فناوری اطلاعات بانکی مورد استقرار قرار گرفته و شواهد و داده‌های مورد استفاده در این پژوهش از تجارب حاصل از این استقرارها استخراج شده است. باین وجود، باید توجه داشت که پیاده‌سازی ابزارهای مذکور به‌تنهایی بیانگر تحقق کامل مدیریت دانش در سازمان نیست؛ بلکه این سازمان‌ها در مراحل اولیه بهره‌برداری از ظرفیت‌های مدیریت دانش مبتنی بر این سامانه‌ها قرار داشته و فرآیند بلوغ و توسعه این قابلیت‌ها همچنان ادامه دارد؛ جهت تحقق این هدف، ضروری است داده‌ها از منابعی شامل مستندات فرایندی سازمان، داده‌های استخراج‌شده از سامانه جیرا، گزارش‌های پروژه، گردش کارها، لاگ‌های سامانه‌ها، تاریخچه تغییرات، تیکت‌ها، دیدگاه‌های ثبت‌شده، مستندات بارگذاری‌شده در سامانه‌ها و مشاهدات حاصل از فرایند استقرار و بهره‌برداری از سامانه‌ها گردآوری و تحلیل شوند. همچنین تعامل کاربران سازمان در سطوح مختلف مدیریتی و اجرایی (حوزه مدیرعامل، معاونت‌ها، مدیریت‌ها، گروه‌ها) با سامانه جیرا، نحوه مدیریت وظایف، اولویت‌بندی فعالیت‌ها، تخصیص منابع، تصمیم‌گیری‌های مرتبط با پروژه‌ها و شیوه ثبت و اشتراک دانش در بستر سامانه‌ها ضروری است. فرآیند تحلیل داده‌ها در چهار مرحله صورت می‌پذیرد. در مرحله نخست، تحلیل وضعیت موجود سه نگرش کاری^۱ و جریان کاری اصلی شامل مدیریت پروژه، مدیریت خدمات فناوری اطلاعات و مدیریت مستندات و دانش. در مرحله دوم، شناسایی چالش‌ها، موانع و فرصت‌های مرتبط با مدیریت دانش در

^۱ workflows

هر یک از این جریان های گردش کاری. در مرحله سوم، تطبیق یافته های حاصل با مفاهیم و چهارچوب های نظری مدیریت دانش، مدیریت پروژه و آی تی آی ال و الزامات پیاده سازی مدیریت دانش. در نهایت، مدل پیشنهادی پژوهش شامل فرآیندهای دانشی، مراحل پیاده سازی، کی پی آی^۱ و الزامات اجرایی تدوین می شود. به منظور افزایش اعتبار و قابلیت اتکای یافته ها، از راهبرد مثلث سازی داده ها^۲ استفاده شد؛ به گونه ای که یافته ها از طریق مقایسه و تطبیق مستندات، داده های سامانه ای، مشاهدات اجرایی و منابع نظری اعتبارسنجی می شود. همچنین نتایج اولیه پژوهش در اختیار تعدادی از مدیران و روسای گروه های مرتبط قرار گرفته و از طریق بازبینی مشارکت کنندگان^۳، میزان انطباق یافته ها با واقعیت های اجرایی سازمان مورد ارزیابی و تأیید واقع می شود. بنابراین می توان خروجی نهایی پژوهش را ارائه مدلی کاربردی برای پیاده سازی مدیریت دانش در بستر جیرا و کانفلوئنس با بهره گیری از اصول و رویه های آی تی آی ال قلمداد کرد. این مدل در پاسخ به پرسش اصلی پژوهش، مبنی بر اینکه «فرآیندهای مدیریت دانش چگونه می توانند با استفاده از قابلیت های یک پارچه سازی جیرا، کانفلوئنس و چارچوب آی تی آی ال در بستر سامانه جیرا پیاده سازی شوند و مدیریت مؤثر جریان های دانشی سازمان را پشتیبانی کنند؟» تدوین شده است. نتایج پژوهش نشان می دهد که این مدل، علاوه بر پاسخ گویی به نیازهای سازمان مورد مطالعه، قابلیت به کارگیری در سایر سازمان های فناوری محور^۴ با شرایط مشابه را نیز دارد.

یافته ها

یافته های پژوهش حاضر با تمرکز بر مدیریت سرمایه دانش سازمانی (به صورت فرآیند محور) مورد بررسی و بهره برداری قرار گرفته است. با این حال، در ارائه مستندات و

^۱ Key Performance Indicator (KPIs)

^۲ data triangulation

^۳ member checking

^۴ به دلیل ملاحظات امنیتی و محرمانگی، از ذکر نام سازمان هایی که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته اند معذوریم.

درس‌های آموخته‌شده، فضایی برای گنجاندن مدیریت سرمایه دانش کارکنان در نظر گرفته شده است. در ادامه پاسخ به پرسش‌های پژوهش بررسی می‌شود.

• **تطبیق شیوه‌های آی‌تی‌آی‌ال (نسخه ۴) از منظر مؤلفه‌های مدیریت دانش و قابلیت پیاده‌سازی در جیرا**

جهت بررسی اینکه کدام شیوه‌های آی‌تی‌آی‌ال (نسخه ۴) به صورت مستقیم از فعالیت‌های مدیریت دانش پشتیبانی می‌کنند و هریک از شیوه‌های فوق چه نقشی در مدیریت دانش ایفا می‌کنند و قابلیت‌های جیرا و کانفلوئنس چگونه می‌توانند الزامات مدیریت دانش در شیوه‌های مذکور را پوشش دهند، مطالعات انجام شد؛ تا از این رهگذر مهم‌ترین شکاف‌های موجود میان الزامات آی‌تی‌آی‌ال و قابلیت‌های بومی جیرا در حوزه مدیریت دانش مشخص شده و چگونگی جریان گردش دانش را بهبود بخشد.

جدول ۱. تطبیق شیوه های اصلی آی تی آی ال (نسخه ۴) از منظر مؤلفه های مدیریت دانش (خلق،
ثبت، اشتراک، بازیابی و بهره برداری) و قابلیت پیاده سازی در جیرا

شیوه های آی تی آی ال ^۴	هدف آی تی آی ال	مفهوم متناظر مدیریت دانش	پیاده سازی در جیرا
Knowledge Management	اطمینان از دسترسی به دانش (صریح و ضمنی) صحیح در زمان مناسب. شامل: مدیریت چرخه عمر دانش، مدیریت دانش خبرگان و دانش ضمنی، انتقال دانش بین ذی نفعان، مدیریت دانش تأمین کنندگان، طبقه بندی و حفاظت از دانش، آزمون و اعتبارسنجی دانش، دانش تصمیمات راهبردی و درس آموزه های پروژه	هسته مدیریت دانش (خروجی: مخزن راهنماهای عملیاتی و اجرائی (ران بوک ها) ^۱ ، پرسش های متداول ^۲ ، درس آموزه ها ^۳ و رویه عملیاتی استاندارد ^۴)	کانفلوئنس + پایگاه دانش ^۵
Incident Management	بازیابی سریع خدمت	استخراج دانش از رخداد و رفع سریع اختلال ها	ثبت درس آموزه رخداد ^۶ (علت، راه حل، زمان رفع، مسئول حل)، «پایگاه داده خطاهای شناخته شده» ^۷ و «پایگاه دانش رخدادها» ^۸
Problem Management	حذف علل ریشه ای (آرسی ای)	خلق دانش جدید از خطاهای شناخته شده و الگوهای تکرار	آرسی ای و بانک علل ریشه ای
Change Enablement	مدیریت تغییرات (قبل و بعد از تغییر)	انتقال دانش تغییر (ریسک و وابستگی ها/ نتایج تجربیات و خطاها)	مستندسازی دانش قبل و بعد از تغییر

¹ Runbook

² FAQ

³ lessons learned

⁴ SOP

⁵ knowledge base

⁶ incident

⁷ Known Error Database (KEDB)

⁸ incident knowledge base

شیوه‌های آی‌تی‌آی‌ال ^۴	هدف آی‌تی‌آی‌ال	مفهوم متناظر مدیریت دانش	پیاده‌سازی در جیرا
Service Request Management	پاسخ به درخواست‌ها	استفاده مجدد از دانش	درگاه خودخدمتی ^۱ و مقالات دانشی و مخزن پرسش‌ها و پاسخ‌های متداول ^۲
Service Configuration Management	مدیریت اقلام پیکربندی (سرورها، سرویس‌ها، نرم‌افزارها و وابستگی‌ها)	نقشه دانش سازمانی	سامانه مدیریت پیکربندی/ پایگاه داده مدیریت پیکربندی (سی‌ام‌دی‌بی) ^۳ و دارایی‌ها ^۴
Continual Improvement	بهبود مستمر	یادگیری سازمانی	پایش اثربخشی دانش (تعداد مقالات ایجادشده، تعداد استفاده از دانش، نرخ حل با دانش)
Monitoring & Event Management	پایش رویدادها	دانش عملیاتی	مستندسازی الگوهای رخداد و هشدارهای پرتکرار
Release Management	استقرار نسخه‌ها	انتقال دانش محصول (ویژگی‌های جدید و تغییرات نسخه)	گزارش و مستند تغییرات نسخه ^۵ دانشی
Deployment Management	استقرار فنی	دانش اجرایی	ران‌بوک‌ها و اس‌اوپ‌ها
Service Level Management	مدیریت توافق‌نامه سطح خدمات (اس‌ال‌ای) ^۶	دانش عملکردی	تحلیل دانش مرتبط با اس‌ال‌ای
Availability Management	تضمین دسترس‌پذیری	دانش تاب‌آوری	پایگاه دانش خرابی‌ها

¹ Self-Service

² FAQ Repository

³ Configuration Management Database (CMDB)

⁴ assets

⁵ release notes

⁶ Service Level Agreement (SLA)

شیوه های آی تی آی ال ۴	هدف آی تی آی ال	مفهوم متناظر مدیریت دانش	پیاده سازی در جیرا
Capacity & Performance Management	مدیریت ظرفیت	دانش عملکرد سامانه	الگوهای ظرفیت و پیش بینی
Risk Management	مدیریت ریسک	دانش ریسک	بانک دانش ریسک ها

جدول (۱) با هدف تحلیل میزان هم راستایی شیوه های اصلی چهارچوب آی تی آی ال نسخه ۴ با مؤلفه های چرخه مدیریت دانش تدوین شده است. در این پژوهش، مؤلفه های شناخت، کسب، ممیزی، سازمان دهی، اشاعه، ارزش آفرینی، کاربست و خلق دانش به عنوان مؤلفه های اصلی مدیریت دانش مورد توجه قرار گرفتند. در این تحلیل، هر یک از شیوه های آی تی آی ال براساس نقش آن ها در پنج فعالیت اصلی مدیریت دانش شامل خلق دانش، ثبت و مستندسازی، اشتراک گذاری، بازیابی و بهره برداری از دانش مورد تأیید و قابلیت های متناظر آن ها در محیط جیرا و کانفلوئنس معرفی شده است. نتایج این تطبیق نشان می دهد که بخش قابل توجهی از شیوه های آی تی آی ال ۴، علاوه بر ایفای نقش در مدیریت خدمات فناوری اطلاعات، به صورت مستقیم یا غیرمستقیم از فرآیندهای مدیریت دانش پشتیبانی می کنند. این هم پوشانی امکان ایجاد نظام یک پارچه مدیریت خدمات و مدیریت دانش را فراهم می سازد؛ به گونه ای که دانش حاصل از اجرای فرآیندهای عملیاتی به صورت ساخت یافته ثبت شده، در اختیار ذی نفعان قرار گرفته و در فعالیت های بعدی مورد استفاده مجدد قرار گیرد. بررسی حاضر نشان می دهد که از میان شیوه های آی تی آی ال ۴ حداقل ۱۰ شیوه دارای ارتباط مستقیم با مؤلفه های مدیریت دانش هستند و قابلیت پیاده سازی آن ها با استفاده از امکانات جیرا و کانفلوئنس وجود دارد. این قابلیت ها شامل مستندسازی دانش، ایجاد پایگاه های دانش، مدیریت درس آموخته ها، ثبت خطاهای شناخته شده، مدیریت دانش تغییرات، مستندسازی رویه های اجرایی، نگهداری پایگاه دانش ریسک و تحلیل دانش عملکردی است. از این رو، یک پارچه سازی آی تی آی ال ۴ با جیرا و کانفلوئنس می تواند موجب تسهیل گردش دانش، کاهش دوباره کاری، افزایش سرعت حل مسائل، حفظ دانش سازمانی و ارتقای کیفیت خدمات فناوری اطلاعات شود.

• مستندسازی، شناسایی و کسب منابع دانش و خلق دانش جدید در فرآیندهای کاری دانش محور (درخواست‌های کاری، پروژه‌ها و بخش محصول یا سرویس) در جیرا و کانفلوئنس

فرآیندهای مدیریت سرمایه دانشی سازمانی در سه بخش کلیدی شامل «شناسایی و کسب منابع دانش»، «شناسایی گلوگاه‌های دانشی» و «کشف، استخراج و کسب دانش جدید» سازماندهی می‌شوند. در بخش «شناسایی و کسب منابع دانش»، تمرکز بر شناسایی، مستندسازی و دسترس‌پذیرسازی منابع دانشی موجود سازمان است؛ منابعی که می‌توانند شامل مستندات، پایگاه‌های داده، تجربیات پیشین، خبرگان سازمانی، سوابق درخواست‌های کاری، پروژه‌ها و دانش مرتبط با محصولات و خدمات باشند. در بخش «شناسایی گلوگاه‌های دانشی»، نقاط ضعف، شکاف‌ها و موانع جریان دانش در سازمان شناسایی و تحلیل می‌شوند. همچنین، در بخش «کشف، استخراج و کسب دانش جدید»، دانش حاصل از اجرای فعالیت‌ها، حل مسائل، درس‌آموخته‌های پروژه‌ها، تجربیات متخصصان، راه‌حل‌های ثبت‌شده در درخواست‌های کاری و دانش ایجادشده در فرآیند توسعه محصولات و خدمات استخراج، مستندسازی و به «مخازن دانشی سازمان» افزوده می‌شود تا دانش ضمنی به دانش صریح و قابل استفاده مجدد تبدیل شود. در این چهارچوب، توجه ویژه‌ای به مدیریت دانش در بستر «درخواست‌های کاری»، پروژه‌ها و محصولات یا خدمات سازمانی معطوف است. فعالیت‌های سازمانی در راستای توسعه و ارتقای قابلیت‌های کسب‌وکار، مبتنی بر قابلیت‌های انسانی، ابزارها و فرآیندها، یا در قالب پروژه‌ها تعریف می‌شوند و یا به صورت فعالیت‌های غیرپروژه‌ای که می‌توانند در قالب «درخواست کاری» ثبت، پیگیری و مستندسازی شوند. حتی موضوعات مرتبط با خدمات فناوری اطلاعات نیز قابلیت ثبت و مدیریت در قالب درخواست‌های کاری را دارند و از این طریق به بخشی از سرمایه دانشی سازمان تبدیل می‌شوند. براساس نسخه چهارم استاندارد آی‌تی‌آی‌ال، محصول ترکیبی از منابع سازمان است که به منظور ایجاد ارزش برای مصرف‌کنندگان طراحی و متناسب با نیازهای گروه‌های مختلف آنان ارائه می‌شود. همچنین، خدمت روشی برای خلق ارزش مشترک از طریق تسهیل دستیابی مشتریان به نتایج مورد انتظار است، بدون آنکه مشتری ناچار به مدیریت مستقیم هزینه‌ها و ریسک‌های مرتبط باشد. از این رو، محصولات و خدمات نه تنها خروجی‌های کسب‌وکار محسوب می‌شوند، بلکه به عنوان منابع ارزشمند دانش سازمانی نیز مطرح هستند که دانش مرتبط با آن‌ها باید به صورت نظام‌مند شناسایی، مستندسازی، به‌روزرسانی و در اختیار ذی‌نفعان قرار گیرد.

جدول ۲. مستندسازی، شناسایی و کسب منابع دانش، و ایجاد دانش جدید در جریان های کاری

مبنی بر دانش در جیرا و کانفلوئنس

گام ها	فرآیندها	اهم پیشنهادات و اقدامات اجرایی
مدیریت سرمایه دانشی سازمانی (فرآیند محور)	کشف، استخراج و مستندسازی دانش جدید حاصل از فعالیت های سازمان	• شناسایی منابع دانشی: تعیین اینکه چه منابع دانشی در داخل سازمان وجود دارد (مانند مستندات، کارشناسان موضوع، پایگاه های داده، تجربیات گذشته، پروژه های قبلی و غیره). • تعیین دامنه یا حوزه های دانشی^۱ (مشخص کردن حوزه های مختلف دانش در سازمان). • ترسیم جریان های دانشی (شناسایی نحوه جریان دانش در سازمان، از کجا آغاز می شود، به کجا می رود و کدام واحدها در این فرآیند دخیل هستند). • دسته بندی اطلاعات: طبقه بندی اطلاعات به بخش های مختلف مانند فناوری، مالی، منابع انسانی، پژوهش و توسعه، مشتریان و غیره. همچنین، تاریخچه درخواست ها براساس نوع مشکل، محصول، خدمت یا تیم حل کننده دسته بندی می شود. • فرآیندها و جریان های دانشی: شناسایی نحوه حرکت اطلاعات و دانش در داخل سازمان، منشأ آن ها، مسیر حرکت و

^۱ هر حوزه دانشی قلمرو تخصصی است که شامل اطلاعات و تجربیات مرتبط با موضوع یا رشته خاصی می شود.

گام‌ها	فرآیندها	اهم پیشنهادات و اقدامات اجرایی
		واحدهایی که در این فرآیندها دخیل هستند. • شکاف‌های دانشی^۱ و فرصت‌های بهبود: شناسایی ضعف‌ها یا کمبودها در دسترسی به منابع دانش که نیاز به بهبود دارند. • اولویت‌بندی نیازهای دانشی: تعیین اولویت‌های سازمان برای استفاده بهینه از منابع دانشی و بهبود فرآیندهای تصمیم‌گیری. • ارزیابی نیازهای دانش در مدیریت درخواست‌های کاری: تعیین اینکه آیا هر درخواست در «مدیریت درخواست‌های کاری» نیاز به دانش خاصی دارد و چه نوع دانش‌هایی باید جمع‌آوری شود. تعبیه فیلدهایی برای درخواست‌های دارای دانش حیاتی و اتخاذ راه‌حل و نتایج حاصله. • بازخورد و بهبود مستمر: ارزیابی، به‌روزرسانی و بازسازی شیوه‌های مدیریت دانش به‌منظور بهبود مستمر • استفاده از ابزارهای مناسب برای طراحی نقشه دانش: استفاده از ابزارهای مناسب برای شناسایی و نقشه‌برداری منابع و جریان‌های دانش در سازمان.
		• شناسایی گلوگاه‌های دانشی^۲ • تحلیل داده‌های هر درخواست کار برای شناسایی گلوگاه‌های دانشی ○ فراهم‌آوری گزارش‌ها و داشبوردهایی که

^۱ اختلاف و تفاوت میان دانشی که در حال حاضر در دسترس است و دانشی که برای انجام وظایف، تصمیم‌گیری‌ها یا رسیدن به اهداف سازمانی نیاز است، گفته می‌شود. انواع شکاف‌ها: اطلاعاتی، مهارتی، تجربی، ارتباطی، فناوری.

^۲ knowledge bottlenecks

گام ها	فرآیندها	اهم پیشنهادات و اقدامات اجرایی
		عملکرد تیم ها را در راستای زمان حل مشکلات، تعداد درخواست های باز و حل نشده و موارد تأخیر براساس دسته بندی های مختلف (مثل نوع درخواست یا پروژه) نمایش دهند (اگر تعداد زیادی درخواست مشابه در پروژه خاصی وجود داشته باشد که به دلیل عدم دسترسی به اطلاعات صحیح حل نمی شوند، این می تواند نشان دهنده گلوگاه های دانشی در آن بخش باشد). ○ ایجاد فیلترهای خاص با استفاده از جی کیوال^۱ برای شناسایی درخواست های مشابه یا مسائل تکراری که در سامانه ثبت شده اند. این جستجو ها می توانند به تیم ها نشان دهند که آیا مشکلات مشابه بارها و بارها مطرح شده اند که نشان دهنده گلوگاه دانشی است که باید رفع شود. ○ ساخت «مجموعه علائم گلوگاه ها»: ایجاد لیستی از مشکلات معمول یا الگوهای مشابه که در تمامی درخواست های حل نشده یا تعویق خورده به طور مکرر ظاهر می شوند. این لیست می تواند به صورت خودکار از داده های جیرا استخراج شده و تیم ها را از گلوگاه های دانشی آگاه کند.
	دانش جدید و منابع دانش ^۲	• ایجاد و مدیریت پایگاه های داده دانش در بستر کانفلوئنس^۳ که شامل مستندات راه حل ها، بهترین شیوه ها، و مقالات آموزشی

^۱ Jira Query Language (JQL)

^۲ knowledge discovery and acquisition

^۳ Confluence

گام‌ها	فرآیندها	اهم پیشنهادات و اقدامات اجرایی
		می‌شود. این اطلاعات می‌توانند به‌طور خودکار به درخواست‌ها و مسائل موجود در جی‌را لینک شوند. دانش حاصل از خطاهای شناخته‌شده حاصل از رخدادها و رویدادها
		- مدیریت درس‌آموخته‌ها^۱ - دریافت درس‌آموخته‌های هر پروژه، بررسی ساختار و محتوای هر درس‌آموخته و انتشار تجربیات مفید. - ایجاد فرآیند مستندسازی خودکار درس‌آموخته‌های هر پروژه و تخصیص آن‌ها به مخزن دانش. - افزودن مرحله‌ای به نام «مستندسازی نتایج» به جریان‌های کاری پس از اتمام یک تسک. - ایجاد و الزامی نمود بخشی برای ارائه مستندسازی درس‌آموخته‌ها در هر اپیک^۲ مربوط به یک موضوع، کار یا پروژه مشخص. - سوابق درخواست‌ها به اپیک‌ها پیوند داده شود به‌طوری‌که هر زمان درخواستی در اپیکی حل می‌شود، داده‌ها و دانش‌های موجود به راحتی در دسترس باشند. - برگزاری نشست‌های بازبینی دانش پس از اجرا یا اقدام پروژه‌ها برای ارزیابی و ثبت درس‌آموخته‌های حاصل از پروژه یا فعالیتی که به اتمام رسیده است. - هدایت و حضور در تیم پروژه جهت برگزاری جلسه «بازبینی درس‌های آموخته‌شده» بعد از پایان هر اسپرینت و ارائه دانش مفید در کانفلوئنس - نظارت بر در دسترس بودن و بهره‌برداری درس‌آموخته‌های مرتبط پیشین برای آغاز پروژه جدید.

¹ lessons learned

² epic

گام ها	فرآیندها	اهم پیشنهادات و اقدامات اجرایی
		• دریافت مستندات مرتبط (فنی و مدیریتی) با آن درخواست در هر ایشو^۱. • پس از حل هر درخواست، فیلد یا فضایی اجباری جهت ارائه در سوابق: ○ استخراج دانش از روش های حل، حل راه حل های متداول یا نکات مهم مربوط به تسک های مشابه ○ استخراج دانش از ثبت راه حل های باگ یا مشکل خاص حل شده ای در هر ایشوها ○ استخراج دانش از ثبت توضیحات یا نظرات هر ایشوها ○ استخراج دانش از فیلد راه حل های پیشنهادی یا خلافا نه ○ استخراج دانش از مستندات تکمیلی یا نکات کلیدی ○ استخراج دانش از فرآیندهای حل مسئله یا چالش ها در صورت تعبیه چنین فرآیندی در هر تسک یا با استفاده از استوری ها^۲ ○ استخراج دانش از فناوری ها و نوآوری ها هر تسک • شناسایی و استخراج دانش های پر کاربرد و خیلی پرارجاع (تعبیه پایگاه داده خطاهای شناخته شده)^۳ • ایجاد ابزارهای تحلیلی برای ارزیابی و استخراج الگوها از سوابق درخواست ها، مانند شناسایی مشکلات رایج، راه حل های خلافا نه یا پیشنهادی و نقاط ضعف فرآیندها • مستندات دانش یا مقالات کانفلوئنس که حاوی تجربه های قبلی و راه حل های مستند هستند به اپیک مربوطه لینک نمود. • تحلیل و به روز رسانی مستمر دانش مستخرج و ارائه شده • اضافه کردن بخشی به نام نظرات و بازخورد از اعضای تیم یا کاربران برای هر درخواست حل شده تا دانش های مختلف به اشتراک گذاشته شوند و راه حل ها به روز شوند. آیا از سوابق،

¹ issue

² stories

³ Known Error Database (KEDB)

گام‌ها	فرآیندها	اهم پیشنهادات و اقدامات اجرایی
		اطلاعات یا دانش استفاده نموده است یا خیر؛ اگر شده مفید بوده؟ • افزودن کامنت‌های راهنما برای ضبط تجربیات متخصصان در هر درخواست
		• پیاده‌سازی زنجیره ارزش دانش در شرکت از طریق اجرایی کردن دانش خبرگان ← ممیزی و شناسایی دانش ← شناسایی دانش ثبت‌شده ← طراحی معماری ارائه دانش در کانفلوئنس و همگامی با جیرا ← اعتبارسنجی ← استفاده مجدد ← کاهش خطا ← کاهش هزینه ← افزایش کیفیت ← ایجاد مزیت رقابتی. • فعال‌سازی صفحه‌های دانش برای هر محصول و ارتباط آن با درخواست‌های کاری مربوطه با اتصال به کانفلوئنس برای مستندسازی و به‌اشتراک‌گذاری دانش مرتبط با ویژگی‌های محصول، مشکلات رایج و بهترین شیوه‌های حل مشکلات. • مستندسازی اطلاعات دقیق و به‌روز در مورد ویژگی‌های محصول با تعبیه فضا در درخواست‌ها. ○ مدیریت مشکلات یا بهبودهای مربوط به هر محصول با تعریف مؤلفه^۱ برای هر بخش یا ویژگی خاصی از محصول که درخواست کاری برای آن ثبت شده. ○ برای هر کامپوننت، دانش‌های خاص مربوط به آن بخش را در کانفلوئنس نگهداری و با استفاده از لینک یا ماکروها به کامپوننت‌ها متصل کرد. ○ مستندسازی مشکلات رایج در هر کامپوننت و ارجاع به آن‌ها در هنگام حل مشکلات مشابه. • اگر درخواست کار مربوط به یک محصول، ویژگی، تغییرات آن، مشکلات و راه‌حل‌ها، بازخورد مشتری، عملکرد و بهترین شیوه و ... است یک اپیک تعریف کرد. ○ برای درخواست‌های مربوط به بهبود یک محصول اپیک جدیدی به نام «بهبود ویژگی‌های محصول X»؛ چنانچه درخواست کاری مرتبط با یک

¹ component

گام ها	فرآیندها	اهم پیشنهادات و اقدامات اجرایی
		محصول شرکت است دانش مبتنی بر محصول در قالب یک سری پرسش های متداول^۱ و راهنمای کاربری اضافه خواسته شود. • پیشنهادات هوشمند تعبیه شود تا در هنگام ایجاد درخواست ها یا ثبت مشکل به کاربران مستندات مرتبط با این محصول که می تواند به حل مشکل کمک کند ارائه شود. • جهت استفاده از تجربه های قبلی و راه حل های مستند در هر اپیک جیرا، مستندات دانش یا مقالات کانفلوئنس لینک شود. • در درخواست های کاری از تگ گذاری و دسته بندی محصولات برای جستجو و دسترسی به دانش مربوطه استفاده شود. • فعال کردن صفحه های دانش برای هر محصول در کانفلوئنس و ارتباط آن با درخواست های کاری مربوطه در جیرا.

طبق جدول (۲)، فرآیندهای مدیریت سرمایه دانشی سازمانی در سه بخش کلیدی شامل «شناسایی و کسب منابع دانش»، «شناسایی گلوگاه های دانشی» و «کشف، استخراج و کسب دانش و منابع جدید» سازماندهی شده اند. در بخش «شناسایی و کسب منابع دانش»، تمرکز بر شناسایی منابع دانشی موجود، تحلیل جریان های دانشی، دسته بندی اطلاعات، ترسیم نقشه دانش و شناسایی شکاف های دانشی است. در بخش «شناسایی گلوگاه های دانشی»، از طریق تحلیل داده های درخواست های کاری، گزارش ها، داشبوردها و جستجوهای مبتنی بر «جی کیوال»، موانع دسترسی و گردش دانش شناسایی می شوند. در بخش «کشف، استخراج و کسب دانش جدید»، دانش حاصل از اجرای پروژه ها و درخواست های کاری، درس آموخته ها، تجربیات متخصصان، راه حل های مسائل، نوآوری ها و بازخوردهای کاربران استخراج، مستندسازی و در مخازن دانشی سازمان ذخیره می شود. همچنین در بخش «محصول یا سرویس»، مستندسازی دانش مرتبط با ویژگی ها، مشکلات، بهبودها و بهترین شیوه های مرتبط با محصولات و خدمات، همراه با یک پارچه سازی جیرا و کانفلوئنس، زمینه بهره برداری مؤثر از دانش موجود و دانش تازه تولید شده را فراهم می کند.

¹ FAQ

• جذب، ذخیره و سازماندهی دانش ضمنی و تجربیات کاربران در مدیریت

درخواست‌های کاری جیرا

اقدام‌های پیشنهادی برای جذب، ذخیره و سازماندهی دانش ضمنی و تجربه‌های کاربران در بستر جیرا در جدول (۳) تشریح شده است.

جدول ۳. جذب، ذخیره و سازماندهی دانش ضمنی و تجربیات کاربران در مدیریت درخواست‌های

کاری جیرا

گام‌ها	فرآیندها	اهم پیشنهادات و اقدامات اجرایی
مدیریت سرمایه‌دانشی سازمانی (فرآیند محور)	جذب، ذخیره و سازماندهی دانش	• تعیین الگوهای استاندارد^۱ برای ثبت و سازماندهی دانش با ساختار مشخص و یک‌پارچه با هدف ساده‌تر کردن و تسریع فرآیند ثبت دانش جدید • استفاده از تگ‌ها و برچسب‌ها برای دسته‌بندی دانش به صورت موضوعی (مثال: امنیت، پشتیبانی سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و غیره). • فیلدهای سفارشی^۲ در جیرا برای ثبت دانش مهم در درخواست‌ها. • ایجاد تگ‌گذاری یا برچسب‌گذاری^۳ روی درخواست‌های مرتبط با دانش‌های مهم. • ثبت مشکلات و مسائل آی‌تی در قالب تیکت‌ها • ایجاد پایگاه داده دانش
	ذخیره‌سازی دانش	• دسته‌بندی درخواست‌های دانش محور تحت اپیک یا کامپوننت‌ها برای امکان جستجوی بهتر و ساده‌تر در تیم‌ها. • ثبت تجربیات در قالب تیکت‌ها • ارتباط با سایر ابزارهای مدیریت دانش مانند کانفلوئنس و یا ماکروسافت وان‌نت^۴ متصل شود تا دانش ضمنی به راحتی در سامانه ذخیره‌شده و قابل دسترسی باشد.

^۱ templates

^۲ custom fields

^۳ labels

^۴ Microsoft OneNote

گام‌ها	فرآیندها	اهم پیشنهادات و اقدامات اجرایی
		- یک‌پارچه‌سازی دانش در داشبوردهای جیرا - طراحی داشبوردهای سفارشی برای نمایش دانش مهم مانند الگوهای مشکلات تکراری، میزان استفاده از دانش موجود، و شکاف‌های دانشی. - داشبوردهای جیرا برای نظارت بر دانش: داشبوردهای سفارشی ابزار مناسبی برای نظارت بر شاخص‌های کلیدی دانش هستند. با رصد میزان استفاده از دانش، مشکلات تکراری و شکاف‌های دانشی، تیم‌ها می‌توانند به‌طور مؤثری فرآیند مدیریت دانش خود را بهبود دهند. - استفاده از ابزار جی‌کی‌وال برای تجزیه و تحلیل روندها و شاخص‌های دانش.

طبق جدول (۳)، فرآیند جذب، ذخیره و سازماندهی دانش ضمنی و تجربیات کاربران در مدیریت درخواست‌های کاری در جیرا شامل مجموعه‌ای از گام‌ها و فرآیندهای کلیدی است که با هدف مدیریت مؤثر دانش و دسترسی سریع و آسان به آن طراحی شده‌اند. ابتدا، الگوهای استاندارد برای ثبت و سازماندهی دانش تعریف می‌شود تا فرآیند ثبت دانش جدید به‌صورت یک‌پارچه و کارآمد انجام شود. برای سهولت در شناسایی و بازیابی اطلاعات، پیشنهاد می‌شود از برچسب‌ها و تگ‌ها برای دسته‌بندی دانش براساس موضوعاتی مانند امنیت، پشتیبانی سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و غیره استفاده شود. همچنین، فیلدهای سفارشی در جیرا برای ثبت دانش حیاتی در هر درخواست به کار گرفته می‌شوند و برچسب‌های مرتبط به درخواست‌های حاوی دانش کلیدی افزوده می‌شود. به‌علاوه، درخواست‌های دانش‌محور در قالب اپیک‌ها یا کامپوننت‌ها دسته‌بندی می‌شوند تا امکان جستجوی دقیق‌تر و سازماندهی بهتر فراهم شود و از سویی ورژنینگ نسخه‌های قابل دیدن باشد. یک‌پارچه‌سازی دانش در داشبوردهای جیرا نیز از طریق طراحی داشبوردهای سفارشی انجام می‌شود، به‌طوری‌که دانش‌های مهم، مانند الگوهای مشکلات تکراری، میزان استفاده از دانش موجود و شکاف‌های دانشی، به‌صورت قابل مشاهده و تحلیلی ارائه شوند. در نهایت، استفاده از جی‌کی‌وال برای تحلیل روندها و شاخص‌های دانش، امکان ارزیابی دقیق جریان و بهره‌برداری از دانش در سامانه را فراهم آورده و ارائه دانش حاصل در کانفلوئنس با سازماندهی صورت می‌پذیرد.

• تسهیل اشتراک‌گذاری دانش بین تیم‌های کاری مختلف در بستر جیرا و کانفلوئنس برای بهبود همکاری و هماهنگی

برای تقویت همکاری و هماهنگی، تسهیل اشتراک‌گذاری دانش میان تیم‌های مختلف کاری در جیرا و کانفلوئنس ضروری است. این کار با ایجاد ارتباطات یک‌پارچه و فراهم کردن دسترسی سریع و ایمن به اطلاعات حیاتی در سراسر سکوها، امکان بهره‌برداری مؤثر از دانش سازمانی را فراهم می‌کند. جدول (۴) مراحل کلیدی دستیابی به این هدف را نمایش می‌دهد.

جدول ۴: تسهیل اشتراک دانش و تقویت همکاری میان تیم‌های کاری در جیرا و کانفلوئنس

گام‌ها	فرآیندها	اقدامات اجرایی و پیشنهادات
مدیریت سرمایه دانشی سازمانی (فرآیند محور)	به اشتراک‌گذاری دانش و تقویت فرهنگ اشاعه دانش	• ایجاد بانک اطلاعات حیاتی در جیرا ○ ایجاد چارتر برای هر منشور پروژه در جیرا، حاوی تمامی نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و اسناد مرتبط با پروژه. ○ ایجاد لینک از چارتر هر پروژه به کانفلوئنس و ارائه اسناد و مدارک در مسیرهای تعیین‌شده. • استفاده از افزونه‌های کانفلوئنس برای ایجاد مخزن دانش یک‌پارچه که در آن فرآیندهای کسب‌شده، تجربه‌های پروژه‌ها و دانش سازمانی مستند شود. ○ تعریف الگوهای استاندارد مستندسازی دانش در قالب‌های مختلف مانند: ✓ «بهترین تجارب» یا «شیوه» ✓ «مشکلات رایج و راهکارها»^۱ ✓ «دستورالعمل‌ها و راهنماها» • ایجاد فیلدهای سفارشی دانش در جیرا ○ افزودن فیلدهای سفارشی در تیکت‌ها برای مستندسازی تجربیات و نکات کلیدی که در حین انجام وظایف به دست می‌آید. ○ ایجاد دسته‌بندی‌های خاص مانند: ✓ «چالش‌های پروژه» ✓ «راه‌حل‌های خلاقانه» ✓ «فرصت‌های بهبود» • جریان‌های کاری مبتنی بر دانش

^۱ FAQs

گام ها	فرآیندها	اهم پیشنهادات و اقدامات اجرایی
		○ طراحی جریان کاری به گونه ای که در هر مرحله از فرآیند، مستندسازی دانش الزامی باشد. ○ تعریف گلوگاه های کنترل و ارزیابی^۱ برای ارزیابی کیفیت دانش مستندسازی شده و گرفتن تأیید از مدیر ارشد. ○ به کارگیری قابلیت خودکارسازی در جیرا به منظور ایجاد یادآوری های هوشمند برای کاربران و تسهیل ثبت، به روزرسانی و اشتراک گذاری دانش سازمانی. • ایجاد بانک دانش^۲ در کانفلوئنس برای ارائه دانش قابل استفاده از گزارش ها و لینک دادن آن به درخواست ها. • نمایش گزارش های «درس های آموخته شده» یا «مفاهیم جدید» در داشبوردهای تیم در کانفلوئنس. • تهیه گزارش های دوره ای برای بررسی موضوعاتی مثل «چه مسائل مشابهی در پروژه ها تکرار شده اند» یا «چه اطلاعاتی نیاز به مستندسازی دارند». • تعیین فرآیندهایی در جیرا که تیم های مختلف (تیم مسئول حل مشکلات شبکه و تیم مسئول نرم افزار) جهت حل سریع تر مشکلات از یکدیگر یاد بگیرند. • ایجاد کانال ارتباطی در جیرا برای بحث و تبادل نظر درباره درخواست های خاص. • زمانی که درخواست جدیدی وارد می شود، به طور خودکار می توان آن را با دانش موجود از طریق مستندات ویکی یا صفحات دانش مرتبط کرد تا فرد درخواست کننده به سرعت به راه حل های قبلی دسترسی پیدا کند. ○ به کارگیری قابلیت خودکارسازی در جیرا برای شناسایی و ارسال خودکار منابع و پیوندهای دانش مرتبط با درخواست های کاربران. • تنظیم داشبوردهای اشتراک گذاری شامل موارد پرکاربرد، موارد حل شده و درس آموخته ها. • ایجاد گزارش های اشتراکی^۳ برای ارسال هفتگی دانش مستند شده. • تعریف انگیزه هایی مانند امتیازدهی و تقدیر از اشتراک دانش

¹ checkpoints

² knowledge base

³ subscription reports

گام‌ها	فرآیندها	اهم پیشنهادات و اقدامات اجرایی
		○ ایجاد بازی‌وارسازی^۱ و مشوق‌های دانشی برای مشارکت همکاران: بیش‌ترین تعداد دانش بارگذاری شده، بیش‌ترین تعداد استفاده از دانش، بیش‌ترین تسهیم‌گر دانش ○ تعیین و معرفی «کارمند برجسته هفته» در تسهیم دانش حاصل از کار محوله ○ معرفی «قهرمانان دانش» که در واحدهای مختلف به مدیریت دانش کمک کنند. ○ شناسایی و تشویق کاربران فعال که راه‌حل‌های نوآورانه، تجربیات تخصصی و دانش عملیاتی خود را در قالب موارد کاری ثبت‌شده در جیرا مستندسازی و تسهیم می‌کنند. ○ قدردانی از همکارانی که اطلاعات یا تجربیات مفیدی را در جلسات عمومی تیم، گزارش‌های هفتگی و یا از طریق ارسال پیام تبریک به‌اشتراک می‌گذارند. ○ آموزش کارکنان در مورد نحوه ثبت و استفاده از دانش در جیرا.

جدول (۴)، مراحل کلیدی و فرآیندهایی را نشان می‌دهد که برای تسهیل اشتراک‌گذاری دانش میان تیم‌های مختلف کاری در جیرا و کانفلوئنس طراحی شده‌اند تا همکاری و هماهنگی در این سکوها ارتقا یابد. با یک‌پارچه‌سازی شیوه‌های مدیریت دانش در فرآیندهای کاری جیرا و استفاده از کانفلوئنس برای مستندسازی و ایجاد پایگاه‌های دانش، سازمان‌ها می‌توانند بهره‌وری خود را افزایش دهند، حل مسائل را تسریع کنند و اطمینان حاصل کنند که دانش ارزشمند سازمانی به‌سادگی در دسترس است.

این فرآیندها شامل ایجاد مخازن دانش ساختاریافته، مانند پایگاه‌های دانش و فیلدهای سفارشی در جیرا و استفاده از کانفلوئنس برای به اشتراک‌گذاری بینش‌ها و درس‌های آموخته‌شده می‌شوند. علاوه بر این، ویژگی‌های خودکارسازی در جیرا، ازجمله یادآوری‌های مستندسازی دانش و لینک خودکار به راه‌حل‌های مرتبط، تضمین می‌کنند که دانش به‌طور مستمر به‌روزرسانی شده و دسترسی به آن آسان باشد. همچنین، مشوق‌هایی مانند گیمیفیکیشن

^۱ gamification

و قدردانی از مشارکت کارکنان در اشتراک گذاری دانش، انگیزه لازم برای ارتقای سرمایه دانش سازمانی و رشد مستمر آن را فراهم می کنند.

• استفاده از سازوکارهای کاربرد دانش جهت بهره گیری مناسب تر از دانش سازمانی در فرآیندهای کاری آینده

در سازمان های دانش محور، بهره گیری مؤثر از دانش نیازمند سازوکارهایی است که فرآیندهای اشتراک گذاری، بازیابی و به کارگیری دانش در فعالیتهای کاری را تسهیل کنند. این سازوکارها شامل روش های استاندارد برای مستندسازی، ابزارهای دیجیتال مدیریت دانش و فرآیندهای سازمانی هستند که از استفاده عملی دانش در تصمیم گیری ها و عملیات پشتیبانی می کنند. جدول (۵) مجموعه ای از این سازوکارها را نشان می دهد که به سازمان ها امکان می دهد دانش خود را به صورت ساختارمند در فرآیندهای کاری ادغام و بهینه سازی نمایند.

جدول ۵. سازوکارهای کاربرد دانش برای بهره گیری بهینه از دانش سازمانی در فرآیندهای کاری

• یک پارچه سازی جیرا و کانفلوئنس به منظور شناسایی و پیشنهاد خودکار محتوای دانشی مشابه در زمان ایجاد درخواست های جدید، با هدف جلوگیری از تکرار مسائل، تسریع حل درخواست ها و افزایش بهره برداری از دانش موجود. • افزودن پیشنهادهای هوشمند^۱ برای استفاده از راه کارهای پیشین. • الزام به ارجاع به اسناد دانش قبلی در هنگام حل درخواست. • تعریف بهترین شیوه برای به کارگیری دانش در فرآیندهای تکرارشونده.	کاربرد دانش	مدیریت سرمایه دانشی سازمانی (فرآیند محور)
---	------------------------	--

جدول (۵)، سازوکارهای کلیدی برای بهره گیری بهینه از دانش سازمانی در فرآیندهای کاری را بررسی می کند. این سازوکارها شامل نمایش خودکار دانش مرتبط هنگام ایجاد درخواست جدید، یک پارچه سازی با کانفلوئنس برای دسترسی سریع تر به اطلاعات، ارائه پیشنهادهای هوشمند مبتنی بر تجربیات گذشته، الزام به ارجاع به اسناد دانش قبلی در فرآیندهای حل

¹ smart suggestions

مسئله و تعریف بهترین شیوه‌ها برای فرآیندهای تکرارشونده هستند. اجرای این اقدامات به سازمان‌ها امکان می‌دهد تا از دانش مستندشده به‌صورت مؤثرتر در تصمیم‌گیری‌ها و عملیات بهره‌برداری کنند، بهره‌وری را افزایش دهند و از وقوع دوباره‌کاری جلوگیری کنند.

• چگونگی پایش، ارزیابی، تحلیل و بهبود مستمر دانش در جیرا

در ادامه، مجموعه‌ای از شاخص کلیدی ارزیابی عملکرد (کی‌پی‌آی)^۱ برای پایش، ارزیابی و بهبود مستمر مدیریت دانش در محیط جیرا ارائه شده است. این شاخص‌ها در حوزه‌های بهره‌وری، همکاری تیمی، کاهش زمان حل مشکلات، کیفیت پاسخ‌ها و پایداری مدیریت دانش سازمانی دسته‌بندی شده و با استفاده از فرمول‌های مشخص، قابلیت اندازه‌گیری و تحلیل دارند (جدول ۶).

جدول ۶. شاخص‌های پایش، ارزیابی و بهبود مستمر مدیریت دانش در جیرا

• تعریف شاخص کلیدی ارزیابی عملکرد برای بررسی کاربرد دانش در حل درخواست‌ها مثل: ○ استفاده از شاخص‌هایی مانند: ✓ «میزان استفاده از دانش مستند» ✓ «حل سریع درخواست‌ها با استفاده از دانش ذخیره‌شده» ✓ «زمان پاسخ‌گویی کاهش‌یافته به‌دلیل مستندسازی بهتر» ✓ «سطح رضایت کاربران از دانش موجود» ✓ «درصد استفاده از دانش مستند برای انجام‌پذیری درخواست‌ها» ✓ «نرخ موفقیت درخواست‌ها با استفاده از دانش» ✓ «نرخ به‌روزرسانی مقالات و مستندات دانش در پی حل مشکلات جدید» ✓ «نرخ مشارکت تیم در تولید دانش و به‌اشتراک‌گذاری دانش» ✓ «میزان کاهش زمان جستجوی اطلاعات در جیرا» ✓ «افزایش تعداد دفعات استفاده از دانش ثبت‌شده» ✓ «کاهش تکرار درخواست‌های مشابه به‌دلیل دسترسی به مستندات دانش» ○ ممیزی‌های دوره‌ای دانش برای بهبود مداوم	مدیریت سرمایه دانشی سازمانی (فرآیند محور)	پایش، ارزیابی، تحلیل و بهبود مستمر دانش

¹ Key Performance Indicators (KPIs)

✓ ایجاد سامانه بازخورد برای سنجش مفید بودن دانش در هر درخواست و یا ارائه بازخورد مثبت یا منفی^۱ درباره محتوای دانشی در کانفلوئنس. ✓ طراحی فرآیند بررسی دوره ای دانش توسط تیم های متخصص هر موضوع. • تحلیل روندهای دانشی که تعبیه شده و پیشنهاد بهبود مستمر آنها.		
• شاخص های بهره وری و کارایی فرآیندهای مدیریت دانش ○ زمان صرف شده برای جستجوی اطلاعات ➤ فرمول: (میانگین زمان مورد نیاز برای یافتن پاسخ در جیرا قبل از پیاده سازی مدیریت دانش) - (میانگین زمان مورد نیاز بعد از پیاده سازی) * هدف: کاهش زمان جستجو و افزایش دسترسی سریع به دانش ○ درصد کاهش درخواست های تکراری ➤ فرمول: (تعداد درخواست های مشابه در بازه G زمانی قبل از پیاده سازی) / (تعداد درخواست های مشابه پس از پیاده سازی) × ۱۰۰ * هدف: کاهش تکرار درخواست های مشابه از طریق بهبود دسترسی پذیری دانش ○ میزان استفاده از مستندات دانش در جیرا ➤ فرمول: تعداد دفعات مشاهده/دانلود مستندات یا مقالات پایگاه دانش در هر ماه * هدف: افزایش استفاده از دانش ثبت شده برای حل مسائل و کاهش وابستگی به افراد خاص • شاخص های بهبود همکاری و انتقال دانش ○ تعداد تعاملات میان تیمی از طریق جیرا و کانفلوئنس ➤ فرمول: تعداد کامنت ها، تگ کردن کاربران، و اشتراک گذاری دانش بین تیم ها در بازه زمانی * هدف: افزایش تعامل بین تیم ها و کاهش سیلوهای دانشی ○ تعداد مقالات دانش تولید شده توسط تیم ها ➤ فرمول: تعداد مستندات ثبت شده در کانفلوئنس یا در قالب "Knowledge Base" در جیرا * هدف: افزایش مستندسازی دانش عملیاتی و جلوگیری از فراموشی دانش ضمنی ○ نرخ مشارکت کاربران در فرآیند مدیریت دانش ➤ فرمول: (تعداد کاربران فعال در فرآیند مدیریت دانش / تعداد کل کاربران سامانه)		

¹ like/dislike

۱۰۰ ×		
* هدف: افزایش مشارکت اعضای تیم در تولید و به اشتراک گذاری دانش • شاخص های کاهش زمان حل مشکلات و افزایش کیفیت پاسخ ها ○ میانگین زمان پاسخ دهی به درخواست های پشتیبانی ➤ فرمول: (مجموع زمان های پاسخ گویی به درخواست ها) / (تعداد درخواست ها) * هدف: کاهش زمان پاسخ گویی با دسترسی سریع تر به مستندات ○ درصد حل مسائل بدون نیاز به ارجاع به سطوح بالاتر ➤ فرمول: (تعداد درخواست های حل شده در سطح اول) / (کل درخواست ها) × ۱۰۰ * هدف: افزایش کیفیت اسناد دانشی، به طوری که کاربران بتوانند با مراجعه به آن ها مشکلات را بدون نیاز به کمک سطح دوم حل کنند. ○ نرخ رضایت کاربران از مدیریت دانش ➤ فرمول: درصد کاربران راضی از مستندات و پاسخ ها (براساس نظرسنجی ها) * هدف: بهبود کیفیت دانش موجود و افزایش رضایت کاربران • شاخص های پایداری و رشد مدیریت دانش در سازمان ○ نرخ به روز رسانی دانش ➤ فرمول: (تعداد مقالات یا مستندات به روز رسانی شده در یک بازه زمانی) / (کل مقالات) × ۱۰۰ * هدف: اطمینان از اینکه دانش سازمانی به روز و معتبر باقی می ماند. ○ نرخ تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح ➤ فرمول: تعداد مقالاتی که براساس تجربیات تیم ها ایجاد شده اند * هدف: افزایش ثبت تجربیات کارکنان در قالب مستندات دانشی		

جدول (۶)، به بررسی نحوه پایش، ارزیابی، تحلیل و بهبود مستمر دانش در محیط جیرا می پردازد. این جدول شامل دو بخش اصلی است: بخش اول: کی پی آی که برای ارزیابی میزان استفاده از دانش در حل درخواست ها تعریف شده اند. این شاخص ها شامل میزان بهره گیری از دانش مستند، کاهش زمان پاسخ گویی، سطح رضایت کاربران، نرخ موفقیت درخواست ها با استفاده از دانش و نرخ به روز رسانی مقالات دانش می باشند. علاوه بر این، فرآیندهایی مانند ممیزی دوره ای دانش، ایجاد سامانه بازخورد برای سنجش مفید بودن دانش و تحلیل روندهای دانشی برای بهبود مستمر نیز پیشنهاد شده اند.

بخش دوم: شاخص های بهره وری و کارایی فرآیندهای مدیریت دانش، که در پنج دسته اصلی قابل تقسیم بندی هستند: شاخص های افزایش بهره وری و کاهش زمان جستجوی اطلاعات؛ شاخص های بهبود همکاری و انتقال دانش میان تیم ها؛ شاخص های کاهش زمان حل مشکلات و ارتقای کیفیت پاسخ ها؛ شاخص های پایداری و توسعه مدیریت دانش در سازمان و شاخص های افزایش مشارکت کاربران در فرآیند مدیریت دانش. این شاخص ها با استفاده از فرمول های مشخص قابل اندازه گیری هستند و به بهینه سازی و توسعه مستمر دانش سازمانی کمک می کنند.

• تعیین حوزه های دانشی و شناسایی خبرگان دانش

در ادامه به چگونگی تعیین حوزه های دانشی و شناسایی خبرگان دانش در بستر جیرا پرداخته شده است. این فرآیندها شامل تعیین فیلدهای سفارشی برای انتخاب حوزه های دانشی و اختصاص افراد خبره به درخواست های کاری هستند. همچنین، دسته بندی های مختلف برای هر بخش از پروژه یا درخواست کاری و ایجاد فیلترهای خاص برای جستجو و نمایش درخواست ها براساس حوزه دانشی در داشبورد جیرا توضیح داده شده است. این اقدامات به سازمان ها کمک می کند تا از دانش موجود به طور مؤثرتری استفاده کنند و ارتباط بهتری بین اعضای تیم و خبرگان ایجاد کنند.

جدول ۷. تعیین حوزه های دانشی و شناسایی خبرگان دانش در بستر جیرا

مدیریت سرمایه دانشی سازمانی (فرآیند محور)	تعیین حوزه دانشی و تعیین خبره دانشی	• فیلد سفارشی برای تعیین حوزه های دانشی به درخواست های کاری اضافه شود و کاربر از طریق «فیلدهای انتخابی»^۱ حوزه دانشی را انتخاب کند. این فیلدها ابتدا می تواند به صورت درخواست ورود حوزه توسط ایجادکننده درخواست باشد. ○ تعیین حوزه دانشی و دسته بندی های مختلف از دانش مربوط به هر بخش از پروژه یا درخواست کاری با مؤلفه ها و برچسب ها را برای هر درخواست مانند «پشتیبانی فنی»، «توسعه نرم افزار»، «مدیریت محصول» • ایجاد طبقه بندی ها برای هر حوزه دانشی که در داشبوردهای جیرا
---	---	---

¹ dropdowns

نمایش داده شود و براساس آن درخواست‌ها دسته‌بندی شوند. • برای جستجو و نمایش درخواست‌ها براساس حوزه دانشی در داشبورد فیلتر ایجاد شود.		
• فیلدی به نام «خبره دانشی» برای هر درخواست تعیین شود و در آن فرد متخصص مرتبط با درخواست مشخص شود. این کار می‌تواند از طریق فایل‌های سفارشی یا الگوهای درخواست کاری انجام شود. • ایجاد و مدیریت تیم‌های^۱ تخصصی در جیرا بر اساس حوزه‌های دانشی سازمان، به منظور تعیین مالکیت دانش، تسهیل همکاری میان اعضا و هدایت جریان ثبت، اشتراک‌گذاری و به‌روزرسانی دانش. • برای هر اپیک یا کامپوننت، تیم‌هایی که مسئول حل مشکلات آن حوزه هستند تعیین شود.		
• ایجاد صفحات خاصی برای هر حوزه دانشی شامل اطلاعات مربوط به خبرگان دانشی (نام و تخصص افراد)؛ از طریق لینک دادن به این صفحات در جیرا، کاربران به راحتی از خبرگان موجود برای حل مسائل کمک خواهند گرفت.		

جدول (۷)، فرآیند تعریف حوزه‌های دانشی و شناسایی کارشناسان دانش را در محیط جیرا تشریح می‌کند. در این فرآیند، فیلدهای سفارشی برای هر درخواست کار طراحی می‌شوند تا کاربران بتوانند از طریق فیلدهای کشویی، حوزه دانشی مرتبط را انتخاب کنند. همچنین، برای هر بخش از پروژه یا درخواست کار، دسته‌بندی‌های مختلفی با استفاده از مؤلفه‌ها یا برچسب‌ها تعریف می‌شود. در داشبورد جیرا، فیلترهایی ایجاد می‌شوند تا امکان جستجو و نمایش درخواست‌ها براساس حوزه دانشی فراهم شود. علاوه بر این، فیلدی به نام «کارشناس دانش» به هر درخواست اختصاص داده می‌شود تا فرد متخصص مرتبط با آن درخواست مشخص شود. همچنین، تیم‌ها برای گروه‌بندی اعضا تشکیل شده و هر تیم به حوزه دانشی خاصی تخصیص داده می‌شود. در نهایت، صفحات ویژه‌ای برای هر حوزه دانشی ایجاد می‌شود که شامل اطلاعات مربوط به کارشناسان دانش است تا کاربران بتوانند به راحتی از تخصص موجود برای

¹ teams

حل مسائل استفاده کنند.

• بهینه سازی نظام مند مدیریت تیکت های خدمات فناوری اطلاعات به منظور تسهیل

استفاده مجدد دانش سازمانی در فرآیندهای فناوری اطلاعات

نسخه ۳ آتی آی ال شامل ۲۶ فرآیند در قالب ۵ مرحله از چرخه حیات خدمات است. مدیریت دانش در مرحله «انتقال خدمات» قرار دارد. در آتی آی ال، فرآیند مدیریت دانش به عنوان مجموعه ای از فعالیت ها معرفی می شود که شامل شناسایی منابع دانش، استخراج، پالایش، دسته بندی، به روز رسانی، نگهداری، اشتراک گذاری و بهره برداری از دانش است. این فعالیت ها می توانند در سراسر ۶ فرآیند مرحله انتقال خدمت (ST) پیاده سازی شوند. در آتی آی ال نسخه ۳، مدیریت دانش به عنوان فرآیند محوری تعریف می شود که مسئول تأمین و ارائه دانش برای تمامی سایر فرآیندهای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (آی تی اس ام) است (Nabiollahi et al., 2011a & b; Betz, 2006; Axelos, 2019). با در نظر گرفتن قابلیت های آتی آی ال و بهره گیری از جیرا و فناوری های نوین، می توان نکات زیر را برای پاسخ به این پرسش مطرح کرد. هدف اصلی این یک پارچه سازی ها، تسهیل و تسریع در حل رخدادها، بهبود رسیدگی به درخواست ها، تضمین مدیریت اثربخش تغییرات و مشکلات، و تقویت اشتراک گذاری دانش در میان فرآیندهای مختلف مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (آی تی اس ام) است؛ که در نهایت منجر به ارتقای بهره وری و کارایی سازمانی می شود.

جدول ۸. یک پارچه سازی مدیریت دانش با فرآیندهای آی تی اس ام در جیرا برای

بهینه سازی مدیریت تیکت های خدمات فناوری اطلاعات

فرایندها	پیشنهادهای مهم و اقدامات اجرایی
یک پارچه سازی	• یک پارچه سازی مدیریت دانش با مدیریت رخداد ^۱
مدیریت دانش	○ ایجاد یک پایگاه دانش شامل راه حل های مستند سازی شده برای رخدادهای تکرار شونده
با فرآیندهای	○ یک پارچه سازی جیرا با کانفلوئنس برای نمایش مقالات دانش مرتبط در کنار مدیریت

¹ incident management

پیشنهادهای مهم و اقدامات اجرایی	فرایندها
تیکت‌های رخداد. ○ استفاده از قوانین خودکارسازی برای پیشنهاد مقالات دانش مرتبط هنگام ثبت رخداد جدید. ○ تحلیل رخداد‌های تکراری و به‌روزرسانی مستمر مقالات دانش * اگر کاربری مشکلی با عنوان «عدم دسترسی به رایانامه سازمانی» ثبت کند، سامانه به‌صورت خودکار مقاله‌ای شامل مراحل رفع مشکل را پیشنهاد می‌دهد. • یک‌پارچه‌سازی مدیریت دانش با برآورده‌سازی درخواست‌ها^۱ ○ قرار دادن لینک مقالات دانش در فرم‌های درخواست در جیرا. ○ نمایش راهنماهای مرتبط در درگاه سلف‌سرویس پیش از ثبت درخواست جدید توسط کاربر. ○ استفاده از ماکروهای جستجو در کانفلوئنس برای پیشنهاد پویا و خودکار منابع دانشی مرتبط. * اگر کاربری از طریق درگاه جیرا درخواست نصب نرم‌افزار جدیدی را ثبت کند، ابتدا مقاله‌ای درباره نحوه دریافت نرم‌افزارهای تأییدشده سازمانی از طریق درگاه به او نمایش داده می‌شود. • یک‌پارچه‌سازی مدیریت دانش با مدیریت مسئله^۲ ○ مستندسازی «مخزن تحلیل علل ریشه‌ای مسائل و رخدادها» (آرسی‌ای)^۳ و ذخیره نتایج در پایگاه دانش. ○ پیوند دادن مسائل به رخداد‌های مرتبط برای ارائه دیدی جامع‌تر. ○ استفاده از «پیوند هوشمند» در جیرا و کانفلوئنس برای نمایش مقالات دانش مرتبط با مسائل شناسایی‌شده. * اگر سرویس خاصی چندین بار دچار قطعی شود، می‌توان مقاله‌ای درباره علل ریشه‌ای و روش‌های رفع آن ایجاد و به تیکت‌های مشابه پیوند داد. • یک‌پارچه‌سازی مدیریت دانش با مدیریت تغییر^۴ ○ ایجاد پایگاه دانش تغییرات^۱ برای مستندسازی تغییرات کلیدی.	خدمات فناوری اطلاعات (آی‌تی‌اس‌ام) در جیرا

¹ request fulfillment

² problem management

³ Root Cause Analysis (RCA)

⁴ change management

پیشنهادهای مهم و اقدامات اجرایی	فرایندها
○ ثبت درس آموخته ها برای تغییرات مهم. ○ پیکربندی گردش کارهای جیرا به گونه ای که پیش از تأیید تغییر، بررسی مقالات دانش مرتبط الزامی باشد. * اگر تیم فناوری اطلاعات تنظیمات فایروال^۲ را تغییر دهد، باید مقاله ای دانشی ایجاد شود که اثرات تغییر و مراحل عیب یابی در صورت بروز مشکل را تشریح کند. • یک پارچه سازی مدیریت دانش با مدیریت دارایی های فناوری اطلاعات^۳ ○ مستند سازی پیکربندی ها و مشخصات دارایی های آی تی در کانفلوئنس. ○ پیوند دادن مقالات دانش به تیکت های مرتبط با دارایی ها برای دسترسی آسان تر. ○ استفاده از فیلدهای سفارشی در جیرا برای نمایش دانش مرتبط با دارایی ها. * زمانی که مشکلی مربوط به سرور خاصی ثبت می شود، کارشناس مربوطه می تواند بلافاصله به جزئیات پیکربندی، تاریخچه تغییرات و مقالات دانش مرتبط دسترسی داشته باشد. • یک پارچه سازی مدیریت دانش با مدیریت سید خدمات^۴ ○ ایجاد کاتالوگ خدمات در کانفلوئنس و اتصال آن به درگاه جیرا. ○ استفاده از فرم های پویا در مدیریت خدمات جیرا^۵ برای ارائه اطلاعات مرتبط با خدمات. ○ قرار دادن ویدئوهای آموزشی و راهنماهای تصویری در فرم های درخواست خدمت. * اگر کاربری درخواست دسترسی به وی پی ان^۶ سازمانی را ثبت کند، پیش از ادامه فرآیند، راهنمای گام به گام تنظیم وی پی ان به او نمایش داده می شود. • خود کار سازی دانشی مبتنی بر هوش مصنوعی در آی تی اس ام ○ به کارگیری چت بات های مبتنی بر هوش مصنوعی برای پیشنهاد مقالات	

¹ change knowledge base

² Firewall

³ IT Asset Management (ITAM)

⁴ service portfolio management

⁵ Jira service management

⁶ Virtual Private Network (VPN)

پیشنهادهای مهم و اقدامات اجرایی	فرایندها
دانش براساس پرسش‌های کاربران. ○ استخراج الگوهای کلیدواژه‌ای از تیکت‌ها برای شناسایی خلأهای دانشی نوظهور. ○ تحلیل روند استفاده از دانش به‌منظور بهبود و به‌روزرسانی مستندات. * مثال: اگر چندین کاربر پرسش‌های مشابهی دربارهٔ سرویس خاصی ثبت کنند، سامانه می‌تواند ایجاد مقالهٔ دانش جدید برای پوشش این مسئلهٔ تکرارشونده را پیشنهاد دهد.	
• ایجاد مخازن دانشی ضروری ○ ایجاد پایگاه داده خطاهای شناخته‌شده براساس اصول آی‌تی‌آل (Watts, 2017). ○ توسعهٔ سامانهٔ مدیریت دانش خدمات (Nabiollahi et al., 2011a & b). ○ پیاده‌سازی سامانهٔ مدیریت پیکربندی^۱ (Nabiollahi et al., 2011a & b). ○ ایجاد کتابخانهٔ رسانه‌های قطعی یا مخزن نسخه‌های نهایی (Nabiollahi et al., 2011a & b).	ایجاد پایگاه‌های داده موردنیاز

در جدول (۸)، فرآیندهایی مانند مدیریت رخداد، برآورده‌سازی درخواست‌ها، مدیریت مسئله، مدیریت تغییر، مدیریت دارایی‌های فناوری اطلاعات، مدیریت سبد خدمات، خودکارسازی مدیریت دانش مبتنی بر هوش مصنوعی و ایجاد مخازن دانشی ضروری (مانند پایگاه داده خطاهای شناخته‌شده، سامانهٔ مدیریت دانش خدمات، سامانهٔ مدیریت محتوا و مخزن نسخه‌های نهایی) به‌گونه‌ای اثربخش برای تحقق مدیریت دانش در محیط‌های آی‌تی‌اس‌ام طراحی شده‌اند. این فرآیندها از طریق اقدامات عملی و یک‌پارچه‌سازی‌های فناورانه، نقش بسزایی در بازاستفاده از دانش سازمانی در مدیریت خدمات فناوری اطلاعات ایفا می‌کنند.

برای اطمینان از استفادهٔ مؤثر از دانش سازمانی در فرآیندهای کاری، مدیریت دانش باید به‌صورت نظام‌مند با فرآیندهای آی‌تی‌اس‌ام و رویه‌های توصیه‌شده در چهارچوب آی‌آل

^۱ Configuration Management System (CMS)

یک‌پارچه شود. قابلیت‌های مدیریت سرویس جیرا و کانفلوئنس این امکان را فراهم می‌کنند که دانش در تمامی مراحل چرخه ارائه خدمات، از ثبت رخداد و درخواست خدمت تا مدیریت مسئله، تغییر، دارایی‌ها و سبد خدمات، در دسترس کاربران و کارشناسان قرار گیرد. در این رویکرد، دانش نه تنها به عنوان مخزن اطلاعاتی، بلکه به عنوان بخشی از جریان کار سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرد؛ به گونه‌ای که مقالات دانشی، درس‌آموخته‌ها، تحلیل‌های ریشه‌ای، راهنماها و تجربیات پیشین به صورت خودکار در فرآیند تصمیم‌گیری، حل مسئله و ارائه خدمات به کار گرفته می‌شوند.

جدول (۹)، نحوه یک‌پارچه‌سازی مدیریت دانش با فرآیندهای مختلف آی‌تی‌اس‌ام در بستر جیرا و کانفلوئنس را نشان می‌دهد. این جدول بیان می‌کند که چگونه می‌توان از قابلیت‌هایی نظیر پایگاه دانش، قوانین خودکارسازی، پیوندهای هوشمند، گردش کارهای دانشی، کاتالوگ خدمات، مخزن خطاهای شناخته‌شده، سامانه مدیریت دانش خدمات (سامانه اس‌کی‌ام‌اس)، سامانه مدیریت پیکربندی و ابزارهای مبتنی بر هوش مصنوعی برای تسهیل دسترسی به دانش، کاهش زمان حل مسائل، جلوگیری از تکرار خطاها و ارتقای کیفیت خدمات استفاده کرد.

جدول ۹. نحوه یک پارچه سازی مدیریت دانش با فرآیندهای مختلف آی تی اس ام در بستر جیرا و

کانفلوئنس

فرآیند آی تی اس ام	سازوکارهای مدیریت دانش	قابلیت های جیرا و کانفلوئنس	دستاوردهای مورد انتظار
مدیریت رخداد	ایجاد و به روز رسانی پایگاه دانش رخداد های تکرار شونده، مستند سازی راه حل ها و خطاهای شناخته شده	اتصال مدیریت خدمات جیرا به کانفلوئنس، پیشنهاد خودکار مقالات دانش هنگام ثبت رخداد، قوانین خود کار سازی	کاهش زمان رفع رخداد، افزایش نرخ حل در تماس اول، جلوگیری از تکرار خطاها
مدیریت درخواست خدمت ^۱	ارائه راهنماها، دستورالعمل ها و پرسش های متداول مرتبط با خدمات	نمایش مقالات دانش در درگاه سلف سرویس، اتصال فرم های درخواست به مقالات کانفلوئنس، جستجوی خودکار دانش	کاهش تعداد درخواست های تکراری، افزایش خود خدمتی کاربران، کاهش بار تیم پشتیبانی
مدیریت مسئله	مستند سازی تحلیل ریشه ای مشکلات، ذخیره درس آموخته ها و راه حل های دائمی	پیوند مسائل به رخداد های مرتبط، استفاده از پیوند هوشمند، ایجاد مخزن دانش مشکلات	کاهش رخداد های تکراری، تسریع شناسایی علل ریشه ای، بهبود یادگیری سازمانی
مدیریت تغییر	مستند سازی تغییرات، ریسک ها، نتایج و درس آموخته ها	اتصال درخواست های تغییر به مقالات دانشی، الزام بررسی دانش مرتبط در گردش کار تغییر	کاهش ریسک تغییرات، افزایش موفقیت تغییرات، حفظ دانش سازمانی
مدیریت دارایی های فناوری اطلاعات	مستند سازی مشخصات، پیکربندی ها، سوابق و دانش فنی دارایی ها	اتصال دارایی ها به مقالات دانش، استفاده از فیلدهای سفارشی و پیوند با پایگاه پیکربندی	دسترسی سریع به دانش دارایی ها، کاهش زمان عیب یابی، بهبود مدیریت چرخه عمر دارایی
مدیریت پیکربندی خدمات ^۲	نگهداری دانش مرتبط با اقلام پیکربندی و روابط بین آنها	یک پارچه سازی جیرا با مخزن سامانه مدیریت پیکربندی /	افزایش دقت تحلیل اثرات تغییرات و رخدادها

¹ request fulfillment

² service configuration management

فرآیند آی‌تی‌اس‌ام	سازوکارهای مدیریت دانش	قابلیت‌های جیرا و کانفلوئنس	دستاوردهای مورد انتظار
		پایگاه داده مدیریت پیکربندی (سی‌ام‌دی‌بی) و مستندات کانفلوئنس	
مدیریت سبد خدمات و کاتالوگ خدمات ^۱	مستندسازی خدمات، رویه‌ها، الزامات و راهنماهای استفاده از خدمات	ایجاد کاتالوگ خدمات در کانفلوئنس و اتصال آن به درگاه مدیریت خدمات جیرا	بهبود آگاهی کاربران از خدمات و کاهش خطاهای ثبت درخواست
مدیریت دانش	ایجاد، ذخیره‌سازی، اشتراک‌گذاری، بازبینی و به‌روزرسانی دانش	پایگاه دانش کانفلوئنس، گردش کار تأیید محتوا، برچسب‌گذاری و جستجوی پیشرفته	افزایش قابلیت دسترسی، استفاده مجدد و به‌اشتراک‌گذاری دانش
خودکارسازی دانشی مبتنی بر هوش مصنوعی	پیشنهاد خودکار دانش، شناسایی خلاهای دانشی و استخراج الگوهای تکرارشونده	چت‌بات‌های هوشمند، تحلیل تیکت‌ها، پیشنهاد مقالات مرتبط و تحلیل میزان استفاده از دانش	بهبود مستمر پایگاه دانش، افزایش بهره‌وری و تسریع حل مسائل
زیرساخت‌های دانشی آی‌آی‌ال	ایجاد پایگاه خطاهای شناخته‌شده، سامانه مدیریت دانش خدمات (اس‌کی‌ام‌اس)، سامانه مدیریت پیکربندی و کتابخانه رسانه‌های قطعی (مخزن قطعی نسخه‌های تأییدشده) ^۲	پیاده‌سازی و یک‌پارچه‌سازی این مخزن در جیرا و کانفلوئنس	ایجاد زیرساخت پایدار برای مدیریت و بهره‌برداری مؤثر از دانش سازمانی

جدول (۹) رابطه «فرآیند آی‌تی‌اس‌ام ← سازوکار مدیریت دانش ← قابلیت ابزار ← نتیجه مورد انتظار» را به‌صورت تحلیلی نشان داده است. در ادامه پیاده‌سازی عملی یک‌پارچه‌سازی فوق با استفاده از سناریوهای واقعی نشان داده شده است.

^۱ service portfolio & catalog management

^۲ Definitive Media Library (DML)

جدول ۱۰. پیاده‌سازی عملی یک پارچه‌سازی مدیریت دانش با فرآیندهای آی‌تی‌اس‌ام در مدیریت

خدمات جیرا و کانفلوئنس

فرآیند آی‌تی‌اس‌ام	پیکره‌بندی در جیرا و کانفلوئنس	مثال عملی (سناریوی واقعی)
مدیریت رخداد	تعریف Issue Type = Incident اتصال به Knowledge Base در کانفلوئنس، فعال‌سازی Automation Rule برای پیشنهاد مقالات مرتبط، استفاده از Smart Link در تیکت	کاربر مشکل «عدم دسترسی به رایانامه سازمانی» را ثبت می‌کند؛ سامانه به‌صورت خودکار مقاله کانفلوئنس شامل مراحل رفع مشکل را پیشنهاد داده و اپراتور بدون ارجاع، مشکل را حل می‌کند.
مدیریت درخواست خدمت	استفاده از Portal Forms در Jira Service Management، اتصال فرم‌ها به صفحات کانفلوئنس، نمایش Knowledge Article قبل از Submit	کاربر درخواست نصب نرم‌افزار ثبت می‌کند؛ قبل از ثبت نهایی، راهنمای رسمی دریافت نرم‌افزارهای تأییدشده سازمانی نمایش داده می‌شود و از ثبت درخواست غیرضروری جلوگیری می‌شود.
مدیریت مسئله	تعریف Issue Type = Problem فعال‌سازی لینک‌دهی به Incidentها، استفاده از جی‌کی‌او‌ال برای شناسایی الگوهای تکراری، ایجاد صفحه آرسای در کانفلوئنس	چندین رخداد مربوط به قطعی وی‌پی‌ان ثبت می‌شود؛ با تحلیل جی‌کی‌او‌ال الگو شناسایی و آرسای در کانفلوئنس ایجاد می‌شود که علت ریشه‌ای «تنظیمات دی‌ان‌اس ^۱ اشتباه» را مشخص می‌کند.
مدیریت تغییر	تعریف Change Workflow، الزام بررسی Knowledge Base قبل از تأیید Change، اتصال Request به صفحات مستندات	قبل از اعمال تغییر فایروال، سامانه الزام می‌کند تغییرات مشابه گذشته و مستندات مرتبط بررسی شوند؛ پس از اجرا، درس‌آموخته‌ها در کانفلوئنس ثبت می‌شود.
مدیریت دارایی فناوری اطلاعات	استفاده از Asset Schema در Jira Assets، اتصال CIها به Knowledge Articles، افزودن Custom Fields برای نمایش دانش مرتبط	هنگام بروز مشکل در سرور مشخصی، کارشناس به‌طور خودکار به اطلاعات پیکربندی، تاریخچه تغییرات و مستندات رفع اشکال دسترسی دارد.

¹ Domain Name System (DNS)

فرآیند آی تی اس ام	پیکره بندی در جیرا و کانفلوئنس	مثال عملی (سناریوی واقعی)
مدیریت پیکربندی	یک پارچه سازی با Jira Assets، CMDB ، تعریف روابط CI ها، اتصال Smart Link به مستندات کانفلوئنس	خرابی یک سرویس بانکی بررسی می شود؛ روابط بین سرورها، دیتابیس و سرویس ها از طریق سی ام دی بی نمایش داده شده و مستندات مرتبط لینک می شوند.
مدیریت سبد خدمات / سرویس کاتالوگ	ایجاد Service Catalog در کانفلوئنس، اتصال به Jira Portal استفاده از Dynamic Forms	کاربر درخواست وی پی ان ثبت می کند؛ ابتدا راهنمای راه اندازی وی پی ان نمایش داده می شود و سپس فرم درخواست تکمیل می شود.
مدیریت دانش	ایجاد Knowledge Base در کانفلوئنس، تعریف Template برای مقالات، Workflow برای تأیید محتوا	هر راه حل جدید پس از حل رخداد به صورت اجباری در قالب مقاله دانش ثبت و پس از تأیید منتشر می شود.
خودکارسازی و هوش مصنوعی ^۱	استفاده از NLP، Automation Rules، روی تیکت ها، پیشنهاد خودکار Knowledge Article، تحلیل Trend ها	اگر چندین کاربر مشکل مشابهی ثبت کنند، سامانه پیشنهاد می دهد مقاله جدید پایگاه دانش ایجاد شود.

جدول (۱۰) نشان می دهد که چگونه هر یک از فرآیندهای آتی آی ال / آی تی اس ام در محیط مدیریت خدمات جیرا و کانفلوئنس از طریق سازوکارهای مشخص پیکربندی و قابلیت های اجرایی، به دانش سازمانی متصل شده و آن را در جریان واقعی ارائه خدمات به کار می گیرند. همچنین، نمونه های عملی ارائه شده در هر ردیف بیانگر نحوه تبدیل دانش صریح و ضمنی به اقدامات قابل اجرا در محیط سازمانی هستند.

بحث و نتیجه گیری

این پژوهش با هدف تبیین چهارچوبی یک پارچه برای هم افزایی جریان های اطلاعات و دانش در فرآیندهای کاری سازمانی، بر پایه قابلیت های جیرا و کانفلوئنس و با تمرکز بر بهینه سازی

¹ AI-based ITSM

فرآیندهای مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش انجام شد. پژوهش حاضر نشان داد که با طراحی و استقرار جریانهای کاری مبتنی بر دانش در این دو بستر، می توان چرخه خلق، ثبت، سازمان دهی، اشتراک گذاری و بهره برداری از دانش را به صورت نظام مند در فرآیندهای عملیاتی سازمان نهادینه کرد. همچنین، این پژوهش به این پرسش اساسی پاسخ می دهد که چگونه قابلیت های مکمل جیرا در مدیریت فرآیندها و اطلاعات و کانفلوئنس در مستندسازی، سازمان دهی و انتشار دانش می توانند در قالب یک زیست بوم^۱ یک پارچه، اثربخشی مدیریت پروژه، تسهیل همکاری های تیمی و بهبود جریان دانش سازمانی را ارتقا دهند؟ بر همین اساس، ضمن تحلیل ظرفیت های این دو بستر، مجموعه ای از راهبردها و روش های اجرایی برای پیاده سازی فرآیندهای مدیریت دانش و یک پارچه سازی آن با گردش کارهای سازمانی ارائه شده است.

مدیریت دارایی های دانشی در سازمان ها زمانی بیشترین اثربخشی را دارد که فرآیندهای شناسایی، اکتساب و خلق دانش جدید به صورت یک پارچه با ابزارهای مناسب ادغام شوند. در این راستا، استفاده از جیرا و کانفلوئنس برای مستندسازی و مدیریت اطلاعات و جریان های دانش، بستری فراهم می کند که دانش به صورت پویا و نظام مند در دسترس قرار گیرد. ابزارهای تحلیلی و نقشه های دانش، علاوه بر تسهیل بازیابی و کاربرد دانش، امکان شناسایی شکاف های دانشی و بهینه سازی فرآیندهای تصمیم گیری را فراهم می سازند. پیاده سازی نسخه ۴ چهارچوب آی تی آی ال در مدیریت خدمات به استانداردسازی دانش، کاهش گلوگاه های اطلاعاتی و تقویت هماهنگی تیم ها کمک می کند. این چهارچوب نه تنها موجب افزایش بهره وری و کاهش دوباره کاری می شود، بلکه از طریق حفظ و توسعه دانش سازمانی، یادگیری سازمانی و بهبود مستمر را نیز تقویت می کند.

فرآیندهای مدیریت دارایی های دانشی در سازمان ها بر شناسایی، اکتساب و خلق دانش جدید در بستر دستورکارها، پروژه ها و محصولات یا خدمات تمرکز دارند. مستندسازی و مدیریت جریان دانش در جیرا و کانفلوئنس نقش محوری در این زمینه ایفا می کند. رویکرد ارائه شده با بهره گیری از ابزارهای تحلیلی، نقشه های دانش و پایگاه های دانش، به شناسایی

¹ ecosystem

منابع، تحلیل شکاف های دانشی و بهینه سازی تصمیم گیری کمک می کند. همچنین با مستندسازی درس آموخته ها، تجربیات و راه کارهای مرتبط، دانش سازمانی حفظ و تقویت می شود. این چهارچوب با به کارگیری آی تی آی ال در مدیریت خدمات، توسعه دانش مرتبط با محصول و استفاده از فناوری های مدیریت دانش، بهره وری سازمانی را افزایش داده، گلوگاه های دانشی را کاهش می دهد و تصمیم گیری مبتنی بر دانش را بهبود می بخشد (جدول ۲).

در عصر دیجیتال، مدیریت دانش صرفاً به ذخیره سازی اطلاعات محدود نمی شود، بلکه مستلزم ایجاد ساختاری منسجم برای دسترسی، استفاده و به روزرسانی مستمر دانش سازمانی است. ترکیب الگوهای استاندارد، نظام های برچسب گذاری مؤثر، فیلدهای سفارشی و ابزارهای تحلیلی پیشرفته مانند جی کیوال چهارچوبی کارآمد برای مدیریت دانش ایجاد می کند که امکان ساختاردهی نظام مند اطلاعات را فراهم می سازد. این رویکرد نه تنها دقت جستجو و بازیابی دانش را افزایش می دهد، بلکه دسترسی سریع تر کارکنان به داده های مرتبط را ممکن ساخته و به تصمیم گیری آگاهانه تر منجر می شود. ابزارهای تحلیلی همچنین امکان پایش و بهینه سازی مستمر گردش کارها را فراهم می کنند تا سازمان همواره به روز باقی بماند و از دانش موجود حداکثر بهره را ببرد. در نتیجه، این یک پارچه سازی هوشمند فناوری های مدیریت دانش، علاوه بر ارتقای کارایی عملیاتی، سازمان را به سوی چابکی و تحول دیجیتال هدایت می کند (جدول ۳).

تسهیل اشتراک دانش میان تیم های کاری مختلف در جیرا و کانفلوئنس، مطابق فرایندها و مراحل جدول (۴)، همکاری و هماهنگی سازمانی را به طور چشم گیری تقویت می کند. ایجاد پایگاه های دانش، استفاده از افزونه ها برای مستندسازی تجربیات پروژه، تعریف فیلدهای سفارشی برای ذخیره اطلاعات کلیدی و بهره گیری از قابلیت های خودکار سازهای جیرا (مانند یادآوری مستندسازی و پیوند خودکار به دانش مرتبط) دسترسی آسان تیم ها به دانش موجود را تضمین می کند. همچنین مشوق هایی مانند بازی وارسازی و نظام های قدردانی، فرهنگ اشتراک دانش را تقویت می کنند.

در دنیای رقابتی امروز، مدیریت دانش یکی از دارایی های کلیدی سازمان ها محسوب می شود. سازوکارهای کاربرد دانش در فرآیندهای کاری، علاوه بر تسهیل اشتراک و بازیابی

اطلاعات، از اتلاف دانش و فراموشی تجربیات جلوگیری می‌کنند. استفاده از ابزارهای دیجیتال مانند کانفلوئنس و سامانه‌های مدیریت درخواست، دسترسی لحظه‌ای به دانش را فراهم ساخته و تصمیم‌گیری را مبتنی بر اطلاعات مستند می‌کند. تعریف الزامات ارجاع به دانش پیشین و تعیین بهترین رویه‌ها در فرآیندهای تکراری، انسجام عملیاتی را افزایش داده و از هدررفت منابع جلوگیری می‌کند (جدول ۵).

مدیریت دانش در محیط‌هایی مانند جیرا نیازمند فرآیندهای دقیق برای نظارت، ارزیابی و تحلیل مستمر است تا عملکرد آن بهینه و همواره در حال بهبود باشد. استفاده از کی‌پی‌آی یکی از ابزارهای اصلی در این زمینه است که می‌تواند در نظارت و ارزیابی فرآیندهای مختلف مدیریت دانش کمک کند. این شاخص‌ها معمولاً در چندین حوزه مختلف از جمله بهره‌وری، همکاری تیمی، کاهش زمان حل مشکلات، کیفیت پاسخ‌ها و پایداری مدیریت دانش سازمانی دسته‌بندی می‌شوند. این شاخص‌ها شامل نرخ استفاده از دانش مستندسازی‌شده، کاهش زمان جستجوی اطلاعات، کاهش درخواست‌های تکراری، میزان تعامل بین تیمی و نرخ تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح هستند. در جدول (۶)، شاخص‌های کلیدی برای ارزیابی کاربرد دانش در حل درخواست‌ها شامل عواملی مانند میزان استفاده از دانش مستند، سرعت حل درخواست‌ها با استفاده از دانش ذخیره‌شده، و کاهش زمان پاسخ‌دهی به دلیل مستندسازی بهتر می‌باشند. افزون بر این، در این فرآیندها، ارزیابی مستمر و دوره‌ای دانش، از جمله سامانه‌های بازخورد و تحلیل روندهای دانشی، به عنوان راهکارهای کلیدی برای بهبود مداوم مدیریت دانش معرفی شده‌اند. همچنین، شاخص‌هایی برای اندازه‌گیری بهره‌وری و کارایی فرآیندهای مدیریت دانش مانند زمان صرف‌شده برای جستجوی اطلاعات و درصد کاهش درخواست‌های تکراری ارائه شده‌اند. این شاخص‌ها به‌طور خاص به هدف کاهش زمان جستجو و افزایش دسترسی سریع به دانش اشاره دارند و می‌توانند به کاهش وابستگی به افراد خاص و بهبود روند حل مشکلات کمک کنند. از سوی دیگر، شاخص‌های مربوط به بهبود همکاری و انتقال دانش، مانند تعداد تعاملات میان تیمی و نرخ مشارکت کاربران در فرآیند مدیریت دانش، به ارتقای تعاملات و کاهش سیلوهای دانشی در سازمان‌ها کمک می‌کنند. در نهایت، شاخص‌های پایداری و رشد مدیریت دانش، از جمله نرخ به‌روزرسانی دانش و تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح، از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند. این شاخص‌ها نشان‌دهنده آن هستند که سازمان‌ها باید

به طور مستمر دانش خود را به روز کرده و تجربیات کارکنان را در قالب مستندات دانشی ثبت کند تا از هدررفت اطلاعات و فراموشی دانش جلوگیری شود.

همچنین تعریف فیلدهای سفارشی، مؤلفه ها، برچسب ها، فیلترهای دانشی در داشبوردهای جیرا، تعیین «کارشناس دانش» برای هر درخواست و ایجاد صفحات تخصصی دانش، چهارچوبی ساختارمند برای بهینه سازی بهره برداری از دانش فراهم می کند (جدول ۷). یافته ها نشان می دهد سازمان های پروژه محور نیازمند ساختارها و فرآیندهای اثربخش تر برای ذخیره، انتقال و بهره برداری از دانش هستند و فرهنگ سازمانی مبتنی بر اشتراک دانش نقش تعیین کننده ای در موفقیت این رویکرد دارد. پیاده سازی فیلدهای سفارشی امکان طبقه بندی دقیق درخواست های کاری را فراهم می کند و کاربران می توانند از طریق فیلدهای انتخابی حوزه دانشی مناسب را انتخاب کنند. علاوه بر این، استفاده از مؤلفه ها یا برچسب ها به دسته بندی مؤثر دانش مرتبط با پروژه کمک می کند و مدیریت دانش را به شکل بهینه تری امکان پذیر می سازد. ایجاد فیلترهای مبتنی بر دانش در داشبوردهای جیرا، دسترسی به درخواست های مرتبط را بهبود می بخشد و کاربران می توانند به راحتی درخواست های مورد نظر خود را جستجو و مشاهده کنند. همچنین، اضافه کردن فیلدی با نام «خبره دانشی» به هر درخواست، اطمینان حاصل می کند که هر درخواست به متخصص مرتبط اختصاص داده می شود که این امر باعث بهبود فرآیند حل مشکلات و تسهیل اشتراک گذاری دانش می شود. استفاده ساختاریافته از تیم ها نیز به همکاری بهتر بین اعضای سازمان کمک کرده و با اختصاص هر تیم به حوزه دانشی خاص، مسئولیت پذیری و تخصیص تخصص را تقویت می کند. در نهایت، ایجاد صفحات اختصاصی برای هر حوزه دانشی، اطلاعات مربوط به خبرگان را در یک مکان متمرکز ارائه می دهد و کاربران می توانند به سرعت به متخصصان مناسب برای حل مسائل دسترسی پیدا کنند. در مجموع، این چهارچوب ساختاریافته، استفاده بهینه از دانش، تقویت همکاری تیمی و افزایش کارایی تصمیم گیری مبتنی بر دانش را در سازمان امکان پذیر می سازد (جدول ۷).

پژوهش های اخیر نیز نقش کلیدی جیرا را در ارتقای مدیریت دانش، همکاری سازمانی و

بهره‌وری پروژه‌های نرم‌افزاری تأیید می‌کنند. این پژوهش‌ها بر اهمیت یکپارچگی ابزارهای دیجیتال، هوش مصنوعی، پردازش زبان طبیعی^۱ و هم‌راستاسازی اهداف سازمانی با قابلیت‌های فناوری تأکید دارند. با این حال، فناوری به‌تنهایی کافی نیست و ایجاد ساختارها، انگیزش و رهبری دانش‌محور ضروری است.

یک پارچه‌سازی مدیریت دانش با فرآیندهای آی‌تی‌اس‌ام در جیرا به تیم فناوری اطلاعات امکان می‌دهد مسائل را سریع‌تر، دقیق‌تر و کارآمدتر حل کند، بار کاری تیم پشتیبانی را کاهش دهد و تجربه کاربری را بهبود بخشد. برای نمونه، در صورت ثبت رخداد «عدم دسترسی به رایانامه سازمانی»، سامانه باید به‌طور خودکار مقاله مرتبط را پیشنهاد دهد. استفاده از مؤلفه‌هایی مانند پایگاه داده خطاهای شناخته‌شده در چهارچوب آی‌تی‌آل، ثبت و بازیابی خطاهای شناخته‌شده را تسهیل کرده و کیفیت ارائه خدمات را ارتقا می‌دهد. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بهره‌برداری مؤثر از دانش سازمانی در فرآیندهای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات مستلزم یک‌پارچه‌سازی مدیریت دانش با رویه‌ها و فرآیندهای آی‌آل/ آی‌تی‌اس‌ام است. در این راستا، هر یک از فرآیندهای مدیریت رخداد، درخواست خدمت، مسئله، تغییر، دارایی‌های فناوری اطلاعات، پیکربندی و سبد خدمات به دانش سازمانی به‌عنوان یکی از ورودی‌های اصلی تصمیم‌گیری، حل مسئله و ارائه خدمات وابسته هستند. یک‌پارچه‌سازی جیرا و کانفلوئنس این امکان را فراهم می‌کند که دانش موردنیاز در قالب مقالات دانشی، درس‌آموخته‌ها، تحلیل‌های علت ریشه‌ای، خطاهای شناخته‌شده، مستندات فنی و راهنماهای اجرایی به‌صورت ساختاریافته در اختیار کاربران و کارشناسان قرار گیرد. همچنین قابلیت‌هایی نظیر پایگاه دانش، پیوندهای هوشمند، گردش کارهای دانشی، خودکارسازی فرایندها، کاتالوگ خدمات، سامانه مدیریت دانش خدمات (اس‌کی‌ام‌اس)، پایگاه داده مدیریت پیکربندی (سی‌ام‌دی‌بی) و ابزارهای مبتنی بر هوش مصنوعی، دسترسی به دانش، استفاده مجدد از تجربیات، کاهش زمان حل مسائل، جلوگیری از تکرار خطاها و بهبود کیفیت خدمات را تسهیل می‌کنند. از این رو، یک‌پارچه‌سازی مدیریت دانش با فرآیندهای آی‌تی‌اس‌ام در بستر جیرا و کانفلوئنس نه تنها موجب حفظ و توسعه سرمایه دانشی سازمان می‌شود، بلکه نقش

^۱ NLP

مهمی در ارتقای کارایی عملیاتی، بهبود تصمیم‌گیری و افزایش بلوغ مدیریت خدمات فناوری اطلاعات ایفا می‌کند.

یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که یک‌پارچه‌سازی مدیریت دانش با فرآیندهای آتی‌آل/آی‌تی‌اس‌ام در بسترهای فوق، نقش کلیدی در تبدیل دانش سازمانی به دارایی عملیاتی و قابل‌استفاده در جریان‌های کاری ایفا می‌کند. در این رویکرد، دانش نه‌تنها به‌عنوان مخزنی ایستا، بلکه به‌صورت عنصری پویا در چرخه ارائه خدمات عمل کرده و در تمامی فرآیندهای اصلی شامل مدیریت رخداد، درخواست خدمت، مسئله، تغییر، دارایی‌ها و سبد خدمات مورد استفاده قرار می‌گیرد. قابلیت‌های فناورانه‌ای مانند پایگاه دانش، خودکارسازهای فرآیندها، پیوندهای هوشمند، جستجوی پیش‌دستانه دانش و ابزارهای مبتنی بر هوش مصنوعی موجب می‌شوند که دانش در لحظه مناسب و در بستر مناسب در اختیار کاربران و کارشناسان قرار گیرد. این یکپارچگی در نهایت منجر به کاهش زمان حل مسائل، جلوگیری از تکرار خطاها، بهبود کیفیت خدمات و ارتقای بلوغ مدیریت خدمات فناوری اطلاعات در سازمان می‌شود.

همچنین نتایج گویای آن است که سازمان‌های پروژه‌محور نیازمند پیاده‌سازی ساختارها و فرآیندهای مؤثرتر برای مدیریت دانش هستند تا بتوانند دانش سازمانی را به شکلی بهتر ذخیره، انتقال و استفاده کنند. علاوه بر این، ایجاد فرهنگ سازمانی که به اشتراک‌گذاری دانش و یادگیری مستمر توجه دارد، می‌تواند نقش بسزایی در موفقیت این فرآیندها داشته باشد.

پژوهش‌های اخیر نشان می‌دهند که ابزارهایی مانند جیرا در بهبود مدیریت دانش، همکاری سازمانی و بهره‌وری پروژه‌های مهندسی و نرم‌افزاری نقش کلیدی ایفا می‌کنند. پژوهش هاردی و همکاران (۲۰۲۴) تأکید دارد که جیرا با فراهم‌آوری بستری یک‌پارچه و همکاری‌محور، جایگزین روش‌های سنتی مانند اکسل شده و از طریق امکاناتی مانند جستجو، فیلتر، گزارش‌گیری و ادغام با ابزارهای دیگر، مدیریت فرآیندهای پیچیده مهندسی سیستم را بهینه می‌کند. در همین راستا، پژوهش داردویلست و همکاران (۲۰۲۴) بر نقش جیرا در بهینه‌سازی مدل‌های موضوعی از طریق ادغام دانش کارشناسان و داده‌های متنی تمرکز دارد که نشان‌دهنده تأثیرگذاری این ابزار در تحلیل و طبقه‌بندی خودکار مسائل است. همچنین، این پژوهش بر نقش هوش مصنوعی در بهبود دقت و کارایی فرآیندهای استخراج و پردازش دانش

تأکید دارد. علاوه بر این، پژوهش مورالس - گونزالس و همکاران (۲۰۲۴) به بررسی استفاده از جیرا در محیط‌های آموزشی پرداخته و نشان می‌دهد که این ابزار، در کنار روش‌هایی مانند اسکرام و اوکی آر، می‌تواند کارایی و همکاری تیمی را افزایش دهد و دانشجویان را برای ورود به صنعت آماده کند. این یافته‌ها حاکی از آن هستند که ابزارهای مدیریت دانش، نه تنها در محیط‌های صنعتی بلکه در زمینه‌های آموزشی نیز می‌توانند به عنوان ابزاری مؤثر برای یادگیری و توسعه مهارت‌های سازمانی و فنی مورد استفاده قرار گیرند. از سوی دیگر، پژوهش کروگلید و هانای (۲۰۲۴) بر اهمیت مدیریت اهداف و منافع در پروژه‌های توسعه نرم‌افزاری تأکید داشته و نشان می‌دهد که جیرا از طریق امکاناتی مانند پیگیری اهداف و تخمین مشارکت سامانه در تحقق آن‌ها، می‌تواند به بهبود مدیریت پروژه و ارزش‌آفرینی برای ذی‌نفعان کمک کند. این پژوهش همچنین بر ضرورت همسویی بین اهداف سازمانی و قابلیت‌های ابزارهای دیجیتال تأکید دارد. در سطح کلان‌تر، پژوهش ون و همکاران (۲۰۲۴) بر توسعه نرم‌افزارهای توزیع‌شده برای مدیریت دانش تأکید دارد و نقش فناوری‌های نوین مانند مدل‌های زبان بزرگ را در بهبود فرآیندهای مدیریت اطلاعات و دانش برجسته می‌کند. در این راستا، استفاده از پردازش زبان طبیعی برای تحلیل داده‌های غیرساختاری و بهینه‌سازی بازیابی دانش در سازمان‌ها پیشنهاد شده است. این در حالی است که پژوهش‌های کلاسیک‌تر مانند نیوول و همکاران (۲۰۰۶) و تیراجتگول و همکاران (۲۰۰۹) به چالش‌های مدیریت دانش سازمانی پرداخته‌اند؛ از جمله تمرکز بیش از حد بر محصولات به جای فرایندها، اهمیت ایجاد توازن میان دانش فردی و دانش سازمانی، و ضرورت بهره‌گیری از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات برای تسهیل انتقال دانش در سازمان‌های پروژه‌محور. این پژوهش‌ها همچنین تأکید می‌کنند که فناوری به تنهایی کافی نیست؛ بلکه مدیریت دانش اثربخش مستلزم ایجاد ساختارها و فرایندهای سازمانی پشتیبان است. البته نباید تأثیر انگیزه‌های دروازه‌بانان دانش بر عملکرد انتقال دانش را نادیده گرفت (Sun et al., 2025). علاوه بر این، سپهرند و همکاران (۲۰۱۶) نشان می‌دهند که بسیاری از سازمان‌های مبتنی بر پروژه همچنان با چالش‌های ساختاری و فرایندی در پیاده‌سازی مدیریت دانش مواجه‌اند. این یافته‌ها حاکی از آن است که باوجود در دسترس بودن ابزارهای پیشرفته‌ای مانند جیرا، چالش‌هایی نظیر فقدان فرایندهای ساختاریافته مدیریت دانش، نبود فرهنگ سازمانی حامی دانش، و مقاومت در برابر تغییر می‌تواند اجرای

موفق ابتکارات مدیریت دانش را با مانع مواجه سازد. این پژوهش‌ها بر اهمیت رهبری دانش‌محور و تقویت انگیزه برای اشتراک دانش در سازمان‌ها تأکید دارند. به‌طورکلی، فناوری‌های مدیریت دانش در بستر جیرا می‌توانند نقش حیاتی در بهبود همکاری‌های سازمانی، افزایش بهره‌وری و بهینه‌سازی فرآیندهای مدیریت دانش ایفا کنند. بااین‌حال، موفقیت این ابزارها به چندین عامل بستگی دارد که ازجمله آن‌ها راهبردهای مدیریت دانش، فرهنگ سازمانی و یکپارچگی مناسب با سایر سامانه‌های سازمانی است. بنابراین، سازمان‌ها باید نه تنها این فناوری‌ها را پذیرش کنند، بلکه باید بر توسعه فرهنگ مبتنی بر دانش و طراحی ساختارهای مناسب برای حداکثر کردن اثربخشی آن‌ها تمرکز کنند. دستیابی به این امر نیازمند تدوین سیاست‌های سازمانی، سرمایه‌گذاری در آموزش کارکنان و تقویت تعاملات میان تیم‌های کاری است تا از توانمندی‌های این ابزارها به‌طور کامل بهره‌برداری شود.

یکپارچه‌سازی مدیریت دانش با فرایندهای آی‌تی‌اس‌ام در جیرا به تیم فناوری اطلاعات این امکان را می‌دهد که مسائل را کارآمدتر، سریع‌تر و دقیق‌تر حل کند. افزون بر این، این یکپارچگی موجب کاهش بار کاری تیم‌های پشتیبانی، بهبود تجربه کاربری و افزایش بهره‌وری سازمانی می‌شود. کاربران و کارشناسان پشتیبانی اغلب با رخدادهای تکرارشونده‌ای مواجه می‌شوند که دانش مربوط به آن‌ها یا در سامانه ثبت نشده یا دسترسی به آن دشوار است. برای مثال، اگر کاربری رخدادی با عنوان «عدم دسترسی به رایانامه سازمانی» ثبت کند، سامانه باید به‌صورت خودکار مقاله‌ای شامل مراحل رفع مشکل را پیشنهاد دهد. به‌طور مشابه، کاربران برای درخواست‌هایی مانند ایجاد حساب کاربری یا نصب نرم‌افزار جدید به راهنمایی نیاز دارند، اما اغلب در یافتن مستندات لازم با مشکل مواجه می‌شوند. برخی از مشکلات فناوری اطلاعات دارای علل ریشه‌ای هستند که نیازمند تحلیل عمیق‌ترند، بااین‌حال در بسیاری از سازمان‌ها مستندسازی این مسائل به‌درستی انجام نمی‌شود. همچنین هنگام اعمال تغییرات در سامانه‌های آی‌تی، مستندات مربوط به این تغییرات و پیامدهای آن‌ها غالباً ثبت نمی‌شود که این امر می‌تواند به بروز مشکلات جدید منجر شود. افزون بر این، کاربران و متخصصان آی‌تی معمولاً اطلاعات جامع و یکپارچه‌ای درباره دارایی‌های فناوری اطلاعات مانند سرورها، نرم‌افزارها و تجهیزات شبکه در اختیار ندارند. بسیاری از سازمان‌ها نیز اطلاعات کاملی درباره خدمات ارائه‌شده خود ندارند، که این امر درک نحوه ثبت درخواست را برای کاربران دشوار

می‌سازد. با بهره‌گیری از قابلیت‌های آی‌تی‌آی‌ال و هوش مصنوعی در این زمینه، سازمان‌ها می‌توانند تحلیل‌های دقیق‌تری در پاسخ به این نیازها ارائه دهند. یکی از مؤلفه‌های کلیدی آی‌تی‌آی‌ال که هر دو هدف را پشتیبانی می‌کند، پایگاه داده خطاهای شناخته شده است که تمامی خطاهای شناخته شده را در سیستمی یک‌پارچه ثبت و توصیف می‌کند. پایگاه داده خطاهای شناخته شده به عنوان مخزنی از اطلاعات مفید عمل کرده و تمامی شرایطی را که بالقوه می‌توانند منجر به رخداد در سامانه فناوری اطلاعات سازمان شوند، تشریح می‌کند. زمانی که کاربری رخدادی را گزارش می‌دهد، تیم میز خدمت پس از ثبت، دسته‌بندی و اولویت‌بندی مسئله، در پایگاه داده خطاهای شناخته شده به دنبال راه‌حل‌های موقت مرتبط جستجو کرده و آن‌ها را برای رفع رخداد به کار می‌گیرد (Watts, 2017; AXELOS, 2019). با یک‌پارچه‌سازی پایگاه داده خطاهای شناخته شده با جیرا، سازمان‌ها می‌توانند اطمینان حاصل کنند که خطاهای شناخته شده به شکل مؤثرتری شناسایی و برطرف می‌شوند و در نتیجه زمان ازکارافتادگی کاهش یافته و کیفیت کلی ارائه خدمات بهبود می‌یابد.

در مجموع، فناوری‌های مدیریت دانش در بستر جیرا می‌توانند نقشی حیاتی در بهبود همکاری سازمانی، افزایش بهره‌وری و بهینه‌سازی فرایندهای مدیریت دانش ایفا کنند. باین حال، موفقیت این ابزارها به عوامل متعددی از جمله راهبردهای مدیریت دانش، فرهنگ سازمانی و یکپارچگی مناسب با سایر سامانه‌های سازمانی بستگی دارد. بنابراین سازمان‌ها باید علاوه بر به‌کارگیری این فناوری‌ها، بر توسعه فرهنگ دانش محور و طراحی ساختارهای مناسب برای حداکثرسازی اثربخشی آن‌ها تمرکز کنند. تحقق این امر مستلزم تدوین سیاست‌های سازمانی، سرمایه‌گذاری در آموزش کارکنان و تقویت تعاملات میان تیم‌های کاری برای بهره‌برداری کامل از قابلیت‌های این ابزارهاست.

پیشنهاده‌ها

پیشنهاد می‌شود با عبور سازمان از مدیریت دانش سنتی و تثبیت بلوغ اولیه، زمینه ورود به مدیریت دانش نسل پنجم مبتنی بر هوش مصنوعی و بهره‌گیری از عامل‌ها و دستیاران هوشمند در سامانه‌های دانشی برای ایجاد یک زیست‌بوم دانشی پویا و خودتکاملی مورد بررسی پژوهشی قرار گیرد.

قدردانی

از متخصصان فنی حوزه فناوری اطلاعات که با دانش و تجربه خود ما را در انجام این پژوهش یاری کردند، صمیمانه قدردانی می کنیم.

تضاد منافع

نویسندگان این مقاله اعلام می دارند که هیچ گونه تضاد منافع واقعی یا بالقوه در ارتباط با پژوهش، نگارش و انتشار این مقاله وجود ندارد.

منابع

سپهر بند، فاطمه، فلسفی، رضا، و مستغنی، علیرضا (۱۳۹۵). بررسی چالش های پیاده سازی موفق مدیریت دانش و راهبرد اجرای آن در سازمان های پروژه محور. همایش بین المللی نخبگان مدیریت، سالن همایش های دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران. شرکت مهندسی مشاور پیشرو مدیریت پیران (PMPiran) (۱۴۰۰). «مدیریت دانش در شرکت های پروژه محور - یک مطالعه موردی»، در دسترس در: [\[https://pmpiran.com/knowledge-management-in-project/\]](https://pmpiran.com/knowledge-management-in-project/)(<https://pmpiran.com/knowledge-management-in-project/>) (تاریخ بازیابی: ۱۵ اردیبهشت ۱۴۰۴).

References

- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues .*MIS Quarterly*, 25(1), 107-136. doi:10.2307/3250961
- Atlassian. (2025a). *Customer Stories*. Retrieved from <https://www.atlassian.com/customers>.
- Atlassian (2025b). The new Jira: from teams to dreams .Available at: <https://www.atlassian.com/software/jira> (Access 9 March 2025).
- AXELOS. (2019). “*ITIL® Foundation ITIL 4 Edition* (2nd ed.). The Stationery Office. <https://www.axelos.com>.

- Beck, R., Rai, A., Fischbach, K., & Keil, M. (2015). Untangling knowledge creation and knowledge integration in enterprise wikis. *Journal of Business Economics*, 85(4), 389- 420.
- Betz, C.T. (2006). *Architecture and Patterns for IT Service Management, Resource Planning and Governance: Making Shoes for the Cobbler's Children*. 1st Edn., Morgan Kaufmann, San Francisco, ISBN-10: 0123705932, pp: 424.
- Bhatti, Z. A., Baile, S., & Yasin, H. M. (2018). Assessing enterprise wiki success from the perspective of end-users: An empirical approach. *Behaviour & Information Technology*, 37(12), 1177–1193.
- Dardouillet, P., Salamatian, K., Verjus, H., Loukil, F., Telisson, D., Le Van, O. (2024). Strategic integration of context for fine-tuning topic model performance. *Proceedings of the 2024 IEEE Annual International Computer Software and Applications Conference (COMPSAC 2024)*, pp. 366-375. doi:10.1109/COMPSAC61105.2024.00058.
- Dion Training Solutions, LLC. (2019). *ITIL® and PRINCE2® training* . [Website]. <https://www.DionTraining.com>.
- Dubois, A., & Gadde, L. (2002). Systematic Combining: An Abductive Approach to Case Research. *Journal of Business Research*, 55, 553-560. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(00\)00195-8](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(00)00195-8)
- Dzemydiene, D., Turskiene, S., & Sileikiene, I. (2024). An approach of ICT incident management based on ITIL 4 methodology recommendations. *Proceedings of the Baltic Journal of Modern Computing*, 12 (3), 286-303. doi:10.22364/bjmc.2024.12.3.05.
- Eikebrokk, T.R., & Iden, J. (2012). ITIL implementation: The role of ITIL software and project quality. *Proceedings of the 23rd International Conference on Database and Expert Systems Applications (DEXA)*, IEEE, Vienna, Austria, October 11-14, 2012, 60-64. doi:10.1109/DEXA.2012.17.
- Eikebrokk, T.R., & Iden, J. (2017). Strategising IT service management through ITIL implementation: Model and empirical test. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28 (3-4), 238-265. doi:10.1080/14783363.2015.1075872.
- Eisenhardt, K. M. (1989). Building Theories from Case Study Research. *The Academy of Management Review*, 14(4), 532–550. <https://doi.org/10.2307/258557>
- Georgiou, G. (2018). *Agile Project Management with Jira Software: A Complete Guide to Implementing Project Management and Collaboration with Jira in an Agile Environment*. Packt Publishing.
- Hardie, K., Church, J., Dodge, J., Fordham, B., Gajadhar, S., Han, N., Miles, J.W., Santoro, F., Trancho, G. (2024). Beyond spreadsheets: enhancing collaboration and traceability by streamlining systems engineering processes with Atlassian Jira. *MODELING, SYSTEMS*

- ENGINEERING, AND PROJECT MANAGEMENT FOR ASTRONOMY XI, PT 1, Volume13099. doi:10.1117/12.3020380.
- ITIL V3 (2007). Service Transition. ITIL Portal. <http://www.itilv3.net/Service-Transition.html>. (Access 10 March 2025).
- ITIL V3 (2008). Information Technology Infrastructure Library Service Design. Procept Associates Ltd Presentation for CIPS Toronto. <http://www.slideshare.net/PROCEPT/itilv3-service-design-presentation>.
- ITIL Official Site (2026). Welcome to . Available at: <https://www.itil.com/> (Access 6 june 2026).
- Jasek, R., Králík, L., & Nozicka, J. (2015). ITIL® - General overview. *Proceedings of the International Conference on Numerical Analysis and Applied Mathematics (ICNAAM 2014)*, Rhodes, Greece, September 22-28, 2014, doi:10.1063/1.4912776.
- Kroglid, S. and Hannay, J.E. (2024). Managing Information on Goals and Benefits During Development Initiatives. *HUMAN INTERFACE AND THE MANAGEMENT OF INFORMATION, PT III, HIMI 2024*, 14691, PP. 319-337. doi:10.1007/978-3-031-60125-5_22.
- Mora, M., Reyes-Delgado, P.Y., Gómez, J.M., Wang, F. (2024). Exploring the impacts of IT service management on the business agility index: an AHP simulation-based decision-making approach. *Information Systems and e-Business Management (ISeB)*, Early Access. doi:10.1007/s10257-024-00669-z.
- Morales-Gonzalez, C., Harper, M., Rayavaram, P., Yeddanapudi, M., Narain, S., & Fu, X.W. (2024). IEEE, IEEE Global Engineering Education Conference. *Proceedings of EDUCON 2024*, doi:10.1109/EDUCON60312.2024.10578631.
- Nabiollahi, A., Alinda Alias, A., Sahibuddin, S. (2011a). Involvement of Service Knowledge Management System in Integration of ITIL V3 and Enterprise Architecture. *American Journal of Economics and Business Administration* (Am. J. of Economics and Business Administration), 3(1), 165-170, 2011.
- Nabiollahi, A., Alinda Alias, A., Sahibuddin, S. (2011b). *Investigating Role of Service Knowledge Management System in Integration of ITIL V3 and EA*. PDF File, pp. 389-393.
- Newell, S., Bresnen, M., Edelman, L., Scarbrough, H., & Swan, J. (2006). Sharing knowledge across projects: Limits to ICT-led project review practices. *Management Learning*, 37(2), 167-185.
- Nieto, T.L., & González-Bañales, D.L. (2024). Good practices in ITSM learning: A business simulation-game-based approach for engineering students. *Proceedings of the 2024 IEEE Global Engineering Education Conference (EDUCON 2024)*. doi:10.1109/EDUCON60312.2024.10578827.

- Noreika, K., Gudas, S. (2023). Causal Knowledge Modelling for Agile Development of Enterprise Application Systems. *Informatica*, 34 (1), 121-146. doi:10.15388/23-INFOR510.
- PMPiran (2021). Knowledge Management in Project-Based Companies – A Case Study. Available at: <https://pmpiran.com/knowledge-management-in-project/> (Retrived: 2025 03 March) [In Persian]
- Project Management Institute. (2021). A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® guide) (7th ed.). Project Management Institute. Available at: [https://ibimone.com/PMBOK%207th%20Edition%20\(iBIMOne.com\).pdf](https://ibimone.com/PMBOK%207th%20Edition%20(iBIMOne.com).pdf)
- Sepehrband, F., Falsafi, R., & Mostaghni, A. (2016). *Examining the Challenges of Successful Knowledge Management Implementation and Its Implementation Strategy in Project-Based Organizations*. International Conference of Management Elites, Shahid Beheshti University Conference Hall, Tehran, Iran. [In Persian]
- Sun, Y., Huang, T., Yang, Y. and Li, X. (2025) .The role of knowledge gatekeepers' motivations in knowledge transfer performance . *Journal of Knowledge Management*, 29(6), 1755-1785. <https://doi.org/10.1108/JKM-02-2024-0190>
- Teerajetgul, W., Chareonngam, C., & Wethyavivorn, P. (2009). Key knowledge factors in Thai construction practice. *International Journal of Project Management*, 27(8), 833-839. doi:10.1016/j.ijproman.2009.02.008
- Watts, S. (2017). Using a Known Error Database (KEDB). Service Management Blog, Available at: <https://www.bmc.com/blogs/known-error-database-an-introduction-to-kedbs/> (Retrived: 2025 05 March)
- Wen, H.L., Wang, S.Y., Jiang, C.Y., Zhang, F., Li, J., Luo, X. (2024). AI-KM: A distributed multi-view and intelligent knowledge management software. *SoftwareX*, 27. doi:10.1016/j.softx.2024.101840.