



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

Somayeh. Ghavidel¹, Ali. Janekeh²

1. Ph.D. in Information Science and Knowledge Studies, Kharazmi University; Informatics Services Corporation, Tehran, Iran; s_ghavidel@ISC.CO.IR (corresponding author)
2. Software Engineer & Java Developer at ISC Co. Tehran; A_Jankeh@ISC.CO.IR

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.

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.

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

Article Type: Research Article

Article history: Received: 21 Mar. 2022; Received in revised form: day mon. year; Accepted: day mon. year

Citation:

Ghavidel, S., & Janekeh, A. (2026). Integration and management of organizational information and knowledge workflows using Jira and Confluence. *Librarianship and Information Organization Studies*, 00(1), 1-37. Doi: 10.30484/NASTINFO.2021.2971.2077



Publisher: National Library and Archives of I.R. of Iran
Doi: 10.30484/NASTINFO.2021.2971.2077

© The Author(s).

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
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

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

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، تسریع گردش دانش و افزایش 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 تیم‌ها، تحلیل پیام‌ها و گزارش‌ها و لاگ‌های سیستمی جمع‌آوری شد. همچنین، مطالعه تطبیقی با سایر سازمان‌های فناوری‌محور که از جیرا و کانفلوئنس استفاده می‌کنند، به تعمیم‌پذیری و اعتبار یافته‌ها کمک کرد.

یافته‌ها: فرآیندهای مدیریت سرمایه دانشی سازمانی در سه بخش کلیدی شامل «شناسایی و کسب منابع دانشی موجود»، «شناسایی گلوگاه‌های دانشی» و «کشف، استخراج و کسب دانش جدید» سازماندهی می‌شوند. در بخش «درخواست کاری و پروژه»، تمرکز بر شناسایی منابع دانشی، تحلیل جریان‌های دانشی، دسته‌بندی اطلاعات و شناسایی شکاف‌های 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 درخواست‌های کاری جیرا به منظور اطمینان از مدیریت کارآمد و دسترسی آسان به دانش طراحی شده‌اند. سازوکارهای کاربرد دانش برای بهره‌گیری بهینه از دانش سازمانی در فرآیندهای کاری شامل نمایش خودکار دانش مرتبط هنگام ایجاد درخواست جدید، یک‌پارچه‌سازی با کانفلوئنس برای دسترسی سریع‌تر به اطلاعات، ارائه پیشنهادات هوشمند مبتنی بر تجربیات پیشین، الزام به ارجاع اسناد دانش قبلی در فرآیندهای حل مسئله و تعریف بهترین تجارب برای فرآیندهای تکرارشونده است. پایش، ارزیابی، تحلیل و بهبود مستمر دانش نیز شاخص‌های کلیدی عملکرد (کی‌پی‌ای) 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.

کلیدواژه‌ها: مدیریت دانش، دارایی‌های دانشی سازمان، جیرا، کانفلوئنس، آی‌تی‌آی‌ال

نوع مقاله: پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۱۱/۲۸؛ **دریافت آخرین اصلاحات:** ۱۴۰۵/۰۴/۲۲؛ **پذیرش:** ۱۴۰۵/۰۴/۰۵

استناد:

قویدل، سمیه، و جانکه، علی (۱۴۰۵). یک‌پارچه‌سازی و مدیریت جریان‌های اطلاعات و دانش فرآیندهای کاری سازمانی با استفاده از جیرا و کانفلوئنس. *مطالعات کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۰۰(۱)، ۳۷-۱. Doi: 10.30484/NASTINFO.2021.2971.2077



© نویسندگان

ناشر: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

Doi: 10.30484/NASTINFO.2021.2971.2077

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 یک‌پارچه 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، کاربست 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 سکوه‌ای^۲ قدرتمند مدیریت پروژه و فرآیند شناخته می‌شوند که توسط شرکت اتلسیان^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 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)^۴؛ مدیریت خدمات با استفاده از آی‌تی‌آل^۵ و مدیریت پروژه را به‌طور مؤثرتری پیاده‌سازی کنند (بهبود عملکرد، کاهش هزینه‌ها، ارتقاء کیفیت و همچنین تسهیل فرآیندهای اجرایی و تعاملی سازمان). همچنین، استفاده از کانفلوئنس^۶ به‌عنوان یکی از ابزارهای مطرح مدیریت دانش در بسیاری از سازمان‌های بین‌المللی نیز رایج است. استفاده از سامانه‌های مدیریت دانش مبتنی بر سکوه‌ای همکاری سازمانی در بسیاری از سازمان‌های پیشرو جهان گسترش یافته است. در این میان، ابزارهای فوق‌به‌عنوان زیرساخت‌های مؤثر برای مستندسازی دانش، اشتراک‌گذاری تجربیات، مدیریت دانش پروژه‌ها و تسهیل همکاری میان تیم‌های تخصصی مورد استفاده قرار می‌گیرند. شواهد و مطالعات موردی منتشرشده توسط شرکت اتلسیان نشان می‌دهد که سازمان‌ها و شرکت‌های معتبری نظیر انویدیا^۸ (یکی از پیشگامان صنعت هوش مصنوعی و پردازنده‌های گرافیکی) مرسدس بنز^۹، سیسکو^۱ (حوزه تجهیزات شبکه، امنیت سایبری و راه‌کارهای ارتباطی)، کاپجیمینی^۱ (حوزه مشاوره مدیریت، فناوری اطلاعات و تحول دیجیتال)، دانشگاه تورنتو^۱ و همچنین برخی نهادهای دولتی و پژوهشی بین‌المللی از این بسترها برای ایجاد مخازن دانش سازمانی، تسهیل یادگیری سازمانی، مستندسازی دانش فنی و ارتقای همکاری‌های بین‌واحدی بهره می‌گیرند (Atlassian, 2025a). این تجربه‌ها نشان می‌دهد که استفاده از سکوه‌ای یک‌پارچه مدیریت دانش و مدیریت فرآیند می‌تواند نقش مؤثری در حفظ دانش

^۱ Jira; Project Management Software (Jira v10.3.12). Copyright © 2002 - 2016 Atlassian Corporation Pty Ltd. Available at: <https://www.atlassian.com/software>

^۲ Platforms

^۳ Atlassian

^۴ Work Order (WO)

^۵ Information Technology Service Management (ITSM)

^۶ Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

^۷ Confluence 10.2.0 by Atlassian; Available at: <https://www.atlassian.com/software/confluence>.

^۸ NVIDIA

^۹ Mercedes-Benz

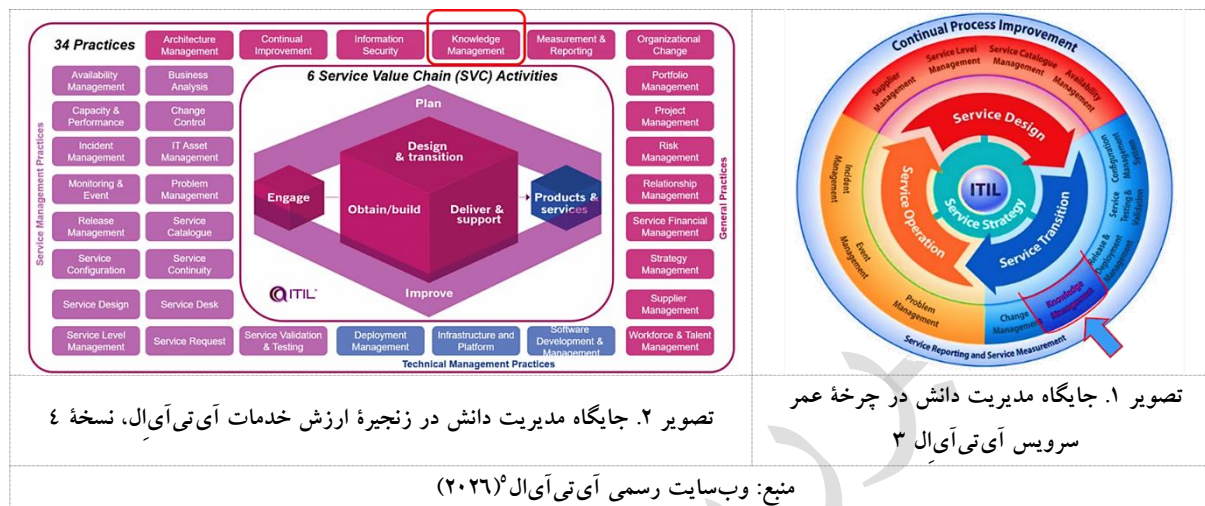
^۱ Cisco 0

^۱ Capgemini 1

^۱ University of Toronto 2

^۱ Atlassian, 2025, Available at: <https://www.atlassian.com/customers>

سازمانی، کاهش پراکندگی اطلاعات و افزایش بهره‌وری سازمانی ایفا کند. بر این اساس، هدف پژوهش حاضر تمرکز بر سازوکارها و قابلیت‌های مدیریت دانش در بستر ابزارهای مذکور بوده و نه معرفی یا ارزیابی سازمان خاصی. در همین راستا، فرآیند آی‌تی‌اسام و چهارچوب‌های مختلفی که به‌ویژه در سازمان‌های فناوری محور مورد استفاده قرار می‌گیرند (آی‌تی‌آل، اسکرام، چابک، دواپس و مدیریت پروژه) نقش اساسی در بهبود کارایی و کیفیت خدمات فناوری اطلاعات دارند (Eikebrokk & Iden, 2017; Nieto & González-Bañales, 2024). نسخه ۳ آی‌تی‌آل (چرخه عمر سرویس) به‌عنوان چهارچوبی جامع برای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات، مجموعه‌ای از ابزارها و پایگاه‌های داده را معرفی می‌کند که برای مدیریت دانش و اطلاعات خدمات «فناوری اطلاعات یا آی‌تی» طراحی شده‌اند.



در چهارچوب نسخه ۳ آی‌تی‌آل، 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 آی‌تی‌آل 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.



سازمانه‌اس‌کی‌اس^۶ در این چهارچوب، اطلاعات لازم برای مدیریت کامل چرخه عمر خدمات آی‌تی را ذخیره، بازیابی، به‌روزرسانی و ارائه می‌دهد. این فرآیندها شامل طراحی، تحویل، مدیریت و بهبود خدمات آی‌تی در سازمان‌ها هستند و به‌طور مؤثر به بهینه‌سازی کیفیت خدمات کمک می‌کنند. در این راستا، مدیریت خدمات آی‌تی به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد تا خدمات خود را با کیفیت بالا و به‌صورت بهینه ارائه دهند و مشکلات و درخواست‌ها را به‌طور مؤثر پیگیری کنند. درحالی‌که سازمان‌هایی که آی‌تی‌آل را پیاده‌سازی می‌کنند، معمولاً آی‌تی‌اسام را نیز اجرا می‌کنند (Nabiollahi et al., 2011a & b; Betz, 2006). تفاوت‌های اساسی بین این دو وجود دارد. آی‌تی‌اسام به‌عنوان پارادایم یا چهارچوب فکری تعریف می‌شود که

¹ Scrum

² Agile

³ DevOps

⁴ Information Technology (IT)

⁵ ITIL Official Site

⁶ Service Knowledge Management System (SKMS)

پایه‌گذار روش‌ها و رویکردهای خاص در مدیریت خدمات آی‌تی است. این در حالی است که آی‌تی‌آل چهارچوب/مجموعه‌ای از بهترین شیوه‌ها برای پیاده‌سازی این پارادایم است (Jasek et al., 2015). پارادایم آی‌تی‌اس‌ام به‌عنوان چهارچوب فکری، اساس رویکردها و روش‌های مشخص در مدیریت خدمات فناوری اطلاعات را فراهم می‌آورد. این پارادایم به‌عنوان نقطه تماس میان سازمان فناوری اطلاعات و کسب‌وکارهای پشتیبانی‌شده، رابطه‌ای شفاف و کارآمد میان آن‌ها ایجاد می‌کند. در نسخه ۴ آی‌تی‌آل (زنجیره ارزش خدمات) که شامل ۳۵ «به‌شیوه»^۱ است، بر اهمیت مدیریت دانش، به‌ویژه در بخش بهبود، تأکید شده است (AXELOS, 2019). اگر سازمانی قادر به پیاده‌سازی اس‌کی‌ام‌اس نباشد، می‌تواند با استفاده از ابزارهایی مانند جیرا این فرایندها را به‌طور جزئی پیاده‌سازی کند. آی‌تی‌آل، از معتبرترین چهارچوب‌ها برای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات، به سازمان‌ها کمک می‌کند تا فرایندهای آی‌تی خود را به‌طور مؤثر مدیریت و بهینه‌سازی کنند (Eikebrokk & Iden, 2012; Jasek et al., 2015).

نسخه ۳ آی‌تی‌آل شامل ۲۶ فرآیند در ۵ مرحله چرخه عمر سرویس است. مدیریت دانش در این چهارچوب به‌ویژه در فرآیند «انتقال خدمات»^۲ قرار دارد. این فرآیند شامل اقداماتی همچون کشف، استخراج، غربال، دسته‌بندی، به‌روزرسانی، نگهداری، به اشتراک‌گذاری و به‌کارگیری دانش است که در تمامی ۶ فرآیند «انتقال خدمات» قابل انجام می‌باشد. در نسخه ۳ آی‌تی‌آل مدیریت دانش به‌عنوان فرآیند مرکزی معرفی می‌شود که مسئول ارائه دانش به دیگر فرایندهای مدیریت خدمات آی‌تی است. آی‌تی‌آل 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؛ پراکنده شدن دانش؛ فرسایش دانش؛^۳ گسست دانش^۴ و یا حتی خاتمه فعالیت‌های پروژه. بنابراین، مدیریت دانش نه تنها 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 فرایندهای آی‌تی‌اس‌ام، آی‌تی‌آل و مدیریت پروژه در جیرا به‌دلیل توانایی این ابزار در یکپارچه‌سازی^۵ و هماهنگ‌سازی این فرایندها، بسیار مؤثر است. جیرا با امکاناتی مانند مدیریت درخواست‌های کاری، خودکارسازی^۶ فرایندها، ردیابی پیشرفت و گزارش‌دهی، فضایی مناسب برای پیاده‌سازی این فرایندها فراهم می‌کند (Noreika & Gudas, 2023). این ویژگی‌ها به سازمان‌ها امکان می‌دهند تا تمامی درخواست‌ها و فعالیت‌های مرتبط با خدمات آی‌تی، پیاده‌سازی آی‌تی‌آل و مدیریت پروژه‌ها را در بستری یکپارچه مدیریت کنند که موجب افزایش کارایی، شفافیت، تسهیل همکاری و ارتقاء عملکرد سازمان می‌شود. همچنین، استفاده از جیرا برای مدیریت درخواست‌های خدمات و مسائل مرتبط، نظارت و گزارش‌دهی را بهبود داده و زمان پاسخ‌دهی به درخواست‌ها را کاهش داده و رضایت کاربران

¹ POC

² best practice

³ service transition

⁴ knowledge drain

⁵ knowledge fragmentation

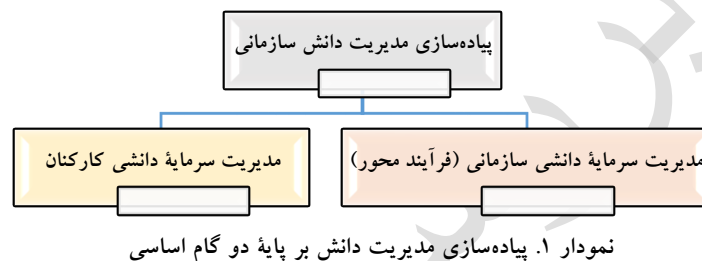
⁶ knowledge erosion

⁷ knowledge discontinuity

⁸ integration

⁹ automation

را افزایش می دهد. به ویژه در پیاده سازی فرآیندهای آیت‌اسام، جیرا امکان مدیریت کارآمدتری از خدمات و انطباق با استانداردهای آیت‌آال 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 آیت‌تی به کار می رود، به سازمان ها کمک می کند تا فرآیندهای پیچیده ای مانند آیت‌اسام و آیت‌آال 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 آیت‌تی، مدیریت پروژه ها و انطباق با استانداردهای آیت‌آال 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:



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 پیاده سازی فرآیندهای مدیریت دانش در این بستر محدود است.

در این راستا، پژوهش حاضر از اهمیت ویژه ای برخوردار است. پیاده 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 آیت‌آال، 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 بهره‌وری و تسهیل فرآیندهای تصمیم‌گیری در سطح سازمانی شوند. بنابراین، این پژوهش به‌طور ویژه به پر کردن شکاف بین ابزارهای مدیریت پروژه (همچون جیرا) و نیازهای مدیریت دانش پرداخته و راه‌حل‌های عملی برای بهینه‌سازی گردش دانش و بهبود فرآیندهای کاری ارائه می‌دهد که می‌تواند به‌عنوان یک ایده نوآورانه و نقشه‌راهی برای سازمان‌های بزرگ در راستای افزایش کارایی و رقابت‌پذیری عمل کند.

مسئله اصلی پژوهش حاضر آن است که باوجود گسترش استفاده از سامانه‌های مدیریت پروژه و خدمات فناوری اطلاعات نظیر جیرا، بهره‌گیری از این سامانه‌ها در مدیریت دانش سازمانی همچنان با چالش‌های متعددی مواجه است. اگرچه جیرا بستری مناسب برای مدیریت درخواست‌ها، فعالیت‌ها و فرآیندهای کاری فراهم می‌کند، اما به‌تنهایی برای مدیریت نظام‌مند دانش طراحی نشده است. در نتیجه، بسیاری از دانش‌های تولیدشده در طول اجرای پروژه‌ها و ارائه خدمات، به‌صورت پراکنده باقی مانده و به‌درستی ثبت، سازماندهی، بازیابی و به‌اشتراک گذاشته نمی‌شوند در نتیجه شاهد دفن شدن اطلاعات مفیدی که منجر به دانش می‌شوند، خواهند شد. این مسئله موجب کاهش اثربخشی تصمیم‌گیری، تکرار خطاها، اتلاف منابع و کاهش بهره‌وری سازمانی می‌شود. ازاین‌رو، پژوهش حاضر بر آن است تا راه‌کاری برای یک‌پارچه‌سازی مدیریت دانش با فرآیندهای کاری موجود در جیرا ارائه نماید. تمرکز اصلی پژوهش حاضر بر شناسایی و به‌کارگیری قابلیت‌های جیرا، یک‌پارچه‌سازی آن با کانفلوئنس و بهره‌گیری از رویکردهای مدیریت دانش در چهارچوب آی‌تی‌آی‌ال است تا دانش حاصل از پروژه‌ها، خدمات و تجربیات کارکنان به‌صورت نظام‌مند مدیریت شود تا منجر به ارزش‌آفرینی و کاربرد در سازمان شود. بنابراین، پرسش اصلی این پژوهش عبارت است از اینکه چگونه می‌توان فرآیندهای مدیریت دانش را در بستر جیرا و با بهره‌گیری از قابلیت‌های یک‌پارچه‌سازی با کانفلوئنس و چهارچوب آی‌تی‌آی‌ال پیاده‌سازی کرد تا جریان‌های دانشی سازمان به‌طور مؤثر مدیریت و عملکرد تیم‌های کاری بهبود یابد. پاسخ به این پرسش می‌تواند زمینه ارائه 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؟

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 فناوری 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 فناوری 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 «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^۲ 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^۳ و همکاران (۲۰۲۴) در پژوهش خود با موضوع فراتر از صفحات گسترده^۴ 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 روز رسانی 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^۵ 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 پژوهش به عنوان ابزاری ارزشمند برای

¹ Beck

² Bhatti

³ Hardie

⁴ spreadsheets

⁵ tickets

مدیریت مؤثر پروژه‌های 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 بهینه‌سازی عملکرد مدل‌های موضوعی، با استفاده از روش‌های استخراج معنایی و مدل‌سازی موضوعی در سامانه‌های پیگیری مسائل، به‌ویژه نرم‌افزار جیرا، پرداخته‌اند. این پژوهش نشان می‌دهد که با توجه به رشد سریع گزارش‌های مشتریان در سامانه‌هایی مانند جیرا، فرآیند دستی پردازش این گزارش‌ها زمان‌بر و خسته‌کننده می‌شود. از این‌رو، بسیاری از پژوهش‌ها بر خودکارسازی بخش‌هایی از این فرآیند تمرکز کرده‌اند و جیرا به‌عنوان ابزار رایجی برای پیگیری و مدیریت مسائل، نقشی کلیدی در این رویکردها ایفا می‌کند. در این پژوهش، محققان با استفاده از ویژگی‌های جیرا، همچون ادغام متادیتای گزارش‌ها و امکان جستجو و فیلتر کردن آسان اطلاعات، به بررسی بهینه‌سازی مدل‌های موضوعی پرداخته‌اند. درحالی‌که بیش‌تر رویکردها به توضیحات متنی و متادیتای گزارش‌های مشتری توجه دارند، این پژوهش به‌ویژه بر اهمیت ادغام دانش کارشناسان شرکت و استفاده از آن در بهبود عملکرد مدل‌های موضوعی تأکید دارد. در این راستا، محققان شیوه‌ای برای ادغام دانش کارشناسان در مدل‌های موضوعی عصبی پیشنهاد کرده‌اند که از داده‌های جیرا بهره می‌برد. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که استفاده از دانش کارشناسان در کنار توضیحات متنی گزارش‌ها، باعث افزایش بیش از ۲۲ درصدی در عملکرد طبقه‌بندی مسائل می‌شود. این نتایج اثربخشی رویکرد پیشنهادی در بهبود طبقه‌بندی خودکار مسائل و استفاده مؤثرتر از ابزارهایی مانند جیرا را تأیید می‌کنند. مورالس-گونزالس^۳ و همکاران (۲۰۲۴) نیز در پژوهش خود، به بررسی استفاده از ابزارها و روش‌های بهره‌وری در سازمان‌های فناوری‌محور و ادغام آن‌ها در محیط‌های آموزشی پرداخته‌اند. پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد که روش‌های صنعتی مانند اسکرام و اهداف و نتایج کلیدی (اوکی آر)، به همراه ابزارهایی همچون جیرا و گیت، می‌توانند در افزایش کارایی و همکاری تیمی نقش بسزایی ایفا کنند. در این پژوهش، تمرکز اصلی بر 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^۴ (جایگزین رایگان جیرا) و گیت‌هاب، دانشجویان باید با اصول اسکرام و اوکی آر آشنا شوند تا عملکرد فردی و تیمی خود را بهبود بخشند. همچنین، نتایج نشان می‌دهند که ادغام ابزارهایی مانند دیسکورد^۵ 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^۶ (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^۷ 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 کاربردپذیری جیرا با متخصصان فناوری اطلاعات نشان می‌دهند که این ابزار نه تنها امکان پیگیری دقیق‌تر اهداف و منافع

¹ Technology Infrastructure Office (TIO)

² Dardouillet

³ Morales-Gonzalez

⁴ OKRs

⁵ Taiga

⁶ Discord

⁷ Krogliid & Hannay

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 فناوری اطلاعات و ارتباطات را مطالعه کردند. در این پژوهش، محققین به وضعیت پروژه های اخیر اشاره کردند که تمرکز آن ها بر محصولات و کالاهای قابل تحویل بود نه فرآیندها. به علاوه، آن ها بر نیاز واسطه ها برای ایجاد تعادل بین دانش فردی و دانش سازمانی در پروژه های هدایت شده توسط فناوری اطلاعات و ارتباطات تأکید کرده اند. همچنین، توسعه شبکه شخصی برای به اشتراک گذاری و انتقال دانش بین و داخل پروژه ها، مشکلات اصلی استفاده از اقدامات و بررسی پس از اتمام پروژه به عنوان راهی برای مدیریت دانش پروژه هستند. تیراجتگول^۵ و همکاران (۲۰۰۹) معتقدند فناوری های اطلاعات و ارتباطات مبتنی بر وب باعث تسهیل در به دست آوردن دانش پروژه در زمان واقعی و در محل پروژه می شود. محققان در این حوزه از مطالعات مدیریت دانش نه تنها بر مشکلات سطح کلان مراحل مدیریت دانش تمرکز می کنند (مانند ایجاد، ذخیره، انتشار، به اشتراک گذاری و انتقال) بلکه به توسعه رویکردهای مفصل تری نسبت به راهنماها و اصول کلی می پردازند. در مرور پیشینه بابت پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان های پروژه محور، سپهریند و همکاران (۱۳۹۵) نیز با بررسی شرکت های پروژه محور مربوط به صنعت ساخت (تعداد ۱۰ سازمان) با حجم نمونه ۲۲۰ نفر به بررسی این موضوع پرداختند. نتایج این پژوهش به وضوح نشان می دهد که وضعیت مدیریت دانش در بسیاری از سازمان های پروژه محور نامطلوب است و شاخص های ارزیابی مدیریت دانش در این سازمان ها اغلب پایین تر از حد مطلوب قرار دارند. تحلیل داده ها حاکی از آن است که در برخی سازمان ها، فرآیندهای مدیریت دانش به طور نظام مند اجرا نشده و ساختارهای سازمانی موجود قادر به تسهیل مدیریت دانش به شکل مؤثر نیستند. همچنین، شاخص های مرتبط با زیرساخت های سازمانی و تسهیلات مورد نیاز برای مدیریت دانش، در مقایسه با استانداردهای مطلوب، در سطح پایین تری قرار دارند و این امر به طور مستقیم بر اثربخشی مدیریت دانش تأثیر منفی گذاشته است. از سوی دیگر، شاخص های محیطی و ارتباطات سازمانی در وضعیت بهتری قرار دارند، اما همچنان در بسیاری از سازمان ها، میزان توجه به این عوامل کافی نبوده و فاصله زیادی تا سطح استانداردهای بهینه وجود دارد. این یافته ها نشان می دهد که عدم استقرار صحیح مدیریت دانش در

¹ Wen² Electron³ Vue JavaScript⁴ Newell⁵ Teerajetgul

سازمان‌های پروژه‌محور نه تنها منجر به ضعف در بهره‌برداری از دانش سازمانی می‌شود، بلکه از دست رفتن دانش ارزشمند و ناتوانی در بهینه‌سازی فرآیندهای تصمیم‌گیری را نیز در پی دارد. بنابراین، لزوم پیاده‌سازی سامانه یک‌پارچه و کارآمد مدیریت دانش در این سازمان‌ها ضروری است تا بتوان از مزایای رقابتی آن بهره‌مند شد و چالش‌های ناشی از مدیریت نامنجم دانش را برطرف نمود.

برآیند پژوهش‌های پیشین بیانگر آن است که بهبود عملکرد سازمانی و موفقیت پروژه‌های توسعه نرم‌افزار بر سه مؤلفه کلیدی استوار است: مدیریت دانش، هم‌سوسازی اهداف و منافع ذی‌نفعان، و بهره‌گیری از ابزارهای هوشمند در سازمان‌های فناوری‌محور. نخست، پژوهش‌های انجام‌شده 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 نمی‌بخشند، بلکه همکاری بین بخش‌ها را تقویت کرده و دقت تصمیم‌گیری را افزایش می‌دهند. این پژوهش‌ها نشان می‌دهند که ادغام قابلیت‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها و شیوه‌های مدل‌سازی موضوعات در داخل جیرا، به بهینه‌سازی جریان کار و افزایش چابکی سازمانی کمک می‌کند. این امر به‌ویژه در مهندسی سامانه‌ها و محیط‌های فناوری اطلاعات حائز اهمیت است، جایی که هماهنگی و یک‌پارچه‌سازی فرآیندها نقش حیاتی در موفقیت سازمانی دارند. دوم، مورالس - گونزالس و همکاران (۲۰۲۴) شکاف قابل توجهی در ادغام ابزارهای بهره‌وری و روش‌های مدیریت چابک در محیط‌های آموزشی شناسایی کرده‌اند. درحالی‌که ابزارهایی مانند جیرا و گیت به‌طور گسترده‌ای در صنعت برای مدیریت وظایف و پروژه‌ها استفاده می‌شوند، در محیط‌های آموزشی کم‌تر مورد استفاده قرار می‌گیرند که منجر به اختلاف میان آموزش‌های دانشگاهی و نیازهای صنعت می‌شود. یافته‌ها نشان می‌دهند که تدریس روش‌های استاندارد صنعتی مانند اسکرام و اوکی آر، همراه با تجربه عملی استفاده از ابزارهایی مانند جیرا و تایگا، می‌تواند دانش آموزان را برای ورود به بازار کار بهتر آماده کند. علاوه بر این، ادغام سکوها ارتباطی مانند دیسکورد با ابزارهای پیگیری وظایف، کیفیت و کارایی تیم‌کاری را در محیط‌های آموزشی بهبود می‌بخشد. سوم، پژوهش‌هایی که توسط کروگلید و هانای (۲۰۲۴) انجام شده، بر مدیریت اهداف و منافع در پروژه‌های توسعه نرم‌افزار تمرکز دارند و تأکید دارند که فقدان چهارچوب‌های نظام‌مند برای برآورد و پیگیری منافع، منجر به تخصیص نادرست منابع و تصمیم‌گیری‌های سرمایه‌گذاری ضعیف می‌شود. راه‌حل پیشنهادی آن‌ها 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 چندبُعدی، 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 اوکی آر 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

^۱ LLMs

پژوهش حاضر از نوع کیفی-کاربردی بوده و با رویکرد استقرایی-قیاسی^۱ و به شیوه مطالعه موردی^۲ انجام شده است. هدف این پژوهش، تحلیل وضعیت موجود و ارائه راهکارهایی 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 فرصت های مرتبط با مدیریت دانش در محیط های عملیاتی مورد استفاده قرار گرفت. سپس با بهره گیری از رویکرد قیاسی، یافته های حاصل از محیط واقعی با مبانی نظری، پژوهش های پیشین، چهارچوب های مدیریت دانش و چهارچوب های مدیریت خدمات فناوری اطلاعات، به ویژه آی تی آی ال نسخه های ۳ و ۴، تطبیق داده شد تا مدل و راهکارهای پیشنهادی پژوهش تدوین شود. از این رو، پژوهش حاضر از رویکرد ترکیبی بهره می گیرد که در آن هم از داده های تجربی برای کشف و استخراج مفاهیم استفاده شده و هم از نظریه ها و چهارچوب های موجود برای تفسیر، اعتباربخشی و توسعه یافته ها بهره گرفته شده است. لازم به ذکر است، این ابزارها در دو سازمان حوزه فناوری اطلاعات بانکی مورد استقرار قرار گرفته و شواهد و داده های مورد استفاده در این پژوهش از تجارب حاصل از این استقرارها استخراج شده است. با این وجود، باید توجه داشت که پیاده سازی ابزارهای مذکور به تنهایی بیانگر تحقق کامل مدیریت دانش در سازمان نیست؛ بلکه این سازمان ها در مراحل اولیه بهره برداری از ظرفیت های مدیریت دانش مبتنی بر این سامانه ها قرار داشته و فرآیند بلوغ و توسعه این قابلیت ها همچنان ادامه دارد؛ جهت تحقق این هدف، ضروری است داده ها از منابعی شامل مستندات فرایندی سازمان، داده های استخراج شده از سامانه جیرا، گزارش های پروژه، گردش کارها، لاگ های سامانه ها، تاریخچه تغییرات، تیکت ها، دیدگاه های ثبت شده، مستندات بارگذاری شده در سامانه ها و مشاهدات حاصل از فرایند استقرار و بهره برداری از سامانه ها گردآوری و تحلیل شوند. همچنین تعامل کاربران سازمان در سطوح مختلف مدیریتی و اجرایی (حوزه مدیرعامل، معاونت ها، مدیریت ها، گروه ها) با سامانه جیرا، نحوه مدیریت وظایف، اولویت بندی فعالیت ها، تخصیص منابع، تصمیم گیری های مرتبط با پروژه ها و شیوه ثبت و اشتراک دانش در بستر سامانه ها ضروری است. فرآیند تحلیل داده ها در چهار مرحله صورت می پذیرد. در مرحله نخست، تحلیل وضعیت موجود سه گردش کاری و جریان کاری اصلی شامل مدیریت پروژه، مدیریت خدمات فناوری اطلاعات و مدیریت مستندات و دانش. در مرحله دوم، شناسایی چالش ها، موانع و فرصت های مرتبط با مدیریت دانش در هر یک از این جریان های گردش کاری. در مرحله سوم، تطبیق یافته های حاصل با مفاهیم و

¹ inductive - deductive

² case study

³ workflows

چهارچوب‌های نظری مدیریت دانش، مدیریت پروژه و آی‌تی‌آی‌ال و الزامات پیاده‌سازی مدیریت دانش. در نهایت، مدل پیشنهادی پژوهش شامل فرآیندهای دانشی، مراحل پیاده‌سازی، کی‌پی‌آی^۱ و الزامات اجرایی تدوین می‌شود. به‌منظور افزایش اعتبار و قابلیت اتکای یافته‌ها، از راهبرد مثلث‌سازی داده‌ها استفاده شد؛ به‌گونه‌ای که یافته‌ها از طریق مقایسه و تطبیق مستندات، داده‌های سامانه‌ای، مشاهدات اجرایی و منابع نظری اعتبارسنجی می‌شود. همچنین نتایج اولیه پژوهش در اختیار تعدادی از مدیران و روسای گروه‌های مرتبط قرار گرفته و از طریق بازبینی مشارکت‌کنندگان^۲ میزان انطباق یافته‌ها با واقعیت‌های اجرایی سازمان مورد ارزیابی و تأیید واقع می‌شود. بنابراین می‌توان خروجی نهایی پژوهش را ارائه مدلی کاربردی برای پیاده‌سازی مدیریت دانش در بستر جیرا و کانفلوئنس با بهره‌گیری از اصول و رویه‌های آی‌تی‌آی‌ال قلمداد کرد. این مدل در پاسخ به پرسش اصلی پژوهش، مبنی بر اینکه «فرآیندهای مدیریت دانش چگونه می‌توانند با استفاده از قابلیت‌های یکپارچه‌سازی جیرا، کانفلوئنس و چارچوب آی‌تی‌آی‌ال در بستر سامانه جیرا پیاده‌سازی شوند و مدیریت مؤثر جریان‌های دانشی سازمان را پشتیبانی کنند؟» تدوین شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که این مدل، علاوه بر پاسخ‌گویی به نیازهای سازمان مورد مطالعه، قابلیت به‌کارگیری در سایر سازمان‌های فناوری‌محور^۳ با شرایط مشابه را نیز دارد.

یافته‌ها

یافته‌های پژوهش حاضر با تمرکز بر مدیریت سرمایه دانش سازمانی (به‌صورت فرآیندمحور) مورد بررسی و بهره‌برداری قرار گرفته است. با این حال، در ارائه مستندات و 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) به‌صورت 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 بخشند.

جدول ۱. تطبیق شیوه‌های اصلی آی‌تی‌آی‌ال (نسخه ۴) از منظر مؤلفه‌های مدیریت دانش (خلق، ثبت، اشتراک، بازیابی و بهره‌برداری) و قابلیت

پیاده‌سازی در جیرا

شیوه‌های آی‌تی‌آی‌ال ۴	هدف آی‌تی‌آی‌ال	مفهوم متناظر مدیریت دانش	پیاده‌سازی 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 ذی‌نفعان، مدیریت دانش تأمین‌کنندگان، طبقه‌بندی و حفاظت از دانش، آزمون و	هسته مدیریت دانش (خروجی: مخزن راهنماهای عملیاتی و اجرایی (ران‌بوک‌ها)؛ پرسش‌های متداول؛ درس‌آموخته‌ها ^۵ و رویه عملیاتی استاندارد ^۶)	کانفلوئنس + پایگاه دانش ^۹

^۱ Key Performance Indicator (KPIs)

^۲ data triangulation

^۳ member checking

^۴ به‌دلیل ملاحظات امنیتی و محرمانگی، از ذکر نام سازمان‌هایی که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته‌اند معذوریم.

^۵ Runbook

^۶ FAQ

^۷ lessons learned

^۸ SOP

^۹ knowledge base

		اعتبارسنجی دانش، دانش تصمیمات راهبردی و درس آموخته های پروژه	
ثبت درس آموخته رخداد ^۱ (علت، راه حل، زمان رفع، مسئول حل)، «پایگاه داده خطاهای شناخته شده» ^۲ و «پایگاه دانش رخدادها» ^۳	استخراج دانش از رخداد و رفع سریع اختلال ها	بازبایی سریع خدمت	Incident Management
آرسی ای و بانک علل ریشه ای	خلق دانش جدید از خطاهای شناخته شده و الگوهای تکرار	حذف علل ریشه ای (آرسی ای)	Problem Management
مستندسازی دانش قبل و بعد از تغییر	انتقال دانش تغییر (ریسک و وابستگی ها/ نتایج تجربیات و خطاها)	مدیریت تغییرات (قبل و بعد از تغییر)	Change Enablement
درگاه خودخدمتی و مقالات دانشی و مخزن پرسش ها و پاسخ های متداول ^۴	استفاده مجدد از دانش	پاسخ به درخواست ها	Service Request Management
سامانه مدیریت پیکربندی/ پایگاه داده مدیریت پیکربندی (سی ام دی بی) ^۵ و دارایی ها ^۶	نقشه دانش سازمانی	مدیریت اقلام پیکربندی (سرورها، سرویس ها، نرم افزارها و وابستگی ها)	Service Configuration Management
پایش اثربخشی دانش (تعداد مقالات ایجاد شده، تعداد استفاده از دانش، نرخ حل با دانش)	یادگیری سازمانی	بهبود مستمر	Continual Improvement
مستندسازی الگوهای رخداد و هشدارهای پرتکرار	دانش عملیاتی	پایش رویدادها	Monitoring & Event Management
گزارش و مستند تغییرات نسخه دانشی	انتقال دانش محصول (ویژگی های جدید و تغییرات نسخه)	استقرار نسخه ها	Release Management
ران بوک ها و اس او پی ها	دانش اجرایی	استقرار فنی	Deployment Management
تحلیل دانش مرتبط با اس ال ای	دانش عملکردی	مدیریت توافق نامه سطح خدمات (اس ال ای) ^۹	Service Level Management
پایگاه دانش خرابی ها	دانش تاب آوری	تضمین دسترس پذیری	Availability Management
الگوهای ظرفیت و پیش بینی	دانش عملکرد سامانه	مدیریت ظرفیت	Capacity & Performance Management
بانک دانش ریسک ها	دانش ریسک	مدیریت ریسک	Risk Management

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، بازبایی 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

¹ incident

² Known Error Database (KEDB)

³ incident knowledge base

⁴ Self-Service

⁵ FAQ Repository

⁶ Configuration Management Database (CMDB)

⁷ assets

⁸ release notes

⁹ Service Level Agreement (SLA)

فراهم می‌سازد؛ به گونه‌ای که دانش حاصل از اجرای فرآیندهای عملیاتی به صورت ساخت یافته ثبت شده، در اختیار ذی‌نفعان قرار گرفته و در فعالیت‌های بعدی مورد استفاده مجدد قرار گیرد. بررسی حاضر نشان می‌دهد که از میان شیوه‌های آی‌تی‌آل ۴ حداقل ۱۰ شیوه دارای ارتباط مستقیم با مؤلفه‌های مدیریت دانش هستند و قابلیت پیاده‌سازی آن‌ها با استفاده از امکانات جیرا و کانفلوئنس وجود دارد. این قابلیت‌ها شامل مستندسازی دانش، ایجاد پایگاه‌های دانش، مدیریت درس‌آموخته‌ها، ثبت خطاهای شناخته شده، مدیریت دانش تغییرات، مستندسازی رویه‌های اجرایی، نگهداری پایگاه دانش ریسک و تحلیل دانش عملکردی است. از این رو، یک پارچه‌سازی آی‌تی‌آل ۴ با جیرا و کانفلوئنس می‌تواند 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 ثبت شده در درخواست‌های کاری و دانش ایجاد شده 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 کسب و کار، 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 آی‌تی‌آل، 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 کسب و کار محسوب می‌شوند، بلکه به عنوان منابع ارزشمند دانش سازمانی نیز مطرح هستند که دانش مرتبط با آن‌ها باید به صورت نظام‌مند شناسایی، مستندسازی، به روزرسانی و در اختیار ذی‌نفعان قرار گیرد.

جدول ۲. مستندسازی، شناسایی و کسب منابع دانش، و ایجاد دانش جدید در جریان‌های کاری مبتنی بر دانش در جیرا و کانفلوئنس

گام‌ها	فرآیندها	اهم پیشنهادات و اقدامات اجرایی
--------	----------	--------------------------------

مدیریت سرمایه دانشی سازمانی (فرآیند محور)	کشف، استخراج و مستندسازی دانش جدید حاصل از فعالیت های سازمان	درخواست کاری و پروژه	نقشه دانش ^۱ و «شناسایی و کسب منابع دانش» موجود	• 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 واحدهایی که در این فرآیندها دخیل هستند. • شکاف های دانشی^۲ و فرصت های بهبود: شناسایی ضعف ها یا کمبودها در دسترسی به منابع دانش که نیاز به بهبود دارند. • اولویت بندی نیازهای دانشی: تعیین اولویت های سازمان برای استفاده بهینه از منابع دانشی و بهبود فرآیندهای تصمیم گیری. • ارزیابی نیازهای دانش در مدیریت درخواست های کاری: تعیین اینکه آیا هر درخواست در «مدیریت درخواست های کاری» نیاز به دانش خاصی دارد و چه نوع دانش هایی باید جمع آوری شود. تعبیه فیلدهایی برای درخواست های دارای دانش حیاتی و اتخاذ راه حل و نتایج حاصله. • بازخورد و بهبود مستمر: ارزیابی، به روزرسانی و بازسازی شیوه های مدیریت دانش به منظور بهبود مستمر. • استفاده از ابزارهای مناسب برای طراحی نقشه دانش: استفاده از ابزارهای مناسب برای شناسایی و نقشه برداری منابع و جریان های دانش در سازمان.
			شناسایی گلوگاه های دانشی ^۳	• تحلیل داده های هر درخواست کار برای شناسایی گلوگاه های دانشی ○ فراهم آوری گزارش ها و داشبوردهایی که 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 کیو ال^۴ 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.

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

^۲ اختلاف و تفاوت میان دانشی که در حال حاضر در دسترس است و دانشی که برای انجام وظایف، تصمیم گیری ها یا رسیدن به اهداف سازمانی نیاز است، گفته می شود. انواع شکاف ها: اطلاعاتی، مهارتی، تجربی، ارتباطی، فناوری.

^۳ knowledge bottlenecks

^۴ Jira Query Language (JQL)

• ایجاد و مدیریت پایگاه‌های داده دانش در بستر کانفلوئنس^۱ که شامل مستندات راه‌حل‌ها، بهترین شیوه‌ها، و مقالات آموزشی 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	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	
• مدیریت درس‌آموخته‌ها^۲ ○ 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^۳ 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 به‌راحتی 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^۴ «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. • دریافت مستندات مرتبط (فنی و مدیریتی) با آن درخواست در هر ایشو^۵. • پس از حل هر درخواست، فیلد یا فضایی اجباری جهت ارائه در سوابق: ○ استخراج دانش از روش‌های حل، حل راه‌حل‌های متداول یا نکات مهم مربوط به تسک‌های مشابه ○ استخراج دانش از ثبت راه‌حل‌های باگ یا مشکل خاص حل‌شده‌ای در هر ایشوها ○ استخراج دانش از ثبت توضیحات یا نظرات هر ایشوها ○ استخراج دانش از فیلد راه‌حل‌های پیشنهادی یا خلاقانه ○ استخراج دانش از مستندات تکمیلی یا نکات کلیدی ○ استخراج دانش از فرآیندهای حل مسئله یا چالش‌ها در صورت تعبیه^۶ چنین فرآیندی در هر تسک یا با استفاده از استوری‌ها^۷ ○ استخراج دانش از فناوری‌ها و نوآوری‌ها هر تسک • شناسایی و استخراج دانش‌های پرکاربرد و خیلی پراجا^۸ (تعبیه پایگاه داده خطاهای شناخته‌شده)^۹ • ایجاد ابزارهای تحلیلی برای ارزیابی و استخراج الگوها از سوابق درخواست‌ها، مانند شناسایی مشکلات رایج، راه‌حل‌های خلاقانه یا پیشنهادی و نقاط ضعف فرآیندها • مستندات دانش یا مقالات کانفلوئنس که حاوی تجربه‌های قبلی و راه‌حل‌های مستند هستند به اپیک مربوطه لینک نمود. • تحلیل و به‌روزرسانی مستمر دانش مستخرج و ارائه‌شده • اضافه کردن بخشی به نام نظرات و بازخورد از اعضای تیم یا کاربران برای هر درخواست حل‌شده تا دانش‌های مختلف به‌اشتراک گذاشته شوند و راه‌حل‌ها به‌روز شوند. آیا از سوابق، اطلاعات یا دانش استفاده نموده است یا خیر؛ اگر شده مفید بوده؟ • افزودن کامنت‌های راهنما برای ضبط تجربیات متخصصان در هر درخواست		

¹ knowledge discovery and acquisition

² Confluence

³ lessons learned

⁴ epic

⁵ issue

⁶ stories

⁷ Known Error Database (KEDB)

• پیاده سازی زنجیره ارزش دانش در شرکت از طریق اجرایی کردن دانش خبرگان ← ممیزی و شناسایی دانش ← شناسایی دانش ثبت شده ← طراحی معماری ارائه دانش در کانفلوئنس و همگامی با جیرا ← اعتبارسنجی ← استفاده مجدد ← کاهش خطا ← کاهش هزینه ← افزایش کیفیت ← ایجاد مزیت رقابتی. • فعال سازی صفحه های دانش برای هر محصول و ارتباط آن با درخواست های کاری مربوطه با اتصال به کانفلوئنس برای مستندسازی و به اشتراک گذاری دانش مرتبط با ویژگی های محصول، مشکلات رایج و بهترین شیوه های حل مشکلات. • مستندسازی اطلاعات دقیق و به روز در مورد ویژگی های محصول با تعبیه فضا در درخواست ها. • 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، دانش های خاص مربوط به آن بخش را در کانفلوئنس نگهداری و با استفاده از لینک یا ماکروها به کامپوننت ها متصل کرد. • مستندسازی مشکلات رایج در هر کامپوننت و ارجاع به آن ها در هنگام حل مشکلات مشابه. • اگر درخواست کار مربوط به یک محصول، ویژگی، تغییرات آن، مشکلات و راه حل ها، بازخورد مشتری، عملکرد و بهترین شیوه و ... است یک اپیک تعریف کرد. • برای درخواست های مربوط به بهبود یک محصول اپیک جدیدی به نام «بهبود ویژگی های محصول X»، چنانچه درخواست کاری مرتبط با یک محصول شرکت است دانش مبتنی بر محصول در قالب یک سری پرسش های متداول 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.

- جذب، ذخیره و سازماندهی دانش ضمنی و تجربیات کاربران در مدیریت درخواست های کاری جیرا
- اقدام های پیشنهادی برای جذب، ذخیره و سازماندهی دانش ضمنی و تجربه های کاربران در بستر جیرا در جدول (۳) تشریح شده است.

جدول ۳. جذب، ذخیره و سازماندهی دانش ضمنی و تجربیات کاربران در مدیریت درخواست های کاری جیرا

گام ها	فرآیندها	اهم پیشنهادات و اقدامات اجرایی
--------	----------	--------------------------------

¹ component

² FAQ

مدیریت سرمایه دانشی سازمانی (فرآیند محور)	جذب، ذخیره و سازماندهی دانش	جذب دانش	• تعیین الگوهای استاندارد 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 آدر جیرا برای ثبت دانش مهم در درخواست‌ها. • ایجاد تگ‌گذاری یا برچسب‌گذاری آروی درخواست‌های مرتبط با دانش‌های مهم. • ثبت مشکلات و مسائل آی تی در قالب تیکت‌ها ❖ ایجاد پایگاه داده دانش
		ذخیره سازی 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 متصل شود تا دانش ضمنی به راحتی در سامانه ذخیره شده و قابل دسترسی باشد.
		سازماندهی دانش	• یکپارچه سازی 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 به طور مؤثری فرآیند مدیریت دانش خود را بهبود دهند. • استفاده از ابزار جی کیوال 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 به صورت 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. به علاوه، درخواست‌های دانش محور در قالب اپیک‌ها یا کامپوننت‌ها دسته‌بندی می‌شوند تا امکان جستجوی دقیق‌تر و سازماندهی بهتر فراهم شود و از سویی ورژنینگ نسخه‌های قابل دیدن باشد. یکپارچه سازی دانش در داشبوردهای جیرا نیز از طریق طراحی داشبوردهای سفارشی انجام می‌شود، به طوری که دانش‌های مهم، مانند الگوهای مشکلات تکراری، میزان استفاده از دانش موجود و شکاف‌های دانشی، به صورت قابل مشاهده و تحلیلی ارائه شوند. در نهایت، استفاده از جی کیوال 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.

¹ templates

² custom fields

³ labels

⁴ Microsoft OneNote

بررسی نقشه

جدول ۴. تسهیل اشتراک دانش و تقویت همکاری میان تیم های کاری در جیرا و کانفلوئنس

گام ها	فرآیندها	اهم پیشنهادات و اقدامات اجرایی
--------	----------	--------------------------------

• 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 تعبیه شده.
- استفاده از افزونه‌های کانفلوئنس برای ایجاد مخزن دانش یک‌پارچه که در آن فرآیندهای کسب شده، 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

- طراحی جریان کاری به گونه‌ای که در هر مرحله از فرآیند، مستندسازی دانش الزامی باشد.
- تعریف گلوگاه‌های کنترل و ارزیابی برای ارزیابی کیفیت دانش مستندسازی شده و گرفتن تأیید از مدیر ارشد.
- به کارگیری قابلیت خودکارسازی در جیرا به منظور ایجاد یادآوری‌های هوشمند برای کاربران و تسهیل ثبت، به روزرسانی و اشتراک گذاری دانش سازمانی.
- ایجاد بانک دانش در کانفلوئنس برای ارائه دانش قابل استفاده از گزارش‌ها و لینک دادن آن به درخواست‌ها.
- نمایش گزارش‌های «درس‌های آموخته شده» یا «مفاهیم جدید» در داشبوردهای تیم در کانفلوئنس.
- تهیه گزارش‌های دوره‌ای برای بررسی موضوعاتی مثل «چه مسائل مشابهی در پروژه‌ها تکرار شده‌اند» یا «چه اطلاعاتی نیاز به مستندسازی دارند».
- تعیین فرآیندهایی در جیرا که تیم‌های مختلف (تیم مسئول حل مشکلات شبکه و تیم مسئول نرم‌افزار) جهت حل سریع‌تر مشکلات از یکدیگر یاد بگیرند.
- ایجاد کانال ارتباطی در جیرا برای بحث و تبادل نظر درباره درخواست‌های خاص.
- زمانی که درخواست جدیدی وارد می‌شود، به طور خودکار می‌توان آن را با دانش موجود از طریق مستندات ویکی یا صفحات دانش مرتبط کرد تا فرد درخواست‌کننده به سرعت به راه‌حل‌های قبلی دسترسی پیدا کند.
- به کارگیری قابلیت خودکارسازی در جیرا برای شناسایی و ارسال خودکار منابع و پیوندهای دانش مرتبط با درخواست‌های کاربران.
- تنظیم داشبوردهای اشتراک گذاری شامل موارد پرکاربرد، موارد حل شده و درس‌آموخته‌ها.
- ایجاد گزارش‌های اشتراکی برای ارسال هفتگی دانش مستند شده.
- تعریف انگیزه‌هایی مانند امتیازدهی و تقدیر از اشتراک دانش
 - ایجاد بازی‌وارسازی و مشوق‌های دانشی برای مشارکت همکاران: بیشترین تعداد دانش بارگذاری شده، بیشترین تعداد استفاده از دانش، بیشترین تسهیم گر 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 ثبت شده 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 به اشتراک می‌گذارند.
 - آموزش کارکنان در مورد نحوه ثبت و استفاده از دانش در جیرا.

¹ FAQs

² checkpoints

³ knowledge base

⁴ subscription reports

⁵ gamification

جدول (۴)، مراحل کلیدی و فرآیندهایی را نشان می دهد که برای تسهیل اشتراک گذاری دانش میان تیم های مختلف کاری در جیرا و کانفلوئنس طراحی شده اند تا همکاری و هماهنگی در این سکوها ارتقا یابد. با یک پارچه سازی شیوه های مدیریت دانش در فرآیندهای کاری جیرا و استفاده از کانفلوئنس برای مستندسازی و ایجاد پایگاه های دانش، سازمان ها می توانند بهره وری خود را افزایش دهند، حل مسائل را تسریع کنند و اطمینان حاصل کنند که دانش ارزشمند سازمانی به سادگی در دسترس است. این فرآیندها شامل ایجاد مخازن دانش ساختاریافته، مانند پایگاه های دانش و فیلدهای سفارشی در جیرا و استفاده از کانفلوئنس برای به اشتراک گذاری بینش ها و درس های آموخته شده می شوند. علاوه بر این، ویژگی های خودکارسازی در جیرا، از جمله یادآوری های مستندسازی دانش و لینک خودکار به راه حل های مرتبط، تضمین می کنند که دانش به طور مستمر به روزرسانی شده و دسترسی به آن آسان باشد. همچنین، مشوق هایی مانند گیمیفیکیشن 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

مدیریت سرمایه دانشی سازمانی (فرآیند محور)	کاربرد دانش
- 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.	

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 مسئله و تعریف بهترین شیوه ها برای فرآیندهای تکرارشونده هستند. اجرای این اقدامات به سازمان ها امکان می دهد تا از دانش مستند شده به صورت مؤثرتر در تصمیم گیری ها و عملیات بهره برداری کنند، بهره وری را افزایش دهند و از وقوع دوباره کاری جلوگیری کنند.

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

در ادامه، مجموعه ای از شاخص کلیدی ارزیابی عملکرد (کی پی آی)^۲ برای پایش، ارزیابی و بهبود مستمر مدیریت دانش در محیط جیرا ارائه شده است. این شاخص ها در حوزه های بهره وری، همکاری تیمی، کاهش زمان حل مشکلات، کیفیت پاسخ ها و پایداری مدیریت دانش سازمانی دسته بندی شده و با استفاده از فرمول های مشخص، قابلیت اندازه گیری و تحلیل دارند (جدول ۶).

^۱ smart suggestions

^۲ Key Performance Indicators (KPIs)

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

مدیریت سرمایه دانشی سازمانی (فرآیند محور)	پایش، ارزیابی، تحلیل و بهبود مستمر دانش	- 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» - متممیزی‌های دوره‌ای دانش برای بهبود مداوم ✓ 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 دوره‌ای دانش توسط تیم‌های متخصص هر موضوع. - تحلیل روندهای دانشی که تعبیه‌شده و پیشنهاد بهبود مستمر آن‌ها. - شاخص‌های بهره‌وری و کارایی فرآیندهای مدیریت دانش - زمان صرف‌شده برای جستجوی اطلاعات ➤ فرمول: (میانگین زمان موردنیاز برای یافتن پاسخ در جیرا قبل از پیاده‌سازی مدیریت دانش) - (میانگین زمان موردنیاز بعد از پیاده‌سازی) * هدف: کاهش زمان جستجو و افزایش دسترسی سریع به دانش - درصد کاهش درخواست‌های تکراری ➤ فرمول: (تعداد درخواست‌های مشابه در بازه زمانی قبل از پیاده‌سازی) / (تعداد درخواست‌های مشابه پس از پیاده‌سازی) × ۱۰۰ * هدف: کاهش تکرار درخواست‌های مشابه از طریق بهبود دسترسی‌پذیری دانش - میزان استفاده از مستندات دانش در جیرا ➤ فرمول: تعداد دفعات مشاهده/دانلود مستندات یا مقالات پایگاه دانش در همراه * هدف: افزایش استفاده از دانش ثبت‌شده برای حل مسائل و کاهش وابستگی به افراد خاص - شاخص‌های بهبود همکاری و انتقال دانش - تعداد تعاملات میان تیمی از طریق جیرا و کانفلوئنس ➤ فرمول: تعداد کامنت‌ها، تگ کردن کاربران، و اشتراک‌گذاری دانش بین تیم‌ها در بازه زمانی * هدف: افزایش تعامل بین تیم‌ها و کاهش سیلوهای دانشی - تعداد مقالات دانش تولیدشده توسط تیم‌ها ➤ فرمول: تعداد مستندات ثبت‌شده 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) × ۱۰۰ * هدف: افزایش مشارکت اعضای تیم در تولید و به‌اشتراک‌گذاری دانش - شاخص‌های کاهش زمان حل مشکلات و افزایش کیفیت پاسخ‌ها - میانگین زمان پاسخ‌دهی به درخواست‌های پشتیبانی ➤ فرمول: (مجموع زمان‌های پاسخ‌گویی به درخواست‌ها) / (تعداد درخواست‌ها) * هدف: کاهش زمان پاسخ‌گویی با دسترسی سریع‌تر به مستندات - درصد حل مسائل بدون نیاز به ارجاع به سطوح بالاتر
---	---	--

^۱ like/dislike

➤ 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

• 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 ایجاد کننده درخواست باشد. ○ تعیین حوزه دانشی و دسته بندی های مختلف از دانش مربوط به هر بخش از پروژه یا درخواست کاری با مؤلف 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 نمایش داده شود و براساس آن درخواست ها دسته بندی شوند. • برای جستجو و نمایش درخواست ها 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 می تواند از طریق فایلهای سفارشی یا الگوهای درخواست کاری انجام شود.	تعیین حوزه دانشی و تعیین خبره	مدیریت سرمایه دانشی سازمانی (فرآیندها)
--	-------------------------------	--

^۱ dropdowns

• ایجاد و مدیریت تیم‌های تخصصی در جیرا بر اساس حوزه‌های دانشی سازمان، به‌منظور 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 به‌راحتی 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 به‌راحتی از تخصص موجود برای حل مسائل استفاده کنند.

• بهینه‌سازی نظام‌مند مدیریت تیکت‌های خدمات فناوری اطلاعات به‌منظور تسهیل استفاده مجدد دانش سازمانی در فرآیندهای فناوری اطلاعات

نسخه ۳ آتی‌آی‌ال شامل ۲۶ فرآیند در قالب ۵ مرحله از چرخه حیات خدمات است. مدیریت دانش در مرحله «انتقال خدمات» قرار دارد. در آتی‌آی‌ال، فرآیند مدیریت دانش به‌عنوان مجموعه‌ای از فعالیت‌ها معرفی می‌شود که شامل شناسایی منابع دانش، استخراج، پالایش، دسته‌بندی، به‌روزرسانی، نگهداری، اشتراک‌گذاری و بهره‌برداری از دانش است. این فعالیت‌ها می‌توانند در سراسر ۶ فرآیند مرحله انتقال خدمت (ST) پیاده‌سازی شوند. در آتی‌آی‌ال نسخه ۳، مدیریت دانش به‌عنوان فرآیند محوری تعریف می‌شود که مسئول تأمین و ارائه دانش برای تمامی سایر فرآیندهای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (آی‌تی‌اس‌ام) است (Nabiollahi et al., 2011a & b; Betz, 2006; Axelos, 2019). با در نظر گرفتن قابلیت‌های آتی‌آی‌ال و بهره‌گیری از جیرا و فناوری‌های نوین، می‌توان نکات زیر را برای پاسخ به این پرسش مطرح کرد. هدف اصلی این یک‌پارچه‌سازی‌ها، تسهیل و تسریع در حل رخدادها، بهبود رسیدگی به درخواست‌ها، تضمین مدیریت اثربخش تغییرات و مشکلات، و تقویت اشتراک‌گذاری دانش در میان فرآیندهای مختلف مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (آی‌تی‌اس‌ام) است؛ که در نهایت منجر به ارتقای بهره‌وری و کارایی سازمانی می‌شود.

جدول ۸. یک‌پارچه‌سازی مدیریت دانش با فرآیندهای آی‌تی‌اس‌ام در جیرا برای بهینه‌سازی مدیریت تیکت‌های خدمات فناوری اطلاعات

فرایندها	پیشنهادهای مهم و اقدامات اجرایی
----------	---------------------------------

- **یک پارچه سازی مدیریت دانش با مدیریت رخداد^۱**
 - ایجاد یک پایگاه دانش شامل راه حل های مستند سازی شده برای رخداد های تکرار شونده
 - یک پارچه سازی جیرا با کانفلوئنس برای نمایش مقالات دانش مرتبط در کنار تیکت های رخداد.
 - استفاده از قوانین خود کار سازی برای پیشنهاد مقالات دانش مرتبط هنگام ثبت رخداد جدید.
 - تحلیل رخداد های تکراری و به روز رسانی مستمر مقالات دانش
 - * اگر کاربری مشکلی با عنوان «عدم دسترسی به رایانامه سازمانی» ثبت کند، سامانه به صورت خودکار مقاله ای شامل مراحل رفع مشکل را پیشنهاد می دهد.
- **یک پارچه سازی مدیریت دانش با برآورده سازی درخواست ها^۲**
 - قرار دادن لینک مقالات دانش در فرم های درخواست در جیرا.
 - نمایش راهنما های مرتبط در درگاه سلف سرویس پیش از ثبت درخواست جدید توسط کاربر.
 - استفاده از ماکرو های جستجو در کانفلوئنس برای پیشنهاد پویا و خودکار منابع دانشی مرتبط.
 - * اگر کاربری از طریق درگاه جیرا درخواست نصب نرم افزار جدیدی را ثبت کند، ابتدا مقاله ای درباره نحوه دریافت نرم افزار های تأیید شده سازمانی از طریق درگاه به او نمایش داده می شود.
- **یک پارچه سازی مدیریت دانش با مدیریت مسئله^۳**
 - مستند سازی «مخزن تحلیل علل ریشه ای مسائل و رخداد ها» (آرسی ای) و ذخیره نتایج در پایگاه دانش.
 - پیوند دادن مسائل به رخداد های مرتبط برای ارائه دیدی جامع تر.
 - استفاده از «پیوند هوشمند» در جیرا و کانفلوئنس برای نمایش مقالات دانش مرتبط با مسائل شناسایی شده.
 - * اگر سرویس خاصی چندین بار دچار قطعی شود، می توان مقاله ای درباره علل ریشه ای و روش های رفع آن ایجاد و به تیکت های مشابه پیوند داد.
- **یک پارچه سازی مدیریت دانش با مدیریت تغییر^۴**
 - ایجاد پایگاه دانش تغییرات برای مستند سازی تغییرات کلیدی.
 - ثبت درس آموخته ها برای تغییرات مهم.
 - پیکربندی گردش کار های جیرا به گونه ای که پیش از تأیید تغییر، بررسی مقالات دانش مرتبط الزامی باشد.
 - * اگر تیم فناوری اطلاعات تنظیمات فایروال 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^۵**
 - 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 سبد خدمات^۶**
 - ایجاد کاتالوگ خدمات در کانفلوئنس و اتصال آن به درگاه جیرا.
 - استفاده از فرم های پویا در مدیریت خدمات جیرا برای ارائه اطلاعات مرتبط با خدمات.
 - قرار دادن ویدئو های آموزشی و راهنما های تصویری در فرم های درخواست خدمت.
 - * اگر کاربری درخواست دسترسی به وی پی ان 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^۷**
 - به کارگیری چت بات های مبتنی بر هوش مصنوعی برای پیشنهاد مقالات دانش براساس پرسش های کاربران.
 - استخراج الگو های کلیدواژه ای از تیکت ها برای شناسایی خلأ های دانشی نوظهور.
 - تحلیل روند استفاده از دانش به منظور بهبود و به روز رسانی مستندات.
 - * مثال: اگر چندین کاربر پرسش های مشابهی درباره سرویس خاصی ثبت کنند، سامانه می تواند ایجاد مقاله دانش جدید برای پوشش این مسئله تکرار شونده را پیشنهاد دهد.

¹ incident management

² request fulfillment

³ problem management

⁴ Root Cause Analysis (RCA)

⁵ change management

⁶ change knowledge base

⁷ Firewall

⁸ IT Asset Management (ITAM)

⁹ service portfolio management

¹ Jira service management ⁰

ایجاد پایگاه‌های مرجع‌نماز	• ایجاد مخزن دانشی ضروری ○ ایجاد پایگاه داده خطاهای شناخته‌شده براساس اصول آی‌تی‌آل (Watts, 2017). ○ توسعه سامانه مدیریت دانش خدمات (Nabiollahi et al., 2011a & b). ○ پیاده‌سازی سامانه مدیریت پیکربندی^۱ (Nabiollahi et al., 2011a & b). ○ ایجاد کتابخانه رسانه‌های قطعی یا مخزن نسخه‌های نهایی (Nabiollahi et al., 2011a & b).
----------------------------	---

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 مخزن دانشی ضروری (مانند پایگاه داده خطاهای شناخته‌شده، سامانه مدیریت دانش خدمات، سامانه 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 استفاده مؤثر از دانش سازمانی در فرآیندهای کاری، مدیریت دانش باید به‌صورت نظام‌مند با فرآیندهای آی‌تی‌اس‌ام و رویه‌های توصیه‌شده در چهارچوب آی‌آل 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 به‌عنوان مخزن اطلاعاتی، بلکه به‌عنوان بخشی از جریان کار سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرد؛ به‌گونه‌ای که مقالات دانشی، درس‌آموخته‌ها، تحلیل‌های ریشه‌ای، راهنماها و تجربیات پیشین به‌صورت 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 یک‌پارچه‌سازی مدیریت دانش با فرآیندهای مختلف آی‌تی‌اس‌ام در بستر جیرا و کانفلوئنس

فرآیند آی‌تی‌اس‌ام	سازوکارهای مدیریت دانش	قابلیت‌های جیرا و کانفلوئنس	دستاوردهای مورد انتظار
مدیریت رخداد	ایجاد و به‌روزرسانی پایگاه دانش رخدادهای تکرارشونده، مستندسازی راه‌حل‌ها و خطاهای شناخته‌شده	اتصال مدیریت خدمات جیرا به کانفلوئنس، پیشنهاد خودکار مقالات دانش هنگام ثبت رخداد، قوانین خودکارسازی	کاهش زمان رفع رخداد، افزایش نرخ حل در تماس اول، جلوگیری از تکرار خطاها
مدیریت درخواست خدمت ^۳	ارائه راهنماها، دستورالعمل‌ها و پرسش‌های متداول مرتبط با خدمات	نمایش مقالات دانش در درگاه سلف‌سرویس، اتصال فرم‌های درخواست به مقالات کانفلوئنس، جستجوی خودکار دانش	کاهش تعداد درخواست‌های تکراری، افزایش خودخدمتی کاربران، کاهش بار تیم پشتیبانی
مدیریت مسئله	مستندسازی تحلیل ریشه‌ای مشکلات، ذخیره درس‌آموخته‌ها و راه‌حل‌های دائمی	پیوند مسائل به رخدادهای مرتبط، استفاده از پیوند هوشمند، ایجاد مخزن دانش مشکلات	کاهش رخدادهای تکراری، تسریع شناسایی علل ریشه‌ای، بهبود یادگیری سازمانی

^۱ Virtual Private Network (VPN)

^۲ Configuration Management System (CMS)

^۳ request fulfillment

مدیریت تغییر	مستندسازی 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	مستندسازی 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 ^۱	نگهداری دانش مرتبط با اقلام پیکربندی و روابط بین آنها	یک پارچه سازی جیرا با مخزن سامانه مدیریت پیکربندی / پایگاه داده مدیریت پیکربندی (سی ام دی بی) و مستندات کانفلوئنس	افزایش دقت تحلیل اثرات تغییرات و رخدادها
مدیریت سبد خدمات و کاتالوگ خدمات ^۲	مستندسازی خدمات، رویه ها، 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، ذخیره سازی، اشتراک گذاری، بازبینی و به روز رسانی دانش	پایگاه دانش کانفلوئنس، گردش کار تأیید محتوا، برچسب گذاری و جستجوی پیشرفته	افزایش قابلیت دسترسی، استفاده مجدد و به اشتراک گذاری دانش
خودکارسازی دانشی مبتنی بر هوش مصنوعی	پیشنهاد خودکار دانش، شناسایی خلأهای دانشی و استخراج الگوهای تکرار شونده	چت بات های هوشمند، تحلیل تیکت ها، پیشنهاد مقالات مرتبط و تحلیل میزان استفاده از دانش	بهبود مستمر پایگاه دانش، افزایش بهره وری و تسریع حل مسائل
زیرساخت های دانشی آئی ال	ایجاد پایگاه خطاهای شناخته شده، سامانه مدیریت دانش خدمات (اس کی ام اس)، سامانه مدیریت پیکربندی و کتابخانه رسانه های قطعی (مخزن قطعی نسخه های تأیید شده) ^۳	پیاده سازی و یک پارچه سازی این مخازن در جیرا و کانفلوئنس	ایجاد زیرساخت پایدار برای مدیریت و بهره برداری مؤثر از دانش سازمانی

جدول (۹) رابطه «فرآیند آئی تی اس ام» سازوکار مدیریت دانش «قابلیت ابزار» نتیجه مورد انتظار را به صورت تحلیلی نشان داده است. در ادامه پیاده سازی عملی یک پارچه سازی فوق با استفاده از سناریوهای واقعی نشان داده شده است.

جدول ۱۰. پیاده سازی عملی یک پارچه سازی مدیریت دانش با فرآیندهای آئی تی اس ام در مدیریت خدمات جیرا و کانفلوئنس

فرآیند آئی تی اس ام	پیکربندی در جیرا و کانفلوئنس	مثال عملی (سناریوی واقعی)
مدیریت رخداد	تعریف Issue Type = Incident، اتصال به Knowledge Base در کانفلوئنس، فعال سازی Automation Rule برای پیشنهاد مقالات مرتبط، استفاده از Smart Link در تیکت	کاربر مشکل «عدم دسترسی به رایانامه سازمانی» را ثبت می کند؛ سامانه به صورت خودکار مقاله کانفلوئنس شامل مراحل رفع مشکل را پیشنهاد داده و اپراتور بدون ارجاع، مشکل را حل می کند.
مدیریت درخواست خدمت	استفاده از Portal Forms در Jira Service Management، اتصال فرم ها به صفحات کانفلوئنس، نمایش Knowledge Article قبل از Submit	کاربر درخواست نصب نرم افزار ثبت می کند؛ قبل از ثبت نهایی، راهنمای رسمی دریافت نرم افزارهای تأیید شده سازمانی نمایش داده می شود و از ثبت درخواست غیرضروری جلوگیری می شود.

^۱ service configuration management

^۲ service portfolio & catalog management

^۳ Definitive Media Library (DML)

مدیریت مسئله	تعریف Issue Type = Problem، فعال سازی لینک دهی به Incident ها، استفاده از جی کیوال برای شناسایی الگوهای تکراری، ایجاد صفحه آرسی ای در کانفلوئنس	چندین رخداد مربوط به قطعی وی پی ان ثبت می شود؛ با تحلیل جی کیوال الگو شناسایی و آرسی ای در کانفلوئنس ایجاد می شود که علت ریشه ای «تنظیمات دی ان اس اشتباه» را مشخص می کند.
مدیریت تغییر	تعریف Change Workflow، الزام بررسی Knowledge Base قبل از تأیید Change Request، اتصال Change Request به صفحات مستندات	قبل از اعمال تغییر فایروال، سامانه الزام می کند تغییرات مشابه گذشته و مستندات مرتبط بررسی شوند؛ پس از اجرا، درس آموخته ها در کانفلوئنس ثبت می شود.
مدیریت دارایی فناوری اطلاعات	استفاده از Asset Schema در Jira Assets، اتصال CI ها به Knowledge Articles، افزودن Custom Fields برای نمایش دانش مرتبط	هنگام بروز مشکل در سرور مشخصی، کارشناس به طور خودکار به اطلاعات پیکربندی، تاریخچه تغییرات و مستندات رفع اشکال دسترسی دارد.
مدیریت پیکربندی	یک پارچه سازی Jira Assets با 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 ^۲	استفاده از Automation Rules، NLP 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 فرآیندهای مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش انجام شد. پژوهش حاضر نشان داد که با طراحی و استقرار جریان های 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^۳ یک پارچه، اثربخشی مدیریت پروژه، تسهیل

^۱ Domain Name System (DNS)

^۲ AI-based ITSM

^۳ ecosystem

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 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 می کنند. استفاده از ابزارهای دیجیتال مانند کانفلوئنس و سامانه های مدیریت درخواست، دسترسی لحظه ای به دانش را فراهم ساخته و تصمیم گیری را مبتنی بر اطلاعات مستند می کند. تعریف الزامات ارجاع به دانش پیشین و تعیین بهترین رویه ها در فرآیندهای تکراری، انسجام عملیاتی را افزایش داده و از هدررفت منابع جلوگیری می کند (جدول ۵).

مدیریت دانش در محیط هایی مانند جیرا نیازمند فرآیندهای دقیق برای نظارت، ارزیابی و تحلیل مستمر است تا عملکرد آن بهینه و همواره در حال بهبود باشد. استفاده از کی پی آی یکی از ابزارهای اصلی در این زمینه است که می تواند 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 مستندسازی شده، 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 به‌طور مستمر دانش خود را به‌روز کرده و تجربیات کارکنان را در قالب مستندات دانشی ثبت کنند تا از هدررفت اطلاعات و فراموشی دانش جلوگیری شود.

همچنین تعریف فیلدهای سفارشی، مؤلفه‌ها، برچسب‌ها، فیلترهای دانشی در داشبوردهای جیرا، تعیین «کارشناس دانش» برای هر درخواست و ایجاد صفحات تخصصی دانش، چهارچوبی ساختارمند برای بهینه‌سازی بهره‌برداری از دانش فراهم می‌کند (جدول ۷). یافته‌ها نشان می‌دهد سازمان‌های پروژه‌محور نیازمند ساختارها و فرآیندهای اثربخش‌تر برای ذخیره، انتقال و بهره‌برداری از دانش هستند و فرهنگ سازمانی مبتنی بر اشتراک دانش نقش تعیین‌کننده‌ای در موفقیت این رویکرد دارد. پیاده‌سازی فیلدهای سفارشی امکان طبقه‌بندی دقیق درخواست‌های کاری را فراهم می‌کند و کاربران می‌توانند از طریق فیلدهای انتخابی حوزه دانشی مناسب را انتخاب کنند. علاوه بر این، استفاده از مؤلفه‌ها یا برچسب‌ها به دسته‌بندی مؤثر دانش مرتبط با پروژه کمک می‌کند و مدیریت دانش را به شکل بهینه‌تری امکان‌پذیر می‌سازد. ایجاد فیلترهای مبتنی بر دانش در داشبوردهای جیرا، دسترسی به درخواست‌های مرتبط را بهبود می‌بخشد و کاربران می‌توانند به راحتی درخواست‌های موردنظر خود را جستجو و مشاهده کنند. همچنین، اضافه کردن فیلدی با نام «خبره دانشی» به هر درخواست، اطمینان حاصل می‌کند که هر درخواست به متخصص مرتبط اختصاص داده می‌شود که این امر باعث بهبود فرآیند حل مشکلات و تسهیل اشتراک‌گذاری دانش می‌شود. استفاده ساختاریافته از تیم‌ها نیز به همکاری بهتر بین اعضای سازمان کمک کرده و با اختصاص هر تیم به حوزه دانشی خاص، مسئولیت‌پذیری و تخصیص تخصص را تقویت می‌کند. در نهایت، ایجاد صفحات اختصاصی برای هر حوزه دانشی، اطلاعات مربوط به خبرگان را در یک مکان متمرکز ارائه می‌دهد و کاربران می‌توانند 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 تصمیم‌گیری مبتنی بر دانش را در سازمان امکان‌پذیر می‌سازد (جدول ۷).

پژوهش‌های 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.

^۱ NLP

یک پارچه سازی مدیریت دانش با فرآیندهای آی تی اس ام در جیرا به تیم فناوری اطلاعات امکان می دهد مسائل را سریع تر، دقیق تر 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 به طور خودکار مقاله مرتبط را پیشنهاد دهد. استفاده از مؤلفه هایی مانند پایگاه داده خطاهای شناخته شده در چهارچوب آی تی ال، ثبت و بازیابی خطاهای شناخته شده را تسهیل کرده و کیفیت ارائه خدمات را ارتقا می دهد. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بهره برداری مؤثر از دانش سازمانی در فرآیندهای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات مستلزم یک پارچه سازی مدیریت دانش با رویه ها و فرآیندهای آی تی ال/ آی تی اس ام است. در این راستا، هر یک از فرآیندهای مدیریت رخداد، درخواست خدمت، مسئله، تغییر، دارایی های فناوری اطلاعات، پیکربندی و سبد خدمات به دانش سازمانی به عنوان یکی از ورودی های اصلی تصمیم گیری، حل مسئله و ارائه خدمات وابسته هستند. یک پارچه سازی جیرا و کانفلوئنس این امکان را فراهم می کند که دانش مورد نیاز در قالب مقالات دانشی، درس آموخته ها، تحلیل های علت ریشه ای، خطاهای شناخته شده، مستندات فنی و راهنماهای اجرایی به صورت ساختاریافته در اختیار کاربران و کارشناسان قرار گیرد. همچنین قابلیت هایی نظیر پایگاه دانش، پیوندهای هوشمند، گردش کارهای دانشی، خودکار سازی های فرایندها، کاتالوگ خدمات، سامانه مدیریت دانش خدمات (اس کی ام اس)، پایگاه داده مدیریت پیکربندی (سی ام دی بی) 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 می کنند. از این رو، یک پارچه سازی مدیریت دانش با فرآیندهای آی تی اس ام در بستر جیرا و کانفلوئنس نه تنها موجب حفظ و توسعه سرمایه دانشی سازمان می شود، بلکه نقش مهمی در ارتقای کارایی عملیاتی، بهبود تصمیم گیری و افزایش بلوغ مدیریت خدمات فناوری اطلاعات ایفا می کند.

یافته های پژوهش حاضر نشان می دهد که یک پارچه سازی مدیریت دانش با فرآیندهای آی تی ال/ آی تی اس ام در بسترهای فوق، نقش کلیدی در تبدیل دانش سازمانی به دارایی عملیاتی و قابل استفاده در جریان های کاری ایفا می کند. در این رویکرد، دانش نه تنها به عنوان مخزنی ایستا، بلکه به صورت عنصری پویا در چرخه ارائه خدمات عمل کرده و در تمامی فرآیندهای اصلی شامل مدیریت رخداد، درخواست خدمت، مسئله، تغییر، دارایی ها و سبد خدمات مورد استفاده قرار می گیرد. قابلیت های فناورانه ای مانند پایگاه دانش، خودکار سازی های فرایندها، پیوندهای هوشمند، جستجوی پیشرفته دانش و ابزارهای مبتنی بر هوش مصنوعی موجب می شوند 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 می شود.

همچنین نتایج گویای آن است که سازمان های پروژه محور نیازمند پیاده سازی 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 اشتراک گذاری دانش و یادگیری مستمر توجه دارد، می تواند نقش بسزایی در موفقیت این فرایندها داشته باشد.

پژوهش های اخیر نشان می دهند که ابزارهایی مانند جیرا در بهبود مدیریت دانش، همکاری سازمانی و بهره وری پروژه های مهندسی و نرم افزاری نقش کلیدی ایفا می کنند. پژوهش هاردی و همکاران (۲۰۲۴) تأکید دارد که جیرا با فراهم آوردن بستر یک پارچه و همکاری محور، جایگزین روش های سنتی مانند اکسل شده و از طریق امکاناتی مانند جستجو، فیلتر، گزارش گیری و ادغام با ابزارهای دیگر، مدیریت فرآیندهای پیچیده مهندسی سیستم را بهینه می کند. در همین راستا، پژوهش داردویل و همکاران (۲۰۲۴) بر نقش جیرا در بهینه سازی مدل های موضوعی از طریق ادغام دانش کارشناسان و داده های متنی تمرکز دارد که نشان دهنده تأثیرگذاری این ابزار در تحلیل و طبقه بندی 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 محیط های آموزشی پرداخته و نشان می دهد که این ابزار، در کنار روش هایی مانند اسکرام و اوکی آر، می تواند کارایی و همکاری تیمی را افزایش دهد و دانشجویان را برای ورود به صنعت آماده کند. این یافته ها حاکی از آن هستند که ابزارهای مدیریت دانش، نه تنها در محیط های صنعتی بلکه در زمینه های آموزشی نیز می توانند 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؛ ازجمله تمرکز بیش‌ازحد بر محصولات به‌جای 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 به‌تنهایی 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، سپهریند 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. به‌طور کلی، فناوری‌های مدیریت دانش در بستر جیرا می‌توانند نقش حیاتی در بهبود همکاری‌های سازمانی، افزایش بهره‌وری و بهینه‌سازی فرایندهای 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 نه‌تنها 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 درباره‌ی دارایی‌های فناوری اطلاعات مانند سرورها، نرم‌افزارها و تجهیزات شبکه در اختیار ندارند. بسیاری از سازمان‌ها نیز اطلاعات کاملی درباره‌ی خدمات ارائه‌شده خود ندارند، که این امر درک نحوه‌ی 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 یک پارچه ثبت و توصیف می کند. پایگاه داده خطاهای شناخته شده به عنوان مخزنی از اطلاعات مفید عمل کرده و تمامی شرایطی را که بالقوه می توانند منجر به رخداد در سامانه فناوری اطلاعات سازمان شوند، تشریح می کند. زمانی که کاربری رخدادی را گزارش می دهد، تیم میز خدمت پس از ثبت، دسته بندی و اولویت بندی مسئله، در پایگاه داده خطاهای شناخته شده به دنبال راه حل های موقت مرتبط جستجو کرده و آن ها را برای رفع رخداد به کار می گیرد (Watts, 2017; AXELOS, 2019). با یک پارچه سازی پایگاه داده خطاهای شناخته شده با جیرا، سازمان ها می توانند اطمینان حاصل کنند که خطاهای شناخته شده به شکل مؤثرتری شناسایی و برطرف می شوند و در نتیجه زمان از کارافتادگی کاهش یافته و کیفیت کلی ارائه خدمات بهبود می یابد.

در مجموع، فناوری های مدیریت دانش در بستر جیرا می توانند نقشی حیاتی در بهبود همکاری سازمانی، افزایش بهره وری و بهینه سازی 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 سامانه های سازمانی بستگی دارد. بنابراین سازمان ها باید علاوه بر به کارگیری این فناوری ها، بر توسعه فرهنگ دانش محور و طراحی ساختارهای مناسب برای حداکثرسازی اثربخشی آن ها تمرکز کنند. تحقق این امر مستلزم تدوین سیاست های سازمانی، سرمایه گذاری در آموزش کارکنان و تقویت تعاملات میان تیم های کاری برای بهره برداری کامل از قابلیت های این ابزارهاست.

پیشنهادهای

پیشنهاد می شود با عبور سازمان از مدیریت دانش سنتی و تثبیت بلوغ اولیه، زمینه ورود به مدیریت دانش نسل پنجم مبتنی بر هوش مصنوعی و بهره گیری از عامل ها و دستیاران هوشمند در سامانه های دانشی برای ایجاد یک زیست بوم 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/> (تاریخ بازیابی: ۱۵ اردیبهشت ۱۴۰۴).

Reference

- 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/> (Retrieved: 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/> (Retrieved: 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.