الاستراتيجية في إدارة المعرفة تختلف في معالجتها تبعاً لنوعي المعرفة فالاستراتيجية في مجال المعرفة الضمنية تتمثل بتنمية شبكات العمل لربط الناس لكي يتقاسموا المعرفة والتي تعبر عن الخبرة الفردية التي تقود إلى الابداع المبني على المشاكل الاستراتيجية .

أما في مجال المعرفة الظاهرة فأن الاستراتيجية تتمثل بتطوير نظام الوثائق الورقي أو الالكتروني وخزن وتنسيق ونشر وإدامة المعرفة بقصد تسهيل وإعادة استخدامها والاستفادة منها من خلال تركيزها على تعظيم نوعية الوثائق ودرجة موثوقيتها.

ب- **دور الاستراتيجية في إدارة المعرفة بالنقاط الآتية**:

1) صنع المعرفة بالتركيز على تأطير أو تبني الخيارات الصحيحة والملائمة ، وفي إدارة المعرفة يتم تبني الخيارات القصيرة الأمد لطبيعة المعرفة المتغيرة ، لأن الخيارات طويلة الأمد لا تكون ملائمة في حالة التغيير السريع.
2) توجه المنظمة إلى كيفية مسك ومعالجة موجوداتها الفكرية مثل الابتكار والمهارة وتحديد المعرفة الجوهرية والمحافظة عليها.
3) تسهم الاستراتيجية وخاصة في مجال المعرفة الضمنية بتنمية شبكات العمل لربط الناس لكي يتقاسموا المعرفة.
4) تسهم الاستراتيجية بتحديد مناطق الأهمية الاستراتيجية للمنظمة فيتم التركيز عليها لجمع المعرفة حولها فاذا كانت مثلاً الخدمة المتميزة للزبون ذات أهمية استراتيجية يجري التركيز لجمع المعرفة حولها

2- الأشخاص: يعد الجانب البشري الجزء الأساس في إدارة المعرفة كونه يتضمن الأساس الذي تنتقل عبره المنظمة من المعرفة الفردية إلى المعرفة التنظيمية التي تنشط فيها ذاتها باتجاه المشاركة بتلك المعرفة واعادة استخدامها.

أ- المقصود بالأفراد في برامج ادارة المعرفة هم :

كادر أنظمة المعلومات ، كادر إدارة المعرفة . كادر البحث والتطوير، مديروا الموارد البشرية . مديروا الأقسام الأخرى . قادة فرق المشاريع ، الأفراد المساهمين في عمليات إدارة المعرفة.

عملياً فأن الأشخاص يصبحون المكونات الرئيسة في برامج إدارة المعرفة ولا تستطيع العمل من دونهم وتلعب العوامل النفسية لهم دوراً كبيراً في إدارة المعرفة وان هذا يخلق نوعاً من التنافس في جانب المدخلات واهتماماً في جانب المخرجات.

ان صناع المعرفة هم الأفراد الذين يقومون بخلق المعرفة كجزء من عملهم ويتكون هؤلاء من مهندسين ومحللين في مجالات مختلفة. وهم يوفرون الموجودات أو الموارد غير المادية التي تصبح حيوية للنجاح والنمو التنافسي.

ب- الادوار التي يؤديها الأفراد في ادارة المعرفة :

1) تسهم بصيرة الانسان في اغناء المعرفة المتوافرة في المعلومات من خلال تنظيم المعلومات وفي كيفية ربطها مع بعضها البعض وعبر التقييم المستمر للمعلومات المحفوظة في الأنظمة التقنية.
2) تقييم وتعزيز وقبول أو رفض وحساب فوائد المدخلات من المعلومات كي يجري تحويلها إلى معرفة ويكون من أبرز أدوارهم تحديد إلى من سيجري توصيل هذه المعرفة.
3) يعمل مدير إدارة المعرفة الرئيس دوراً قيادياً في برنامج إدارة المعرفة اذ يقوم ببناء علاقات عمل جيدة مع الادارة العليا ومع العاملين في الأقسام الأخرى وهذا الدور يسمح له بالمشاركة في بناء الاستراتيجية منذ البداية.
4) تعد عقول الأفراد المبدعون أهم مصادر المعرفة اذ تخلق الأفكار اللامعة.

5) تعد الخبرات والمهارات المتميزة المكتسبة بالتعلم، سمات يختص بها المورد البشري دون الموارد الأخرى.

3- التكنولوجيا: تلعب التكنولوجيا دوراً مهماً في إدارة المعرفة سواء في توليد المعرفة واكتسابها أو نشرها أو الاحتفاظ بها. وبالتنسيق مع المصادر الأخرى للمعرفة ، فمثلاً تؤدي التكنولوجيا دوراً كبيراً بالتنسيق مع الموارد البشرية

أ- التطبيقات التكنولوجية في مجال الحاسوب تبرز في ثلاث تطبيقات هي:-

1. معالجة الوثائق : ففي معالجة الوثائق فان التطبيقات التكنولوجية تساعد في انجاز الوظائف الكتابية وفي تنميط عمليات الادخال واعداد الوثائق وزيادة سرعة ودقة معالجة هذه الوثائق وسهولة تداولها.
2. أنظمة دعم القرار . أما بالنسبة لأنظمة دعم القرار فان تطبيقها تدعم عملية الابداعات .

تسهم بتقليص مدة عملية الابداع تقديم الاختيارات السريعة والتقارير والوثائق للابداعات الجديدة.

3. الأنظمة الخبيرة وبالنسبة للأنظمة الخبيرة فان التكنولوجيا توفر ثلاثة عناصر مهمة وهي :-

(اولاً) قاعدة معرفية تحوي على معرفة حول موضوع معين.

(ثانياً) توفر القدرة على اتخاذ القرار .

(ثالثاً) القدرة على التمييز بين أنواع المعرفة سهولة الوصول إليها.

ان كثافة الاستثمار في التكنولوجيا تتوقف على نوع المعرفة :

*- **المعرفة الضمنية :** تحتاج إلى استثمار معتدل في التكنولوجيا المعلوماتية بهدف تسهيل المحادثة والحوار وتبادل المعرفة.

* ـ **المعرفة الظاهرة** : فاننا نحتاج إلى الاستثمار بكثافة في تكنولوجيا المعلومات بهدف اتصال الأشخاص مع المعرفة المرمزة والتي يمكن استخدامها من خلال التنقيب عن المعرفة في الوثائق والمكتبات الالكترونية ، ورغم أدوار التكنولوجيا في إدارة المعرفة يجب أن ندرك ان إدارة المعرفة هي ليست تقنية فقط.

ب- دور التكنولوجيا في إدارة المعرفة:

1) أسهمت التطورات التكنولوجية بتعزيز الامكانية للسيطرة على المعرفة الموجودة والتي جعلت منها سهلة وذات كلفة أقل ومتيسرة.

2) أسهمت بتهيئة بيئة ملائمة تسند تفاعل الموارد البشرية لتوليد معرفةجديدة.

3) أسهمت التكنولوجيا بتنميط وتسهيل وتسريع وتبسيط كل عمليات إدارة المعرفة من توليد وخزن ومشاركة ونقل وتطبيقوالاسترجاع.

4) وفرت التكنولوجيا وسائل اتصال سهلت من تكوين ورش عمل مشتركة والتي تحتاجها الجماعات المتفاعلة في جغرافية مختلفة.

4- **العملية:** توفر العملية المهارة والحرفة واللتان تعدان من أهم مصادر المعرفة ويتم المحافظة عليها عبر المكانة والتي يتم تحقيقها من خلال العملية.

دور العملية في إدارة المعرفة يبرز بالنشاطات:

أ-تتضمن العملية في ظل التطورات التكنولوجية تطوير ممارسات العمل الجديدة التي تزيد من الترابط المتبادل لأفراد فريق العمل الواحد. العمل المعرفي يرتبط بنشاط صناع المعرفة