

標準新訊

ISO 30401 知識管理系統標準： 組織治理之利器

在全球化與資訊化的浪潮下，「知識」對組織發展日益重要，不僅能協助組織作出有效率且妥善的決策，亦能孕育出豐富的創新思維，尤其當前無論是公私部門均面臨來自國際競爭、科技發展、節能減碳、社會責任及服務效能等壓力，爰各組織亟需確保其決策與行動兼顧營運目標和社會規範，而知識管理系統（Knowledge Management System, KMS）恰能協助組織或個人透過資訊科技將知識經由創造、分類、儲存、分享、更新之流程進而產生實質價值。良好的知識管理之執行有賴於領導力、價值觀以及建立適合該組織內外環境之機制。有鑑於此，國際標準化組織於 2018 年公布 ISO 30401「知識管理系統—要求 (Knowledge management systems—Requirements)」，並於今(2024)年公布最新版補充增修，為知識管理系

統提供完善的框架。

ISO 30401 為各規模與類型的組織提供全球公認的知識管理參考指南，目的係支持各組織建立與實現一個可透過「知識創造價值」之管理系統，並可根據其業務營運背景與條件制定管理方法，反映其特定需求和期望。ISO 30401 標準中指出知識管理之重要性，以下列舉三項因素為例：

- 一、 社會環境快速變遷：組織不再僅能依賴知識之自發性傳播來兼顧快速多變的社會各個面向，相反地，組織應積極創造與整合知識以增加組織彈性和適應能力。
- 二、 跨越地域限制：跨國或跨地區營運之組織可透過共享經驗、專業知識和學習成果以落實高效率策略，亦支持跨組織間之協作以實現共同目標。
- 三、 勞動市場趨勢：現今社會勞動力下降與人口流動性增高之背景下，組織內關鍵知識通常由單一或少數專家所保留，該標準則建議應以系統化管

理相關知識之諮詢、實作、紀錄等，避免無法及時應對人力資源流失造成之業務運作風險。

良好的知識管理意味著組織內的決策係基於優良的文化、流程與規範，ISO 30401 強調知識管理系統之關鍵為「知識共享」，意即組織由上而下建立知識分享文化，並不斷地交流學習以產生創新見解及正向價值。此外，該標準中亦提供知識內化和學習之實用方法，例如：搜尋和尋找知識、過往活動審查、簡報、查檢表、情境模擬（運用各種模擬工具、模型或環境）、員工入職學習、電子化學習、工作追蹤等方式供組織參考。組織積極建立與實踐知識管理可協助其妥善運用知識資源、改善決策有效性、提升組織調適能力和績效、激勵組織活化與人員留用，並且與員工及利益相關者建立牢固的互動關係等競爭優勢，藉此為組織之長期成功奠定堅實的基礎。

為因應全球快速變遷所帶來政治、社會、科技及

文化層面的影響，知識作為組織的核心資產，積極累積與管理智慧資本的組織方能面對知識經濟時代之潮流，爰公務部門自然不容忽視人民對於智慧政府之期望，更應藉由知識創新與資訊化管理以增進政府職能、提供多元便利的服務、提高民眾滿意度，以達成政府施政民眾有感的公共治理目標。就我國政府而言，數位發展部設有「[我的E政府](#)」跨部門資源整合平台，以大眾人生事件(出生、就學、就業、就養、終老)為主軸，列示日常生活(婚姻與身分、交通與旅遊、居住與環境、理財與納稅)所需資訊與熱門專欄供民眾使用，除此之外，各地方政府機關多開設有網路學習平台或實體教育課程，該等教學資源主題豐富且多元，包含電腦手機軟體教學、生活知識、長照運動保健等課程供民眾利用。綜上所述，各公私部門組織皆可將知識管理之理念納入組織流程，並參酌 ISO 30401 國際標準之制度化管理流程，善用資訊網路與社會資源以提升組織與國家競爭力，俾確保其決策有助於社會、經濟和環境，進一步增進全民福祉。



上述 ISO 相關資訊可參考 ISO 官網，本局已和 ISO 簽有授權合約，民眾只需支付權利金，即可合法取得即時並已制定公布的標準資料，歡迎各界多加利用。如需查詢本局外國標準館藏狀況、價格及購買方式，請至本局「[標準資料查詢系統](#)」查詢或撥打服務專線 02-23431980 洽詢。

參考資料來源：ISO 30401