

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 5308—2025

公共管理机构人员数字素养评价指南

Evaluation guidelines for digital literacy of public administration
personnel

2025-12-30 发布

2026-01-30 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言Ⅲ

1 范围1

2 规范性引用文件1

3 术语和定义1

4 评价原则1

5 评价指标体系1

6 评价方法6

7 评价流程8

8 评价结果8

9 持续改进8

附录A(资料性) 公共管理机构人员数字素养评价量表9

附录B(资料性) 公共管理机构人员数字素养评分权重12

参考文献13

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省数据局提出并组织实施。

本文件由江苏省数据标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：江苏省大数据管理中心、南京邮电大学、南京大学政府管理学院、江苏省数字化协会。

本文件主要起草人：韦琛江、郭红飞、李珀、郭小丽、陈盈锦、陈睿莹、黄贺方、陈俊、赵波、季凯、蒋丽婷、张志华、岳中刚、刘丹、余剑阳、魏姝、吴少微、付勍、卢冬冬、郝知远。

公共管理机构人员数字素养评价指南

1 范围

本文件确立了公共管理机构人员数字素养评价的原则,提供了公共管理机构人员数字素养的评价指标体系、评价流程、评价结果、持续改进的指导和建议,描述了评价方法。

本文件适用于公共管理机构人员数字素养的评价。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共管理机构 **public administration agency**

各级党政机关、法律法规授权的具有管理公共事务职能的组织。

3.2

数字素养 **digital literacy**

公共管理机构人员在业务履职过程中,应具备的数字意识、知识、技能、安全与伦理等一系列素质与能力的集合。

4 评价原则

4.1 普适性与实操性

满足各类公共管理机构人员数字素养的实际需求和发展指向,评价方法具有可操作性。

4.2 全面性与持续性

涉及公共管理机构人员在实际工作中的操作性技能与高阶应用性能力要求,引导公共管理机构人员持续提升数字素养。

4.3 灵活性与创新性

适应未来一段时间内快速发展的数字技术,鼓励和引导公共管理机构人员运用数字技术不断创新。

5 评价指标体系

5.1 概述

5.1.1 包括 5 个一级指标、12 个二级指标、26 个三级指标,见表 1。

5.1.2 各类公共管理机构可根据工作需要,对二级指标、三级指标进行调整。

表 1 公共管理机构人员数字素养评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标
数字认知与思维	数字认识	原理认识
		价值认识
	数字意识	学习意识
		实践意识
	数字思维	系统思维
		用户思维
数字管理与协作	数字基础技能	工具选用
		问题解决
		资源管理
	数字协作技能	交流沟通
数据开发与利用	数据开放共享	协同工作
		数据管理
	数据识别应用	数据共享
		数据识别
		场景应用
数字治理与创新	数字化服务	决策分析
		服务供给
	数字化治理	服务实施
		风险研判
	数字化创新	应急处置
		业务数字化
数字安全与伦理	数字安全	数字业务化
		隐私保护
	数字伦理	安全防护
		数字向善
		行为规范

5.2 数字认知与思维

5.2.1 数字认识

对数字技术及数字化相关活动的认识,包括对数字技术原理的认识,以及对政府数字化转型中数字技术重要价值的认识。

5.2.2 数字意识

对数字技术及数字化相关活动的认同感,包括对数字技术知识和技能的学习意识,在工作中使用数字技术的实践意识。

5.2.3 数字思维

在数字化转型中的思维模式,包括以整体为核心的系统思维,以及以服务对象为中心的用户思维。

5.2.4 维度

数字认知与思维的二级指标和三级指标见表 2。

表 2 数字认知与思维指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标描述
数字认知与思维	数字认识	原理认识	了解人工智能、大数据等常见数字技术的通俗概念、基本理论,理解数字技术在政府数字化转型中的应用机制
		价值认识	认识到数字技术对于建设网络强国、数字中国的重要意义,理解数字技术在推动政府数字化转型中具有重要价值
	数字意识	学习意识	意识到数字技术知识和技能在迅速更新,能根据工作需求和数字技术发展趋势开展形式多样的学习,具有与时俱进和终身学习的意愿
		实践意识	主动将数字技术运用于公共服务、社会治理、生活服务等领域的实践中,愿意在工作中使用数字技术推动政府数字化转型,并具有创新政府数字化转型理念、方法、模式的主动性
	数字思维	系统思维	以整体的思维方式思考政府数字化转型的各个组成部分之间的关联,认识到技术融合、业务融合、数据融合,以及跨部门、跨层级、跨区域协同发展在政府数字化转型中的重要作用
		用户思维	以服务对象为中心思考政府数字化转型中的各项工作,善于运用数字技术解决服务对象急、难、愁、盼问题

5.3 数字管理与协作

5.3.1 数字基础技能

掌握数字基础技能,包括常见数字设备、数字工具的选用策略,常见技术问题的判断能力,以及根据具体问题灵活实现数字工具的场景化应用,并掌握数字资源管理技能。

5.3.2 数字协作技能

掌握数字协作技能,包括运用数字通信工具进行交流沟通和信息传输,以及运用数字协作工具进行云端共享和远程协作。

5.3.3 维度

数字管理与协作的二级指标和三级指标见表 3。

表 3 数字管理与协作指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标描述
数字管理与协作	数字基础技能	工具选用	掌握移动终端、计算机、政务一体机等常见数字设备,以及政务服务平台、办公软件、通信软件、AI助手等常见数字工具的选择和使用方法
		问题解决	能判断和描述日常工作中常见的软硬件技术问题;能根据具体问题灵活实现数字工具的场景化应用,助力工作高效开展
		资源管理	能对多模态数字资源进行检索、筛选和编辑,包括结构化与非结构化数据、文本、图像、音频、视频等,为高效开展工作提供支撑
	数字协作技能	交流沟通	能熟练运用即时通信、视频会议等数字工具,进行跨部门、跨层级、跨区域的线上交流沟通和信息传输,提升信息传递的准确性、时效性
		协同工作	能运用云端平台、智能系统等数字协作工具,进行跨部门、跨层级、跨区域的云端共享和远程协作,提升工作效率和服务质量

5.4 数据开发与利用

5.4.1 数据开放共享

掌握数据开放共享的法律法规、规章制度等规范性要求,包括对公共数据进行全生命周期管理,以及按需按规进行数据共享和开放。

5.4.2 数据识别应用

识别数据价值,并应用于服务场景,包括借助智能工具判断数据价值,以及发挥数据在多场景应用、多主体复用中的乘数效应,并掌握数据决策分析能力。

5.4.3 维度

数据开发与利用的二级指标和三级指标见表 4。

表 4 数据开发与利用指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标描述
数据开发与利用	数据开放共享	数据管理	掌握业务履职相关公共数据的分类体系,具备对公共数据进行全生命周期管理的能力,包括数据采集、分类存储、合规处理、安全传输、规范交换以及安全销毁等环节
		数据共享	了解公共数据的共享属性、开放属性,熟悉公共数据共享与开放的操作流程,能按照规定及时、准确地响应业务履职相关公共数据的共享申请和开放需求
	数据识别应用	数据识别	能运用适当的智能工具,对数据的真实性、完整性、时效性、关联性等核心属性进行系统性分析和价值评估,判断数据的可信度、应用潜力及其潜在价值
		场景应用	能发挥数据要素乘数效应,推动数据资源在公共服务、社会治理、生活服务等多场景的创新应用,在政府部门、企事业单位、社会机构等多主体间的价值复用

表 4 数据开发与利用指标（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标描述
数据开发与利用	数据识别应用	决策分析	能借助大数据模型等数字工具,对数据进行多维度分析,并运用数据分析结果辅助决策,提高决策的科学性、精准性和有效性

5.5 数字治理与创新

5.5.1 数字化服务

推动公共服务的数字化转型,在熟悉并掌握所在机构服务内容的基础上,具备实施和指导数字化业务的能力。

5.5.2 数字化治理

推动社会治理数字化转型,包括运用数字技术识别、监测、评估、预警、上报本业务领域的风险源,以及运用数字技术及时响应和处置突发事件。

5.5.3 数字化创新

运用数字技术开展融合创新,包括持续开展业务流程的数字化评估和优化改造,以及运用数字技术创新业务模式和服务形态。

5.5.4 维度

数字治理与创新的二级指标和三级指标见表 5。

表 5 数字治理与创新指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标描述
数字治理与创新	数字化服务	服务供给	了解所在机构服务的核心业务模块和运行机制,熟悉并掌握线上服务事项的办理流程、审批环节和业务规范,能根据服务对象的个性化需求,提供精准、高效的数字化服务解决方案
		服务实施	能熟练运用所在机构的数字化平台,为服务对象提供精准的数字化业务指导,包括平台使用演示、操作流程讲解、常见问题解答等,帮助服务对象快速掌握数字化业务办理方法
	数字化治理	风险研判	能运用数字技术识别本业务领域的风险源,开展风险监测与分析,科学评估风险等级和影响范围,规范处理和上报潜在风险信息
		应急处置	能运用数字技术优化应急处置机制,实现跨部门、跨层级、跨区域的高效协同联动和资源优化配置,及时响应和处置本业务领域的突发事件
	数字化创新	业务数字化	能根据数字技术发展趋势,结合所在机构业务特点和实际需求,持续开展业务流程数字化评估和优化改造,通过技术创新驱动管理创新,不断提升服务效率和质量
		数字业务化	能运用数字技术创新业务模式和服务形态,突破传统业务边界,开发多元化、个性化的数字服务产品,持续拓展服务场景和用户群体

5.6 数字安全与伦理

5.6.1 数字安全

具备数字安全的法治观念和防护能力,包括按要求合规做好隐私数据保护,以及熟悉网络安全保护相关规定。

5.6.2 数字伦理

秉持向善理念和遵守正确行为规范,包括遵循科技伦理的价值观、基本原则和客观规律,以及恪守职业道德和行为准则。

5.6.3 维度

数字安全与伦理的二级指标和三级指标见表 6。

表 6 数字安全与伦理指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标描述
数字安全与伦理	数字安全	隐私保护	遵照《中华人民共和国个人信息保护法》等数据安全法律法规要求,通过有效技术和管理措施,防止个人、组织的敏感信息泄露、损毁或篡改
		安全防护	落实《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等网络数据安全法律法规和标准规范要求,掌握数字化业务合规操作的法律边界,熟悉保护网络、系统、数据等数字资产的通用技术手段
	数字伦理	数字向善	坚持以人为本、科技向善、普惠共享、保护权益等价值观,将增进人类福祉、尊重生命权利、坚持公平公正、合理控制风险、保持公开透明等科技伦理原则贯穿于政府数字化转型全过程
		行为规范	理解并遵循数字化相关活动的客观规律,恪守职业道德和行为准则,积极促进数字包容、数字公平,推动数字生态健康可持续发展

6 评价方法

6.1 评价方式

评价宜采用自我评价与组织评价相结合的方式,由评价对象所在机构设立的评价小组负责组织实施。

6.2 评价模型

6.2.1 自我评价权重比例占 25%,组织评价权重占 75%,公共管理机构人员数字素养评价总分为自我评价与组织评价之和,按公式(1)进行计算。

$$S = S_1 \times 25\% + S_2 \times 75\% \dots\dots\dots (1)$$

式中：
S ——评价总分；
S₁ ——自我评价得分；
S₂ ——组织评价得分。

6.2.2 自我评价的三级指标评分采用李克特五级量表,每个三级指标采用李克特五级量表进行评价,0=完全不符合,1=比较不符合,2=一般符合,3=比较符合,4=完全符合,评价问卷详见附录 A。自我评价得分为各三级指标得分与其对应指标权重乘积之和,按公式(2)进行计算。

$$S_1 = \sum_{i=1}^n G_i \times X_i \quad \dots\dots\dots (2)$$

式中:
 S_1 ——自我评价得分;
 n ——所有评价指标个数;
 G_i ——第 i 个三级指标权重;
 X_i ——自我评价第 i 个三级指标得分。

6.2.3 组织评价中组织人事部门代表评价、部门领导评价、同事代表评价的权重比例相同,各占 1/3,评分方法与自我评价相同,组织评价得分为各三级指标平均分与其对应指标权重乘积之和,按公式(3)进行计算。

$$S_2 = \sum_{i=1}^n G_i \times Y_i \quad \dots\dots\dots (3)$$

式中:
 S_2 ——组织评价得分;
 n ——所有评价指标个数;
 G_i ——第 i 个三级指标权重;
 Y_i ——组织评价第 i 个三级指标平均分。

6.3 确定权重方法

6.3.1 权重概述

评价指南中的各维度权重为通用权重,可用于公共管理机构人员的评价,权重参考附录 B。评价指南在实际运用过程中,可以根据评价对象所在部门的特点调整权重。指标权重的确定方法可选择但不限于以下权重确定方法。

6.3.2 主观赋权法

主观赋权评估法宜从以下方法中选择:
——层次分析法;
——专家调查法(德尔菲法);
——模糊分析法。

6.3.3 客观赋权法

客观赋权评估法宜从以下方法中选择:
——最大熵技术法;
——主成分分析法;
——多目标规划法。

6.3.4 组合赋权法

主观赋权法和客观赋权法结合使用。

7 评价流程

7.1 评价宜组建评价小组,确定牵头单位或部门,评价小组可由组织人事部门代表、部门领导、同事代表等相关人员组成。

7.2 明确评价目标和被测评人员,开展测评前动员和指导。

7.3 参照第 5 章给出的指标体系拟定评价方案,参考第 6 章给出的评价方法确定评价要素、指标权重和评价分值,明确评价时间及注意事项等。

7.4 评价小组成员和被测评人员分别进行评分,被测评人员总得分依据各项评价指标得分、各评价主体权重进行加权计分确定,评价小组完整准确统计评价数据。

8 评价结果

8.1 评价小组根据部门特点设定评价分数对应的评价等级,提出各评价对象主要优势和优化建议,撰写评价报告。

8.2 评价结束后,所有测评资料及时归档,注意隐私保护。

9 持续改进

9.1 被测评人员根据评价结果制定持续改进措施。

9.2 组织评价的部门对评价工作进行总结与完善。

附 录 A

(资料性)

公共管理机构人员数字素养评价量表

公共管理机构人员数字素养评价量表见表A.1。

表 A.1 公共管理机构人员数字素养评价量表

指标			评价标准	评价				
				非常 不符合	比较 不符合	一般 符合	比较 符合	非常 符合
数字认知 与思维	数字认识	原理认识	了解人工智能、大数据等常见数字技术的通俗概念、基本理论,理解数字技术在政府数字化转型中的应用机制					
		价值认识	认识到数字技术在赋能网络强国、数字中国建设方面具有重要价值					
	数字意识	学习意识	意识到数字技术知识和技能在迅速更新,能根据工作需求和数字技术发展趋势开展形式多样的学习					
		实践意识	愿意在工作中主动使用数字技术创新政府数字化转型的理念、方法和模式					
	数字思维	系统思维	从系统性视角认识到技术融合、业务融合、数据融合,以及跨部门、跨层级、跨区域协同发展在政府数字化转型中的重要作用					
		用户思维	以服务对象为中心思考政府数字化转型中的各项工作,善于运用数字技术解决服务对象急难愁盼问题					
数字管理 与协作	数字基础 技能	工具选用	掌握移动终端、计算机、政务一体机等常见数字设备,以及政务服务平台、办公软件、通信软件、AI助手等常见数字工具的选择和使用方法					
		问题解决	能判断和描述日常工作中常见的软硬件技术问题					
		资源管理	能对多模态数字资源进行检索、筛选和编辑,包括结构化与非结构化数据、文本、图像、音频、视频等					
	数字协作 技能	交流沟通	能熟练运用即时通信、视频会议等数字工具,进行跨部门、跨层级、跨区域的线上交流沟通和信息传输					

表 A.1 公共管理机构人员数字素养评价量表（续）

指标			评价标准	评价				
				非常不符合	比较不符合	一般符合	比较符合	非常符合
数字管理与协作	数字协作技能	协同工作	能运用云端平台、智能系统等数字协作工具,进行跨部门、跨层级、跨区域的云端共享和远程协作					
数据开发与利用	数据开放共享	数据管理	具备业务履职相关公共数据采集、分类存储、合规处理、安全传输、规范交换以及安全销毁等管理能力					
		数据共享	能按照规定及时、准确地响应业务履职相关公共数据的共享申请和开放需求					
	数据识别应用	数据识别	能运用适当的智能工具对数据的真实性、完整性、时效性、关联性核心属性进行系统性分析和价值评估					
		场景应用	能推动数据资源在公共服务、社会治理、生活服务等多场景的创新应用和价值复用					
		决策分析	能借助大数据模型等数字工具对数据进行多维度分析及辅助决策					
	数字治理与创新	数字化服务	服务供给	熟悉并掌握线上服务事项的办理流程、审批环节和业务规范,为服务对象提供精准、高效的数字化服务解决方案				
			服务实施	能熟练为服务对象提供平台使用演示、操作流程讲解、常见问题解答等数字化业务				
		数字化治理	风险研判	能运用数字技术识别、评估、处理、上报本业务领域的风险信息				
			应急处置	能运用数字技术优化应急处置机制,及时响应和处置本业务领域的突发事件				
	数字化创新	业务数字化	能根据数字技术发展趋势,结合所在机构业务特点和实际需求,持续开展业务流程数字化评估和优化改造					
		数字业务化	能运用数字技术开发多元化、个性化的数字服务产品,持续拓展服务场景和用户群体					
数字安全与伦理	数字安全	隐私保护	能通过有效技术和管理措施,防止个人、组织的敏感信息泄露、损毁或篡改					

表 A.1 公共管理机构人员数字素养评价量表（续）

指标			评价标准	评价				
				非常 不符合	比较 不符合	一般 符合	比较 符合	非常 符合
数字安全 与伦理	数字安全	安全防护	掌握数字化业务合规操作的法律边界，熟悉保护网络、系统、数据等数字资产的通用技术手段					
	数字伦理	数字向善	理解并遵循增进人类福祉、尊重生命权利、坚持公平公正、合理控制风险、保持公开透明等科技伦理原则					
		行为规范	理解并遵循数字化相关活动的客观规律,积极促进数字包容、数字公平					
注：评价得分采用5级评分,非常不符合＝0,比较不符合＝1,一般符合＝2,比较符合＝3,非常符合＝4。								

附 录 B
(资料性)

公共管理机构人员数字素养评分权重

公共管理机构人员数字素养评分权重见表B.1。

表 B.1 公共管理机构人员数字素养评分权重

序号	一级指标	二级指标	三级指标	权重
1	数字认知与思维	数字认识	原理认识	1.00%
2			价值认识	2.00%
3		数字意识	学习意识	11.00%
4			实践意识	9.00%
5		数字思维	系统思维	8.00%
6			用户思维	6.00%
7	数字管理与协作	数字基础技能	工具选用	5.00%
8			问题解决	8.00%
9			资源管理	8.00%
10		数字协作技能	交流沟通	3.00%
11			协同工作	2.00%
12	数据开发与利用	数据开放共享	数据管理	6.00%
13			数据共享	2.00%
14		数据识别应用	数据识别	3.00%
15			场景应用	4.00%
16			决策分析	2.00%
17	数字治理与创新	数字化服务	服务供给	2.00%
18			服务实施	1.00%
19		数字化治理	风险研判	1.00%
20			应急处置	1.00%
21		数字化创新	业务数字化	3.00%
22			数字业务化	1.00%
23	数字安全与伦理	数字安全	隐私保护	2.00%
24			安全防护	7.00%
25		数字伦理	数字向善	1.00%
26			行为规范	1.00%

参 考 文 献

[1] GB/T 35966—2018 高技术服务业服务质量评价指南

[2] JY/T 0646—2022 教师数字素养

[3] 中华人民共和国网络安全法[Z]. 中华人民共和国全国人民代表大会常务委员会, 2016-11-7

[4] 中华人民共和国数据安全法[Z]. 中华人民共和国全国人民代表大会常务委员会, 2021-06-10

[5] 中华人民共和国个人信息保护法[Z]. 中华人民共和国全国人民代表大会常务委员会, 2021-08-20

[6] 数字中国建设整体布局规划[Z]. 中共中央、国务院, 2023-02

[7] 关于加强数字政府建设的指导意见[Z]. 国务院, 2022-06-06

[8] 提升全民数字素养与技能行动纲要[Z]. 中央网络安全和信息化委员会, 2021-10

[9] 江苏省数据条例[Z]. 江苏省人民代表大会常务委员会, 2025-01-22

[10] 江苏省公共数据管理办法[Z]. 江苏省人民政府, 2021-12-18

[11] 政府数字化转型:公共机构人员数字素养评价与提升[M]. 南京:江苏人民出版社, 2023-06
