

# 大数据与人工智能驱动下社情民意联系机制的创新变革与路径探索

在信息技术飞速发展的当下，大数据与人工智能已深度融入社会生活的各个层面，引发了社会运行模式、管理方式以及人们思维理念的深刻变革。尤其是大数据与人工智能技术的迅猛发展为社情民意联系机制的创新变革提供了新的契机和强大动力，然而传统的社情民意联系机制面临着信息收集不全、分析效率低下、信息反馈不及时等问题，而在大数据与人工智能的驱动下，社情民意联系机制在信息收集环节、信息分析环节和反馈与互动环节等方面都出现了创新变革。为更好的发挥大数据与人工智能对社情民意联系机制的创新发展，需要从做好配套科技研发、建立统一的数据标准和规范、建立完善的配套制度、建立科学的评价反馈机制、培强专业人才队伍等五个方面进行优化，以期为其他地区提供有益的借鉴和参考。

## 一、传统社情民意联系机制情况

经过长时间的实践探索，传统社情民意联系机制已经逐渐形成了一套相对成熟的联系方式。在不同的历史时期和社会背景下，信访、访谈、座谈和问卷调查等传统社情民意联系方式为政府了解社情民意、制定科学决策发挥着重要作用。

### （一）信访

信访作为传统社情民意联系的重要渠道，为群众提供了直接

向政府反映问题、表达诉求的途径。这项工作由信访部门专职负责，包括受理群众来信、接待来访、处理网上投诉等任务。群众可就民生问题、社会矛盾、政策落实等情况向信访部门反映，信访部门将相关问题转交相应职能部门处理，并跟踪督办结果。中国大部分县级以上城市设有专门的信访接待大厅，定期安排领导干部接待信访群众，直接听取群众意见，以更好地解决问题。信访渠道使政府能直接了解群众的实际困难和诉求，获取的信息多为真实，但因信访案件数量庞大且问题复杂，信访部门在信息分类、转交和督办中面临较大压力，存在信息处理效率低、部分问题解决周期长等问题。

## （二）访谈

访谈，作为一种直接的交流形式，在传统的社会民意沟通机制中扮演着关键角色。它主要分为结构化访谈和非结构化访谈两种类型。结构化访谈通常预先设定好访谈大纲和问题的固定顺序，访谈者只需依照这个大纲逐一提问。由于这种方式收集到的信息具有一致性和可比性，便于通过数据分析全面评估访谈事项的执行效果，因此政府机构常常采用它来评估某项政策的实施成效。另一方面，非结构化访谈则允许访谈者设定一个宽泛的主题方向，然后根据被访谈者的回答灵活深入地进行追问，以探究问题的深层原因。例如，在评估社区居民对社区服务满意度的调查中，非结构化访谈能够收集到具体案例和个人的真实感受，为改善社区服务提供宝贵的参考依据。然而，在访谈过程中，由于受

到访谈者和被访谈者主观因素的影响，往往需要投入大量的时间和人力资源才能获得有效的信息，这使得访谈的效率相对较低。

### （三）座谈

座谈会是一种将不同背景的人员聚集在一起，围绕特定主题进行讨论和交流的社情民意收集方式。座谈会通常由政府部门、政协组织、社会组织等围绕特定议题定期组织召开座谈会，并邀请政府官员、专家学者、基层代表、普通民众等参与讨论，各方可以在会上充分发表自己的观点和意见，通过相互交流、相互启发来促进对问题的深入理解和全面认识。通过座谈会，能够实现信息的多向传递和共享，为政府决策提供更全面的参考。如在制定城市发展规划时，政府会组织召开座谈会，并邀请城市规划专家、房地产开发商、社区居民代表等就规划方案的合理性、可行性以及对居民生活的影响等问题进行深入交流，从而从多个方面为城市发展规划的制定提供建议。但座谈会也存在一些不足之处，由于座谈会的参与人数有限，代表性可能不够全面，而且受时间和场地的限制，难以频繁组织。

### （四）问卷调查

问卷调查也是传统社情民意收集的常用方式之一。问卷调查是指通过精心设计一系列具有针对性的问题，然后以纸质问卷或电子问卷的形式发放给普通民众、企业员工、特定行业从业者等特定的调查对象，要求他们根据自身的实际情况和看法进行作答。问卷调查的设计涵盖被访者的年龄、性别、职业、地域，并

通过合理的抽样设计可以在较大范围内获得多元化的、具有一定代表性的意见和看法。同时，问卷调查收集的数据易于量化分析，问卷调查者可以通过统计软件来实现对问卷数据的快速处理，从而为后续的分析和决策提供数据支持。但问卷调查也存在一定弊端，如果问卷的设计问题表述模糊、选项设置不合理，可能会直接导致被调查者误解题意，从而影响数据的真实性；而部分被调查者可能会因为各种原因未及时填写或提交问卷，导致样本缺失，从而影响调查结果的可靠性。

## 二、传统社情民意联系机制面临的困境

### （一）信息收集不全面

问卷调查、访谈和座谈会等传统社情民意联系方式，由于受样本选取和调查范围的限制，无法涵盖社会的各个角落和各类群体。因此，在调查某一政策对不同行业从业者的影响时，可能会遗漏一些小众行业或新兴行业从业者的意见，从而导致政府无法全面准确地了解政策的实施效果及对社会产生的影响。同时，传统信息收集方式侧重于收集显性的社情民意，难以察觉一些潜在的、隐性的社会问题和民众需求，但随着社会的快速发展，共享经济带来的监管问题、人工智能发展引发的伦理争议等新的社会矛盾和问题不断涌现，而传统的社情民意收集渠道很难及时反映这些新的问题，导致相关部门无法准确掌握社情民意，也就无法制定行之有效的解决对策。此外，随着互联网、物联网技术的广泛应用，传统依赖于人工处理数据的方式已经很难从海量的数据

信息中获取有价值的数据，这就导致社情民意信息收集的广度和深度不足。

## （二）分析效率低下

由于传统社情民意联系机制的分析效率低下，在面对大量的问卷数据、访谈记录和座谈会纪要时，传统的社情民意分析往往需要消耗大量的时间和人力成本。如采用传统社情民意联系机制来分析一次大规模的调查问卷结果，很可能需要多名工作人员花费数周的时间来对收集的数据进行录入、统计和分析，并且在进行数据分析的过程中还容易出现人为错误，从而导致分析结果不准确。同时，传统分析方法主要依赖于定性分析和简单的定量分析，一旦遇到涉及多因素相互作用的社情民意问题，传统分析方法很难准确找出问题产生的根源及关键的影响因素，从而无法为政府决策提供科学、全面的依据。此外，传统机制对数据整合和关联分析能力较差，通常会孤立地对不同来源数据进行分析，这就无法形成全面、系统的社情民意画像，从而导致对同一问题的分析出现偏差，无法准确把握社情民意的全貌。

## （三）信息反馈不及时

从社情民意的收集到政府决策的制定和反馈，中间需要经过多个环节，并且需要较长的时间周期，这就导致政府无法及时回应民众的意见和诉求，尤其是在处理一些突发或紧急问题时，一旦传统机制的反馈速度无法满足民众的期望，就容易引发民众不满，甚至可能影响社会稳定。同时，传统社情民意反馈主要以政

府文件和新闻发布会等方式进行，无法与群众进行良好的互动和沟通，导致民众既无法及时了解政府决策的实施情况和效果，也无法参与到相关政策的调整和完善过程当中，这就大大降低了民众表达社情民意的积极性。此外，传统的社情民意联系机制在反馈民意的过程中，缺乏对民众意见的持续跟踪和评估，这就导致相关部门无法及时了解民众对政府反馈的满意度和新的意见建议，这既不利于政府工作的不断改进，也不利于社情民意联系机制运行效率和质量的提升。

### **三、大数据与人工智能驱动下社情民意联系机制的创新变革**

#### **(一) 信息收集环节的创新**

##### **1. 多源数据整合收集**

在大数据与人工智能技术的驱动下，社情民意联系机制信息收集打破了传统信息收集方式的局限性，可以通过政务数据、互联网数据、物联网数据等多元化数据来源来收集和整合社情民意信息，这就极大地拓展了信息收集的范围和深度。其中，政务数据是政府在履行职能过程中产生和积累的数据，这些数据涵盖经济、社会、民生等各个领域，通过分析政务数据，可以了解到不同地区、不同群体在就业、医疗、教育等方面的情况，从而为社情民意收集提供重要依据；互联网数据是指通过社交媒体、网络论坛、在线调查问卷等收集的相关数据，这些数据汇集了民众的生活经历、观点看法、需求诉求等各方面信息，通过讨论分析这些社情民意数据，可以更好地了解群众对热点事情的态度、关注

点以及期望政府采取的措施，从而有效提高社情民意的调查效率和覆盖面；物联网数据则是借助智能电表、水表、空气质量监测仪、交通流量传感器等各类传感器采集到的物理世界数据，这些数据与民众生活息息相关，能够实时反映城市的运行状态。为了实现多源数据的收集与整合，相关部门需要建立统一的数据采集平台，并制定相应的数据采集标准规范。同时，各部门之间应通过建立完善的数据共享机制来打破各部门、各机构之间的数据壁垒，从而促进数据的共享与流通，实现多源数据的深度融合，让政府能够更好地挖掘数据中的社情民意。

## 2. 实时动态收集

随着大数据与人工智能的普及，传感器、移动应用等技术开始广泛应用到社情民意的调查之中，政府也能借助这些应用技术实时动态地收集社情民意，并能根据收集的数据及时掌握社会的最新情况及民众的即时诉求，从而为政府快速响应和有效决策提供有力支持。其中，传感器技术已经部署到城市各个角落，能够通过实时采集环境、交通、基础设施建设等方面数据来为提升民众出行体验、治理环境污染等提供重要参考；同时，随着政务服务 APP、社交媒体 APP、专门的社情民意收集 APP 等移动应用工具的出现，为收集社情民意提供了更加便捷的工具，民众足不出户就能实时发表自己的意见和建议，政府也能在第一时间收集和整合民众的社情民意信息，从而制定更加科学合理的规划方案。此外，为了确保社情民意实时动态收集准确性，需要建立高

效的数据传输和处理机制，其中需要借助高速稳定的网络来及时将传感器收集的数据传输到数据中心，并通过加密技术来确保传输数据的安全性和完整性；数据中心在接收到数据后，再借助人工智能技术来对数据进行快速处理和分析，从而快速识别民众诉求和态度，并为政府制定科学合理的政策、解决社会问题提供及时准确的数据信息支持。

## （二）信息分析环节的创新

### 1. 深度数据挖掘与分析

在大数据与人工智能驱动下，社情民意联系机制在信息分析环节可以借助先进的数据挖掘算法来从海量的社情民意数据中挖掘出隐藏的信息，并深入分析这些数据中的趋势和规律，从而为政府决策提供更具深度和价值的参考。根据数据挖掘算法的优势和适用场景，主要包含聚类分析算法、关联分析算法和预测分析算法三种。其中，聚类分析算法是一种无监督学习算法，主要用来社情民意的收集的民众诉求进行分类，并通过对每个分组簇进行深度分析来清晰地了解和掌握民众对同一问题的不同观点，从而制定出更具针对性的解决方案；关联分析算法旨在发现数据集中不同变量之间的关联关系，在对社情民意进行分析的过程中，关联分析可帮助政府揭示社情民意产生的深层次原因和潜在影响因素，从而为政府评估政策效果、调整政策方向提供重要参考；预测分析算法是指利用历史数据和统计模型来预测未来发展趋势，在社情民意联系机制中，预测分析算法可帮助政府提前预

判民众的需求和社会热点问题，从而为制定前瞻性的政策提供支持。

## **2. 情感分析与语义理解**

借助人工智能技术，社情民意联系机制在信息分析环节能够实现对民众情感倾向和语义内容的深入分析，从而更加准确地把握民众的态度和诉求，并为政府决策提供更具针对性的依据。其中，情感分析又称意见挖掘，是自然语言处理领域的重要研究方向，其目的是通过对文本的分析来判断其中所表达的积极、消极或中性等情感倾向，在社情民意分析中，情感分析能够帮助政府快速了解民众对某一政策、事件或公共服务的态度和感受，政府便可以根据这些情感变化来及时调整应对策略，从而有效回应民众关切的问题。语义理解是自然语言处理的核心任务之一，其目的是让计算机理解文本中词汇语义、句子语义和篇章语义等层面的含义，在社情民意分析中，语义理解技术可以对收集到的民众数据中的关键信息进行提取和归类，从而帮助政府更加深入地理解民众的诉求和意见，避免因语义模糊或误解而导致决策失误，同时也为政府顺利解决相关问题提供了清晰的方向和思路。

### **(三) 反馈与互动环节的创新**

#### **1. 智能精准反馈**

在大数据与人工智能技术的驱动下，社情民意联系机制的反馈环节实现了智能化和精准化的创新变革，并能够根据深入的分析结果为政府部门提供极具针对性的反馈建议，从而显著提升政

府决策的科学性和有效性。人工智能技术通过对社情民意数据的深度分析,能够精准定位问题的关键所在,这就为政府提供具体、明确的反馈,政府可以凭借反馈信息提出具体的改进建议,从而帮助政府部门有的放矢地制定解决方案,全面提升政府的治理效率。同时,人工智能中的机器学习算法还可以根据历史社情民意数据和问题解决情况,对不同类型问题的处理效果进行评估,并预测当前问题采用不同解决方案后可能出现的结果,从而选择最优的解决方案,避免政府盲目决策带来的资源浪费和社会成本的增加。此外,智能精准反馈还能利用大数据技术实时收集和判断民众对某项政策态度和诉求,并将分析信息及时向政策制定部门反馈,让政策制定部门能够对制定的政策进行及时调整和完善,从而有效提高政策的可操作性和民众的满意度。

## 2.增强政民互动

在大数据与人工智能驱动下,社情民意联系机制借助社交媒体、在线平台等新兴渠道,可以为民众提供更加便捷、高效的社情民意参与途径,极大地增强了政府与民众的互动,实现了二者更好地沟通和理解。其中,社交媒体平台凭借其庞大的用户群和强大的社交互动能力,成为政府与民众互动的重要平台,政府可以借助在该平台开通的官方账号来及时发布政策信息、工作动态、民生实事进展等内容的政府工作情况,同时收集民众对发布信息的意见和建议,这不仅可以使政府与民众的互动变得更加及时、广泛,还能充分激发民众的参与热情,从而帮助政府制定更

加科学的政策。同时，政府网站、政务 APP 等在线平台为政府与民众互动提供了更加多样化的形式和功能，民众通过在线平台中的互动交流模块可以向政府直接反馈问题和提出建议，政府部门也能及时回复和处理民众的诉求，从而增强了民众对政府工作的了解和信任，并让民众更加直观地感受到城市的变化和发展。此外，还可以充分利用人工智能技术的智能对话和互动引导功能来进一步增强政府与民众的互动，从而有效凝聚社会共识，推动社会治理的良性发展。

#### 四、大数据与人工智能驱动下社情民意联系机制创新四川案例分析

##### （一）珙县社情民意“直通车”案例

珙县作为四川的山区县，在社情民意联系机制建设方面面临民众诉求反映成本高、诉求平台各自为政、阳光公开及沟通反馈不足等问题，为此珙县借助大数据与人工智能技术，创新推出了社情民意“直通车”，构建了一套高效的社情民意收集与处理体系。珙县社情民意“直通车”充分利用大数据技术，对已有的 **12345** 政务服务热线、问政四川、群众有话说等 **14** 个平台的社情民意信息汇聚到统一的系统中，打破了数据孤岛，实现对社情民意数据的全面收集，更好地了解和掌握群众的诉求和关注点，从而为解决后续问题提供了明确方向。在信息处理过程中，“直通车”采用标准化的信息处理模型，运用人工智能技术实现了社情民意数据的智能匹配和快速流转，从而准确地将诉求分配

到相应的职能部门进行处理，全面提高了问题的解决效率和质量。为强化互动反馈效果，珙县创设了“非常满意、满意、不满意”三层评价体系，并结合系统推送与人工回访，确保每一条反馈信息的真实可信，同时也能及时发现问题解决过程中存在的不足，为改进工作和加强部门协同合作提供相关依据。“直通车”中的大数据导航充分利用大数据技术来深度分析舆情动态，从而为政府制定相应政策提供精准数据支持。珙县社情民意“直通车”运行以来，已高效处理群众诉求近 5 万余条，群众满意率从试运行时的 **67.16%** 飙升至 **92%** 左右，让群众真切地感受到政府对民生问题的关注和解决问题的决心，进一步增强了群众对政府的信任和满意度。

## （二）成都 12345 热线数据分析平台

成都 **12345** 热线数据分析平台作为城市综合服务的重要枢纽，在社情民意收集与处理方面发挥着关键作用。该平台通过市民电话、网络、短信等多种渠道反馈的信息进行整合分析，实现了对社情民意的集中受理和统一管理。在信息收集环节，该平台利用大数据技术对涵盖市民民生保障、城市管理、公共服务等多个领域的海量诉求进行实时采集和汇总，然后通过对这些数据进行深入分析，及时发现并解决群众关心的热点问题，并从而为政府部门制定科学合理的政策提供有力依据。在信息分析环节，该平台运用人工智能技术中的自然语言处理、机器学习等算法，对市民诉求进行智能分类、情感分析和关键信息提取，从而将市民

的诉求精准分类到交通出行、教育医疗、环境保护等不同的业务领域，以便快速转办至相关职能部门进行处理；通过情感分析，可以了解掌握市民对政府工作的满意度和情绪倾向，及时发现潜在的社会矛盾和问题。同时，该平台还建立了完善的反馈机制，能及时将诉求处理结果反馈给市民，并通过满意度调查等方式收集市民的意见和建议，并以此为参考不断地改进工作流程和服务质量。

### （三）成都青羊区公安分局数智民意中心

为了提升公安工作效能和服务质量，成都青羊区公安分局开发了数智民意中心，专注于收集和分析公安领域的社情民意。该中心通过整合群众诉求收集、办理反馈等工作，建立了对外及时捕捉治安热点、回应群众诉求，对内迅速感知队伍风险隐患、规范执法行为的“双循环”机制。在信息收集方面，中心通过 110 报警记录、群众来访、网络舆情等多种渠道广泛收集意见和建议，并利用大数据技术整合、分析这些信息，构建全面、准确的社情民意数据库。在信息分析环节，中心运用人工智能技术对数据进行深度挖掘和分析，精准定位治安问题高发区域和时段，为制定针对性治安防控措施提供依据。在夏季治安打击整治行动中，数智民意中心对近 3 年来上万条与打架斗殴相关的警情、民生诉求、案件数据进行建模分析，显著提升了治安管理的针对性和实效性。此外，中心利用大数据对民警进行民意画像，督促相关警

种对执法办案能力不高或群众投诉集中的民警进行培训和帮扶教育，提升执法规范化水平。在督促反馈与互动方面，数智民意中心建立了快速响应机制，及时处理和回复群众诉求，并通过多渠道加强与群众的沟通，增强群众对公安工作的信任和支持。

#### （四）三个案例的共性与个性分析

在技术应用方面，三个案例都充分利用了大数据与人工智能技术。其中，大数据技术主要用于多源数据的整合与收集，从而有效拓宽社情民意的收集渠道，不断提高信息收集的全面性和准确性；人工智能技术主要是用于社情民意信息的分析和处理，借助人工智能技术的智能分类、情感分析、预测预警等功能，不断提升社情民意的处理效率和质量。在平台建设方面，三个案例都构建了综合性的社情民意处理平台，实现了将不同渠道的社情民意信息汇聚到统一的平台进行处理，做到了对社情民意信息的集中管理和高效流转；同时，三个案例都通过建立标准化的工作路  
程和规范来明确各部门的职责和任务，从而确保民意的处理有序进行。在互动反馈方面，三个案例都十分重视与群众的互动和沟通，都在平台上建立完善反馈机制，借此来及时向群众反馈诉求处理结果，并通过满意度调查、意见征集等方式收集群众的意见和建议来不断改进工作，从而不断提升群众的满意度。

除了上述共性特点外，三个案例也有着各自的特点。其中，珙县的社情民意“直通车”更侧重于解决山区县群众诉求反映成本高、办理标准不统一等问题，通过对多平台资源整合，构建起

全流程闭环管理机制，实现了社情民意的快速办理和高效反馈；并注重处理群众诉求的标准化流程和智能匹配，确保每一条诉求都能得到及时处理。成都 **12345** 热线数据分析平台作为城市综合服务热线，覆盖范围广，涉及领域多，尤其是在应对突发的重大公共事件时能够做出迅速响应，并发挥着信息枢纽的重要作用，信息中心通过对收集到的海量数据进行分析来为政府宏观决策提供全面参考。成都青羊区公安分局数智民意中心则聚焦公安领域，该中心通过对收集到的社情民意数据进行分析，使当地公安工作变得更加具有针对性和时效性；该中心还十分重视对民警的监督和管理，有效促进了公安执法的规范化建设。

## 五、大数据与人工智能驱动下社情民意联系机制的优化路径

### （一）做好配套科技研发

政府和相关部门应加大对技术研发的资金投入力度，设立专项的科研基金来鼓励高校、科研机构以及企业开展大数据与人工智能技术的基础研究和应用研究。鼓励高校、科研机构与企业围绕大数据和人工智能技术开展深度合作与交流，从而实现配套资源的高度整合，不断提升我国在大数据和人工智能领域的技术水平。同时，结合社情民意的分析的特殊需求，组织专业的算法研发团队，深入研究社情民意数据的特点和规律，结合机器学习、深度学习等技术，开发适用于社情民意分析的分类、聚类、情感分析、趋势预测等具有针对性和适应性的算法模型；并通过大量的实验和数据分析，调整算法参数，改进模型结构，从而实现算

法模型的不断优化，有效提高算法模型的性能和稳定性；同时，不断用实时更新的社情民意数据对模型进行持续训练和优化，从而使模型能够适应不断变化的社情民意态势，切实提高算法模型分析的精准度和时效性。

## （二）建立统一的数据标准和规范

加快推动社情民意联系机制的规范化、制度化建设，由政府部门牵头，针对社情民意数据采集、存储、传输、处理等环节，建立统一的数据标准和规范，进一步明确社情民意信息收集的渠道、方式和标准，规定数据分析的方法、步骤和报告格式，规范决策应用的程序和要求。明确社情民意文本数据的编码格式、字段定义、语义标注规范等相关规定，从而确保不同来源数据能够实现无缝对接和有效整合。积极构建完善的数据共享平台，明确数据共享规则和流程，有序推动政府各部门、企事业单位以及社会组织之间的数据共享，从而打破各部门、各行业之间的数据壁垒，营造良好的社情民意数据共享生态，不断丰富社情民意数据资源，从而为政府部门决策提供更多维度的社情民意数据支持。建立完善的社情民意信息档案管理制度，对收集到的社情民意信息进行分类归档，妥善保存，便于使用单位查阅和追溯。加强制度宣传和培训，确保相关工作人员熟悉和掌握社情民意联系机制的各项制度和流程，提高工作的规范性和效率。进一步明确数据提供方和使用方的权利和义务，从而更好地保障社情民意数据共享的合法性、安全性和规范性。积极采用先进的加密技术、访问

控制技术、防火墙技术等技术来加强数据安全防护，并设置严格的用户访问权限，确保只有授权的人才能访问和处理相关数据，从而实现社情民意数据的加密存储和传输，有效防止数据泄露、篡改和恶意攻击。

### （三）建立完善的配套制度

为有效保障社情民意数据隐私安全，相关部门应借鉴欧盟《通用数据保护条例》(GDPR)等国际先进经验，并结合我国社情民意联系机制的具体国情，制定专门的数据隐私保护法来明确数据收集、存储、使用、共享、传输等各个环节的数据隐私保护规则；规定数据收集者在收集个人数据时，必须遵循最小必要原则，明确告知数据主体收集数据的目的、用途、范围以及数据的存储期限等信息，并获得数据主体的明示同意；在数据存储环节，要求采用严格的加密技术和安全防护措施，防止数据泄露和被非法访问；在数据共享和传输过程中，规定必须经过数据主体的授权，并对接收方的数据安全保障能力进行评估，确保数据在共享和传输过程中的安全性。健全数据备份和恢复机制，通过定期对重要的社情民意数据进行备份来确保数据在丢失或损坏时能够及时恢复。建立数据安全应急响应机制，制定数据安全事件应急预案，一旦社情民意数据发生安全问题时能够迅速采取措施进行处理，从而有效降低数据损失。建立健全社情民意数据安全监管制度，进一步明确相关部门的监管职责和监管流程，逐步实现对社情民意数据的全流程监管，从而确保数据安全相关的法律

法规得到严格执行。

#### （四）建立科学的评估反馈机制

从信息收集的全面性、准确性、时效性，数据分析的深度、广度、准确性，以及决策支持的有效性等多个维度入手，构建全面、系统的社情民意分析效果评价指标体系，可以从数据来源的多样性、样本的代表性、数据更新的频率等多个维度设置信息收集评价指标，从分析方法的科学性、结果的可靠性、对社情民意趋势的预测准确性等多个维度设置数据分析指标，从政策制定对社情民意的采纳程度、政策实施效果与社情民意预期的契合度等多个维度设置决策支持评价指标。同时，定期对社情民意分析结果进行评估，并根据评估结果及时调整和优化分析方法、模型和流程，从而不断完善社情民意联系机制，有效提高社情民意分析的质量和水平。此外，要健全监督管理机制，进一步明确政府内部与外部的社会公众、媒体等相关监督主体，综合采用定期检查、随机抽查、专项审计、公众举报等多种形式相结合的方式来对社情民意信息收集、分析、应用等各个环节的相关部门和工作人员进行全面监督，从而形成全方位、多层次的监督网络，确保社情民意联系机制的规范运行。要定期对收集的社情民意数据进行清洗和修复，从而有效去除里面的噪声数据、重复数据和错误数据，全面提高数据质量。

#### （五）培强专业人才队伍

人才是推动大数据与人工智能在社情民意联系机制中创新

应用的核心要素，培强专业人才队伍对提升社情民意工作水平具有重要意义。高校要切实发挥人才培养职责，做好大数据与人工智能专业人才的培养工作，结合新时代社情民意发展需求，积极调整专业设置，增设大数据与人工智能在公共管理、社会科学等领域应用的交叉学科专业，并不断优化配套课程体系，除了开设大数据技术、人工智能算法等专业课程外，还应设置公共政策分析、社情民意研究等相关课程，从而使学生具备跨学科的知识结构和综合能力。在课程教学过程中，应注重实践教学，通过与政府部门、企业合作建立实习基地来为学生提供参与实际社情民意项目的机会，让学生在实践中掌握大数据与人工智能技术在社情民意分析中的应用技巧，切实提高学生解决实际问题的能力。针对在职人员，政府和相关部门可以定期组织大数据与人工智能技术应用培训，并邀请行业专家、学者进行授课，同时鼓励在职人员利用在线学习平台进行学习和交流，让他们更好地了解最新的技术发展动态和应用案例，从而不断提升在职人员的专业水平。要健全人才激励机制，对在培训和工作中表现优秀的人员给予奖励和晋升机会，切实激发在职人员学习和应用新技术的积极性。