



روایتی از مسیر اجرای نظرسنجی ها و افکارسنجی های مردمی توسط آستان قدس رضوی

آنچه زائران و مجاوران حرم مطهر رضوی می خواهند...

مرکز جامع ارتباطات مردمی آستان قدس رضوی از سال ۱۳۹۷ با تغییر رویکرد و با هدف تعامل و برقراری ارتباط متقابل با دلدادگان حضرت رضا (علیه السلام) و مخاطبان این آستان مقدس از تجمیع اطلاعات و یکپارچه سازی درگاه های ارتباطی توسط چهار حوزه اصلی خود شامل پاسخگویی، افکارسنجی، ارتباط با مخاطب و سامانه ها و ابزارهایی از قبیل تلفن ملی ۱۳۸، میز خدمت زائر، نظام تعالی مخاطبان، سامانه پیامک، نظرسنجی، نشست های تخصصی، دریافت و پیگیری پیام های مردمی، میزبانان و ویژه و... مشغول به خدمت در این آستان مقدس می باشد. واحد افکارسنجی اداره ارتباطات مردمی با هدف ارتقا خدمات آستان قدس رضوی در ارتباط با زائران و مجاوران، اقدام به انجام نظرسنجی در حوزه های مختلف می نماید. از سال ۱۳۹۷ واحد افکارسنجی با جذب خادمان و تحولات اساسی در این واحد، علاوه بر افزایش حجم نظرسنجی ها، دامنه کاری خود را گسترش داده است. موضوعات مورد بررسی در واحد افکارسنجی حول محور مراسم، خدمات، برنامه ها و سیاست های کلان، در حوزه های مختلف کاری آستان قدس رضوی است. در این فعالیت ها رویکرد آسیب شناسی، رضایت سنجی، نیازسنجی، ذائقه سنجی مدنظر بوده است. در واحد افکارسنجی طی سال های گذشته با هدف جلب نظرات متخصصان، نشست هایی با حضور کارکنان آستان قدس رضوی، خادمان حرم مطهر، بازاریان، دانشجویان، مسئولان هیات های مذهبی، تاکسی رانان، مرکب داران مسیر زائران حرم مطهر رضوی، معتكفان در مسجد جامع گوهرشاد، خادمان و پرسشگران حوزه افکارسنجی و... برگزار شده است. مهم ترین اقدامات واحد افکارسنجی توجه به مصاحبه های عمیق و افکارسنجی های کیفی بوده که نقش مؤثری در بالابردن سطح افکارسنجی ها و در نتیجه نزدیک شدن نتایج به واقعیت داشته است. این نشست ها به عنوان حلقه تکمیل کننده افکارسنجی ها، با حضور نخبگان و متخصصان در حوزه ها و موضوعات مرتبط با فعالیت های آستان قدس رضوی، برنامه ریزی و اجرایی شوند.

