



## پاسخگویی به ۴۵۰ هزار پیام در سامانه ۱۳۸ طی سال ۱۴۰۴

سامانه ملی ۱۳۸ نیز با هدف فراهم آوردن بستری برای دریافت درخواست‌ها و نظرات مردمی و بررسی و پاسخ‌گویی به آن‌ها به صورت آنلاین و تلفنی در طول سال ۱۴۰۴ به انجام فعالیت پرداخت.

این سامانه به یکی از اصلی‌ترین کانال‌های ارتباطی میان آستان قدس و مردم، تبدیل شده است و ۲۴ ساعته به منظور خدمت‌رسانی بیشتر به دلدادگان امام رئوف، پاسخگویی انتقادات و پیشنهادات زائران حضرت رضا (علیه السلام) است. سامانه ۱۳۸ با رویکردی نظام‌مند و بر پایه فناوری‌های نوین ارتباطی، مأموریت دارد تا ضمن تسهیل فرآیند دریافت و پردازش پرسش‌ها و درخواست‌های مردمی، بستری برای ارتباط دوسویه میان مردم و این نهاد مقدس فراهم سازد. در سال ۱۴۰۴ توسط این سامانه به حدود ۴۵۰ هزار پیام توسط خادمایان پاسخ داده شد. یکی از ویژگی‌های برجسته سامانه ۱۳۸، سرعت در پاسخگویی به درخواست‌ها و پیام‌های مردمی است. در صورتی که سؤال یا درخواست فرد زائر در بانک اطلاعاتی سامانه موجود باشد، پاسخ به صورت آنی و آنلاین ارائه می‌شود. در غیر این صورت، کارشناسان سامانه به طور معمول ظرف ۷۲ ساعت، به صورت تلفنی یا آنلاین پاسخگویی درخواست‌های زائران هستند. این سامانه در تمامی مراحل خود از تحلیل پیام‌ها تا پاسخگویی، همواره در تلاش است تا زائران احساس کنند صدایشان شنیده می‌شود و مشکلاتشان، در اولویت قرار دارد.



## مبنای تصمیم‌گیری برنامه‌های آتی

افکارسنجی هادراین آستان مقدس مبنای تصمیم‌گیری‌های برنامه‌های آتی است. گردآوری، ثبت، تحلیل و سنجش نظرات و دیدگاه‌های مردمی ابزار و شیوه‌های مورد نیاز خود را می‌طلبد و ضرورت دارد تا مجموعه‌ای متشکل از متخصصان امر در این خصوص اقدام نمایند. به این منظور جمعی از کارشناسان و متخصصان توسط واحد افکارسنجی در ایام گوناگون سال پرسشنامه‌هایی را طراحی و توسط خادمایان در میان زائران توزیع می‌کنند.

## انجام یکصد نظرسنجی در سال ۱۴۰۴

در سال ۱۴۰۴ بالغ بر ۱۰۰ عنوان نظرسنجی و افکارسنجی در قالب ۴۰ هزار پرسشنامه توسط واحد افکارسنجی آستان قدس رضوی در میان زائران توزیع شده که موجب افزایش سرمایه اجتماعی این آستان نورانی شد. برخی از موضوعات این نظرسنجی‌ها شامل رضایت‌سنجی در شب‌های قدر، سال نو، حجاب، خدمات ویلچر و اعتکاف بودند. واحد افکارسنجی با به کارگیری روش‌های ترکیبی پژوهشی، گام‌بلندی در ارتقای کیفیت داده‌های خود برداشت. مصاحبه‌های عمیق و نظرسنجی‌های کیفی، امکان واکاوی لایه‌های پنهان نظرات و نیازهای مخاطبان را فراهم کردند. رویکردهای تخصصی این واحد در سال گذشته همچون آسیب‌شناسی خدمات، سنجش میزان رضایت‌مندی زائران، شناسایی نیازهای جدید و بررسی سلیقه‌های مختلف، امکان ارائه تحلیلی دقیق و کاربردی را فراهم آورد.

## ارسال ۳۵ میلیون پیامک

به جز نظرسنجی در مسیر ارتباط با مردم از سامانه پیام کوتاه به عنوان یکی از پرکاربردترین و سهل‌ترین راه‌های برقراری ارتباط، نیز در سال ۱۴۰۴ استفاده شد. این سامانه در راستای تکریم هرچه بیشتر زائران و مجاوران حرم مطهر رضوی نه تنها امکان اطلاع‌رسانی به موقع و گسترده رویدادها را فراهم می‌آورد، بلکه بستری را برای دریافت بازخوردها و نظرات ارزشمند مخاطبان نیز مهیا می‌سازد. در سال ۱۴۰۴ از طریق سامانه پیامک حدود ۳۵ میلیون پیام کوتاه برای مخاطبان شامل خدام، خدمه، خادمایان و بسیاری از طیف‌ها و گروه‌ها ارسال شد.

## شرکت ۵۰ هزار نفر در تورهای بازدیدی

همچنین در کنار این موارد بازدیدهای عمومی و خاص نیز با هدف معرفی آستان قدس رضوی به مردم صورت گرفته است و بر این اساس در سال ۱۴۰۴ بالغ بر ۵۰ هزار نفر در طرح‌های بازدیدی شرکت کردند که شامل بازدید از اماکن زیارتی، پروژه‌های عمومی، جهاد تبیین و نمایشگاه رواق خدمت بود. در مجموع با توجه به گستردگی مخاطبان آستان قدس رضوی سامانه ۱۳۸، افکارسنجی‌ها، پرسشنامه‌ها و پیامک که انجام می‌شوند امکان آسیب‌شناسی، اثربخشی برنامه‌ها، کیفیت و بهبود خدمات را در برنامه‌های آینده و تصمیمات راهبردی آستان قدس رضوی فراهم می‌کنند.