

واحد افکارسنجی اداره ارتباطات مردمی با هدف ارتقا خدمات آستان قدس رضوی در ارتباط با زائران و مجاوران، اقدام به جمع آوری انتقادات و پیشنهادات در حوزه های مختلف و ثبت در گزارش هفتگی افکارسنجی سامانه سپاس می نماید.

پرسشنامه زائران
بین الملل

پرسشنامه تلفنی از
واحد پیگیری ۱۳۸



انتقادات و پیشنهادات
جمع آوری شده

ثبت
پیام های سامانه

فرآیند نظرسنجی در واحد افکارسنجی از طریق نظرسنجی مفصل، نظرسنجی نیمه مفصل، چهره به چهره و مشاهده گری، در سه قالب کلان، میانه و خرد انجام می شود.

نظرسنجی تلفنی

یکی از شاخص ترین شیوه های جمع آوری اطلاعات در واحد افکارسنجی، نظرسنجی تلفنی است که به عنوان راهکاری در ایام کرونا ویی تدارک دیده و تقویت شد. انجام نظرسنجی تلفنی و تبدیل شدن به یکی از قطب های نظرسنجی به شیوه تلفنی در شرق کشور بوده است.

چهره به چهره

در این طرح برای نخستین بار در حرم مطهر، خادمیاران واحد افکارسنجی همه روزه به میان مردم و زائران در صحن ها و رواق ها رفته و به صورت چهره به چهره، به دریافت پیشنهادات و انتقادات ایشان پرداخته اند. این شیوه که با استقبال مردمی همراه بوده، باعث شد تا اشخاصی که پتانسیل پیشنهاد یا انتقاد داشته ولی به محل مرکز جامع ارتباطات مردمی مراجعه نمی کنند نیز نظرات خود را ارائه دهند.

مشاهده گری

یکی از روش های جمع آوری و تکمیل کننده اطلاعات در موضوعات مختلف واحد افکارسنجی، مشاهده نیروهای خادمیار آموزش دیده و پرسشگران متخصص در حین انجام کار می باشد. واحد افکارسنجی از ابتدا به گردآوری مشاهدات و تصاویر از مشکلات کوچک و بزرگ زائران در حرم مطهر مبادرت ورزیده تا بتواند تصویر واقعی و مستند از مسایل و مشکلات ایشان و همچنین تعاملات بین آستان قدس رضوی با زائران، کارکنان، خادمان، سایر اقشار و گروه ها ارائه نماید. معمولاً طرح موضوع در پیام های مردمی صورت می پذیرد و مستند سازی توسط خادمیاران این حوزه انجام می شود. البته رسالت دیگر این مشاهدات جهت ثبت تغییرات در حرم مطهر جهت اطلاع رسانی به مخاطبان می باشد.

نظرسنجی مفصل

به فرآیند سنجش افکار عمومی در ارتباط با یک مساله یا یک موضوع خاص در راستای شناسایی نیازها و مشکلات اطلاق می شود. نظرسنجی ها در سه قالب کلان، میانه و خرد انجام می شود. نظرسنجی مفصل در سطح کشور یا سایر استان ها، نظرسنجی میانه در سطح شهر مشهد و حومه ها و نظرسنجی خرد در حرم مطهر رضوی انجام می شود. اجرای این نظرسنجی در واحد افکارسنجی به مراتب اهمیت بیشتری برای سازمان دارد. در تمام مراحل کار، ناظر و مدیر پروژه نظارت دارند. این نظرسنجی با اهداف مشخص موضوع مورد نظر را بررسی می کند. اجرای این طرح ها در واحد افکارسنجی آستان قدس با توان خادمیاران آموزش دیده و پرسشگران متخصص و حرفه ای در طی چند روز انجام می شود.

نظرسنجی نیمه مفصل

از سال ۱۳۹۸ در کنار نظرسنجی های مفصل، انجام نظرسنجی های هفتگی مدنظر قرار گرفت. این نظرسنجی ها، بر روی مهم ترین و به روز ترین مسایل آستان قدس رضوی که انجام آن ها در بازه زمانی کوتاه تر و با تعداد سوالات کمتر با حجم نمونه بیشتر نسبت به نظرسنجی های مفصل، قابل انجام می باشد، تمرکز می کند. جمع آوری اطلاعات این نظرسنجی با کمک نیروی خادمیار انجام می گیرد. گردآوری اطلاعات در واحد افکارسنجی، به سه شیوه کمی، کیفی و نشست های تخصصی انجام پذیرفت و ابزارهای مبتنی بر مشاهده و تهیه عکس، مصاحبه (پرسشنامه) کمی حضوری، تلفنی، آنلاین، مصاحبه های کیفی از جمله مصاحبه عمیق و تکنیک های گروه های کانونی می باشد.

