



پیوند عاشقانه میان فناوری و ایمان

بر خلاف تصورات قدیمی، این جوانان و نسل جدید هستند که بیش از همه از این بستر دیجیتال استقبال کرده‌اند. بانگاهی به رده سنی کاربران، متوجه می‌شویم که ۱۸ درصد آن‌ها بین ۱۰ تا ۲۰ سال، ۳۱ درصد آن‌ها بین ۲۰ تا ۳۰ سال، ۲۹ درصد بین ۳۰ تا ۴۰ سال هستند. ۱۵ درصد ۴۰ تا ۵۰ سال و ۷ درصد ۵۰ تا ۷۰ ساله هستند؛ این آمار نشان می‌دهد که نسل‌های جدید، راه حل‌های مدرن را برای نیازهای سنتی خود برمی‌گزینند و به دنبال پاسخی در خور زمانه خود هستند. با وجود تمام موفقیت‌ها، «نسیم رضوان» هنوز در ابتدای راه است و افزایش حجم پیام‌ها و نیاز به جذب کارشناسان بیشتر، لزوم ارتقای زیرساخت‌های فنی برای کاهش زمان پاسخگویی و کارآمدی بیشتر و ضرورت به روز نگه داشتن بانک پرسش و پاسخ‌ها متناسب با مسائل جدید اجتماعی و فقهی از چالش‌هایی است که پیش رو قرار دارند. اماروایی بزرگ‌تری در ذهن سازندگان این اپلیکیشن در حال شکل‌گیری است: تبدیل شدن به یک مرجع پاسخگویی دینی در جهان اسلام. باید گفت «نسیم رضوان» فقط یک اپلیکیشن نیست. روایت یک پیوند عاشقانه میان فناوری و ایمان است؛ داستانی از دست‌های دعا که در فضای مجازی هم، دست به دست می‌شود تا راهگشای گمگشتگان در مسیر معرفت باشد. این، تجربه جدیدی از هم‌دلی است که در قلب حرم رضوی، در حال شکوفایی است.

عمق استقبال زائران از این مسیر

این اپلیکیشن با کارکردی ساده، کاربران را به کارشناسانی امین متصل می‌کند و در زمانی کوتاه، پاسخی مستند و دقیق در اختیارشان قرار می‌دهد. گویی نسیمی از آستان قدس رضوی، با خود اطمینان را به گوشه‌های تلفن همراه آورده است.

توجه به آمارهای موجود نشان از عمق استقبال زائران از این مسیر است. هر ماه هزاران پیام در این اپلیکیشن ثبت و پاسخگویی می‌شود. رقمی که فقط یک عدد نیست؛ مجموعه‌ای از دغدغه‌ها، کنجکاوی‌ها و نیازهای معنوی است که در این فضا به پاسخ رسیده‌اند.

جالب اینجاست که ۸۸ درصد از این پیام‌ها، مربوط به مسائل شرعی و ۱۲ درصد، مربوط به مسائل اعتقادی بوده‌اند. این آمار نشان می‌دهد که نیاز به دانستن احکام و قوانین زندگی روزمره، در صدر دغدغه‌های کاربران قرار دارد. یکی از نکات تأمل برانگیز، سهم بانوان از این آمار است. ۶۲ درصد از مخاطبان «نسیم رضوان» را بانوان و ۳۸ درصد را آقایان تشکیل می‌دهند.

این آمار، گویای این حقیقت است که بانوان ایرانی بیش از پیش به دنبال راهی برای حل مسائل دینی خود هستند و این اپلیکیشن را بستری قابل اعتماد یافته‌اند.



۳۲۰۲۰؛ پاسخی روزآمد به نیازهای دینی جامعه

در دنیای پرشتاب امروز، دسترسی به پاسخ‌های دقیق برای پرسش‌های دینی، یک نیاز اساسی است. سامانه تلفنی ۳۲۰۲۰، بازوی پاسخگویی آستان قدس رضوی، به عنوان یک مرجع مطمئن و شبانه‌روزی، این نیاز را برای زائران و علاقه‌مندان به معارف دینی برآورده می‌کند. این سامانه با همکاری اساتید و نخبگان حوزه و دانشگاه، به صورت تفکیک شده برای برادران و خواهران فعالیت می‌کند. آمارها گویای فعالیت گسترده این سامانه است. در سال بیش از دو میلیون تماس ورودی دارد که در موضوعات بخش شرعی برادران، بخش شرعی خواهران، بخش اعتقادی برادران و بخش قرآنی قرار می‌گیرند. علی‌رغم موفقیت‌های چشمگیر، این سامانه با چالش‌هایی نیز مواجه است. یکی از مهم‌ترین آن‌ها، حجم بالای تماس‌های بی‌پاسخ است که بین ۳۵ تا ۳۹ درصد از کل تماس‌ها را تشکیل می‌دهد. این مسئله نشان‌دهنده لزوم ارتقاء زیرساخت‌ها و افزایش تعداد نیروهای متخصص است. با این حال، رضایت بالای مخاطبان، نقطه قوت این سامانه است. براساس نظرسنجی‌ها بیش از ۸۴ درصد مخاطبان از خدمات سامانه رضایت «خوب» داشته‌اند. این آمار نشان‌دهنده اعتماد عمومی به پاسخ‌های دقیق و معتبر ارائه شده توسط کارشناسان است که با مطالعه و به‌روزرسانی مداوم اطلاعات خود، آمادگی پاسخگویی به پرسش‌های نوپدید را دارند. سامانه ۳۲۰۲۰، نمونه‌ای روشن از تلاش‌های آستان قدس رضوی برای پاسخگویی به نیازهای دینی جامعه است. این سامانه با تلفیق سرعت، دقت و همراهی صبورانه کارشناسان با مخاطبان، نه تنها یک ابزار، بلکه یک چراغ راهنما در مسیر شناخت معارف دینی است.

