



سارا طاهری
خبرنگار گروه دانشگاه

یک سال و نیم پیش، وقتی اولین نسخه «حامی» در چند واحد دانشگاه آزاد بالا آمد، کمتر کسی تصور می‌کرد قرار است یکی از پرفرت‌وآمدترین سامانه‌های دانشگاهی کشور شود. آن روزها هنوز دانشگاه‌ها برای یک گواهی ساده، باید از پله‌های ساختمان اداری بسالا می‌رفتند، امضا می‌گرفتند، مهر می‌زدند و در صف‌های طولانی چشم به راه می‌ماندند. اما حالا، دانشگاه آزاد با تصویری روبه‌روست که شاید چند سال قبل دور از ذهن بود؛ دانشجویانی که تقریباً تمام امور خود را از پشت گوشی انجام می‌دهند و یک شبکه سراسری ۷۹۰ هزاردرخواستی که نبض آن در «حامی» می‌تپد.

نقشه استفاده دانشجویان از «حامی» در سراسر کشور

اگر امروز نقشه‌ای از استفاده دانشجویان از سامانه «حامی» ترسیم کنیم، نقاط پرتنگ آن بی‌درنگ خود را نشان می‌دهند؛ تقاطعی که نشان می‌دهد کدام استان‌ها بیشترین اعتماد، نیاز و وابستگی را به خدمات غیرحضوری پیدا کرده‌اند. «حامی» که روزی تنها یک تجربه آزمایشی بود، حالا در بسیاری از استان‌ها به مسیر اصلی انجام امور آموزشی و اداری دانشجویان تبدیل شده است.

پایتخت؛ قلب تپنده سامانه

در میان همه استان‌ها، تهران تصو یر متفاوتی دارد. حجم بالای دانشجویان و تراکم واحدهای دانشگاه باعث شده پایتخت به پرفرت‌وآمدترین نقطه این نقشه تبدیل شود. بیش از ۲۳۳ هزار و ۷۲۱ درخواست توسط ۳۲۷ هزار و ۲۵۱ دانشجو در تهران ثبت شده؛ رقمی که از یک سو بزرگی جامعه دانشجویی را نشان می‌دهد و از سوی دیگر، میزان اعتماد دانشجویان به خدمات غیر حضوری را روشن می‌کند.

در میان واحدهای تهران، واحد الکترونیکی چهره‌ای خاص تر دارد. این واحد که اساساً برای آموزش غیرحضوری طراحی شده، حالا در خدمات اداری نیز عملکرد کم‌نظیری دارد. ۳۷ هزار و ۹۱۶ درخواست از ۱۴ هزار و ۵۲۶ دانشجو در این واحد ثبت شده؛ آماري که به‌خوبی نشان می‌دهد دانشجویان این واحد بیش از یک‌بار و شاید چندین بار از سامانه استفاده



طیبه زارعیان، کارشناس ارشد مشاوره و مسئول بایگانی آموزش دانشگاه آزاد واحد یزد از جمله نیروهای است که با نگاه مسئولانه، در اجرای طرح «حامی» نقش مؤثری ایفا کرده‌است. تعداد درخواست‌های رسیده به او ۵۵۸ مورد است که نسبت به کل استان عدد ۱۲ درصدی را نشان می‌دهد. متوسط زمان پاسخگویی نهایی زارعیان به دانشجو از زمان ارسال درخواست تا زمان نهایی پاسخ‌گویی ۵۰ ساعت بوده است که البته این تأخیر به‌خاطر عدم پاسخگویی از طرف کارشناس مربوطه بوده است. او که سال‌ها تجربه فعالیت در بخش‌های مختلف آموزشی دانشگاه را دارد، معتقد است اجرای صحیح این طرح می‌تواند هم برای دانشجویان و هم برای کارکنان دانشگاه، تحولی مثبت در روند خدمات‌رسانی ایجاد کند. زارعیان طرح حامی را کامی ارزی‌ش‌مسند در جهت کاهش ترافیک مراجعات دانشجویان و تسهیل امور اداری آنان می‌داند. به گفته او، بسیاری از کارهایی که پیش‌تر مستلزم حضور فیزیکی دانشجو بود، اکنون به‌صورت سیستمی و در زمان کوتاه‌تری انجام می‌شود. او مثالی از تجربه اخیر خود می‌زند؛ درحالی‌که دانشجویی از واحد مشهد برای ثبت و امضای مدارک نیاز به سفر طولانی داشت، او توانست با پیگیری سریع و هماهنگی با بخش‌های مختلف، کار



پیژون گنج‌های، از حامیان طرح «حامی» در دانشگاه آزاد اسلامی واحد زنجان است. او از حامیانی است که ۳۲۶ درخواست از ۴ هزار و ۳۷۵ درخواست واحد زنجان را دریافت و پاسخ داده است. عددی که نشان می‌دهد بیش از ۷ درصد از درخواست‌های دانشجویان توسط او پاسخ داده شده است. گنج‌های در گفت‌وگو با «فرهیختگان» تجربه خود از این برنامه و بازخوردهایی را که تاکنون دریافت کرده است، تشریح کرد. او یادآور شد طرح‌هایی مانند آموزشیار، پژوهشیار و حامی ایده‌های نوآرانه شهید طهرانی‌چی است که بازتاب بسیار خوبی در بین دانشجویان داشته است. به گفته گنج‌های، این طرح با کاهش هزینه و خطرات رفت‌وآمد دانشجویان و کاهش زمان پاسخ‌گویی، اثر مثبت ملموسی داشته است.



محمدامین رجبی، از کارکنان دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد واحد اسلامشهر، یکی از حامیان فعال طرح «حامی» است که با تمرکز بر کاهش مراجعات حضوری دانشجویان و تسهیل امور آموزشی، نقش مؤثری در پیشبرد این برنامه نو ایفا می‌کند. رجبی از ابتدا که طرح ایجاد شده تا الان ۱۳۵۱ درخواست انجام شده در کارنامه خود دارد. او همچنین درحال حاضر میانگین ۷۰ الی ۸۰ درخواست انجام‌شده در هفته را دارد و تقریباً پنج درصد درخواست‌های دریافتی واحد اسلامشهر مربوط به عملکرد او بوده است. مدت زمان پاسخ‌گویی او به درخواست‌های دانشجویان کمتر از یک روز است چون درخواست‌های باقی‌مانده را حتی بعد از تایم

دریک سال گذشته بیش از ۷۹۱ هزار درخواست دانشجویی در سامانه حامی ثبت شده است

پروژه‌ای با ۹۳ درصد پاسخ‌گویی

کرده‌اند. «حامی» برای این گسروه نه یک جایگزین، بلکه بخش دائمی و طبیعی فرایند تحصیل است.

استان‌هایی که دوشادوش پایتخت پیش می‌روند

پس از تهران، سه استان بیشترین بار استفاده از سامانه را بر دوش می‌کشند: فارس، خراسان رضوی و اصفهان. در فارس، ۹۵ هزار و ۲۶۹ دانشجو به نزدیک ۴۲ هزار درخواست رسیده‌اند؛ یعنی حدود ۴۴ درصد از جمعیت دانشجویان حداقل یک‌بار از حامی استفاده کرده‌اند. در خراسان رضوی هم وضعیت مشابهی دیده می‌شود. ۸۷ هزار و ۱۳۲ دانشجو، ۴۰ هزار و ۱۵۰ درخواست ثبت کرده‌اند. یعنی چیزی نزدیک به ۴۶ درصد استفاده؛ رقمی که نشان می‌دهد وابستگی به خدمات غیر حضوری در سبک زندگی دانشجویان این استان جا باز کرده است. اصفهان نیز با بیش از ۳۱ هزار درخواست، نشان داده که دانشجویانش به‌سمرعت با زیست دیجیتال سازگار شده‌اند.

استان‌هایی با الگوهای خاص

برخی استان‌ها اعداد کمتر اما الگوهای قابل توجه‌تری دارند. استان مرکزی یکی از همین نمونه‌هاست. در این استان تقریباً به ازای هر دانشجو، یک درخواست در سامانه ثبت شده؛ رقمی که نشان می‌دهد نفوذ «حامی» در این منطقه بسیار عمیق است. استان البرز نیز با ترکیبی از جمعیت بالای دانشجویی و حدود ۳۳ هزار درخواست، الگوی میانه‌رو اما فعال دارد. در استان‌هایی مانند لرستان، سمنان یا خراسان جنوبی حجم درخواست‌ها کمتر است، اما باید جمعیت کم دانشجویان را نیز در نظر گرفت. بسیاری از این استان‌ها با وجود ظرفیت محدود، به نسبت تعداد دانشجویان، استفاده قابل قبولی دارند. برای مثال، در خراسان جنوبی بیش از ۵ هزار درخواست از حدود ۹ هزار دانشجو ثبت شده؛ نرخی که نشان می‌دهد نفوذ سامانه حتی در استان‌های کم‌جمعیت نیز قابل توجه است.

درخواست‌هایی که به سرانجام رسیده‌اند

اما مهم‌تر از تعداد درخواست‌ها، «سرنوشت» آنهاست. یکی از نقاط درخشان عملکرد سامانه، نرخ بالای درخواست‌های بسته شده است؛ یعنی آن دسته‌ست از درخواست‌هایی که نه‌تنها ثبت، بلکه به طور کامل رسیدگی و پاسخ داده شده‌اند. در تهران، از میان همه درخواست‌های ثبت‌شده، بیش از ۲۱۹ هزار درخواست منتهی به بسته شدن شده؛ یعنی حدود ۹۴ درصد. رقمی که نشان می‌دهد سامانه تنها ثبت‌کننده نیست، بلکه موتور محرک یک جریان

واقعی رسیدگی است. در واحد الکترونیکی نیز تقریباً تمام درخواست‌های ثبت‌شده پاسخ گرفته‌اند؛ بیش از ۳۶ هزار درخواست به نتیجه رسیده است. معادل ۹۷ درصد. بنابراین باید گفت اگر جایی مفهوم «دانشگاه بدون ساختمان» واقعاً معنا داشته باشد، همین جاست.

اصفهان نیز همین الگوی موفق را دنبال کرده و بیش از ۲۶ هزار درخواست در این استان به طور کامل بسته شده است. یعنی حدود ۸۵ درصد رسیدگی موفق. این روند ثابت می‌کند که حامی تنها یک دفتر مجازی نیست؛ بلکه سامانه‌ای فعال است که هر ورود دانشجو به آن با خروجی مشخص همراه است. در ساختار سنتی، رسیدن به چنین نرخ پاسخ‌دهی، آن هم در مقیاس ملی، تقریباً ناممکن بود.

پشت صحنه ۷۹۱ هزار درخواست چیست؟

وقتی به فهرست درخواست‌های ثبت‌شده نگاه می‌کنیم، بخشی از چهره واقعی زندگی دانشجویی امروز آشکار می‌شود. در صدر تمام نیازها، گواهی اشتغال به تحصیل قرار دارد؛ سندی که هنوز هم برای بسیاری از امور بانکی، نظام وظیفه و اداری، اولین قدم دانشجو محسوب می‌شود. بعد از آن، مسائل انتخاب واحد از بررسی پیش‌نیازها تا رفع خطا و امکان ثبت درس به‌عنوان دومین دسته پرجمع دیده می‌شود. اما ماجرا فقط این‌ها نیست. از سنوات تحصیلی و صدور کارت دانشجویی گرفته تا مرخصی تحصیلی، معرفی‌نامه کارآموزی، ریزنمرات، مجوز ترم آخر، معرفی به استاد و حتی درخواست شرکت در آزمون مجدد موسوم به «جنگ ۱۲ روزه»، همه در میان درخواست‌های پرتکرار دیده می‌شود و پشت آن، طیف بزرگی از درخواست‌های کم‌تر دیده‌شده اما حیاتی هم وجود دارد. از مجوزهای مالی دفاع تا هماهنگی دروس عملی بیمارستانی، از مجوز خوابگاه تا بازدید علمی، انصراف، ثبت‌نام یا تأخیر، بررسی دانشجویان مشروط و حتی مجوز تردد خودرو در دانشگاه. تنوع این فهرست یک پیام روشن دارد و آن پیام این است که هیچ گوشه‌ای از زندگی دانشجویی نیست که رد پای حامی در آن دیده نشود.

سامانه‌ای که کار می‌کند؛ نه روی کاغذ، بلکه در عدد

در یک سال و نیم گذشته، «حامی» میان ۷۹۱،۳۶۹ درخواست بوده است. در یک میان ۷۳۴ هزار و ۲۷۷ درخواست به نتیجه رسیده و بسته شده است. ۱۲ هزار و ۱۵۷ درخواست در جریان پردازش است، ۱۲ هزار و

ظرفیت در طرح مشارکت کنند. با این حال، او خود را متعهد می‌داند که حتی فراتر از وظایف سامانی، برای حل مشکلات دانشجویان تلاش کند؛ چرا که وجودان کاری را مهم‌ترین معیار خدمت می‌داند. زارعیان اجرای طرح «حامی» را یک ضرورت می‌داند؛ طرحی که اگر با همکاری کامل بخش‌ها همراه شود، می‌تواند دانشگاه آزاد اسلامی را به الگویی از خدمات‌رسانی هوشمند، سریع و کارآمد در میان مراکز آموزش عالی کشور تبدیل کند. او معتقد است افزایش رضایت دانشجویان از طریق پاسخ‌گویی سریع و دقیق به آنها و بازخوردهای مثبت آنها بزرگ‌ترین و مهم‌ترین عامل توسعه موفق این طرح است.

او درباره تجربیات خود در اجرای این طرح می‌گوید که با وجود حجم بالای کار و کمبود نیرو، تلاش کرده است تا امور دانشجویان را بدون تأخیر انجام دهد. او می‌گوید: «گاهی در جلسات گفته می‌شود شما لااقل کارتان که است که وقت انجام کارهای سامانه حامی را دارید، اما واقعیت این است که من با یک نیروی دیگر بخش آموزش را می‌چرخانم و حتی گاهی در خانه، خارج از ساعت اداری، برای پیگیری درخواست‌ها وقت می‌گذارم. برخی از همکاران شاید این پیگیری‌ها را کاری مزاحم بدانند، اما من معتقدم وقتی دانشجویی از واحدی دور مثل مشهد یا گرگان درخواست دارد، باید خودمان را جای او قرار دهیم و پرونده عملاً بسته می‌شود، اما سامانه هنوز آن درخواست را به صورت برجسته نمایش می‌دهد. درست مثل دو تیک در پیام‌رسان‌ها که نشان می‌دهد پیام دیده شده است این باعث می‌شود دانشجو فکر کند هنوز کاری انجام نشده و نیاز به پیگیری بیشتری دارد، درحالی‌که پاسخ داده شده است. اما در بعضی موارد نیاز به امضای دیجیتال برای مدارک مانند گواهی اشتغال به تحصیل وجود دارد که هنوز اجرایی نشده است. گاهی نیاز است به تمام دانشجویان یک مقطع، مثلاً دکتری، پیام یا اطلاع‌رسانی

ارسال شود، اما سامانه امکان گروه‌بندی گسترده برای همه دانشجویان را ندارد. به عنوان مثال، وقتی یکی بخشنامه جدید می‌خواهیم به دانشجویان اطلاع دهیم، نمی‌توانیم گروهی برای کل دانشجویان ایجاد کنیم و پیام را یک‌جا برسانیم.» با رفع این مشکلات و اصلاح آسیب‌ها، او اطمینان دارد که طرح «حامی» می‌تواند به ابزاری کارآمد و مطمئن برای دانشجویان و کارکنان دانشگاه تبدیل شود. گنج‌های در مورد تقویت طرح نیز توضیح داد: «لازم است اطلاع‌رسانی جامع به دانشجویان صورت گیرد، جلساتی برای سطوح بالاتر و پایین‌تر برگزار شود و کاستی‌های محسوس برای حامی و دانشجو جمع‌آوری، فیلتر، اولویت‌بندی و اصلاح شود.» او اضافه کرد که این کار باعث می‌شود ایرادهای جزئی از هر واحد شناسایی و برطرف شود و در آینده طرح به یک سولابیرسد و لازم نیست برای یک سوال کوچک به دانشگاه بیاید. درخواست‌های دیگری مانند پیش‌نیازها یا حذف درس نیز به همین شکل انجام می‌شود.» او درباره سختی‌های کار حامیان می‌گوید: «اطلاع‌رسانی باید بیشتر شود و چون طرح چند ماهه است، هنوز همه کارها غیرحضوری نشده‌اند. هر سوالی که باشد، هر کاری که باشد، باید تمرکز بیشتری روی آن شود و اطلاع‌رسانی بهتر انجام گیرد تا دانشجو مطمئن شود کارش انجام شده و مراجعه حضوری کاهش پیدا کند.»

رجبی پیشنهاد می‌دهد که طرح اختصاصی‌تر شود. او توضیح می‌دهد:

«به طور مثال نسبت به درخواست به فرد حامی ارجاع داده شود. یعنی هر فرد حامی فقط مسئول پیگیری یک موضوع مشخص باشد. به طور مثال

اگر فردی کار بررسی کارنامه را انجام می‌دهد، درخواست‌های مربوط

حامی؛ از یک سامانه تا یک تغییر پارادایم

حالا که طرح حامی به مرحله بهره‌برداری پایدار رسیده و بیش از یک و نیم میلیون دانشجو زیر چتر آن هستند، دانشگاه آزاد در آستانه یک دگرگونی عمیق قرار دارد. برای اولین بار، تجربه‌ای شکل گرفته که در آن هر درخواست قابل ردیابی است، هر واحد دانشگاهی قابل ارزیابی است، هر گرگ اداری قابل تحلیل است و هر نیاز دانشجویی در یک شبکه ملی دیده می‌شود. اینجا حامی فقط یک فناوری نیست؛ مشکل تازه‌ای را رابطه دانشگاه و دانشجوست. رابطه‌ای بدون صف، بدون سرگردانی، بدون «برو فردا بیا».

بگذاریم و کم‌کم کنیم»

او با اشاره به نوپا بودن طرح حامی، تقویت همکاری میان بخش‌های مختلف دانشگاه را عامل موفقیت آن می‌داند و می‌گوید: «برای اینکه طرح بهتر پیش برود، لازم است همه قسمت‌ها همکاری کنند. مثل تجربه‌ای که در نظام بانکی داشتیم؛ وقتی سامانه‌ها الزامی شد، در ابتدا اعتماد سخت بود، اما بعد از مدتی همه پذیرفتند و حالا خیلی راحت با اپلیکیشن‌ها کار می‌کنند. در دانشگاه هم باید چنین روندی طی شود تا دانشجویان به سامانه اعتماد پیدا کنند.» زارعیان معتقد است آگاهی‌بخشی و آموزش دانشجویان درباره نحوه استفاده از سامانه می‌تواند بخش زیادی از مشکلات را حل کند. او می‌گوید: «دانشجو‌ها معمولاً دنبال راه ساده‌تر و سریع‌ترند. اگر بدانند درخواست‌هایشان از طریق سامانه پیگیری می‌شود، همکاری می‌کنند. بسیاری از دانشجویانی که چند بار درخواست ثبت کردند و نتیجه گرفتند، بعد از انجام کارشان با قن‌ردانی تماس گرفتند و گفتند طرح خوب است.» او به ارزیابی خود از بازخوردها اشاره کرده و می‌گوید: «در این مدت درخواست‌های متعددی از طریق سامانه پاسخ داده‌ام. بازخورد مثبت زیاد بوده، اما برخی ناراضیانی‌ها هم وجود داشته که بیشتر به دلیل مشکلاتی مثل بسته‌بودن فایل آموزشی یا بدی‌های شهری بوده‌است. به‌طور کلی، هر جا تعامل و هماهنگی بیشتر بوده، رضایت دانشجویان هم بالا رفته است.»

مدل موفق و کارآمد تبدیل شود.

گنج‌های با اشاره به سابقه اجرای طرح گفت که با وجود اینکه عمر این برنامه هنوز حدود شش ماه است، روند پیشرفت بسیار قابل توجه بوده است. او معتقد است با این روند پیشرفت، تا سال آینده بسیاری از ایرادها رفع خواهد شد و طرح به یک مدل موفق و کارآمد تبدیل می‌شود. هدف این است که دانشجو برآق برای درس خواندن به دانشگاه بیاید و کارهای اجرایی را بتواند به صورت دورکاری و بدون مراجعه حضوری انجام دهد.

آن‌طور که او گفته است میانگین مدت پاسخگویی واحد حدود ۲ روز بوده اما با توجه به این که در ماه‌های اخیر ثبت‌نام و انتخاب واحد نیز وجود داشت میانگین پاسخ‌گویی او در این بازه زمانی به یک روز کاهش پیدا کرده است. هرچند او می‌گوید در برخی موارد که مربوط به فارغ‌التحصیلی بود برای کل واحد میانگین مدت پاسخگویی به چند روز هم می‌رسد.

به کارنامه مستقیم به او ارجاع شود. این باعث می‌شود فرایند دقیق‌تر و سریع‌تر شود و نیازی به ارجاع به دیگران نباشد.» او درباره حجم درخواست‌ها و روند پاسخ‌گویی گفت و همچنین آمار فعالیت‌های خود را نیز ارائه کرد و افزود: «از زمان ایجاد طرح تاکنون، ۱۳۵۱ درخواست انجام‌شده دارم. در حال حاضر میانگین ۷۰ تا ۸۰ درخواست در هفته انجام می‌شود. مدت زمان پاسخ‌گویی به درخواست‌ها کمتر از یک‌روز است و حتی بعد از زمان اداری، اگر درخواستی باقی‌مانده باشد، از منزل پاسخ داده می‌شود. حدود پنج درصد از کل درخواست‌های دریافتی مربوط به عملکرد من بوده است. همه درخواست‌ها مرتب انجام و پرونده‌ها بسته شده‌اند. حتی در زمان‌هایی که امکان انجام بعضی درخواست‌ها محدود است، مانند زمان انتخاب واحد، کارها به ترتیب انجام شده و هیچ پرونده‌ای بدون پاسخ باقی نمانده است.»