



دفترچه ارزیابی عملکرد استاد شاهد و ایثارگر

دوره ارزیابی (۹۲/۱/۱ لغایت ۹۲/۱۲/۲۹)

مرکز ارزیابی و پایش عملکرد دانشگاه

خرداد ۱۳۹۳

به نام خدا

مقدمه

در عصر کنونی، با گستردگی انتظارات جامعه از دانشگاه و افزایش تغییرات محیطی ناشی از پیچیدگی و پویایی محیط، دانشگاه از سویی به منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و کیفیت فعالیت‌های و پیاده‌سازی راهبردهای خود و از سویی دیگر پاسخ‌گویی به نیازهای جامعه، نیازمند استقرار سیستم ارزیابی و پایش است. از این رو، ارزیابی بر پایه‌ی معیارهای مشخص و ازپیش‌معین با بهره‌گیری از خبرگان حوزه‌های تخصصی می‌تواند به اعتبارسنجی و در پی آن اعتباربخشی بخش‌های مختلف دانشگاه بیانجامد. نخستین دستاورد اعتبارسنجی دستیابی به اطلاعات و شناسایی بخش‌های مختلف، چالش‌ها و معضلات، نقاط قوت و نقاط ضعف است. سپس این امکان فراهم می‌گردد تا با پایش عملکرد بخش‌های مختلف بر اساس وظایف و هدف‌های دانشگاه، تصمیم‌سازی مناسب انجام گیرد، بخش‌های دارای عملکرد شایسته را تشویق کرد، از بخش‌های تحت فشار حمایت کرد، و اصلاحات لازم را اعمال نمود. بنابراین نهادهای مختلف در دانشگاه از طریق بهره‌گیری از ارزیابی‌های مداوم، مقایسه‌ی عملکرد خود با دیگران و الگوبرداری از تجربه‌های دانشگاه‌های موفق را می‌توان هدف اصلی دانشگاه از استقرار نظام نظارت و ارزیابی دانست. در این زمینه، به برخی از بازخوردهای حاصل از ارزیابی می‌توان اشاره نمود:

- ۱- اجرای موفق برنامه‌های تدوین شده
- ۲- تدوین صحیح راهبردها
- ۳- ارائه‌ی شاخص‌های رشد سازمانی
- ۴- شناسایی وضعیت موجود سازمانی
- ۵- شناسایی موارد نیازمند بهبود
- ۶- تعیین کارایی و اثربخشی برنامه‌ها و فعالیت‌ها
- ۷- اطمینان از روند پیوسته‌ی بهبود عملکرد
- ۸- شناخت مشکلات، فرصت‌ها و محدودیت‌ها
- ۹- نحوه‌ی تخصیص منابع، امکانات، منابع انسانی و میزان مشارکت کارکنان در اجرای برنامه‌ها

شایان ذکر است برای ارزیابی دانشگاه ابتدا از مدل «بنیاد مدیریت کیفیت اروپا» موسوم به EFQM به عنوان ساختار کلی استفاده شده است. این مدل شامل ۲ محور «توانمندی‌ها» و «نتایج»، به ترتیب هر یک دربرگیرنده ۵ معیار رهبری، راهبرد، منابع انسانی، شراکت‌ها و منابع، و فرایندها، و ۴ معیار نتایج مشتری، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد است. در ادامه، در اجرای سومین دوره ارزیابی دانشگاه، تلاش گردید، در تعیین شاخص‌های معیارهای یادشده بویژه در بخش نتایج، با بهره‌گیری از کارشناسان مرکز، مشاوران خارج از دانشگاه و مشاوران مختلف در سطح دانشگاه، و نیز به طور خاص استفاده از شاخص‌های تعیین‌شده در الگوهای ذیل، مدلی متناسب با وظایف و کارکردهای دانشگاه تدوین شود:

۱. شاخص‌های رتبه‌بندی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
۲. شاخص‌های رتبه‌بندی جهان اسلام
۳. شاخص‌های شورای عالی انقلاب فرهنگی
۴. شاخص‌های جشنواره شهید رجایی
۵. شاخص‌های وب‌سنجی

لازم به ذکر است در تدوین شاخص‌ها، به شاخص‌های پیشنهادی حوزه‌های مختلف دانشگاه نظیر: «شاخص‌های ارزیابی همکاری‌های علمی-بین‌المللی»، «شاخص‌های ارزیابی فعالیت‌های مرکز مشاوره»، «شاخص‌های فعالیت‌های فوق‌برنامه‌ی تربیت بدنی»، «شاخص‌های فعالیت‌های ارتباط با صنعت» و «شاخص‌های فعالیت‌های فرهنگی» و نیز توجه شده است.

در اجرا نیز از میان رهیافت‌های موجود (پرسشنامه، نمودار ماتریسی، کارگاه، و پروفرما/ شبیه‌سازی جایزه)، از رهیافت پروفرما استفاده شده است. به این ترتیب، برای هر معیار، فرمی تهیه شده است که در ستون‌های سمت راست آن توصیفی از معیارها، زیرمعیارها (شاخص‌های کلان) و شاخص‌های خرد و سپس در ستون‌های بعدی شواهد، مستندات و مصداق‌ها (چک‌لیست) آورده شده است.

همچنین با توجه به ویژگی‌ها، کارکردها و مأموریت‌های متفاوت واحدهای مختلف دانشگاه، تلاش شد در این دوره، واحدهای دانشگاه به شرح ذیل تفکیک شوند و بر این اساس، بخشی از شاخص‌ها - عمدتاً مربوط به نتایج - با در نظر گرفتن موارد یادشده تنظیم شود:

۱. دانشکده‌ها
۲. معاونت آموزش و تحصیلات تکمیلی
۳. معاونت پژوهش و فناوری
۴. معاونت اداری و مالی

۵. معاونت فرهنگی و اجتماعی

۶. معاونت دانشجویی

۷. پژوهشکده‌ی زنان

۸. واحدهای حوزه‌ی ریاست (دفتر طرح و برنامه، مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات، مدیریت روابط بین‌الملل، دفتر ریاست و روابط عمومی، ستاد شاهد و ایثارگر، دفتر حقوقی)

امیدواریم در ارزیابی آینده، سه هدف ذیل به طور خاص مورد توجه قرار گیرد:

۱. «نهادینه‌سازی» فرایند ارزیابی و مستندسازی فعالیت های دانشگاه

۲. «نظام‌مندی» و ثبت پیوسته‌ی مستندات

۳. «بازنمایی و بگامی» مستندات

بی‌شک هر گونه ارزیابی کارآمد نیازمند تعامل و همکاری همه‌ی واحدها و همکاران دانشگاه بر مبنای پایه‌ی باور به سودمندی خودارزیابی است. از این رو، از همکاری همه‌ی دست‌اندرکاران ارزیابی (مدیران، ارزیابان، رابطین و مشاوران) که در اصلاح شاخص‌ها و مصداق‌ها، گردآوری داده‌ها و مستندات یاری‌رسان بودند، پیشاپیش سپاس‌گزاریم.

فرهاد ساسانی

رئیس مرکز ارزیابی و پایش عملکرد

کاربرگ ارزیابی ستاد شاهد و ایثارگر

تعاریف / توضیحات	چک لیست / مستندات	شاخص های خرد	شاخص های کلان	معیار	محور
تفکر راهبردی: «عبارتست از تلفیق فعالیت هایی که در کنار هم برای جامعه ارزش و برای دانشگاه مزیت رقابتی می آفریند»	صورتجلسات و پیشنهادات راهبردی شورای شاهد و ایثارگر ، کمیته تخصصی شاهد و ایثارگر	تفکر راهبردی	سیاست گذاری	مدیریت و رهبری	توانمندسازها
انتظارات مدیران بالادستی: میزان تحقق و دسترسی به اهداف تعیین شده از طرف مدیران مافوق اسناد بالادستی: آیین نامه ها و بخشنامه های مربوط به دانشجویان شاهد و ایثارگر و.....	پیشنهادات و اقدامات مرتبط با اقتصاد مقاومتی اسناد بالادستی اجرای مصوبات شورای شاهد و ایثارگر	انتظارات مدیران بالادستی			
	اجرای فرایند نظام شایسته سالاری	عدالت محوری	ارزش ها و اصول اخلاقی		
	تدوین و پای بندی به منشور اخلاقی ،	اخلاق حرفه ای (مبتنی بر ارزش های اسلامی)			
شفاف سازی کلیه تصویب نامه ها ، دستورالعمل ها ، بخشنامه ها و آئین نامه های قابل بهره برداری برای ذی نفعان	بروشور آموزشی ویژه دانشجویان شاهد و ایثارگر اطلاع رسانی به دانشگاه در زمینه منابع مالی جذب شده (میزان بودجه و ارزیابی از طرف بنیاد شهید برای شهریه دانشجویان شبانه شاهد و ایثارگر)	سلامت اداری و مالی و شفافیت پاسخگویی			
	سامانه SMS/اطلاع رسانی از طریق وب سایت	پاسداری از محیط زیست			
	راهکارهای کاهش آثار منفی ناشی از اشعه مضر در سایت آموزشی ستاد شاهد و ایثارگر				
	معرفی نخبان علمی ، فرهنگی ، ورزشی و هنری شاهد و ایثارگر در سایت ستاد	پاسداری از میراث علمی و فرهنگی			
	تفویض اختیارات در حیطه امور مدیریتی شوراهای تصمیم گیری مشارکتی یا مشورتی	نحوه تصمیم گیری	سبک رهبری		
بانک ایده: ایجاد ظرفیت و بستر مناسب جهت طرح ایده های خلاق و نوین تفکر خلاق: ایجاد ارتباط بین تجربیات و جنبه های مختلف موضوعی بطوریکه نهایتا منجر به حل مسئله می گردند.	بانک ایده / نظام پیشنهادات/فعالیت های خلاقانه/مستندات حل مسئله به روش بهینه	تفکر خلاق			

کاربرگ ارزیابی ستاد شاهد و ایثارگر

تعاریف/توضیحات	چک لیست/مستندات	شاخص های خرد	شاخص های کلان	معیار	محور
	مستندات تشکیل فعالیت های تیمی ، وهمکاری های درون واحدی	ایجاد روحیه همکاری و هم افزایی درونی	سبک رهبری	مدیریت و رهبری	توانمندسازها
هم افزایی: افزایش توان سازمان از طریق اجماع توان نفرات و واحد های سازمان	تدوین آیین نامه ،بخشنامه و دستورالعمل ها		یادگیری و توانمندی مدیر(مهارتهای فنی)		
* تطبیق آئین نامه ها ، بخشنامه ها و دستورالعمل های صادره دستگاه با قوانین	دعوتنامه های مربوط به حضور در جلسات و کمیته ها و کارگروه های داخلی و بیرونی برای ارائه نظرات تخصصی	تسلط به قوانین ، آیین نامه ها و بخشنامه های اجرایی			
* تدوین به موقع آئین نامه ها و دستورالعمل های اجرایی قوانین	دوره های آموزش رسمی و غیر رسمی تخصصی	دوره های آموزشی خاص مدیریتی			
* تهیه و وضع آئین نامه ، دستورالعمل و بخشنامه های لازم برای تنظیم امور و انجام صحیح وظایف	ابلاغ پست های اجرایی قبلی	سوابق مدیریتی			
	رشته تحصیلی مرتبط با پست مدیریتی				
فعالیت های بهبود: برنامه، طرح و پروژه ای که حداقل به یکی از اهداف افزایش کیفیت، کاهش هزینه و یا افزایش رضایت ذینفعان دست یابد.	برنامه ریزی و تصمیم گیری هایی که منجر به بهبود فعالیت ها گردیده است (صورجلسات و گزارش های پیشنهادات مناسب جهت اصلاح فرایندها	فعالیت های بهبود	تغییرات سازمانی (مهارتهای ادراکی)		
هدفمندی ارتباطات	برگزاری جلسات موردی برنامه های منظم برای ملاقات های حضوری بازدیدهای دوره ای جلسات پرسش و پاسخ تلفن ، ایمیل	ارتباط با غیر هیات علمی ارتباط با هیات علمی ارتباط با دانشجوی	ارتباطات (مهارتهای ارتباطی)		

کاربرگ ارزیابی ستاد شاهد و ایشارگر

تعاریف/توضیحات	چک لیست/مستندات	شاخص های خرد	شاخص های کلان	معیار	محور
	برنامه راهبردی	شناسایی ذی نفعان	تحلیل ذی نفعان	استراتژی	توانمندسازها
	گزارشات/مکانبات صورتجلسات	نیاز سنجی و انتظارات ذی نفعان			
مطالعات تطبیقی: بررسی و مطالعه مراکز علمی مشابه و تطبیق فعالیت های همسان به منظور دستیابی به بهترین عملکرد	مطالعات تطبیقی	نقاط قوت و ضعف فرصت ها و تهدیدها	تحلیل محیطی		
مطالعات محیطی: شناسایی فرصتها و تهدیدات به منظور کنترل دقیق اثرات متغیرهای محیطی بر روی تمامی ارکان سازمان .	مطالعات محیطی	مزیت های رقابتی مزیت های نسبی			
	سند چشم انداز و ماموریت	چشم انداز و ماموریت	برنامه راهبردی		
	سند اهداف و راهبردها	اهداف و راهبردها			
	سند برنامه عملیاتی	برنامه عملیاتی			

کاربرگ ارزیابی ستاد شاهد و ایشارگر

محور	معیار	شاخص های کلان	شاخص های خرد	چک لیست / مستندات	تعاریف / توضیحات
توانمندسازها	منابع انسانی (اعضای هیات علمی و غیر هیات علمی)	چدن	نیازسنجی	مکاتبات اداری منطبق با برنامه راهبردی و چارت سازمانی	نیازسنجی: شناسایی نیازها براساس انجام یک نیازسنجی درست، به منظور تنظیم صحیح اهداف برنامه، تخصیص منابع و ارائه دیدگاه ها
			امکانسنجی برنامه ریزی	قراردادهای مقاطع یا پروژه ای طرح های توجیهی اعلام نیاز	امکانسنجی: مطالعه توجیهی، برنامه ریزی و شناسایی امکانات موجود به منظور تحقق نیازهای برآورد شده. طرح های توجیهی: گزارش های تحلیلی بر حسب موضوعات موردنیاز به منظور توجیه مدیران مافوق.
	نگهداری و ارتقاء	ارزیابی و تشویق	بازخورهای ناشی از گزارش تحلیلی مرکز ارزیابی (محور ۷ و ۳ ارزیابی سازمانی) انواع تشویق ها (مادی معنوی، مرخصی تشویقی و...)		
		فعالیت های یادگیری	فعالیت های یادگیری (دوره های آموزشی، کارگاه های آموزشی،)		
		مسیر ارتقاء شغلی	انطباق تخصص و مهارت و سابقه با پست سازمانی		
	خروج	علت های ساختاری	بازنشستگی احکام پست های مدیریتی عدم تطابق پست با شغل تعدیل نیرو - مرخصی		
علت های غیرساختاری		نارضایتی از فضای کاری - از عملکرد عضو انتقال، انفصال، استعفاء، بازخرید			

کاربرگ ارزیابی ستاد شاهد و ایتارگر

تعاریف/توضیحات	چک لیست/مستندات	شاخص های خرد	شاخص های کلان	معیار	محور
	تفاهم نامه و قراردادهای با مراکز و نهادهای بیرونی همکاری با بخش های درون دانشگاهی (فعالیت های ستادی و کارگروهی....)	همکاری های برون سازمانی همکاری های درون سازمانی	همکاری و مشارکت ها	تعاملات (شرکت ها و منابع)	توانمندسازها
	بانک اطلاعاتی جامع و شبکه ارتباطی با همکاران و شرکاء معرفی توانمندی های واحد در ایجاد زمینه برای تعاملات	معرفی قابلیت ها و توانایی ها			
	بودجه پیشنهادی بودجه مصوب تخصیص بودجه براساس اولویت ها درآمدهای جذب شده	جذب منابع مالی از خارج دانشگاه	مدیریت سرمایه های مشهود		
	طرح های تغییر کاربری طرح های بهسازی	سرمایه های فیزیکی			
فناوری: عامل تبدیل منابع طبیعی، سرمایه و نیروی انسانی به کالا و خدمات است که عناصر متشکله و یا ارکان آن عبارت است از: سخت افزار، نیروی انسانی متخصص.	ارتقاء بهره وری فن آوری ها کارآمدی زیر ساخت ها برای جذب منافع	فناوری			
مدیریت دانش: جمع آوری، ذخیره سازی، پردازش و توزیع دانش مفید سازمانی در فرایندی مناسب مستندسازی تجربیات: نگهداری و بازیابی دوباره دانش و تجربیات با ارزش افزوده کارکنان به عنوان بخشی از دارایی های سازمان .	فایل های الکترونیکی یا فیزیکی دسته بندی شده از منابع اطلاعاتی و دانش تخصصی واحد طراحی سیستم های مدیریت دانش به جهت استانداردسازی مفاهیم در دانشگاه به اشتراک گذاری اطلاعات دانشی (کارگاه، جلسه، وب سایت.....) بتند سازی تجربیات(دانش تخصصی مدیران و کارشناسان	مدیریت دانش	مدیریت سرمایه های نامشهود		

کاربرگ ارزیابی ستاد شاهد و ایثارگر

تعاریف / توضیحات	چک لیست / مستندات	شاخص های خرد	شاخص های کلان	معیار	محور
فرایندهای مدیریتی: فعالیت هایی هستند که بوسیله مدیریت سازمان برای رسیدن به اهداف، مورد استفاده قرار می دهد.	ایجاد بانک اطلاعات از مجموعه فرایندها با توجه به شرح وظایف و مأموریت تعریف شده هر بخش صورتهای جلسات / مصوبات	شناسایی و طبقه بندی فرایندها، خدمات و محصولات	شناسایی	مدیریت فرایندها، خدمات و محصولات	محور توانمندسازها
فرایندهای اصلی: این دسته از فرایندها هدف اصلی از تشکیل سازمان می باشند، به عبارت دیگر این فرایندها مرتبط با محصولات تولیدی یا خدمات ارائه شده توسط سازمان هستند.	معرفی فرایندها در سایت	تفکیک فرایندها، خدمات و محصولات	پردازش		
فرایندهای پشتیبان: این فرایندها باعث اجرای اثربخش فرایندهای اصلی می گردند .	طرح های توجیهی برای اولویت بندی ها	اولویت بندی فرایندها	ارزیابی		
<pre> graph TD A[پدیرش طرح تحقیقاتی پیشنهادی دانشجویی دانشگاه با بودجه درخواستی کمتر از پانزده میلیون ریال توسط مدیریت پژوهشی دانشگاه و ثبت ایده] --> B[کمیته تحقیقات دانشجویی] B --> C[طی فرآیند داوری] C --> D[بررسی و اعلام نتیجه در شورای پژوهشی کمیته تحقیقات دانشجویی] D --> E[کمیته کارشناسی بودجه مدیریت پژوهشی دانشگاه] E --> F{تایید مصوبه یا عدم تصویب در شورای پژوهشی} F -- تصویب طرح --> G{نیاز به بررسی در کمیته اخلاقی} F -- عدم تصویب طرح --> H[اعلام به مجری و راکد شدن طرح] G -- خیر --> I[اعلام به مجری و انتخاب ناظر] G -- بله --> J{بررسی طرح در کمیته منطقه ای اخلاقی دانشگاه} I -- تصویب طرح --> H J -- تصویب طرح --> I J -- عدم تصویب طرح --> H </pre>	صورتهای جلسات، گزارش های عملکرد گروه ها و کمیته های خودارزیابی	تحلیل عملکرد ارزیابی مستمر	ارزیابی		
	صورتهای جلسات، گزارش های عملکرد بازنگری فرایندها صورتهای جلسات	بهبود و ارتقاء	بهبود و ارتقاء اثربخشی فرایندها	بهبود و ارتقاء	

کاربرگ ارزیابی ستاد شاهد

تعاریف/ توضیحات	چک لیست/مستندات	شاخص های خرد	شاخص های کلان	محور
	فرم های نظر سنجی پست الکترونیکی صندوق پیشنهادات سایر	میزان رضایت از مدیر میزان رضایت از کارکنان میزان رضایت از امکانات و تسهیلات	تکریم ارباب رجوع	نتایج
	فرم های نظر سنجی پست الکترونیکی جلسات پرسش و پاسخ ملاقات های حضوری دریافت تقطه نظرات تحلیل پیشنهادات کلیدی	میزان رضایت از نحوه مدیریت میزان رضایت از نحوه ارتباطات میزان رضایت از امکانات و تسهیلات	رضایت سنجی کارکنان	

کاربرگ ارزیابی ستاد شاهد

تعاریف/توضیحات	چک لیست/مستندات	شاخص های خرد	شاخص های کلان	محور
	اطلاع رسانی به دانشجویان در خصوص آئین نامه های مربوط به دانشجویان شاهد و ایثارگر	میزان رضایت از نحوه اطلاع رسانی	تامین انتظارات جامعه	نتایج
	آموزشی	میزان رضایت از نوع خدمات		
	رفاهی			
	ارتقای سطح علمی، فرهنگی دانشجویان شاهد و ایثارگر	میزان رضایت از نتایج علمی، آموزشی ایجاد شده در جامعه		

ستاد شاهد و ایثارگر

محور	معیار	کارنامه عملکرد	سال ۹۰	سال ۹۱	سال ۹۲	توضیحات
سایت		برخورداری از وبگاه جامع براساس شاخص های معتبر حداقل به دو زبان				
		به روز رسانی وب سایت با توجه به شاخص های معتبر وب سنجی				
		معرفی ساختار تشکیلاتی در سایت				
		ارائه آیین نامه و دستورالعمل های لازم بر روی سایت				
شاخص های کلیدی عملکرد		معرفی کلیه فرایندهای کلیدی بر روی سایت				
		درصد دانشجویان ممتاز شاهد و ایثارگر به کل دانشجویان در مقطع کارشناسی، کارشناسی ارشد				
		نسبت دانشجویان ممتاز شاهد و ایثارگر به سایر دانشجویان ممتاز در مقطع کارشناسی و کارشناسی ارشد				
		کاهش در صد دانشجویان مشروطی به کل دانشجویان شاهد و ایثارگر در مقطع کارشناسی				
		نسبت مشروطی دانشجویان شاهد و ایثارگر به مشروطی سایر دانشجویان دانشگاه در مقطع کارشناسی				
		نسبت کلاس های تقویتی برگزار شده به تعداد دانشجویان شاهد و ایثارگر				
		نرخ رشد معدل دانشجویان شاهد و ایثارگر در هر سال				
		میزان رشد مقالات علمی پژوهشی دانشجویان شاهد و ایثارگر تحصیلات تکمیلی				
		درصد شرکت دانشجویان شاهد و ایثارگر در همایش ها و سمینارهای علمی و پژوهشی (مقطع تحصیلات تکمیلی)				
		میزان رشد کلاس های آمادگی کارشناسی ارشد				
		نسبت رشد اردوهای فرهنگی				
		درصد رشد مبلغ بن کارهای اعطایی به دانشجویان ایثارگر				
		نسبت دانشجویان ایثارگر ساکن خوابگاه به کل دانشجویان خوابگاهی				

کاربرگ ارزیابی ستاد شاهد

انجام نشده	بطور ناقص اجرا شده	بطور کامل اجرا شده	عدم مصداق	کارنامه عملکرد	محور
				اجرای طرح تکریم ارباب رجوع	توسعه
				تهیه برنامه واگذاری تصدی ها (تعیین وظایف، فعالیت ها و واحدهای قابل واگذاری)	
				احصاء و االویت بندی خدمات قابل ارائه از طریق الکترونیکی (تعاملی- تراکنشی)	
				تعیین خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان دولت	
				مستندسازی فرایندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل که منجر به ارائه خدمت به ذی نفعان می گردد	
				ارائه برنامه های آموزش فناوری اطلاعات برای دانشجویان شاهد و ایثارگر	
				تدوین استانداردهای ارائه خدمات به دانشجویان شاهد و ایثارگر	
				گزارش خود ارزیابی (تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب شناسی از برنامه عملیاتی)	
				تعیین کیفیت خدمات پس از واگذاری تصدی ها	
تنزل یافته	فرقی نکرده	بهبتر شده			

خدمات الکترونیکی تعاملی، خدماتی هستند که بخشی از فرایند خدمت بصورت الکترونیکی ارائه می گردد مثل دریافت فرم های ارزیابی از روی سایت مرکز ارزیابی و پایش عملکرد

خدمات الکترونیکی تراکنشی: خدماتی هستند که تمامی فرایند خدمت بصورت الکترونیکی ارائه می گردد مثل رزرو غذا از سایت دانشگاه، سیستم سما