

# Helpi

**HELPI to specjalistyczny system wsparcia studentów ze szczególnymi potrzebami.** Nowa platforma jest częścią projektu „Akademia Dostępności – Wzmocnienie potencjału AGH w zakresie wsparcia osób z niepełnosprawnościami”, który został zakwalifikowany do finansowania w ramach konkursu „Uczelnia dostępna” ogłoszonego przez Narodowe Centrum Badań i Rozwoju. Jednocześnie chcemy zaznaczyć, że HELPI powstawało wyłącznie w oparciu o jednostki AGH: Działu Dostępności oraz Centrum Rozwiązań Informatycznych.

Głównym zamysłem projektu było opracowanie **intuicyjnej, prostej w obsłudze i przyjaznej dla użytkowników platformy**, umożliwiającej zarówno **szybkie uzyskanie pomocy, jak i załatwienie spraw formalnych bez konieczności wizyty w DDo AGH**. W tym celu wprowadziliśmy do HELPI szereg funkcjonalności, które poprawią komunikację na linii student/pracownik – DDo, ułatwią dostęp do pomocy świadczonej przez naszą jednostkę, a ponadto zautomatyzują procesy związane z obsługą studenta.

Przy projektowaniu systemu wzięliśmy pod uwagę dobór rozwiązań cyfrowych pozwalających na usprawnienie działania trzech obszarów:

- Sprawy formalne – HELPI daje możliwość składania wniosków online (np. akademiki, zajęcia sportowe lub asystenci).
- Spotkania z konsultantami – użytkownik może umówić się na spotkanie z opiekunem danej niepełnosprawności w dogodnej dla niego formie: przez MS Teams lub osobiście w DDo.
- Kontakt z psychologami – system pozwala studentom w kryzysie ustalić termin stacjonarnej konsultacji psychologicznej.

Jednym z podstawowych założeń HELPI było stworzenie ogólnodostępnego miejsca, które przysłuży się osobom ze szczególnymi potrzebami nie tylko z AGH, ale także spoza uczelni. Dlatego platformę dedykujemy również studentom innych szkół wyższych, ubiegającym się poprzez DDo AGH o miejsce w akademiku lub zajęcia sportowe; absolwentom korzystającym ze wsparcia naszej jednostki oraz przyszłym studentom uniwersytetu wymagającym pomocy np. podczas rekrutacji. Warto podkreślić, że oferowane przez HELPI funkcjonalności nie są skierowane wyłącznie do osób posiadających orzeczenie o niepełnosprawności. Systemem mogą posługiwać się dodatkowo ci, których problemy zdrowotne tylko okresowo zmieniają ich sposób funkcjonowania na AGH.

Nasza e-usługa została skonstruowana w oparciu o zasady dostępności cyfrowej zgodnie z normą WCAG 2.1. HELPI działa na wszystkich nośnikach; jest kompatybilne z najpopularniejszymi przeglądarkami internetowymi i specjalistycznym oprogramowaniem takim jak aplikacje służące do odczytu ekranu. Zintegrowaliśmy go także z platformą USOS, dzięki czemu automatycznie importuje aktualne dane użytkownika, oszczędzając tym samym czas spędzony na ich ręcznym uzupełnianiu.