**Intervju**

Moodle UCG  
22.12.2021  
17:00h

**Opis projekta/teme:** Informacioni sistem za udruženje CKCG

**Ciljevi intervju-a:** Prikupljanje informacija neophodnih za projektovanje informacionog sistema za udruženje CKCG.

**Lista učesnika sastanka:** Aleksandar Jašović, Andrija Pavićević, Barbara Brzić, Danilo Stanojević, Dimitrije Gerenčić, Luka Božović, Jovana Vukićević, Jovana Perišić, Marina Radulović, Marina Vučković, Matija Milović, Milovan Kadić, Miloš Radoman, Mirela Fatić, Nikola Kadić, Sonja Knežević, Uroš Savić, Vlado Jovanović, Vuksan Dragaš

**Spisak postavljenih pitanja i odgovora:**

P1(LB): Kako funkcioniše Crveni Krst u Crnoj Gori, koje su aktivnosti koje se trenutno sprovode i koje su u planu da se sprovedu u skorijoj budućnosti, a na osnovu kojih bi napravili određeni plan sa kojim bi unaprijedili te aktivnosti sa digitalne tačke gledišta.

O1: Crveni Krst u Crnoj Gori postoji od 1875 godine, jedan je od prvih društava i trenutno organizovan tako da postoje 22 opštinske organizacije i jedna centralna jedinica koja se nalazi u Podgorici. Svaka opštinska organizacija ima svoje nadležnosti podijeljene po teritorijama i pored toga neke imaju posebne statuse i zaduženja kao na primjer Crveni Krst prijestonice Cetinje koji ima svoj odvojeni magacin. Svaki Crveni Krst ima volonterske klubove i aktivnosti, obaveze koje mora da sprovodi. Nismo ni nevladina organizacija ni državna institucija, regulisani smo posebnim institutom. Finansiramo se dijelom iz budžeta, dijelom od donacija i slično. Projekte sprovodimo u svojoj mogućnosti, sa svojom infrastrukturom, volonterskim timovima i zaposlenima.

P2(LB): Sledeće pitanje je vezano za onlajn donacije. Primjetili smo na sajtu da je ponuđen žiro račun, pa nas je zanimalo postoji li neki drugi način da se izvrše onlajn donacije? Da li bi bio potreban neki servis za primanje onlajn donacija?

O2: To bi svakako bilo potrebno. Neke organizacije Crvenog Krsta u regionu imaju slične servise. Mogao bi da se uplati novac direktno preko sajta, mi za sada imamo mogućnost plaćanja preko žiro računa i SMS servis sa brojem telefona za sve operatere u Crnoj Gori preko kojih zainteresovani mogu donirati. Osim toga imamo donacije u vidu odjeće, obuće, knjiga i slično. Da li bi postojala mogućnost za donacije te vrste u onlajn servisu?

P3(LB): Svakako da bi to bilo dobro da se uvrsti. Dalje nas je zanimalo u kom smjeru funkcioniše marketing? Da li bi mogle da se uključe neke veće aktivnosti da više zainteresuju javnost?

O3: To bi bilo super, međutim mi funkcionišemo sa ograničenim budžetom. Glavni cilj tog budžeta je da novac ode ljudima kojima je potreban, a ne da se koristi za bolji marketing.

P4(AP): Kojim se projektima bavi Crveni krst, koliko su učestali ti projekti? Da li u tim projektima mogu da učestvuju ljudi koji nisu članovi Crvenog Krsta i na koji način? Koliki je obično odziv javnosti za razne projekte?

O4: Sve se može svesti u sedam osnovnih djelatnosti. To su međunarodno humanitarno pravo, međunarodna saradnja, socijalne djelatnosti, imamo volontere, pripremu i odgovor na prirodne nepogode, službu traženja i zdravstvenu djelatnost u okrviru koje vodimo prvu pomoć, spasilačku obuku i slično. Volonteri uglavnom završavaju svaku od aktivnosti, imamo oko 300 volontera i 100 zaposlenih. Zajedno prevazilazimo prepreke i poteškoće poput pandemije korona virusa, gdje su volonteri pokazali izuzetan rad i saosjećanje sa onima kojima je pomoć najpotrebnija.

P5(AP): Kako Crveni Krst kao organizacija stupa u kontakt sa ugroženima?

O5: Mi imamo baze koje vodimo u papirnoj formi, evidencije koje su skupljane godinama. Imamo neke korisnike/porodice koji i preko deset godina koriste našu pomoć. Ljudi se obično prijave sami ili ih neko prijavi u institucijama Crvenog Krsta, jer znaju da tamo uvijek mogu tražiti pomoć. Mi skupljamo bazu korisnika, gledamo kojeg su prioriteta, što je dosta zahtjevno jer je sve u papirnoj formi koju je teško organizovati i ažurirati. Neko se moze prijaviti dva puta za pomoć, a da je neko drugi nije dobio ni jednom. Bilo bi dobro da se napravi aplikacija za vođenje evidencije o korisnicima koja bi nam olakšala ovaj dio posla.

P6(AP): Da li vi sarađujete sa drugim organizacijama u Crnoj Gori ili na internacionalnom nivou?

O6: Da, sarađujemo sa humanitarnim društvima, sa institucijama kao što su UNDP. Neke projekte pišemo na primjer Crvenom Krstu Italije koji ima mnogo bolja sredstva nego mi, i nekad dobijemo finansiranje za određene projekte. Jedan od najpopularnijih projekata je briga o starijim licima u saradnji sa pomenutim Crvenim Krstom Italije. Ponekad dobijemo pomoć od ambasada i sličnih institucija iz inostranstva.

P7(AP): Da li održavate kurseve na mjestima poput srednjih škola, fakulteta i slično za koje se dobijaju sertifikati?

O7: Da, to je upravo jedan od načina na koji mi regrutujemo volontere. Obično radimo kurseve prve pomoci koji su besplatni za osnovce, srednjoškolce i studente, postoje i takmičenja na kojima mogu da učestvuju (regionalno, evropsko, svjetsko). Takođe i obučavanje spasilaca na vodi, koje podrazumijeva testiranje fizičke spremnosti, ali i naravno učenje prve pomoći i svega sto ide uz to. Pored toga imamo širenje znanja o Crvenom Krstu kao jednu od obaveza, interne obuke koje nisu otvorene za javnost poput obuke za međunarodne saradnje, socijalne djelatnosti, psihosocijalnu podršku, djelovanje u nesrećama itd.

P8(AP): Da li smatrate da je moguće da se neki kursevi npr prva pomoć pretvore u video kurs koji bi bio na aplikaciji.

O8: Nisam siguran kako bi to izgledalo. Prva pomoć je više praktično orijentisan kurs, učenja kao što su zavijanje rana, zaustavljanje krvarenja, CPR i slično nije nešto što se moze naučiti onlajn, već je potrebno biti prisutan i učestvovati u tim aktivnostima. Onlajn bi mogao biti teorijski dio kursa, ali bi se na kraju sve to trebalo provjeriti.

P9(AP): Da li vi kao organizacija Crvenog Krsta pomažete drugim državama u regionu u situacijama vremenskih nepogoda?

O9: Tako je. Jedna od djelatnosti koju imamo je i međunarodna saradnja gdje pomažemo zemljama iz regiona u potrebi, kao sto i oni pomažu nama. Između ostalog, sarađujemo i sa udaljenijim zemljama u vidu programa edukacija, razmjena znanja/iskustava itd.

P10(AP): Da li smatrate da bi aplikacija sa notifikacijama o projektima Crvenog Krsta povećala odziv volontera?

O10: Mi imamo viber grupu u kojoj ja šaljem poruke o akcijama. Nemamo uvijek najbolji odziv, jer nije lako motivisati volontera, ipak oni to rade besplatno. Ne znam kakvih bi imalo benefita u odnosu na viber aplikaciju, ali ako bi bilo lako i jeftino (u okviru naseg budžeta) moglo bi da se uključi u aplikaciju.

P11(AP): Da li je neophodno prethodno znanje/kvalifikacije da bi osoba volontirala u slučaju vremenskih nepogoda ili može da pomogne svako na svoj način?

O11: Imamo striktan proces za regrutaciju volontera. Potrebne su nam informaciju o njihovom znanju, preferencama, zašto želi da volontira, treba upoznati osobu da bi se steklo povjerenje kako bi im se mogle povjeriti ozbiljnije stvari.

P12(MR): Spomenuli ste budžet, zanima nas koje sve inovacije želite da uvedete u informacioni sistem u okviru tog budžeta? Šta smatrate da vam najviše nedostaje?

O12: Najviše nam nedostaje jedna baza korisnika, jer trenutno opštinske organizacije imaju posebne baze. Često se dešava da te baze ne možemo da uskladimo, da povezemo, da provjerimo da li ima korisnika koji su se na dva mjesta prijavili za pomoć. Imamo ograničena sredstva, pa nam je cilj da što veći broj ljudi dobije pomoć, a ne da neko dobije dvije a neko nijednu. Takva baza bi nam olakšala i prilikom donacija, kada osoba želi da donira specifičnoj grupi ljudi kao na primjer samohranim majkama na području Cetinja. Pored toga, volio bih da imamo evidenciju volontera za informacije poput toga koji volonter zna prvu pomoć, koji volonter je prošao obuke za brigu o starima, za spasilaštvo na vodi itd. da ih po tim kategorišem i pridružujem po aktivnostima koje su u okviru programa/projekata. Bilo bi dobro da postoji i evidencija o zaposlenima za lakse angažovanje za projekte u odnosu na njihove sposobnosti.

P13(MR): Govorili ste o donatorima, oni su na neki način direktno vezani sa finansijama. Kako upravljate tim finansijama i kako odlučujete gdje ide novac tj. gdje je najpotrebniji?

O13: Donator može da izrazi želju gdje želi taj novac da ode. Inače se novac dijeli po prioritetima koje mi određujemo unutar organizacije. Postoje kategorije stanovništva koje su više ugrožene od ostalih.

P14(MR): Da li na isti način volonteri imaju izbor u kojim djelatnostima žele da učestvuju ili ih vi određujete na odnosu kvalifikacija?

O14: Naravno da se i njihova želja poštuje. Pokušavamo da ih prilagodimo tako da oni rade nešto što bi voljeli da rade. To se izvršava po dogovoru. Moramo da vodimo računa o velikom broju volontera u okviru Podgorice, neki su aktivni, neki odustanu nakon nekog vremena, pa je teško znati koji volonter radi šta. Tako da glavni teret pada na volontere koji su redovno aktivni, što je loše rješenje.

P15(MR): Kako održavate komunikaciju sa volonterima?

O15: Imamo veliku viber grupu. Nije optimizovano, trosi dosta vremena, ali trenutno nemamo bolje rješenje.

P16(MR): Dakle, o svim informacijama o akcijama/projektima ih obavještavate preko vibera?

O16: Tako je. Tamo pitam da li ima neko raspoložen za određenu akciju, dobrovoljci se jave, zatim pravim posebnu grupu sa zainteresovanima u kojoj postavljam detalje vezane za akciju. Za svaku novu akciju pravi se nova grupa. Tu nastaje problem sa memorijom na telefonu, potrebno je brisati i ponovo instalirati viber kada zakoči itd.

P17(MR): Koliko sam shvatila, marketing i komunikacija sa volonterima vam idu otežano.

O17: Jeste otežano, moramo sa minimalnim budžetom da podignemo svijest o tome što se sve radi u okviru organizacije, a pri tome ne upravljamo dobro sa podacima koje imamo iz već pomenutih razloga.

P18(MR): Da li postoji kriterijum za provjeru vjerodostojnosti informacija? I po čemu rangirate stepen ugroženosti, kako se odlučite kome ćete prvo da pružite pomoć?

O18: Moramo provjeriti sve informacije vezane za prijavu za pomoć. Za rangiranje vodimo računa o životnim uslovima, imaju li struju, vodu, kolika su im primanja, imaju li nekoga da im pomaže, jesu li u ruralno područje... Sve je to, kako sam spomenuo, u papirnoj formi, što otežava pretragu.

P19(MV): Imajuci u vidu pandemiju korona virusa koja traje već godinu i po dana da li se povećao broj ljudi kojima je potrebna vaša pomoć?

O19: Bio je utrostručen broj korisnika na neko vrijeme, uglavnom zbog gubitka posla. Veliki je izazov i pritisak na volontere i zaposlene. Imali smo aktivni call centar, gdje je telefon zvonio svaku sekundu. Nismo se u početku dobro snašli sa programima koji su nam bili dostupni za bilježenje svih informacija.