**Вопросы для проблемного интервью с волонтерами**

Здравствуйте, меня зовут Татьяна, я студент НИУ ВШЭ, провожу небольшое исследование для моего диплома "Разработка веб сервиса для приютов животных". Прошу Вас заполнить следующую гугл форму, это поможет в создании универсального и удобного сервиса. В анкете нет правильных или неправильных ответов, важно только ваше мнение и ваш опыт.

[https://forms.gle/a7JfQZPKACfHaKq9A](https://vk.com/away.php?to=https%3A%2F%2Fforms.gle%2Fa7JfQZPKACfHaKq9A&cc_key=)

Заранее спасибо за Вашу честность и открытость!

**Вопросы:**

1. Расскажите, пожалуйста, о себе - как Вас зовут? Сколько Вам лет?
2. Волонтером какого приюта Вы являетесь?
3. Как долго Вы работаете волонтером?
4. Есть ли у Вас расписание для волонтеров в Вашем приюте? Если есть, то как вы следите за расписанием?
5. Есть ли у Вас определенные обязанности? Если да, то какие и отслеживается ли это как-то?
6. Использовали ли Вы в прошлом какие-либо веб-сервисы или онлайн-платформы для поиска возможностей для волонтеров? Если да, то напишите какие.
7. Какие функции Вы хотели бы видеть в веб-сервисе, предназначенном для волонтеров животных?
8. Как Вы обычно общаетесь (через какой сервис) с работниками приюта, в котором работаете волонтером, и какие улучшения Вы бы предложили, чтобы сделать общение более эффективным?
9. Как Вы представляете веб-службу, интегрированную в вашу текущую волонтерскую работу, и какие преимущества вы надеетесь получить от этого? Например, это сайт, в котором Вы могли бы записываться, чтобы погулять с определенной собакой. Или онлайн платформа для прохождения обучения для работы с собаками.
10. Были ли у Вас опыт обучения волонтерству через платные курсы или программы? Если да, то сколько Вы платили в месяц или за целый курс?
11. Где или от кого Вы получаете информацию, как обращаться с животными?

**1 Респондент:**

1. Мария. 22 года
2. Благотворительный фонд “Сострадание-НН"
3. 4 года
4. Расписания нет, каждый волонтёр приезжает в любое рабочее время приюта.
5. Социализация животных, в основном собак. Каждый пишет отчёт о проделанной работе.
6. Нет
7. Даже не представляю
8. Общаюсь нормально. Возраст волонтеров от 12 лет и выше. Каждый сам находит свою группу по интересам, если ему это нужно.
9. Интересна была бы онлайн платформа.
10. Нет
11. Есть много статей, в т.ч. статьи в самом приюте на их странице и на сайте. Также можно всегда узнать у администраторов.

**2 Респондент:**

1. Мария, 19
2. Сострадание
3. 2 месяца
4. При заполнении анкеты пишем дни, в которые удобно приходить
5. Гулять, играть с собакой, учить по возможности команды. Мы пишем отчеты
6. Нет
7. Обучающие видео, расписание волонтеров
8. ВК
9. Платформа для обучения + расписание волонтеров
10. Нет
11. От администраторов приюта в рассылке и лично

**3 Респондент:**

1. Марьяна, 42
2. Сострадание
3. 6 месяцев
4. Расписание каждый волонтёр продумывает самостоятельно. Главное правило- приезжать хотя бы 1 раз в неделю и проводить время с собакой не менее 40 минут.
5. В мои обязанности входит социализировать собаку, т.е. научить её проводить время с человеком, слушаться, ходить на поводке, не боятся других людей и т.д. Администраторы или старшие волонтёры не постоянно, но в целом наблюдают за волонтёрами.
6. Нет. Нашла группу Сострадания НН в контакте. Там же нашла нужную информацию.
7. Было бы здорово отслеживать посещения волонтёров, к примеру если у собаки 2 волонтёра, лучше если они придут в разные дни. Иногда бывает так, что приходишь, а с твоей собакой гуляет другой волонтёр.
8. В основном общаюсь лично или вк
9. Мне бы хотелось на платформе для волонтёров видеть ролики которые конкретно рассказывают чему и как можно научить собаку. В контакте есть какая-то информация, но это все разбросано либо в чате волонтёров, либо в новостной ленте.
10. Нет. Мне было бы это не интересно.
11. Прочитала в контакте в группе волонтёров статью как вести себя с пугливыми собаками. После встречи с собакой действую по наитию.

**4 Респондент:**

1. Глеб, 23 года
2. Сострадание
3. с начала октября 2022 года
4. сам приют работает с 11 до 18 с понедельника по пятницу и с 9 до 15 в субботу
5. Социализация собаки. Администраторы за этим следят при помощи камер да и в принципе видно, кто с собачкой гуляет, а кто нет.
6. нет
7. связь с администрацией и больше разделов про самих животных и уходу за ними
8. Через Вконтакте. На счет улучшений сложно сказать, так как, в принципе, все устраивает
9. Скорее всего это сайт с подробными инструкциями, советами и так далее по собаке. Так как многие(как я, например) до этого с собаками не имели особого опыта. Поэтому хотелось бы информацию "проверенную" от самих сотрудников и администрации для улучшения взаимодействия с собаками
10. Нет такого опыта
11. ОТ администрации и группы приюта в Вконтакте

**5 Респондент:**

1. меня зовут Лида, мне 19 лет.
2. Сострадание НН
3. 4 года
4. да, волонтеру необходимо ходить минимум 1 раз в неделю в любой день, после посещения приюта пишется отчёт
5. выгул закреплённой собаки, да, за этим следят.
6. скорее всего нет, уже не помню
7. может быть отслеживание посещаемости и выгула собак.
8. через социальные сети, все устраивает
9. было бы здорово если бы это была платформа с уроками для волонтёров
10. нет, платных обучений не проходила
11. собственный опыт, открытые интернет источники, книги

**6 Респондент:**

1. Светлана, 46
2. Сострадание НН
3. 1 год 3 месяца
4. Расписания нет. Но мы должны, по возможности, не меньше 1 раза в неделю приехать и погулять со своим подопечным, отписаться в беседе волонтёров.
5. Социализация подопечной собачки: пообщаться, покормить, обучить командам, уход (вычесать). О том, что сделали -отчитываемся в беседе.
6. Только группы в ВК: «СостраданиеНН», «Муррчим» и т.д.
7. Обучение онлайн
8. Через волонтёрскую группу в ВК. Хотелось бы больше обратной связи.
9. Онлайн платформа -было бы неплохо. Записи о собаках составляют админы группы(в группе), мы комментируем
10. Не было
11. У админов приюта, сама ищу информацию + опыт общения со своими домашними животными

**7 Респондент:**

1. Олеся, 21
2. Сострадание
3. 6 месяцев
4. Расписания нет, но необходимо приходить 2 раза в неделю и отчитываться в беседе ВК
5. Социализация собак
6. Группы ВК
7. Онлайн портал с секцией “Часто задаваемые вопросы”. Например, как познакомиться с собакой, чем кормить, первые простые команды, весь каталог собак с указанием какой характер, аллергии, инвалидность. И расписание с записью на время к определенной собаке.
8. Через беседы в ВК и телеграмм
9. Онлайн платформа
10. Не было
11. У администраторов в приюте или сама ищу в интернете, и жизненный опыт

**8 Респондент:**

1. Настя, 19 лет
2. Приют «Некрасовка» 10 сектор. Москва
3. Я не могу сказать , что я официально волонтер, я человек, который регулярно приезжает и помогает под руководством волонтеров, кто там официально числится. Такой практикой занимаюсь полгода
4. В сети инстаграм, аккаунт живой, регулярно вижу расписание, нужды для собачек, онлайн сборы денег на лечение.
5. Основные - выгул, уборка, приготовление еды ( каши и тд. ) остальные дела поручают старшие волонтеры по надобности - отснять собачек для постов в соц. Сети , забрать заказы озон - вайлдберис, проинструктировать новых людей и выдать им собак на выгул, хоз. работы (принести, погрузить и тд)
6. Только инстаграм
7. Расписание и онлайн запись. Для того, чтобы видеть, сколько людей планируют приехать в тот или иной день. Бывает получается так, что когда приезжаешь - уже много людей, а иногда катастрофически не хватает. И это не отследить - выходные / будни, погода и тд. Было бы удобно видеть , когда не хватает людей , так волонтеры могут быть продуктивнее и лучше планировать график.
8. Инстаграм/ WhatsApp. Можно было бы сделать бот , который будет осуществлять онлайн запись ( или отправлять заявки людей на приезд ) , высылать новым людям адрес и требования к посещению. Даже не знаю, что можно добавить. Чаще всего при нужде мы созваниваемся и быстро решаем вопросы.
9. Идея для обучения для работы с собаками отличная. Я бы точно прошла обучение и внедрила его в волонтерство , а также интегрировала навыки в общение с новыми гостями в приюте оффлайн. Это будет всем на пользу, и животным , и людям. Запись погулять с определенной собакой кажется мне странной, выделять кого-то из собак не про меня. Может случиться, что на одну собаку запишутся 5 человек, а на других 0. Или человек запишется и не придет. Лучше оформлять кураторство за собаками , которое будет контролироваться и аннулироваться в случае халатного отношения. Можно даже сделать это платным, за 1000 в месяц , скажем. Это позволит людям ответственно относиться к этому делу и все будет честно по отношению к другим волонтерам и собакам.
10. Нет) пошла в приют бороться со страхом собак, старшие и давние волонтеры дали все необходимые навыки и знания
11. От опытных волонтеров и иногда статей в интернете !