**Вопросы для проблемного интервью с работниками приюта**

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. Буду очень благодарна, если несколько работников приюта поучаствуют в этом опросе.

https://forms.gle/okaGgBdCAQDbvVKJ7

**Вопросы:**

1. Расскажите, пожалуйста, о себе - как Вас зовут? Сколько Вам лет?
2. Какую должность Вы занимаете в приюте? Какие задачи выполняете?
3. С какими трудностями Вы чаще всего сталкиваетесь в вашей работе?
4. У Вашего приюта есть сайт?
5. Как часто Вы им пользуетесь и для каких целей?
6. Как часто Вы обновляете информацию на сайте?
7. Какие наиболее распространённые проблемы у Вас возникают при работе с существующим сайтом приюта?
8. Какие сервисы/приложения/инструменты Вы в настоящее время используете для управления информацией о животных, находящихся в приюте? Есть ли какие-то трудности связанные с этим?
9. Как Вы отслеживаете информацию о том, какие животные были усыновлены, а какие - нет? Используете ли эту информацию в дальнейшей работе?
10. Какие проблемы Вы испытываете в процессе общения с потенциальными усыновителями животных?
11. Какие проблемы возникают при сборе пожертвований и как Вы отслеживаете эти пожертвования?
12. Какие другие еще сервисы, приложения или ресурсы Вы используете в своей работе, и какие сложности с ними возникают?
13. Как Вы в настоящее время набираете волонтеров и управляете ими?
14. Можете описать, каким должен быть идеальный сервис или сайт, какой функционал и возможности он должен иметь для решения Ваших задач?
15. Сколько Вы сейчас платите за сервисы/сайт, которыми пользуетесь?

**Первый респондент**

1. Галина, 34 года, приют для такс “Марта”
2. Приют частный, нет должностей и зарплат, сотрудников. Я волонтер
3. Занятостью на работе и нехватки времени для контента.
4. Нет, не видим актуальности. Соц.сетей достаточно
5. Сайта нет
6. Сайта нет. В соц.сетях - по мере необходимости. 2-4 поста в неделю
7. Сайта нет. С соц сетями нет проблем
8. -
9. Следит хозяин приюта
10. В начале общения нет проблем, они появляются потом
11. Ограниченные фин.возможности неравнодушных жителей. Ведем фин.отчет.
12. Вконтакте, телеграмм
13. Желающих особо нет
14. Целесообразности в сайте не видим
15. 0 руб, не готовы платить

**Второй Респондент**

1. Людмила, 52 года, приют “Верные друзья”
2. Приют маленький, частный, владелец пожилой человек, я волонтер.
3. Помогаю вести Инстаграм и ВК, и по мелочи помогаю в самом приюте.
4. Недостаточно свободного времени, проблема работы Инстаграма с ВПН, недостаточно средств, постоянные долги, каждый день названивают по 20-30 звонков с просьбой забрать собаку или кошку с улицы, но финансово никто с этим не помогает, и мало берут животных из приюта, в основном котят.
5. Сайта есть.
6. Сайт сделала одна девочка из Москвы в качестве дипломной работы, но его никто не поддерживает, информацию не обновляет, для меня сложна в понимании эта система, непонятно как добавлять информацию.
7. Необходим специальный человек, у которого будет время и знания, что вести этот сайт.
8. Дополнительно используем Авито для продвижения животных, в основном выкладываем котят, щенков или сильно породистых животных, но это слабо помогает, кроме того, в ВК выкладываем животных в разделе товары группы, чтобы людям сразу были видны доступные животные, но необходимо ставить цену, так как администрация ВК ругается. Еще есть группа в Одноклассниках, но самое эффективное это Инстраграм и ВК.
9. Ведет отчетность хозяин.
10. Очень редко берут животных, а иногда звонят и спрашивают, есть ли в приюте породистые животные, чтобы бесплатно забрать породистое животное, никто не хочет забирать дворняжек.
11. Большая проблема в том, что их мало. Есть женщина за границей, которая уже несколько лет покрывает счета за электричество, зимой они могут доходить до 50 тысяч, Сбербанк иногда помогает, люди помогают, когда видят пост в социальных сетях, вот тогда они все активируются.
12. -
13. Часто обращаются из школ или колледжей, приезжают чтобы помочь в уборке, перенести что-то тяжелое, погулять с собачками, но они обычно приезжают в каникулы, постоянных волонтеров для животных нет. Школы могут собирать пожертвования - корм, медикаменты, игрушки для животных.
14. Необходим сайт простой в использовании, с удобными функциями публикации животных, общения с волонтерами и обычными людьми, удобно когда есть полезные статьи о дрессировке и адаптации животных из приютов дома. У нас нет экспертов, поэтому эта информация будет полезна и интересна даже для нас.
15. 0 рублей.

**Третий Респондент**

1. Лиза Никитина, 22 года, приют “Сострадание-НН”
2. Администратор. Пристройство животных (общение с потенциальными владельцами, подбор амуниции, фотографирование поступивших животных, обзвон пристроенных животных), ведение отчётности, общение с волонтёрами и посетителями, ответ на телефонные звонки, почту, сообщения в социальных сетях, ведение группы Вконтакте и сайта, обработки животных против паразитов (также при необходимости медицинские обработки), проведение групповых экскурсий.
3. Общение с агрессивно настроенными людьми.
4. Да.
5. На сайте размещаются животные, которые ищут дом, а также размещена краткая информация о деятельности фонда.
6. По мере поступления и выбытия животных.
7. Не так давно была выпущена новая версия сайта, которая не до конца закончена, в результате чего пока что есть много ошибок.
8. В основном программы Excel, трудностей нет.
9. Ведётся отчётность в отдельных реестрах о пристроенных животных, а также о животных, которые поступают в приют. По реестру пристроенных животных ежедневно проводим обзвон, чтобы отслеживать судьбу бывших подопечных.
10. Не все потенциальные владельцы осознают ответственность за животное, которую они на себя берут. Социализация собаки, которая прожила жизнь на улице/в приюте включает в себя большое количество времени и чаще всего требуются консультации специалистов-кинологов, что потенциальные владельцы не всегда воспринимают всерьез и часто бывают не готовы на самом деле заниматься с животными.
11. Ведётся финансовая отчётность о пожертвованиях, поступающих в фонд.
12. В основном пиар животных проходит в группе Вконтакте, проблем не возникает.
13. Волонтёрской программой занимаются волонтёры, которые ходят в приют с момента открытия. Также после программы "Уроки сострадания" многие ребята приходят в качестве волонтёров.
14. В идеале на сайте должен быть фильтр животных по критериям пол, возраст, размер (для собак), отношение к другим животным/детям, было ли животное ранее домашним, есть ли у животного инвалидность. Также в первую очередь на сайте должна быть видна информация по часто задаваемым вопросам, а также адрес, часы работы и контакты.
15. Администраторы не занимаются финансовой частью, поэтому не можем ответить на этот вопрос.