

Protopersona e Cenário do Problema - Anne

Anne tem 52 anos, é publicitária e mora com o marido na cidade de San Francisco, Califórnia. Apaixonada por gatos, ela encontra propósito ao dedicar seu tempo livre em ações voluntárias que ajudam animais em situação de vulnerabilidade.

Todo início de verão, Anne se oferece para trabalhar como voluntária no Berçário de Gatinhos Resgatados na Centro de resgate animal Peninsula Humane Society & SPCA de Burlingame.

Anne é disciplinada e se compromete a ajudar nos cuidados com os filhotes todas as manhãs por cerca de 3 horas. Para fazer um bom uso do seu tempo, sempre busca descobrir em quais Berçários sua ajuda será mais necessária.

Ela já enfrentou desafios decorrentes da inexperiência de alguns voluntários, o que a motivou a se manter sempre disponível para orientar e apoiar novos integrantes, garantindo um trabalho mais eficiente e cuidadoso.

Anne valoriza a oportunidade de contribuir para o bem-estar dos animais e se sente realizada ao ver o impacto positivo de suas ações.

Cenário do Problema - Anne

Anne é voluntária no Humane Society e está animada para começar seu turno no berçário de gatinhos resgatados. Ao chegar ao segundo andar, onde ficam os dois berçários (o Berçário da Frente e o Berçário da Quarentena), ela abre o aplicativo da instituição e faz login rapidamente usando seu email.

Anne acessa o aplicativo para escolher um berçário, mas não encontra informações sobre voluntários ou progresso das tarefas. Opta pelo Berçário de Quarentena, que parece mais vazio, mas ao entrar percebe que há poucos animais e os dois voluntários presentes já estão conseguindo realizar todas as tarefas necessárias. Frustrada, não pode mais ajudar no Berçário da Frente. Anne gostaria que o aplicativo mostrasse, em tempo real, a quantidade de voluntários e o andamento das tarefas para planejar melhor sua atuação e otimizar sua contribuição.

Outro problema são os registros médicos dos animais, que ficam fixados nas gaiolas e precisam ser preenchidos manualmente pelos voluntários. Os registros já foram acidentalmente trocados por um voluntário sem experiência, e Anne teve muito trabalho para identificar as fichas corretas dos animais.

Protopersona e Cenário do Problema - Nolan

Nolan é um estudante de 17 anos do ensino médio. Ele mora com seus pais em uma casa em San Mateo, Califórnia, a poucos minutos de sua escola. Nolan está no último ano e precisa completar um número mínimo de horas de serviço comunitário para se formar, conforme exigido pela escola. Como ama animais, decidiu aproveitar o início das férias de

verão para se voluntariar no Berçário de Gatinhos Resgatados do Peninsula Humane Society & SPCA, em Burlingame.

Após se inscrever no programa pelo site da instituição, Nolan recebeu um e-mail de confirmação e participou de um treinamento presencial para novos voluntários.

Durante o treinamento, Nolan se sentiu acolhido, mas também sobrecarregado com a quantidade de informações e detalhes das tarefas. Ele percebeu que o trabalho voluntário exige organização, atenção e um alto nível de responsabilidade.

Apesar da preocupação em esquecer alguma etapa importante, Nolan é um jovem motivado, curioso e comprometido, sempre demonstrando disposição para aprender.

Cenário do Problema Nolan

Nolan chegou ao berçário no início da manhã para iniciar seu primeiro turno como voluntário na Peninsula Humane Society. Seguindo as orientações do treinamento, ele abriu o aplicativo da instituição e consultou as informações do dia, que incluíam as gaiolas e as orientações gerais para os cuidados com os animais.

Ao começar sua rotina, Nolan percebeu que o aplicativo não mostrava quais animais e gaiolas já haviam sido atendidos por outros voluntários, o que gerou insegurança sobre por onde começar.

Além disso, embora o aplicativo contivesse informações importantes, Nolan encontrou dificuldades para se organizar e lembrar todas as etapas dos cuidados com os filhotes, conforme aprendido no treinamento.

Ele gostaria de contar com uma ferramenta que o ajudasse a relembrar as etapas do processo e suas responsabilidades, o que aumentaria sua confiança e permitiria aproveitar melhor sua experiência como voluntário.