

Será que consigo
postergar a devolução?
Renovação?

Qual a data que eu
preciso devolver o livro
mesmo?

Será que tem o
exemplar que eu quero
no acervo?

Qual será a
disponibilidade daquele
exemplar?

*"Você concorda com os
termos de uso da
biblioteca?"*

*"Você só pode fazer o
empréstimo de X
exemplares simultâneos"*

*"Somente alunos e/ou
servidores podem
emprestar livros"*

*"Você precisa devolver
antes da data de
devolução vencer"*

o que **OUVE**?

o que **PENSA** e **SENTE**?

**Aluno/
Servidor**

o que **VÊ**?

Alta demanda e baixa
oferta

"Camaradagem" para
empréstimo de
exemplares "concorridos"

o que **FALA** e **FAZ**?

Trabalha/Estuda na
instituição

Empréstimo de livros
para fins acadêmicos

Empréstimo de livros
por *hobbie*

quais são as **DORES**?

Saber quais
exemplares estão
disponíveis

Saber a data de
devolução

Não ter uma "fila" para
empréstimo de
exemplares "concorridos"

quais são as **NECESSIDADES**?

Consultar seus
empréstimos

Atualizar seu
cadastro

Consultar
acervo

Demonstrar interesse/
Fazer reserva de livro

