

# Empatia e CSD – Usuário final

## SENTIMENTOS

Entusiasmo

Ansiedade

Satisfação

## EXPECTATIVAS

Facilidade de uso

Variedade de livros

Busca eficiente

## MEDOS

Livros em más condições

Dificuldade de uso

Falta de diversidade

## ASPIRAÇÕES

Conhecimento

Comunidade

Sustentabilidade

## TOMADA DE DECISÃO

Escolher livros

Participação de eventos

## PENSAMENTOS

Economia

Relacionamentos

## ASPECTOS CULTURAIS

Valorização da leitura

Diversidade literária