**SEMANA 1**

# **Teste seu conhecimento sobre os aspectos problemáticos do usuário**

**Aluno:** *Leonardo Cunha da Silva*

## Parabéns! Você foi aprovado!

Nota recebida 100%

Para ser aprovado 80% ou superior

Ir para o próximo item

### 1.

Pergunta 1

Qual dos exemplos a seguir apresenta um aspecto problemático? Selecione todas as opções válidas.

1 / 1 ponto

Receber uma atualização por e-mail sobre a disponibilidade de um produto

Opções de tela sensível ao toque sem resposta

Correto

Esse exemplo é um aspecto problemático, já que é um problema de UX que frustra o usuário. Alguns outros aspectos problemáticos são: descobrir que a função de chat de um site está desligada durante o horário de funcionamento previsto ou ter dificuldades para ler as letras miúdas em um aplicativo.

Descobrir que a função de chat de um site está desligada durante o horário de funcionamento previsto

Correto

Esse exemplo é um aspecto problemático de atendimento, já que o usuário não obtém as respostas de que precisa. Alguns outros aspectos problemáticos são: opções de tela sensível ao toque sem resposta ou descobrir que a função de chat de um site está desligada durante o horário de funcionamento previsto.

Ter dificuldades para ler as letras miúdas em um aplicativo

Correto

Esse exemplo é um aspecto problemático de produtos, já que é um problema de UX que frustra o usuário. Alguns outros aspectos problemáticos são: opções de tela sensível ao toque sem resposta ou descobrir que a função de chat de um site está desligada durante o horário de funcionamento previsto.

### 2.

Pergunta 2

Como um mapa de empatia pode ajudar os designers de UX a entender a perspectiva de um usuário?

1 / 1 ponto

Ele pode ajudar os designers de UX a divulgar um produto para um grupo diferente de usuários.

Ele pode ajudar os designers de UX a supor o que os usuários querem.

Ele pode transmitir aos designers de UX o que os usuários pensam, dizem, sentem e fazem em relação à experiência deles com um protótipo.

Ele pode ajudar os designers de UX a resolver problemas que eles acham que os usuários têm.

Correto

Um mapa de empatia é um diagrama fácil de entender que explica tudo o que o designer descobriu sobre um usuário.

### 3.

Pergunta 3

Qual dos exemplos a seguir apresenta um aspecto problemático de processos?

1 / 1 ponto

O usuário encontra um pop-up de acesso pago no meio de um artigo digital

Há um link de navegação em um site que o usuário não consegue selecionar nem clicar

O usuário tem dificuldade para adicionar um item a um carrinho de compras on-line

O usuário não encontra as respostas para uma pergunta por conta própria

Correto

Aspectos problemáticos de processos são frustrações que impedem o usuário de ir do ponto A ao ponto B. Se há um problema para concluir uma experiência, como mover um item para um carrinho de compras, isso é considerado um aspecto problemático de processos.

### 4.

Pergunta 4

A maioria dos aspectos problemáticos se enquadra em uma das quatro categorias: produto, financeiro, processos ou atendimento.

1 / 1 ponto

Verdadeiro

Falso

Correto

A maioria dos aspectos problemáticos se enquadra em uma das quatro categorias: produto, financeiro, processos e atendimento.