

Los modelos mentales tienen implicaciones en el diseño.

- Diseñar la interfaz de usuario lo suficientemente bien como para que los usuarios formen modelos mentales razonablemente precisos (y por lo tanto útiles) (Nielsen Norman Group, 2020).

Los modelos mentales permiten al usuario salir de apuros.

- permiten al usuario inferir sobre las tareas o acciones a realizar.
- se utilizan para *comprender qué hacer cuando el sistema es nuevo o sucede algo inesperado con un sistema existente.*

Cuando el modelo mental no está bien concebido, los resultados son incomprensibles.

- ¿Qué haces cuando el puntero se congela?
- ¿Qué haces cuando la TV empieza a fallar?
- Presionar varias veces el botón del elevador

Modelos Mentales

- **La frustración de los usuarios es causada por los modelos mentales pobres que guían sus comportamientos.**
 - Los modelos mentales están basados en las **creencias, no en hechos.**
- **Conclusión:**
 - **Al diseñar una interfaz de usuario hacer que tu modelo mental coincida con el modelo conceptual del usuario.**

