

## Instrucciones

### 1.Trabajo en parejas

### 2.Análisis de los casos

•Para cada caso, completad las columnas de la tabla:

1.Modelo mental → ¿Qué esperaba el usuario que ocurriera?

2.Modelo conceptual → ¿Qué ocurrió en realidad?

3.Consecuencia → ¿Qué problema generó la diferencia?

4.Propuesta de mejora → ¿Qué cambio de diseño podría evitar esa confusión?

### 3.Puesta en común

•Cada grupo elegirá un caso de la tabla y lo expondrá en clase.

•Explicad vuestra propuesta de mejora y cómo ayudaría a reducir la brecha entre el modelo mental y el conceptual.

- **WhatsApp – Eliminar mensaje: el usuario piensa que al pulsar “eliminar” el mensaje desaparece en todos los dispositivos, pero en realidad solo se borra en el suyo salvo que seleccione la opción “eliminar para todos”.**  
Que el mensaje desaparezca automáticamente en el chat de todos los participantes.  
El mensaje se borra solo en el dispositivo del emisor, salvo que se elija expresamente la opción “eliminar para todos”.  
Confusión, malentendidos (ej. pensar que la otra persona ya no lo puede leer cuando en realidad sí). Pérdida de confianza en la función.  
Hacer más visible y clara la diferencia entre “eliminar en mi dispositivo” y “eliminar para todos”, por ejemplo con botones separados y mensajes de confirmación más explicativos.
  
- **Google Drive – Guardar archivos: el usuario cree que al pulsar “guardar” el archivo se almacena automáticamente en la nube, pero si no hay conexión a Internet solo queda en local y puede perderse.**  
Que el archivo se le guardase automáticamente en la nube.  
El archivo se guarda en la nube en el caso de que haya conexión, de lo contrario, no lo hará.  
Pérdida del archivo en nube si no hay conexión. Confusión. No confía en la función.  
Especificar qué pasará en caso de que el usuario no tenga conexión.

- **Instagram – Icono de corazón:** el usuario cree que al pulsar el icono de corazón siempre marca “me gusta”, pero si lo pulsa dos veces sin querer se quita el “me gusta” y no siempre es evidente.  
 Marcar la publicación con un me gusta.  
 Al contrario de marcar me gusta, hizo lo contrario.  
 Confusión a la hora de marcar algo que le gusta.  
 Que para quitar el me gusta tengas que hacer click en el icono, es decir, que no se desactive con dos toques.
  
- **Spotify – Botón aleatorio:** el usuario cree que al pulsar “play” en una lista de reproducción las canciones sonarán en orden, pero en la versión gratuita se reproducen de manera aleatoria.  
 Que la playlist se reproduzca en orden.  
 Se reproduce de forma aleatoria.  
 Disconformidad con la música reproducida.  
 Aclarar que con la versión gratuita todas las playlist se reproducirá de forma aleatoria.
  
- **Cajeros automáticos – Orden de retirada:** el usuario espera que el cajero devuelva primero la tarjeta y después el dinero, pero en algunos modelos antiguos el dinero salía antes y muchos clientes olvidaban retirar la tarjeta.  
 Recoger tanto el dinero como la tarjeta.  
 Salió el dinero pero se le olvidó la tarjeta.  
 Pérdida de la tarjeta y de la confianza en el cajero automático.  
 Invertir el orden de salida del dinero y de la tarjeta.
  
- **Netflix – Reproducción automática:** el usuario cree que al terminar un capítulo la serie se detiene, pero en realidad comienza automáticamente el siguiente capítulo sin preguntar.  
 Acabar el capítulo y que se cierre la app.  
 La serie se reproduce automáticamente.  
 Disconformidad ya que si se queda dormido la serie avanzará automáticamente.  
 Introducir una opción de cierre automático al finalizar un capítulo.
  
- **Amazon – Comprar con 1 clic:** el usuario piensa que al pulsar el botón “Comprar con 1 clic” aparecerá una pantalla de confirmación, pero en realidad la compra se realiza directamente sin aviso adicional.  
 Espera un aviso adicional en la pantalla de confirmación.  
 La compra se realiza directamente sin aviso.  
 Que el cliente no esté conforme con el pedido o quisiera comprobar algunos datos antes de hacerlo.  
 Añadir una pantalla final donde puedas comprobar todos los datos del pedido que vas a realizar.

- **YouTube – Saltar anuncio: el usuario cree que el botón “saltar anuncio” sirve para cerrar cualquier publicidad, pero en realidad solo algunos anuncios pueden saltarse y otros son obligatorios.**

Saltar los anuncios directamente.

Puede salirte un anuncio posterior con obligatoriedad para verlo.

Descontento ya que el botón no especifica.

Añadir un botón que sea más concreto, por ejemplo, diferenciar entre “saltar” o “saltar todos”.

- **Telegram – Editar mensaje: el usuario piensa que al editar un mensaje el receptor no lo notará, pero en realidad aparece marcado con la etiqueta “editado”.**

Que no se note a la hora de editar el mensaje.

Se le añade una etiqueta al mensaje y aparece como “editado”.

Confusión a la hora de mandar un mensaje editado ya que cree que la otra persona no lo puede ver.

Avisar de dicha etiqueta o eliminarla de los mensajes.

- **App de banca – Transferencias: el usuario cree que al confirmar una transferencia el dinero llega inmediatamente a la otra cuenta, pero en realidad puede tardar horas o incluso días, según la entidad y la hora.**

Que el dinero se deposita inmediatamente a la cuenta transferida.

El dinero en realidad tarda varios minutos en llegar, dependiendo de la entidad.

Descontento porque cree que ese dinero ya ha sido depositado.

Aclarar mediante un mensaje al hacer la transferencia el tiempo que va a tardar en llegar la misma.