

# 4a provinha

23/11/07

20 min

- 1 - O que são modelos mentais e como eles são utilizados em IHC?
- 2) O sistema de ajuda é importante tanto para usuários novatos quanto experts. Em que situações o sistema de ajuda é mais eficaz? E menos eficaz?

# Modelos Mentais

Modelos mentais são construções internas de algum aspecto do mundo externo que permite fazer previsões. Envolve processos conscientes e inconscientes, onde imagens e analogias são ativadas. Em IHC, os usuários podem generalizar o comportamento da interface, permitindo assim um aprendizado mais rápido.

## Ajuda

- Uma ajuda bem escrita e acessível é eficaz nas questões:
  - operacionais: o que isso faz?
  - semânticas: o que é isso?
- Mas não ajuda tanto nas questões táticas: quando eu uso X e não Y?
  - informação sensível a contexto ajuda usuários a achar o que deve ser feito em um determinado estado, mas não ajuda usuários 'perdidos' em um determinado estado em que não deveriam estar