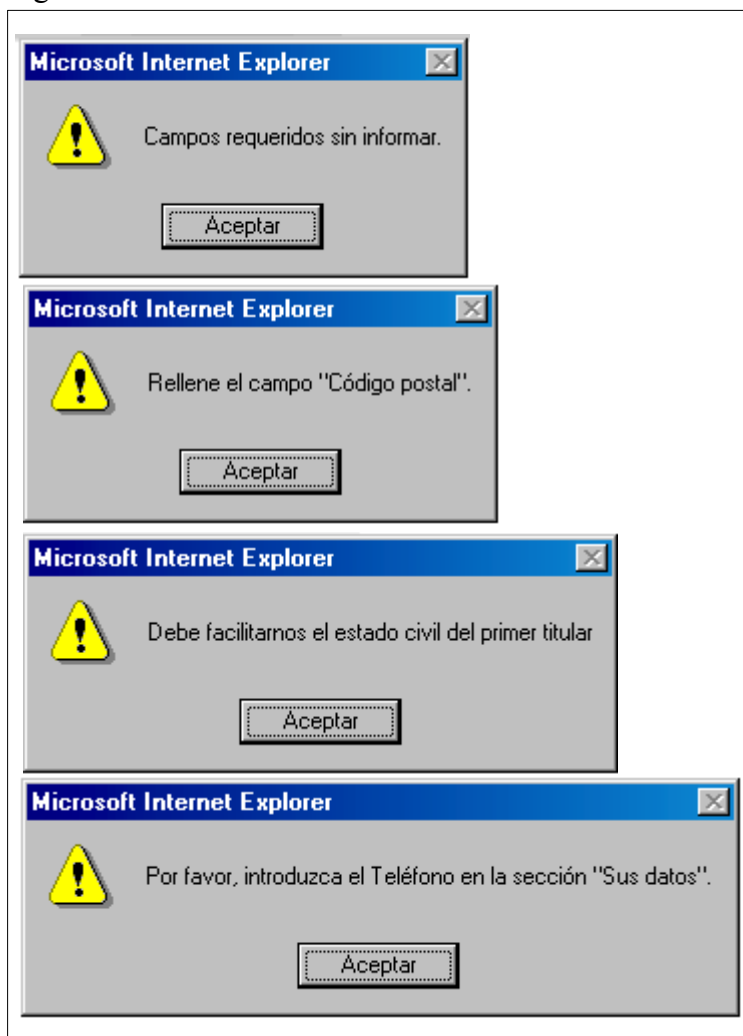


Los mensajes no deben utilizar términos o un estilo técnico o administrativo, como en el primer ejemplo mostrado en la figura 96, por que son menos comprensibles para los usuarios y no ayudan a superar el desconcierto inicial, si no que lo pueden aumentar.

► **Usar un tono educado y amable, no acusatorio.**

Deben ser afirmativos o informativos (por ejemplo, “en este momento sólo operamos en España”), que no suenen acusativos (por ejemplo, “País inválido”). El tono debe ser educado y amable, en lugar de parecer un poco imperativo, como en el segundo ejemplo. El tercer y cuarto mensajes utilizan un tono más adecuado.

Figura 96



► **Explicar las causas del error y cómo solucionarlo.**

Se ha de explicar breve y claramente cuál fue el error y cómo solucionarlo rápidamente. No hacer que los usuarios lo adivinen. Explícitamente indicar cómo evitar un error. Si un dato es rechazado, por ejemplo, por no admitir guiones en el NIF, debe decirles a los usuarios el formato que se acepta. En el test varios participantes introdujeron un número de NIF con un guión antes de la letra, como muchos hacen normalmente. Algunos sitios, como el mostrado en el ejemplo de la figura 97, enviaron un mensaje diciendo “Número de