Engineer

Fehlermeldungen ohne Schuldzuweisung verfasst

Die Fehlermeldungen der Anwendung anhand eines schriftlichen Tonalitätsstandards neu verfasst, nachdem eine abgewiesene Anmeldung dem Nutzer einen Tippfehler vorwarf, obwohl der Anbieter ein anwendungsspezifisches Passwort verlangte; den Fall mit einem anbieterspezifischen Test abgesichert.

September 2026

Fehlermeldungen, die Ursachen statt Nutzer benennen

Situation. Eine Anmeldung bei einem großen Mailanbieter scheiterte. Die Anwendung erklärte das Passwort für falsch. Es war nicht falsch. Dieser Anbieter verlangt für Drittclients ein anwendungsspezifisches Passwort und weist das Kontopasswort unabhängig von sorgfältiger Eingabe zurück. Die Meldung verlangte erneutes Tippen von etwas niemals Funktionierendem. Der tatsächliche nächste Schritt — ein anderes Passwort erzeugen — fehlte vollständig.

Aufgabe. Fehlermeldungen sollten nach einem schriftlichen Standard überarbeitet werden statt einzeln korrigiert. Dieser Fall zeigte lediglich eine durchgängige Gewohnheit.

Massnahmen. Der Standard verlangt drei Dinge: sagen, was geschah; keine Nutzerschuld bei anderer Ursache andeuten; wenn möglich den nächsten Schritt nennen. Im gesamten Fehlerbereich verletzten die meisten Meldungen mindestens eine Vorgabe. Mehrere reichten Bibliotheksfehler direkt durch und beschrieben damit Programmierern einen Zustand statt Menschen ihre Situation. Der Anbieterfall wurde neu formuliert: Anbieter nennen, erforderliches App-Passwort erklären und dessen Erzeugungsort angeben. Ein bewusst konkreter Test verhindert Rückfall. Er löst eine fehlgeschlagene Anmeldung dieses Anbieters aus und verlangt im Text dessen Namen sowie die Bezeichnung des nötigen Zugangsdatenformats. Ein bloß irgendeinen Fehler erwartender Test hätte auch die ursprüngliche Falschmeldung bestanden. Geprüft wird deshalb der Inhalt, der allein defekt war.

Ergebnis. Der Fehlerbereich folgt einem benannten Standard. Der auslösende Fall hat einen beim alten Text scheiternden Test. Offen bleibt die Breite: Durchgesetzt wird der Standard per Review und einem Test einer Meldung. Andere Anbieter mit besonderen Anforderungen haben keine entsprechenden Tests. Die Fehlerklasse ist damit dokumentiert, nicht geschlossen.

Diese Erfahrung für Ihr Projekt nutzen

Nutzen Sie „Fehlermeldungen ohne Schuldzuweisung verfasst“ als Ausgangspunkt für eine ähnliche Herausforderung in Ihrer Organisation. Die Leistungen hinter dieser Arbeit stehen auch für Ihr Projekt zur Verfügung. Aufbau, Texte und Abläufe werden so gestaltet, dass Menschen ihr Anliegen erledigen können, statt Ihren Support anzurufen.

Unsere Leistungen entdecken Kontakt aufnehmen →

Hinter das Ergebnis schauen

Lesen Sie die Situation, die Entscheidungen und das Ergebnis dieses Beispiels. Wir können besprechen, welche Teile sich auf Ihre Rahmenbedingungen übertragen lassen und welche einen anderen Ansatz erfordern. Fehlermeldungen ohne Schuldzuweisung verfasst — Fehlermeldungen, die Ursachen statt Nutzer benennen

Unsere Leistungen entdecken Kontakt aufnehmen →

Geben Ihre Fehlermeldungen den Nutzern die Schuld?

Besprechen Sie Ihr Projekt mit der Ingenieurin, die für die Umsetzung verantwortlich ist. Wir vereinbaren Umfang, Preisgrundlage und Übergabe schriftlich, bevor die Arbeit beginnt.

Rollenkontext: Content-Designerin. Die Arbeit baut auf Frontend-Entwicklung, Sicherheit, Tests und Qualitätssicherung, UX / UI-Design, Produkt und Anforderungen und Dokumentation. Und wenn Sie schon hier sind: Wir sind auch ziemlich gut in UI/UX-Design und Designsysteme, Produktstrategie und Anforderungen und Technische Dokumentation.

Kontakt aufnehmen Unsere Leistungen entdecken

Ein Teil einer **längeren Arbeitsbilanz** — vollständig auf dieser Website zu finden.

Jeder Eintrag folgt demselben Aufbau: die Situation, die Aufgabe, unser Vorgehen und die Veränderungen.

Alle Arbeiten ansehen

Die benötigte Verbesserung definieren

Beschreiben Sie den Arbeitsablauf, die vorhandenen Schnittstellen und die Nutzer, die die Veränderung benötigen. Wir können eine prüfbare Lieferung definieren und die Übergabe so gestalten, dass Ihr Team die gelieferten Bestandteile warten kann.

Preise ansehen Kontakt aufnehmen →

Geben Ihre Fehlermeldungen den Nutzern die Schuld?

Fragen Sie nach den Entscheidungen hinter „Fehlermeldungen ohne Schuldzuweisung verfasst“. Sie sprechen mit den Menschen, die die Arbeit erklären und Ihr eigenes Projekt einschätzen können.

Unsere Leistungen entdecken

welcome@engineer.company +45 50 10 61 84 Kopenhagen, Dänemark

Nehmen Sie diese Seite mit

Kontaktkarte

Mit Sorgfalt und Liebe gestaltet von D.

CVR 45969703 · Tagensvej 105C, 3. th, 2200 København N

Copyright © 2025 – heute · Engineer ApS · Alle Rechte vorbehalten.

Gedruckt von https://engineer.company/de/portfolio/rewrote-error-messages-to-stop-blaming-users/