Engineer

Skrev om feilmeldingene som skyldte på brukerne

Skrev om applikasjonens feilmeldinger i tråd med en skriftlig tonestandard etter at en avvist innlogging ga brukeren skylden for en skrivefeil når leverandøren egentlig krevde et appspesifikt passord, og dekket det med en test som navngir leverandøren.

september 2026

feilmeldinger som navngir årsaken, ikke brukeren

Situasjon. En innlogging hos en stor e-postleverandør feilet, og appen fortalte brukeren at passordet var feil. Det var ikke feil. Den leverandøren krever et appspesifikt passord for tredjepartsklienter og avviser kontopassordet uansett hvor nøye det skrives inn. Meldingen sendte brukeren tilbake for å skrive inn på nytt noe som aldri kunne fungere, og den egentlige instruksen — gå og lag en annen type passord — sto ingen steder.

Oppgave. Feilmeldingene måtte skrives om etter en skriftlig standard i stedet for å lappes én om gangen, siden denne var det synlige eksempelet på en vane som gikk igjen i alle sammen.

Handling. Standarden har tre krav: si hva som skjedde, antyd aldri at brukeren har gjort noe galt når årsaken ligger et annet sted, og oppgi neste handling når det finnes en. Da standarden ble brukt på alle feilmeldingene, brøt de fleste minst ett av kravene — flere var feilstrengen fra det underliggende biblioteket sendt rett gjennom, og den beskriver en tilstand for en programmerer i stedet for en situasjon for et menneske. Tilfellet med leverandøren ble skrevet om til å nevne leverandøren, si at den krever et appspesifikt passord for andre klienter, og si hvor man lager et. Testen er det som hindrer at feilen kommer tilbake, og den er bevisst spesifikk: den fremkaller en mislykket innlogging mot den leverandøren og sjekker at meldingen inneholder leverandørens navn og frasen som beskriver hvilken type påloggingsinformasjon som kreves. En test som bare sjekket at en eller annen feil dukket opp, ville bestått med den opprinnelige, feilaktige meldingen, så sjekken gjelder innholdet, som er den eneste delen som noen gang var ødelagt.

Resultat. Feilmeldingene følger en uttalt standard, og tilfellet som utløste den, er dekket av en test som feiler på den gamle teksten. Det som står uløst, er omfanget: standarden håndheves ved gjennomgang og med én test på én melding, og de andre leverandørene med sine egne særlige krav har ingen tilsvarende test, så feiltypen er dokumentert og ikke lukket.

Bruk erfaringen i prosjektet deres

Bruk «Skrev om feilmeldingene som skyldte på brukerne» som utgangspunkt for en lignende utfordring i organisasjonen deres. Tjenestene bak arbeidet er tilgjengelige for prosjektet deres. Oppsett, ordvalg og flyt lagt opp slik at folk fullfører det de kom for å gjøre, i stedet for å ringe kundestøtten din.

Se tjenestene våre Ta kontakt →

Se bak resultatet

Les om situasjonen, beslutningene og resultatet i eksemplet. Vi kan drøfte hva som passer deres rammer, og hva som krever en annen tilnærming. Skrev om feilmeldingene som skyldte på brukerne — feilmeldinger som navngir årsaken, ikke brukeren

Se tjenestene våre Ta kontakt →

Gir feilmeldingene dine brukeren skylden?

Snakk om prosjektet med ingeniøren som har ansvaret for leveransen. Vi avtaler omfang, prisgrunnlag og overlevering skriftlig før arbeidet begynner.

Rolle i oppdraget: Innholdsdesigner. Det bygger på Frontend-utvikling, Sikkerhet, Testing og kvalitetssikring, UX/UI-design, Produkt og krav og Dokumentasjon. Og nå som dere er her: vi er ganske gode på UI/UX-design og designsystemer, Produktstrategi og krav og Teknisk dokumentasjon.

Ta kontakt Se tjenestene våre

Ett stykke av **en lengre oversikt** — og den ligger i sin helhet her.

Hver oppføring er skrevet på samme måte: situasjonen, oppgaven, hva vi gjorde, og hva som endret seg.

Se hele oversikten

Definer forbedringen dere trenger

Beskriv arbeidsflyten, eksisterende grensesnitt og brukerne som trenger endringen. Vi kan definere en testbar leveranse og en overlevering som gjør teamet i stand til å vedlikeholde løsningen.

Se hva det koster Ta kontakt →

Gir feilmeldingene dine brukeren skylden?

Spør om beslutningene bak «Skrev om feilmeldingene som skyldte på brukerne». Dere snakker med folk som kan forklare arbeidet og vurdere deres eget prosjekt.

Se tjenestene våre

welcome@engineer.company +45 50 10 61 84 København, Danmark

Ta med deg denne siden

Visittkort

Laget med kjærlighet av D.

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

Opphavsrett © 2025 – nå · Engineer ApS · Alle rettigheter forbeholdt.

Skrevet ut fra https://engineer.company/nb/portfolio/rewrote-error-messages-to-stop-blaming-users/