Engineer

Skrev om felmeddelanden som skyllde på användare

Skrev om applikationens felmeddelanden enligt en skriftlig tonstandard efter att en nekad inloggning hade skyllt på användaren för felskrivning när leverantören i själva verket krävde ett appspecifikt lösenord, och täckte det med ett test som namnger leverantören.

september 2026

felmeddelanden som pekar ut orsaken, inte användaren

Situation. En inloggning mot en stor e-postleverantör misslyckades, och applikationen sa till användaren att lösenordet var fel. Det var inte fel. Den leverantören kräver ett applikationsspecifikt lösenord för klienter från tredje part och avvisar kontots lösenord hur noggrant det än skrivs. Meddelandet skickade användaren till att skriva om något som aldrig kunde fungera, och den faktiska instruktionen — gå och skapa en annan sorts lösenord — fanns ingenstans.

Uppgift. Felmeddelandena måste skrivas om mot en nedskriven standard i stället för att lappas ett i taget, eftersom det här var det synliga exemplet på en vana som löpte genom dem alla.

Handling. Standarden har tre krav: säg vad som hände, antyd aldrig att användaren gjorde något fel när orsaken ligger någon annanstans, och ange nästa steg när det finns ett. När standarden tillämpades på alla felmeddelanden visade det sig att de flesta bröt mot minst ett krav — flera var det underliggande bibliotekets felsträng som skickades vidare, vilket beskriver ett tillstånd för en programmerare snarare än en situation för en människa. Leverantörsfallet skrevs om så att det namnger leverantören, anger att den kräver ett appspecifikt lösenord för andra klienter och säger var man skapar ett. Testet är det som hindrar regression, och det är medvetet specifikt: det framkallar ett inloggningsfel mot den leverantören och kontrollerar att meddelandet innehåller leverantörens namn och den fras som beskriver vilken typ av

inloggningsuppgift som krävs. Ett test som bara kontrollerade att något fel visades skulle godkänna det ursprungliga felaktiga meddelandet, så kontrollen gäller innehållet, som är den enda del som någonsin var trasig.

Resultat. Felmeddelandena följer en uttalad standard och fallet som gav upphov till den täcks av ett test som fallerar på den gamla texten. Det som återstår olöst är skalan: standarden upprätthålls genom granskning och genom ett test på ett meddelande, och de andra leverantörerna med sina egna särskilda krav har inget motsvarande test, så felklassen är dokumenterad snarare än stängd.

Använd erfarenheten i ert projekt

Använd ”Skrev om felmeddelanden som skyllde på användare” som utgångspunkt för en liknande utmaning i er organisation. Tjänsterna bakom arbetet finns tillgängliga för ert projekt. Layout, formuleringar och flöde ordnade så att människor gör klart det de kom för i stället för att ringa din kundtjänst.

Se våra tjänster Hör av er →

Se bakom resultatet

Läs om situationen, besluten och resultatet i exemplet. Vi kan diskutera vad som passar era förutsättningar och vad som kräver ett annat angreppssätt. Skrev om felmeddelanden som skyllde på användare — felmeddelanden som pekar ut orsaken, inte användaren

Se våra tjänster Hör av er →

Skyller dina felmeddelanden på användaren?

Prata om ert projekt med ingenjören som ansvarar för leveransen. Vi avtalar omfattning, hur priset beräknas och överlämning skriftligt innan arbetet börjar.

Roll i uppdraget: Innehållsdesigner. Det bygger på Frontendutveckling, Säkerhet, Test och kvalitetssäkring, UX/UI-design, Produkt och krav och Dokumentation. Och nu när ni är här: vi är ganska bra på UI/UX-design och designsystem, Produktstrategi och krav och Teknisk dokumentation.

Hör av er Se våra tjänster

En del av **en längre historik** — och den finns i sin helhet här.

Varje post är skriven på samma sätt: situationen, uppgiften, vad vi gjorde och vad som förändrades.

Se hela historiken

Definiera förbättringen ni behöver

Beskriv arbetsflödet, befintliga gränssnitt och användarna som behöver förändringen. Vi kan definiera en testbar leverans och en överlämning som gör att teamet kan underhålla lösningen.

Se vad det kostar Hör av er →

Skyller dina felmeddelanden på användaren?

Fråga om besluten bakom ”Skrev om felmeddelanden som skyllde på användare”. Ni talar med personer som kan förklara arbetet och bedöma ert eget projekt.

Se våra tjänster

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

Ta med dig den här sidan

Visitkort

Omsorgsfullt skapad med kärlek av D.

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

Upphovsrätt © 2025 – nu · Engineer ApS · Alla rättigheter förbehållna.

Utskrivet från https://engineer.company/sv/portfolio/rewrote-error-messages-to-stop-blaming-users/