Engineer

Переписала помилки, щоб не винити користувачів

Переписала повідомлення про помилки застосунку за письмовим стандартом тону після того, як у разі відмови у вході застосунок звинувачував користувача в помилці введення, хоча провайдер насправді вимагав пароль для застосунку, і покрила це тестом, який називає провайдера.

вересень 2026

повідомлення про помилки називають причину, а не користувача

Ситуація. Вхід в обліковий запис великого поштового провайдера не вдався, і застосунок повідомив користувачеві, що пароль неправильний. Пароль був правильний. Цей провайдер вимагає для сторонніх клієнтів окремого пароля застосунку й відхиляє пароль облікового запису, хоч би як ретельно його набирали. Повідомлення змушувало користувача знову вводити те, що ніколи не могло спрацювати, а справжньої вказівки — створити пароль іншого типу — не було ніде.

Завдання. Повідомлення про помилки треба було переписати за письмово зафіксованим стандартом, а не виправляти по одному, бо цей випадок був лише помітним проявом звички, яка проходила крізь усі повідомлення.

Дія. Стандарт містить три вимоги: сказати, що сталося; ніколи не натякати, що користувач зробив щось не так, якщо причина в іншому; і назвати наступний крок, якщо він є. Коли стандарт застосували до всіх повідомлень про помилки, виявилося, що більшість порушує принаймні одну вимогу — кілька повідомлень були просто рядком помилки базової бібліотеки, переданим без змін, а такий рядок описує стан для програміста, а не ситуацію для людини. Повідомлення для випадку з провайдером переписали так, щоб воно називало провайдера, пояснювало, що для інших клієнтів він вимагає окремого пароля застосунку, і вказувало, де такий пароль створити. Повернутися до старого не дає тест, і він навмисно

конкретний: він відтворює невдалий вхід у цього провайдера й перевіряє, що повідомлення містить назву провайдера та фразу з описом потрібного типу облікових даних. Тест, який перевіряв би лише появу якоїсь помилки, пройшов би й на початковому неправильному повідомленні, тому перевірка стосується змісту — єдиної частини, яка взагалі була зламана.

Результат. Повідомлення про помилки відповідають сформульованому стандарту, а випадок, з якого все почалося, покрито тестом, що не проходить на старому тексті. Невирішеним лишається масштаб: дотримання стандарту забезпечують рев'ю та один тест для одного повідомлення, а для інших провайдерів з їхніми особливими вимогами аналогічних тестів немає, тож цей клас помилок задокументовано, а не закрито.

Застосуйте цей досвід у своєму проєкті

Використайте «Переписала помилки, щоб не винити користувачів» як відправну точку для схожого завдання у вашій організації. Послуги, що стоять за цією роботою, доступні й для вашого проєкту. Компонування, тексти й послідовність кроків, продумані так, щоб люди доводили справу до кінця, а не телефонували у вашу підтримку.

Переглянути наші послуги Зв'язатися з нами →

Дізнайтеся, що привело до результату

Прочитайте про ситуацію, рішення та результат цього прикладу. Ми можемо обговорити, що відповідає вашим умовам, а що потребує іншого підходу. Переписала помилки, щоб не винити користувачів — повідомлення про помилки називають причину, а не користувача

Переглянути наші послуги Зв'язатися з нами →

Чи звинувачують ваші повідомлення про помилки користувача?

Обговоріть свій проєкт з інженером, відповідальним за виконання. Обсяг, основу розрахунку вартості та передачу результатів узгоджуємо письмово до початку робіт.

Роль у цій роботі: Контент-дизайнер. Тут задіяні Frontend-розробка, Безпека, Тестування та QA, UX / UI-дизайн, Продукт і вимоги та Документація. І, до речі, ми добре вміємо UI/UX-дизайн та дизайн-системи, Продуктова стратегія та вимоги та Технічна документація.

Зв'язатися з нами Ознайомтеся з нашими послугами

Одна частина **довшого переліку** — і він увесь на цьому сайті.

Кожен запис написано однаково: ситуація, завдання, що ми зробили і що змінилося.

Переглянути весь перелік

Визначте потрібне покращення

Опишіть робочий процес, наявні інтерфейси та користувачів, яким потрібна зміна. Ми можемо визначити перевірюваний результат і спосіб передачі, який дасть вашій команді змогу підтримувати його.

Дивитися, скільки це коштує Зв'язатися з нами →

Чи звинувачують ваші повідомлення про помилки користувача?

Запитайте про рішення в роботі «Переписала помилки, щоб не винити користувачів». Ви говоритимете з людьми, які можуть пояснити роботу й оцінити ваш проєкт.

Переглянути наші послуги

welcome@engineer.company +45 50 10 61 84 Копенгаген, Данія

Візьміть цю сторінку із собою

Візитівка

Дбайливо зроблено з любов'ю — D.

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

Авторське право © 2025 – дотепер · Engineer ApS · Усі права захищено.

Надруковано з https://engineer.company/uk/portfolio/rewrote-error-messages-to-stop-blaming-users/