Engineer Software

Har renset fejlbeskederne for bebrejdelser

Har omskrevet applikationens fejlbeskeder efter en nedskrevet standard for tone, efter at et afvist login gav brugeren skylden for at have tastet forkert, mens udbyderen i virkeligheden krævede en applikationsspecifik adgangskode, og dækket det med en test, der nævner udbyderen.

september 2026

fejlbeskeder, der nævner årsagen, ikke brugeren

Situation. Et login hos en stor mailudbyder mislykkedes, og programmet fortalte brugeren, at adgangskoden var forkert. Den var ikke forkert. Den udbyder kræver en programspecifik adgangskode til tredjepartsklienter og afviser kontoens adgangskode, uanset hvor omhyggeligt den tastes. Beskeden sendte brugeren ud i at genindtaste noget, der aldrig kunne virke, og den reelle anvisning — gå ind og opret en anden slags adgangskode — stod ingen steder.

Opgave. Fejlbeskederne skulle omskrives efter en skriftlig standard i stedet for at blive lappet én ad gangen, for denne var det synlige eksempel på en vane, der gik igen i dem alle.

Handling. Standarden har tre krav: sig, hvad der skete, antyd aldrig, at brugeren gjorde noget forkert, når årsagen ligger et andet sted, og angiv næste skridt, når der findes et. Målt mod standarden overtrådte de fleste beskeder i fejlfladen mindst ét krav — flere var det underliggende biblioteks fejlstreng sendt direkte videre, og den beskriver en tilstand for en programmør og ikke en situation for et menneske. Beskeden for den udbyder blev omskrevet, så den nævner udbyderen, oplyser, at den kræver en programspecifik adgangskode til andre klienter, og siger, hvor man opretter en. Testen er det, der forhindrer tilbagefald, og den er bevidst konkret: den fremkalder et mislykket login hos den udbyder og tjekker, at beskeden indeholder udbyderens navn og den formulering, der beskriver den krævede type adgangsoplysninger. En test,

der kun tjekkede, at der viste sig en fejl, ville bestå med den oprindelige forkerte besked, så assertionen gælder indholdet, som er den eneste del, der nogensinde var i stykker.

Resultat. Fejlfladen følger en nedskrevet standard, og det tilfælde, der foranledigede den, er dækket af en test, der fejler på den gamle tekst. Det, der forbliver uafklaret, er omfanget: standarden håndhæves ved gennemgang og ved én test på én besked, og de øvrige udbydere med deres egne særlige krav har ingen tilsvarende test, så fejlklassen er dokumenteret, men ikke lukket.

Brug erfaringen i jeres projekt

Brug »Har renset fejlbeskederne for bebrejdelser« som udgangspunkt for en lignende udfordring i jeres organisation. Ydelserne bag arbejdet kan også bruges i jeres projekt. Layout, ordvalg og flow sat op, så folk gør færdigt, hvad de kom efter, i stedet for at ringe til jeres support.

Se vores ydelser Kontakt os →

Se bag resultatet

Læs om situationen, beslutningerne og resultatet i eksemplet. Vi kan drøfte, hvad der passer til jeres vilkår, og hvad der kræver en anden tilgang. Har renset fejlbeskederne for bebrejdelser — fejlbeskeder, der nævner årsagen, ikke brugeren

Se vores ydelser Kontakt os →

Giver dine fejlbeskeder brugeren skylden?

Tal om jeres projekt med den ingeniør, der har ansvaret for leverancen. Vi aftaler omfang, prisgrundlag og overdragelse skriftligt, før arbejdet begynder.

Rolle i opgaven: Contentdesigner. Det trækker på Frontend-udvikling, Sikkerhed, Test & QA, UX/UI-design, Produkt & krav og Dokumentation. Og når I alligevel er her, er vi ret dygtige til UI/UX-design & designsystemer, Produktstrategi & kravspecifikation og Teknisk dokumentation.

Kontakt os Se vores ydelser

Ét stykke af **en længere fortegnelse** — og det hele ligger her på sitet.

Hver post er skrevet på samme måde: situationen, opgaven, hvad vi gjorde, og hvad der ændrede sig.

Se hele fortegnelsen

Definér den ønskede forbedring

Beskriv arbejdsgangen, de eksisterende grænseflader og de brugere, der har brug for ændringen. Vi kan definere en testbar leverance og en overdragelse, der gør teamet i stand til at vedligeholde løsningen.

Se, hvad det koster Kontakt os →

Giver dine fejlbeskeder brugeren skylden?

Spørg til beslutningerne bag »Har renset fejlbeskederne for bebrejdelser«. I taler med mennesker, der kan forklare arbejdet og vurdere jeres eget projekt.

Se vores ydelser

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

Tag denne side med dig

Visitkort

Lavet med kærlighed af D.

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

Copyright © 2025 – nu · Engineer ApS · Alle rettigheder forbeholdes.

Udskrevet fra https://software.engineer.company/da/portfolio/rewrote-error-messages-to-stop-blaming-users/