



Interaktionsdesign

Opgave 3: Gode meddelelser

Adam Ingwersen,
Aske Fjellerup,
Peter Friberg

Datalogisk Institut
Københavns Universitet

February 13, 2017



1 Introduktion

Denne gruppeopgave skal der omskrives 6 forskellige fejlmeddelelser, så de er brugervenlige og i overensstemmelse med Heuristik 9:

Help users recover from errors

2 Fejlsituationer

I denne del opskrives først den egentlige fejlsituation, hvorefter der opskrives en brugervenlig fejlmeddelelse til den specifikke situation.

2.1 Fejlsituation 1

- * Brugeren indtaster en ulovlig dato. Brugeren indtaster 23.02.2017, men netbanken kræver, at datoer skal indtastes på formen dd-mm-yyyy

Brugervenlig fejlmeddelelse:

- Vi forstår ikke din indtastning. Indtast venligst dato som dag-måned-år, for eksempel 25-05-2010

Denne fejlmeddelelse formidler klart til brugeren, hvad der er gået galt - og hvordan der rettes op på fejlen. Denne fejlmeddelelse bliver kommunikeret på forståelig og høflig manér.

2.2 Fejlsituation 2

- * Brugeren forsøger at overføre et beløb, som er større end debiteringskontoens saldo.

Beskeden skal være defensiv da det ikke er brugeren der er noget galt med, men systemet. Man skal være opmærksom på at en fejlmeddelelse ikke bør bruge fagtermer. Det kan også med fordel blive opskrevet hvor meget det er muligt at hæve fra saldoen. Fejlen kan også være forårsaget af en systemfejl - eller kunden kunne have et ønske om at udbide kontoen midlertidige dækning - derfor bør brugeren få præsenteret en mulighed for at komme i dialog med kundeservice.

Brugervenlig fejlmeddelelse:

- De forsøger at hæve et beløb, "yyy dkk", hvilket er større end beholdningen på Deres konto, "xxx dkk".
Hvis informationerne er fejlagtige eller hvis De fortsat ønsker at overføre et beløb, der overgår beholdningen på deres konto, opfordres De til at kontakte en bankrådgiver på: +45 xx xx xx xx.

2.3 Fejlsituation 3:

- * Fejl 404 – page not found. Brugeren klikker på et link i netbanken, men den side, som linket henviser til, findes ikke.

Dette er ikke en kendt fejl af brugeren, og det er derfor nødvendigt at opskrive fejlmeddelelsen konstruktivt.

Brugervenlig fejlmeddelelse:

- Vi beklager, den side De prøver at besøge er ikke tilgængelig i øjeblikket. Kontakt "12 34 56 78", eller prøv igen senere.

2.4 Fejlsituation 4:

- * Timeout. Brugeren har logget ind, men har været passiv i over 1024 sekunder. Derfor har netbanken automatisk logget brugeren af.

Det er i denne fejlsituation nødvendigt at give en defensiv fejlmeddelelse, da det ikke er brugerens skyld, at fejlen opstod.

Brugervenlig fejlmeddelelse:

- Deres session er udløbet grundet længerevarende inaktivitet.
Dialogboks: *Log ind*

2.5 Fejlsituation 5

- * Brugeren ønsker at ændre sin adgangskode, men den nye adgangskode er ulovlig. Kravet til adgangskode er, at det skal være på mindst 8 og højst 15 tegn. Mindst 2 tegn skal være specialtegn (. , ; - ? + % #) og mindst 1 tegn skal være et ciffer. Adgangskoden skal indeholde mindst 4 bogstaver, hvoraf mindst 1 skal være stort.

I dette tilfælde skal fejlmeddelelsen opskrives, så den kan give et nemmere overblik over de høje krav til adgangskoden. Der skal ikke lægges skylden over på brugeren. Det er dog nødvendigt at italesætte problemet på en måde, så brugeren bliver gjort opmærksom på, at fejlen opstår som følge af dennes input. Dette bevirker en hurtigere løsning af problemet.

Brugervenlig fejlmeddelelse:

Din adgangskode er desværre ikke gyldig. Sørg venligst for, at den overholder nedenstående krav:

- Adgangskoden skal bestå af 8-15 tegn
- Mindst 2 tegn skal være specialtegn (. , ; - ? + % #)
- Mindst 4 tegn skal være bogstaver, hvoraf mindst 1 skal være stort.
- Mindst 1 tegn skal være et ciffer

2.6 Fejlsituation 6

* Netbanken er midlertidigt nede på grund af planlagt vedligeholdelse.

I denne situation er Netbanken nede på grund af planlagt vedligeholdelse, det betyder at det vides hvornår siden er oppe igen. Fejlmeddelelsen kan altså skrives konstruktivt, og det kan oplyses hvornår brugeren kan komme på siden igen.

Brugervenlig fejlmeddelelse:

- Netbanken er midlertidigt nede fra "yy:yy" til "xx:xx" på grund af vedligeholdelse. Vi beklager og prøver at være færdige hurtigst muligt, prøv igen efter "xx:xx".