Leitfaden Fehlermeldungen

Leitfaden mit Daumenregeln
für die Entwicklung
guter Fehlermeldungen.

GERMAN UPA
Berufsverband der Deutschen Usability
und User Experience Professionals

Einleitung

Fehler passieren und lassen sich in einer digitalen Anwendung nicht immer vermeiden. Tritt ein Fehler auf, dann müssen Nutzer*innen darüber informiert werden. Dieses Dokument unterstützt beim Verfassen dieser Fehlermeldungen, gibt einfache Daumenregeln an die Hand und zeigt praktische Beispiele. Hilfreiche Fehlermeldungen sind das Ziel dieses Leitfadens.

Dieser Leitfaden ergänzt den „Leitfaden – UX Writing“ der German UPA.

Der Text ist gemäß der Tonalität im Berufsverband der German UPA im „Du“ formuliert. Je nach Kultur des Unternehmens müssen diese ggf. mit einem formellen „Sie“ umformuliert werden.

Fehler sind unvermeidbar.
Sorgfältig ausgearbeitete Fehlermeldungen sind daher für den Erfolg Deiner Produkte unumgänglich.

Inhalt

Dieser Leitfaden enthält die folgenden Abschnitte:

Abschnitt 1. Daumenregeln 5

1.1 Konstruktiv 8

1.2 Verständlich 11

1.3 Prägnant 13

1.4 Empathisch 15

1.5 Weitere Daumenregeln 17

Abschnitt 2. Vorgehensweise bei der Erstellung von guten Fehlermeldungen 18

2.1 Verstehen und Festlegen des Nutzungskontextes 19

2.2 Festlegen der Nutzungsanforderungen 19

2.3 Gestalten von Lösungen, die Nutzungsanforderungen erfüllen 20

2.4 Evaluieren der Gestaltungslösung gegen Nutzungsanforderungen 20

2.5 Pflege 21

2.6 Tipps 21

Abschnitt 3. Beispiele zur Übung 23

3.1 Aufgaben 23

3.2 Lösungsvorschläge 25

Abschnitt 4. Wenn Du mehr wissen möchtest 27

Das Dokument wurde vom Arbeitskreis UX Writing der German UPA e.V. unter Mitwirkung von zahlreichen freiwilligen UX-Professionals ausgearbeitet.

Abschnitt 1.

Daumenregeln

Abschnitt 1.

Daumenregeln

Fehlermeldungen sollten konstruktiv, verständlich, prägnant und empathisch sein.

Diese Daumenregeln gelten für textbasierte Fehlermeldungen interaktiver Systeme. Sie können auch auf informative Meldungen und Warnungen angewendet werden. Sie sind nicht auf alle interaktive Systeme, zum Beispiel Videospiele, eGames und VR-Systeme, anwendbar. Die Daumenregeln werden oft „Heuristiken“ genannt.

Es ist wichtig, die Nutzer*innen vor Fehlern zu schützen. Das Interaktionsprinzip für den Umgang mit Situationen, in denen Nutzer*innen auf einen Fehler stoßen, lautet „Robustheit gegen Nutzungsfehler“ und ist dreiteilig:

1. Fehlervermeidung: Helfe Nutzer*innen, Fehler zu vermeiden.
2. Fehlertoleranz: Gehe tolerant mit Fehlern um.
3. Fehlerbehebung: Unterstütze Nutzer*innen bei der Beseitigung von Fehlern.

Robustheit gegen Benutzungsfehler

Vermeidung
Toleranz
Behebung

Dieser Leitfaden befasst sich ausschließlich mit der Fehlerbehebung.
Weitere Informationen über Robustheit gegen Nutzungsfehler, Fehlervermeidung und Fehlertoleranz findest du in der ISO-Norm 9241-110 [L2] und im CPUX-F-Curriculum [L4].

Zwei gute Ausgangspunkte für das Schreiben guter Fehlermeldungen sind:

1. Der Fehler tritt auf, weil das interaktive System nicht in der Lage ist, zu verstehen, was Nutzer*innen wollen. Die Nutzer*innen haben nichts falsch gemacht.
2. Überlege, welche Lösungsmöglichkeiten es gibt und welche Empfehlung ein sachkundiger und freundlicher Mensch den Nutzer*innen geben würde, wenn er oder sie verfügbar wäre.

Die meisten Fehlermeldungen in den Beispielen in diesem Leitfaden gehen davon aus, dass es nicht möglich ist, das interaktive System zu ändern. Oft wird ein System entscheidend besser, wenn die Entwickler und die Verfasser der Fehlermeldungen eng zusammenarbeiten.

Qualität hat ihren Preis. Die Anzahl der Fehlermeldungen steigt, denn man braucht eher mehr spezifische Fehlermeldungen als generische. Der Aufwand für die Pflege aussagekräftiger Fehlermeldungen ist auch höher als für generische Fehlermeldungen wie etwa „Etwas ist schiefgegangen“.

Die Heuristiken stehen teilweise im Widerspruch zueinander. Zum Beispiel sind konstruktive Fehlermeldungen nicht immer prägnant. Das gleiche gilt für empathische Fehlermeldungen. Hier muss der UX Professional einen passenden Kompromiss finden.

Die vier Daumenregeln: Gute Fehlermeldungen sind

Konstruktiv
Verständlich
Prägnant
Empathisch

1.1 Konstruktiv

Beschreibung

Eine konstruktive Fehlermeldung leitet Nutzer*innen an, das entstandene Problem zu lösen. Konstruktive Fehlermeldungen bieten Orientierung, schaffen Sicherheit und fördern eine zügige Fehlerbehebung.

Prüffragen

- Vermittelt die Fehlermeldung, was Nutzer*innen tun können, um das Problem zu lösen?
- Enthält die Fehlermeldung alle relevanten Informationen für den Nutzer?

Tipps

- Verwende gerne erläuternde Beispiele in Fehlermeldungen.

  Die Wahl der Beispiele ist nicht trivial. „5.11.2022“ ist kein gutes Beispiel für ein Datum. Deutsche würden es als 5. November interpretieren, Personen mit einem amerikanischen Hintergrund als 11. Mai. Besser ist „24.11.2022“. Noch besser ist es, das Datumsformat zu ändern, zum Beispiel „24 Nov 2022“.
- Sei transparent. Gib alle verfügbaren Informationen an, die den Nutzer*innen bei der Lösung des Problems helfen könnten.
- Wiederhole die von Nutzer*innen eingegebenen Daten, um Nutzer*innen zu zeigen, wie das interaktive System ihre Eingaben interpretiert hat

*Eine konstruktive Fehlermeldung tadelt nie. Sie vermittelt was Nutzer*innen tun können, um das Problem zu lösen.*

Negativbeispiel	Positivbeispiel
„Ungültiger Betrag.“	„Das System versteht die Angabe des Betrags nicht. Beispiele für verständliche Angaben sind 11.000,75 und 1025“
„Dieser Nutzername wird bereits verwendet“	„Der Nutzername clara@mail.de wird bereits verwendet. Ähnliche verfügbare Nutzernamen sind clara99@mail.de, clara_schmidt@mail.de und clara_s@mail.de“
„Ungültige Eingabe: Kleidergröße“	„Die Kleidergrößen reichen von 5 bis 16. Sie haben 2 eingegeben.“
„Falscher Befehl“	„Sie haben HELP eingegeben, das von diesem System nicht erkannt wird. Zulässige Befehle sind: SAVE, LOAD oder EXPLAIN.“
„Keine Suchergebnisse gefunden“	„Keine Suchergebnisse gefunden. Vorschläge: - Versuchen Sie es erneut mit weniger Suchbegriffen. - Ersetzen Sie ein oder mehrere Suchwörter durch andere Wörter, die die gleiche Bedeutung haben. - Verwenden Sie die Navigation, um zu finden, was Sie suchen. - Hilfe verwenden – die Hilfe enthält gute Beispiele. - Kontaktieren Sie den Support. Wir sind hier, um Ihnen zu helfen.“

1.2 Verständlich

Beschreibung

Eine verständliche Fehlermeldung ist für Nutzer*innen nachvollziehbar und begreifbar. Eine klare Sprache mit Benennungen und Formulierungen, die den Nutzer*innen bekannt sind, ist unumgänglich.

Prüffragen

- Sind alle Worte und Formulierungen in der Fehlermeldung für die Zielgruppe verständlich?

Tipps

- Verwende Beispiele, Tooltips und leicht erkennbare Links zu Pop-Ups, um notwendige Fachausdrücke zu erläutern.
- Schreibe aktiv, damit Nutzer*innen unmittelbar verstehen, was sie tun sollen, und was das System tut. Siehe dazu Beispiel 3.
- Wenn Zahlen oder Codes erforderlich sind, z. B. um die Fehlersuche zu erleichtern, sollten sie am Ende der Nachricht stehen. Siehe dazu Beispiel 4.
- Vermeide Fachtermini und Fremdwörter, z. B. „validieren“, „verifizieren“, „Suffix“.
- Schreibe kurze knappe Sätze, die in verständlichem Deutsch geschrieben sind, so dass sie auch jemand versteht, der nicht Deutsch als Muttersprache hat.
- Sei vorsichtig mit mehrdeutigen Wörtern wie „Abbrechen“ oder „Verwerfen“ auf Buttons in Fehlermeldungen. Zum Beispiel: „Die Aufgabe ist noch in Arbeit. Sind Sie sicher, dass Sie sie abbrechen möchten?“ Bricht der Antwortbutton „Abbrechen“ die Aufgabe oder die Frage ab? Verwende stattdessen die eindeutigen Buttonbeschriftungen „Aufgabe abbrechen“ und „Aufgabe fortsetzen“.

Eine verständliche Fehlermeldung spricht die Sprache des Benutzers.

Negativbeispiel	Positivbeispiel
„Bitte geben Sie die Kaltmiete ein.“	„Damit wir Ihren Zuschuss berechnen können, geben Sie die Kaltmiete ein. Die Kaltmiete (auch Nettomiete) ist der Teil der Miete, der nur die Nutzung der Räume abdeckt. Zum Beispiel sind die Heizkosten nicht in der Kaltmiete enthalten.“ *Kommentar: Diese Fehlermeldung erscheint wenn Nutzer*innen das Feld „Kaltmiete“ nicht ausgefüllt haben. Der Begriff „Kaltmiete“ sollte auch im Hilfesystem erläutert werden.*
„Datei gesperrt. Zugriff verweigert.“	„Diese Datei wird derzeit von Max Mustermann (max@mustermann.de) bearbeitet und ist dadurch für andere Nutzer*innen gesperrt.“ *Kommentar: Es hängt vom Kontext ab ob die genaue Angabe des Nutzers mit dem Datenschutz übereinstimmt.*
„Das Formular muss ausgefüllt werden, bevor das Geld überwiesen werden kann.“	„Füllen Sie zuerst das Formular aus. Danach können wir das Geld überweisen.“
„Fehler 404“	„Die von Ihnen angeforderte Seite konnte nicht gefunden werden. Möglicherweise wurde die Seite entfernt, oder die Adresse hat sich geändert. Versuchen Sie eine der folgenden Möglichkeiten: 1. Überprüfen Sie die Korrektheit der eingegebenen Adresse. 2. Versuchen Sie es später noch mal. 3. Verwenden Sie die Suchfunktion. 4. Wenn das Problem weiterhin besteht, kontaktieren Sie uns bitte und nennen die verwendete Adresse und folgenden Fehler-Code: Error 404.“

1.3 Prägnant

Beschreibung

Eine prägnante Fehlermeldung stellt den Fehler in knapper Form treffend dar.

Prüffragen

- Ist die Fehlermeldung frei von überflüssigen Worten und Phrasen?
- Beschreibt die Fehlermeldung genau eine einzige Fehlerursache?

Tipps

- Schreibe eine Fehlermeldung für jeden diagnostizierbaren Fehler, auch wenn die genaue Diagnose kompliziert ist. Vermeide unpräzise Fehlermeldungen, bei denen die Fehlermeldung eine Reihe möglicher, unterschiedlicher Fehlerursachen auflistet und es den Nutzer*innen überlässt, zu bestimmen, welcher der aufgeführten Fehler tatsächlich aufgetreten ist.
- Fasse dich so kurz wie möglich.
- Überlege, ob Worte wie „bitte“ und „leider“ wirklich nötig sind.

Eine prägnante Fehlermeldung beschreibt in knapper Form genau eine einzige Fehlerursache.

Negativbeispiel	Positivbeispiel
„Das von Ihnen eingegebene Passwort ist entweder zu kurz oder es enthält ungültige Zeichen.“	*Entweder* „Das von Ihnen eingegebene Passwort ist zu kurz. Es sollte mindestens 16 Zeichen enthalten“ *oder* „Das von Ihnen eingegebene Passwort enthält "§". Dieses Zeichen akzeptiert unser System nicht. Folgende Sonderzeichen sind möglich: # + ? ! & . "
„Das Foto, das Sie hochladen möchten, ist wahrscheinlich sehr schön. Leider ist es ein bisschen zu groß für uns. Versuchen Sie es mit einem, das höchstens 4.000 Pixel hoch und 4.000 Pixel breit ist.“	„Das Foto, das Sie hochladen möchten, ist zu groß. Versuchen Sie, es zu verkleinern, so dass es kleiner als 20MB ist.“
„Nicht so schnell. Bitte kreuzen Sie dieses Feld an.“	„Sie müssen die Nutzungsbedingungen akzeptieren“

1.4 Empathisch

Beschreibung

Eine empathische Fehlermeldung wird von Nutzer*innen als einfühlsam, höflich und respektvoll empfunden. Freundlichkeit und Humor können mit Bedacht eingesetzt werden.

Prüffragen

- Falls Nutzer*innen dir gegenüberständen, würdest du es wagen, die Fehlermeldung laut auszusprechen?
- Gibt die Fehlermeldung Nutzer*innen das Gefühl, dumm zu sein, oder die Schuld am Problem zu tragen? Vermeide Wörter wie „falsch“, „ungültig“, „Fehler“ oder „illegal“. Solche Worte sind nicht empathisch.
- Verängstigt oder bedroht die Fehlermeldung die Nutzer*innen? Wir wollen niemanden anschreien. Vermeide daher Wörter, die in Großbuchstaben geschrieben sind, oder Ausrufezeichen. Zwei oder mehr Ausrufezeichen hintereinander sollten auf keinen Fall vorkommen.

Tipps

- Die Verwendung von Worten wie „Entschuldigung“ und „leider“ reichen nicht aus, um einer Fehlermeldung Empathie zu verleihen.
- Vermeide Worte wie „bitte“, die andeuten, dass das System eine Person ist. Sicherlich wissen Nutzer*innen, dass sie mit einer Maschine interagieren. Ein Geschirrspüler sollte Nutzer*innen nicht mit „Mahlzeit!“ oder "Bitte räumen Sie den Geschirrspüler aus!" begrüßen.
- Setzen Sie Freundlichkeit und Humor mit Bedacht ein. Wenn Nutzer*innen eine humorvolle Fehlermeldung zum fünften Mal sehen, weil die Fehlermeldung nicht konstruktiv ist, klingt der Humor plötzlich sarkastisch. Der Leitfaden von Mailchimp sagt ausdrücklich: „Übertreibe es nicht mit den Witzen - erzwungener Humor kann schlimmer sein als gar keiner“.

Eine empathische Fehlermeldung folgt den üblichen Regeln der Höflichkeit.

Negativbeispiel	Positivbeispiel
„ILLEGALES PASSWORT!“	„Ihr Passwort stimmt nicht mit dem gespeicherten Passwort überein. Überprüfen Sie Ihr Passwort noch einmal und versuchen Sie es erneut. Wenn das nicht hilft, klicken Sie auf ‚Passwort vergessen?‘ „
„Ein unbekannter Fehler ist aufgetreten.“	„Interner Systemfehler. Wir haben einen Fehler gemacht. Wir bedauern unseren Fehler. Versuchen Sie es gerne noch einmal – am besten mit einem anderen Browser. Wenn das Problem weiterhin besteht, schreiben Sie eine E-Mail an support@musterfirma.de wo Sie beschreiben, was Sie getan haben, als der Fehler auftrat.“
„Das von Ihnen eingegebene Passwort ist falsch, da es gegen eine oder mehrere der folgenden Regeln verstößt: - Ein Passwort muss aus mindestens 16 Zeichen bestehen. - Ein Passwort muss sowohl Groß- als auch Kleinbuchstaben enthalten - Ein Passwort muss mindestens eine Ziffer enthalten - Ein Passwort muss genau eines der folgenden Sonderzeichen enthalten: !_:@,#;$%“	„Um Ihre Daten zu schützen, muss das Passwort - mindestens 16 Zeichen lang sein **OK** - sowohl Groß- als auch Kleinbuchstaben enthalten **OK** - mindestens eine Ziffer enthalten **OK** - mindestens eines der folgenden Sonderzeichen enthalten: !_:@,#;$% **Nicht OK** Klicken Sie hier um eine Erklärung zu erhalten, warum diese Regeln so kompliziert sein müssen.“ *Kommentar: Viel besser wäre es, wenn man das System ändern würde, so dass die einzige Regel ‚mindestens 16 Zeichen und Ziffern‘ wäre.*
„0 Ergebnisse für ‚Olaf Schalz‘ "	„Wir haben keine Ergebnisse für ‚Olaf Schalz‘ gefunden. Meinten Sie ‚Olaf Scholz‘? Hier sind die Ergebnisse dazu: ...“

1.5 Weitere Daumenregeln

Weitere Daumenregeln die nicht direkt den Text beeinflussen:

- Die Fehlermeldung muss in der Nähe der Stelle platziert werden, an der der Fehler auftritt (Gesetz der Nähe).
- Die Fehlermeldung muss deutlich sichtbar sein.
- Die Fehlermeldung muss zugänglich sein. Falls ein Button ausgegraut ist, muss eine Erklärung für die Inaktivität des Buttons als Tooltip verfügbar sein.
- Falls mehrere Fehler auf einer Seite auftreten, zeige eine angemessene Anzahl davon, nicht nur einen Fehler.

Abschnitt 2.

Vorgehensweise bei der Erstellung von guten Fehlermeldungen

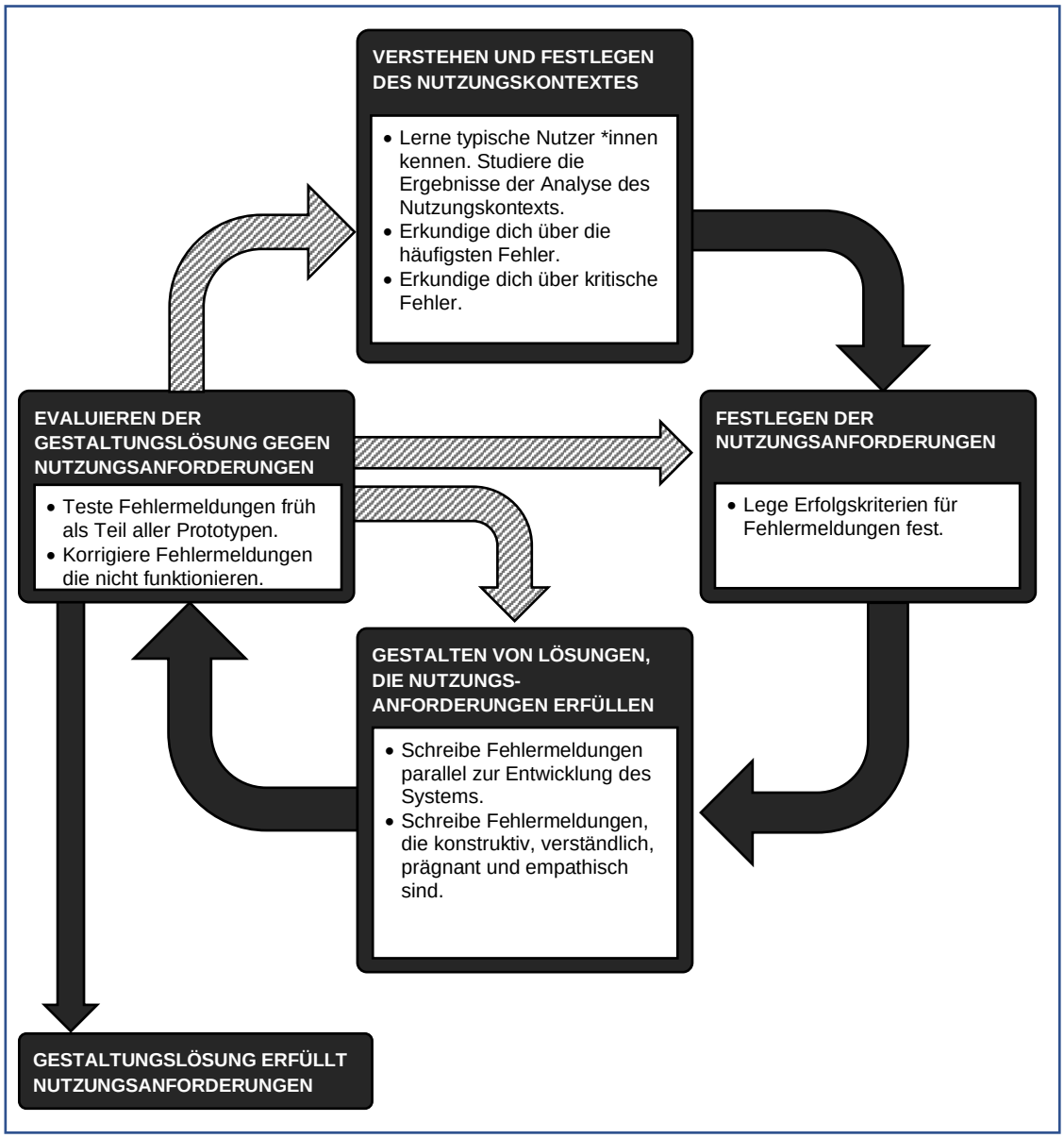

Abbildung 1. Der menschzentrierte Gestaltungsprozess für Fehlermeldungen basierend auf dem CPUX-F Curriculum [L4], das auf der Norm ISO 9241-210 [L3] beruht.

Nicht jeder kann gute Fehlermeldungen schreiben. Das Schreiben guter Fehlermeldungen erfordert, wie das Schreiben von Gedichten, Aufsätzen oder Werbeanzeigen, Erfahrung, Übung und ein Gespür dafür, wie Nutzer*innen reagieren.

2.1 Verstehen und Festlegen des Nutzungskontextes

Der Zweck dieser Aktivität ist es, den Nutzungskontext zu verstehen und zu beschreiben, d.h. wer die Nutzer*innen sind, was sie tun, welche Probleme sie haben und was ihre Anforderungen an das System sind. Um den Nutzungskontext zu ermitteln, werden Interviews, Fokusgruppen und Nutzerbefragungen sowie Beobachtungen der Nutzer*innen bei der Ausführung ihrer Aufgaben durchgeführt.

- Lerne den Nutzungskontext, insbesondere die Nutzer*innen kennen. Studiere die Ergebnisse der Nutzungskontextanalyse, insbesondere die Sprache der Nutzer*innen, die teilweise im Vokabular oder in der Taxonomie beschrieben sind. Überlege, was du davon in die Fehlermeldungen übernehmen kannst.
- Untersuche, welche Eingaben Nutzer*innen üblicherweise machen und gleiche das mit den technischen Gegebenheiten des Systems ab, um so festzustellen, wo Fehler entstehen.
- Erkundige dich über die am häufigsten auftretenden Fehler.
- Erkundige dich über kritische Fehler.

2.2 Festlegen der Nutzungsanforderungen

Nutzungsanforderungen sind präzise Kriterien aus der Sicht der Nutzer*innen, die das interaktive System vor seiner Freigabe erfüllen muss.

- Oft werden keine Nutzungsanforderungen für Fehlermeldungen geschrieben.
- Nutzungsanforderungen für Fehlermeldungen sind Erfolgskriterien für die Bewertung von Fehlermeldungen, insbesondere von Fehlermeldungen, die auf kritische Fehler hinweisen. Beispiel: „Wenn Nutzer*innen eine Fehlermeldung über einen kritischen Fehler erhalten, müssen sie zeigen, dass sie die Meldung verstanden haben, indem sie innerhalb von 45 Sekunden eine korrekte Korrekturmaßnahme einleiten.“

2.3 Gestalten von Lösungen, die Nutzungs-anforderungen erfüllen

Auf Grund des Nutzungskontextes und der Nutzungsanforderungen werden Prototypen erarbeitet. Die Prototypen werden von Nutzer*innen evaluiert und verbessert, bis sie schließlich die Nutzungsanforderungen erfüllen, und das System damit einsatzbereit ist.

- Schreibe Fehlermeldungen parallel zur Entwicklung des Systems.
- Schreibe Fehlermeldungen, die konstruktiv, verständlich, prägnant und empathisch sind.
- Falls es schwierig ist eine Fehlermeldung zu schreiben, tausche dich eng mit den Designern und Entwicklern aus, um innerhalb der technischen Umsetzbarkeit die bestmögliche Fehlermeldung konzipieren zu können.

  Und denk daran: Die beste Fehlermeldung ist keine Fehlermeldung. Vielleicht kann das System an einigen Stellen fehlertolerant gebaut werden, so dass keine Fehler entstehen.
- Verwende Beispiele in den Fehlermeldungen, um schwer verständliche Begriffe und Verfahren zu erklären.
- Achte auf Konsistenz: Verwende soweit möglich Worte aus dem einheitlichen Organisationswörterbuch (Vokabular, Taxonomie).

2.4 Evaluieren der Gestaltungslösung gegen Nutzungsanforderungen

Eine Usability-Evaluierung bestimmt, ob ein interaktives System oder ein Prototyp eines interaktiven Systems die Nutzungsanforderungen und anwendbare Interaktionsprinzipien, Heuristiken sowie Gestaltungsregeln erfüllt oder nicht.

- Teste Fehlermeldungen als Teil der Usability-Tests der Prototypen.
- Bitte einen kompetenten Kollegen oder Berater die Fehlermeldungen zu lesen und zu kommentieren. Idealerweise gibt es einen Ausschuss mit kompetenten Personen, die alle Fehlermeldungen reviewen und projektübergreifend koordinieren.
- Prüfe die Rechtschreibung und Grammatik, entweder mithilfe einer Textverarbeitungssoftware, manuell, oder auf beide Arten. Hinweis: Textbearbeitungssoftware findet so gut wie nie alle Fehler in der Rechtschreibung und Grammatik.

- Ändere Fehlermeldungen und teste sie erneut, falls Usability-Evaluierungen zeigen, dass ungenaue Fehlermeldungen ernste, kritische oder katastrophale Usability-Probleme verursachen.

2.5 Pflege

Fehlermeldungen müssen ständig gepflegt werden. Nach Freigabe des Systems werden oft kleine oder große Änderungen durchgeführt, die die Fehlermeldungen beeinträchtigen. Außerdem müssen trotz gründlicher Usability-Tests einige Fehlermeldungen möglicherweise verbessert werden.

- Führe auch nach der Freigabe des Systems Usability-Tests durch, besonders mit erfahrenen Nutzern, sobald sie verfügbar sind.
- Rede regelmäßig mit dem Kundendienst, um herauszufinden, welche Probleme Nutzer mit dem System haben. Oft können durch Änderungen der Fehlermeldungen Kontakte zum Kundendienst vermieden werden.

2.6 Tipps

- Alle Usability-Tests, auch die frühen Usability-Tests, sollten kritische Fehlersituationen umfassen. Es ist ein häufiger Fehler, dass Usability-Tests nur die Happy Paths umfassen.

  Beispiele:

  Happy Path: Komplette Lieferung kann sofort stattfinden.
  Fehlersituation: Lieferung muss in mehreren Teillieferungen erfolgen.

  Happy Path: Wenige E-Mails im Postfach.
  Fehlersituation: Kein Platz um weitere E-Mails zu empfangen.
- Schreibe Fehlermeldungen früh, so dass sie gründlich getestet und gereviewt werden können. Vermeide unbedingt, dass Fehlermeldungen in der Nacht vor der Freigabe des Systems von unqualifizierten Personen verfasst werden.

Benutzbare Fehlermeldungen erstellen – Zusammenfassung

Früh starten
Die vier Daumenregeln beachten
Testen, testen, testen.

Abschnitt 3.

Beispiele zur Übung

Dieser Abschnitt enthält Beispiele mit denen du dein Verständnis der Daumenregeln überprüfen kannst. Jedes Beispiel beschreibt eine Situation. Schreibe bitte für jede Situation eine gute Fehlermeldung. Auf der nächsten Seite wird für jedes Beispiel ein Lösungsvorschlag vorgestellt.

Bei allen Aufgaben geht es um die Website Restaurant.de. Auf dieser Website können Gäste, die ein Restaurant besucht haben, ihr Erlebnis mit anderen Gästen teilen.

3.1 Aufgaben

1. **Auszeit**

   Nutzer*innen haben sich eingeloggt, waren aber seit mehr als 1024 Sekunden nicht aktiv. Daher hat das System die Nutzer*innen automatisch ausgeloggt.

2. **Möglicher Versuch das System zu tricksen**

   Nutzer*innen versuchen ein Restaurant zum zweiten Mal zu bewerten.

3. **Wartungsarbeiten**

   Die Website ist wegen geplanter Wartungsarbeiten vorübergehend nicht erreichbar.

Findest Du unsere Beispiele eher selbsteinleuchtend? Prüfe Deine Fähigkeiten anhand dieser drei Aufgaben.

3.2 Lösungsvorschläge

1. **Auszeit**

   Aus Sicherheitsgründen haben wir Sie bei autovermietung.de abgemeldet. Wir tun dies automatisch, wenn wir feststellen, dass Sie innerhalb von etwa 15 Minuten nicht auf der Website aktiv waren.

   Hier können Sie sich erneut anmelden.

   Kommentar: Die Zeit bevor Nutzer*innen abgemeldet werden, muss angegeben sein. Siehe Abschnitt 1.1 Konstruktiv, Tipp 2.

   Die Zeitangabe „1024 Sekunden“ ist für Nutzer*innen schwer verständlich und wird deshalb durch „etwa 15 Minuten“ ersetzt. „Etwa 17 Minuten“ wäre genauer und ist auch annehmbar, klingt allerdings sehr pingelig.

2. **Möglicher Versuch das System zu tricksen**

   *Sie haben dieses Restaurant bereits am 26-07-2022 bewertet. Leider kann das System nicht mit zwei Bewertungen desselben Restaurants umgehen, die von demselben/derselben Nutzer*in verfasst wurden.*

   Wenn Sie Ihre vorherige Bewertung bearbeiten möchten, klicken Sie hier.

   Wenn Sie möchten, dass Ihre neue Bewertung die bereits geschriebene ersetzt, klicken Sie hier.

   Kommentar: Diese Begrenzung ist eigentlich unzumutbar. Das Richtige wäre, zwei oder mehrere Bewertungen zu erlauben. Damit wäre die Fehlermeldung überflüssig. Siehe 1.1 Konstruktiv, Prüffrage 3.

   Die Fehlermeldung illustriert den Tipp „Sei transparent“ in der Angabe „am 26-07-2022“. Siehe 1.1 Konstruktiv, Tipp 2.

3. Wartungsarbeiten

Die Website ist am Dienstag, den 8. November von 08.00 bis 11.00 Uhr wegen geplanter Wartungsarbeiten nicht erreichbar. Wir entschuldigen uns für etwaige Unannehmlichkeiten, die Ihnen dadurch entstehen können.

Falls Sie Fragen haben, können Sie uns per Telefon 0800 33 03001 oder per E-Mail kundeservice@restaurant.de kontaktieren.

Kommentar: Diese Fehlermeldung illustriert den Tipp „Sei transparent“. Es ist nicht konstruktiv „am Dienstag, den 8. November von 08.00 bis 11.00 Uhr“ durch „vorübergehend“ oder „für zwei Stunden“ zu ersetzen.

Abschnitt 4.

Wenn Du mehr wissen möchtest

Nach unserem Wissen gibt es nur wenige Bücher über UX Writing und gute Fehlermeldungen in deutscher Sprache mit deutschen Beispielen. Das einzige Buch, das wir kennen, ist [L1], wo die meisten Beispiele jedoch amerikanische Beispiele sind, die ins Deutsche übersetzt wurden.

Die vier Daumenregeln sind von [L5] inspiriert. Während der Ausarbeitung dieses Leitfadens erschienen ähnliche Daumenregeln [L6].

L1 Kinneret Yifrah: UX Writing and Microcopy (Deutsch)
Microcopy, The Complete Guide (Englisch), www.microcopybook.com

L2 ISO 9241-110 Interaktionsprinzipien, www.iso.org
und www.beuth.de/de/norm/din-en-iso-9241-110/320862700

L3 ISO 9241-210 Menschzentrierte Gestaltung interaktiver Systeme, www.iso.org
und www.beuth.de/de/norm/din-en-iso-9241-210/313017070

L4 CPUX-F Curriculum, Foundation Level,
www.uxqb.org, kostenlos verfügbar auf Deutsch und Englisch

L5 Ben Shneiderman: Designing Computer System Messages,
Communications of the ACM, September 1982, page 610-611

L6 Tim Neusesser und Evan Sunwall: Error-Message Guidelines.
www.nngroup.com/articles/error-message-guidelines/

Impressum

Leitfaden UX Writing
Herausgegeben von German UPA e.V.

Inhaltlich verantwortlich
Arbeitskreis UX Writing German UPA
Julian Siehl
Rolf Molich

ak-uxwriting@germanupa.de

Autor*innen (alphabetisch)
Bernd Schreyer
Daria Lewandowska
Eilika Freund
Julian Siehl
Rolf Molich

Detaillierte Infos zum Arbeitskreis unter
https://germanupa.de/arbeitskreise/arbeitskreis-ux-writing

Veröffentlicht unter
Copyright © German UPA e.V.
Alle Rechte vorbehalten.

Kontakt
German UPA e.V.
Keplerstraße 2
39104 Magdeburg

Herausgabedatum
12 Dezember 2023 | Version 0.05

GERMAN **UPA**
Berufsverband der Deutschen Usability und User Experience Professionals