

Defensive design: obsługa błędów

Sześć lat temu udało mi się na Allegro zakupić pamiętny (bo wyróżniający się pod względem designu) model laptopa iBook Clamshell (Blueberry), który wszedł do historii ze względu na zgoła inną rzecz, natomiast że był pierwszym notebookiem wykorzystującym technologię WiFi (a to był rok 1999). Pamiętam do dziś jak z pełną ekscytacją badałem każdy element nieznanego wówczas dla mnie interfejsu.

Pewnego dnia chcąc sporządzić szybką notatkę włączyłem maszynę, czekałem chwilę na pojawienie się ekranu logowania do systemu, wybrałem portret swojej tożsamości i wpisałem w okienko hasło, po czym... oniemiałem! Okienko wzdrygnęło (dosłownie i w przenośni) się na moje wpisane hasło i potrząsnęło znacząco na NIE. Hasło, które wpisałem nie było poprawne. Tamten dzień był dla mnie znaczący.

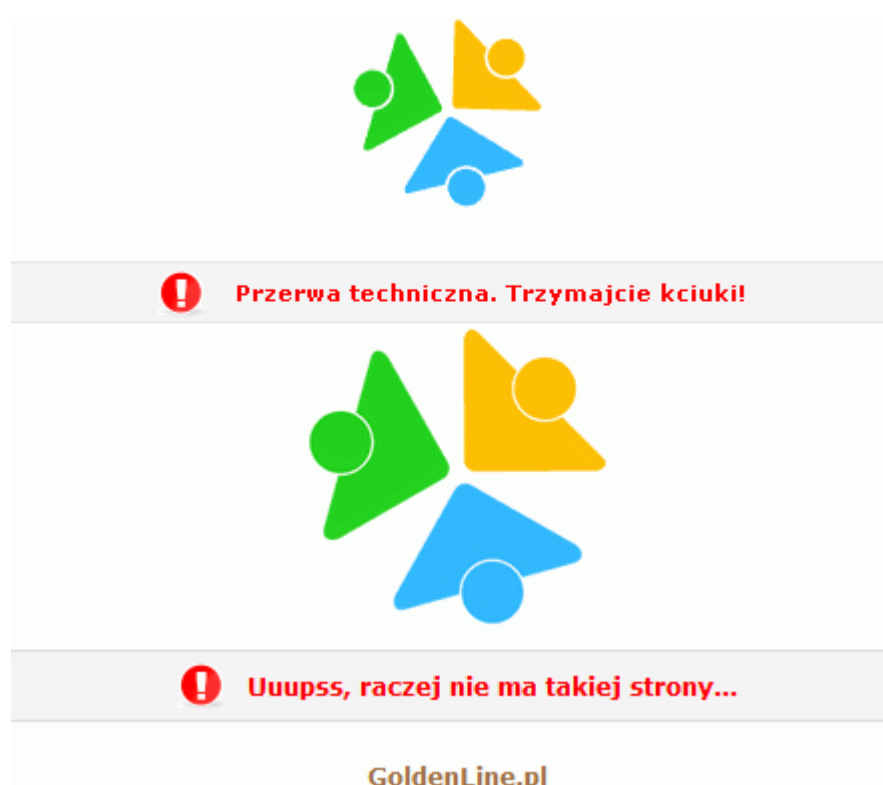
Obsługa błędów to jeden z poważniejszych problemów w projektowaniu interfejsów, a wciąż – niestety – bagatelizowany. Co prawda coraz mniej widuję na ekranach kultowych już komunikatów: „**Błąd 404** – Nie odnaleziono pliku” (ten akurat ze strony Wprost), „Błąd 404. Strona o podanym adresie nie istnieje” (a ten z GUS), czy też „Wystąpił Błąd! Brak dokumentu (nr błędu 404)” i to w formacie obrazka .gif (ze strony sejmu), ale ekrany błędów wciąż nie są wystarczająco dobrze projektowane. Na domiar złego, niektórzy z projektantów poczyniają się do obowiązku, by przy okazji tworzenia strony komunikatu z błędem, napisać cały poemat nt. ew. powodów błędu (przykład poniżej).

Z pomocą przychodzą dwie szkoły: jedna ta wywodząca się z Apple, opisana m.in. w książce *A Smile in the Mind*, Beryla McAlhone'a (recenzja na stronie uzytecznosc.pl) i druga, wywodząca się z grupy 37 Signals, znana szerzej pod nazwą

projektowania dyfensywnego (*defensive design*), a opisana w *Defensive Design for the Web: How to improve error messages, help, forms, and other crisis points* (polskie tłumaczenie wyszło nakładem Helion). W skrócie: obie zmierzają do tego, by **1) komunikaty o błędach uczynić bardziej ludzkimi** (wyrzucamy z komunikatu całą terminologię techniczną – kogo obchodzi na który numer błędu natrafiłem?), a może nawet i zabawnymi, oraz **2) wspomagać wyjście z sytuacji**, np. podsuwając linki, które pozwolą mi wyjść z opresji (do strony głównej, do systemu pomocy, FAQ, wyszukiwarki, etc.).

W Polsce dobrymi przykładami świeci serwis społecznościowy Golden Line (brawo dla konkurencji! :)), gdzie komunikaty o błędach brzmią po prostu po ludzku.

Rysunek 3. Komunikaty błędów ze strony serwisu społecznościowego GoldenLine.



Przykładem zaś wdrożenia metodyki **Smile Mind** jest chociażby komunikat z Cars.com.

Dla mnie prawdziwym majstersztykiem w ostatnim czasie była

strona CrazyEgg. Wchodząc na jej domenę, pewnego razu stwierdziłem, że zamiast znanej mi strony widnieje komunikat mówiący, że właśnie odbywa się konserwacja serwera i przez pewien czas strona będzie wyłączona. Natomiast jeśli tylko chcę mogę... pograć sobie w grę (wykonaną w technologii flash), która widniała tuż poniżej. Nim się obejrzałem okazało się, że na stronie – której przecież de facto nie było – spędziłem ok. 20 minut, grając w najlepsze w rzucanie jajkami w przechodzących ludzi. ☐

Nice!

W serwisie dyplom.com.pl prezentujemy obronione prace dyplomowe, które mogą służyć za wzór do napisania własnej pracy - gdyby potrzebowali jeszcze Państwo konsultacji to polecamy stronę [pisanie prac](http://pisanieprac.pl) - fachowa pomoc w pisaniu prac.