

# Veateated. Kasutajajuhendid

Erkki Leego



# Veateated



- Veateated on kasutajaliidese oluline osa
- Veajuhtumid jäävad kasutajale hästi meelde
- Veateadete sõnastamine on kriitiline
  - Eriti algajate kasutajate puhul

# Hea veateate kriteeriumid

---

Kui on tahe, on ka võimalus!

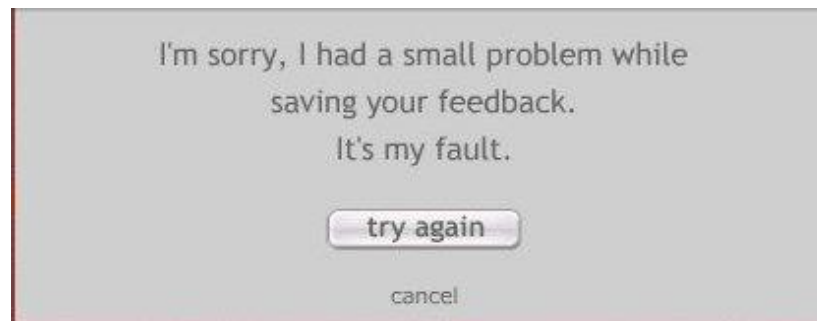
- Positiivse sõnastusega
- Konstruktivne
- Täpne
- Kasutajakeskne
- Järjepideva formaadi ja asukohaga

# Positiivne sõnastus

---

Kui on tahe, on ka võimalus!

- Veateade olgu positiivse tooni ja viisaka sõnastusega
- Väldi üleolevat tooni
- Väldi vaenulikke sõnu
  - Illegaalne, fataalne, katastroofiline, vigane, halb
- Ära süüdista kasutajaid



# Konstruktivsus

Kui on tahe, on ka võimalus!

- Info selle kohta
  - Mis just juhtus ja milline on olukord
  - Mida kasutaja peab tegema, et viga kõrvaldada
  - Kuidas tulevikus sellist viga vältida

| Halb  | Parem   |
|---|---|
| Run-Time error '-2147469 (800405): Method 'Private Profile String' of object 'System' failed. | Virtual memory space consumed. Close some programs and retry. |
| Resource Conflict Bus: 00 Device: 03<br>Function: 01  | Remove your compact flash card and restart                    |
| Network connection refused.   | Your password was not recognized. Please retype.              |
| Bad date.   | Drop-off date must come after pickup date.                    |

Erkki Leego

# Täpne

Kui on tahe, on ka võimalus!

- Sõnastus olgu asjakohane
- Kirjeldagu täpselt olukorda
  - Ei piisa ainult veakoodi numbrist
- Sisaldagu piisaval hulgal informatsiooni

| Halb          | Parem  |
|---------------|--|
| SYNTAX ERROR  | Unmatched left parenthesis                                     |
| ILLEGAL ENTRY | Type first letter: <b>S</b> end, <b>R</b> ead, or <b>D</b> rop |
| INVALID DATA  | Days range from 1 to 31  |
| BAD FILE NAME | File names must begin with a letter                            |

Erkki Leego



- Kasutajal peab jääma tunne, et tema juhib liidest
  - Tunne, et tema on pigem sündmuste algataja, mitte reageerija
- Kasutajal peab olema võimalus saada informatsiooni erinevas koguses ja asukohas
  - Ekraanispikrid
  - Abinupud
  - Viited manuaalile
  - Veebilingid
  - Telefoninumbrid

- Applicant Tracking System – Printer Error
  - The Applicant Tracking System seems to have lost communication with the printer.
  - To solve this problem, make sure that the printer is switched on, and try to print again.
  - If printing still fails, try wiggling the cable that runs between the computer and the printer. Make sure the cable is connected securely at both ends, and try to print again.
  - If the program still fails to print properly, please call Joe Grant at (212) 555-1212, and tell him that the program is reporting Error ATSPR35 at line 31 in module PRNFNC.

- Kasuta trükitähti ainult lühikeste, tõsiste hoiatuste jaoks
- Väldi koode; kui vaja, siis lisa kood teate lõppu
- Vali teadete asukoht
  - Probleemi tekkimise läheduses
  - Ühtlane asukoht (nt. ekraani all ääres)
  - Probleemi tekkimise läheduses, aga mitte tegelikku probleemi katvalt
- Helisignaal võimas vahend tähelepanu tõmbamiseks
  - Jäta kasutajale võimalus välja lülitata

# Heade veateadete arendamise juhised

---

Kui on tahe, on ka võimalus!

- Pööra tähelepanu teate disainimisele
  - Positiivne toon
  - Ole probleemi kirjeldamisel täpne ja kooskõlas kasutaja terminoloogiaga
  - Anna kasutajal võimalus juhtida probleemi lahendamist
  - Oma ilusat, ühtlast ja arusaadavat formaati
- Lase teateid hinnata erinevatel inimestel
- Kogu kasutaja kasutamise infot

- Kirjeldame mõned veateated TÜ Õppeinfosüsteemile
  - <https://www.is.ut.ee/pls/ois/tere.tulemast>
- Moodustage ~6 inimesega grupid
- Koostage veateated:
  - Kirjeldage vea situatsioon
  - Kirjeldage veateade
  - Kirjeldage veateatele järgnevat rakenduse reageering ja/või kasutaja valikuvõimalusi

## Kui on tahe, on ka võimalus!

Erkki Leego, [erkki.leego@ut.ee](mailto:erkki.leego@ut.ee), <http://courses.cs.ut.ee/2013/ui>