

# Обработка ошибок в интерфейсах для простых людей



Причина возникшей ошибки – осознанные действия пользователя? (нажали на кнопку, открыли страницу, ввели данные и т.д.)

Да

Точно? Открывая список контактов, пользователи ожидают получить контакты. Они не догадываются, что аватарки грузятся из сторонней системы, которая сейчас лежит.

Ну да

Пользователь может самостоятельно исправить ошибку?

Ага

Кратко объясните причину ошибки и подскажите, как её устранить:

- ⊗ Этот логин уже занят. Выберите другой.
- ⊗ Не могу загрузить галерею. Нет интернета.
- ⊗ Нет места, не могу загрузить файл. Перейдите на премиум-аккаунт.

Нет

Выведите сообщение, что желаемый пользователем результат не может быть достигнут, и обещание во всё починить (вы же собираете автоматически все баг-репорты?) Не вдавайтесь в технические детали ошибки – пользователю плевать:

- ⊗ Не могу синхронизировать документ.
- ⊗ Мы получили сообщение об этой ошибке и скоро всё починим.

Нет

Пожалуй, нет

Не блокируйте интерфейс сообщениями об ошибках, не используйте попапы и алерты. Если очень надо – выведите сообщение тихонечко в углу. Сообщение должно жить в мире пользователя:

- ⚠ Не могу обновить чат. Попробую снова через 60 секунд.
- ⚠ Не могу загрузить погоду :( Сервис погоды не отвечает.

Читайте больше о сообщениях об ошибках (англ.): [goo.gl/veCF9X](https://goo.gl/veCF9X)

