**Як писати хороші звіти про помилки**

Як часто ми стикаємось з розробниками, котрі потребують більше інформації в звітах про помилки, написаних нами? Як часто нам доводиться витрачати час на детальніше вивчення проблеми вже після подання звітів про помилки? Як часто ми чуємо від розробників, що “баг” неможливо відтворити і нам необхідно вдосконалити кроки відтворення (Steps To Reproduce). У широкому сенсі ми, в кінцевому підсумку, витрачаємо все більше часу на ці питання, а не на тестування системи. Проблема полягає в якості звітів про помилки. Ось сфери, котрі можна покращити, щоб досягти ідеального повідомлення про помилку.

**Мета звіту про помилку**

Коли ми знаходимо дефект, то повинні повідомити розробників про це. Звіт про помилку/дефект - це основа (засіб) таких комунікацій. Основна мета звіту про помилку полягає в тому, щоб надати можливість розробникам побачити помилку їхніми власними очима. Якщо ви не можете бути поруч з ними, для того щоб показати в чому саме полягає дефект, то ви повинні надати їм детальну інструкцію, для того, щоб вони могли відтворити помилку самостійно. Звіт про помилку це документ, що пояснює різницю між очікуваним результатом і фактичним результатом та детально описує кроки для того, щоб відтворити сценарій виникнення помилки.

**Що робити після виявлення дефекту**

* Пишіть звіт про “баг” одразу, коли ви впевнені, що знайшли помилку, а не після закінчення тестування чи під кінець робочого дня. Може статись так, що ви пропустите якийсь важливий момент. Гірше, ви не згадаєте про помилку взагалі.
* Витрачайте час на діагностування помилки, про котру ви повідомляєте. Подумайте про можливі наслідки. Ви можете віднайти інші помилки. Згадайте про свої відкриття у звіті про помилку. Програмісти будуть вдячні за це.
* Не поспішайте перечитувати ваш звіт про помилку одразу, зачекайте деякий час. Ви можете відчути необхідність переписати його.

**Резюме помилки**

Підсумком (резюме) звіту про помилку є перше враження читача від вашого звіту. Доля вашого “багу” в подальшому, набагато в чому, залежить від привабливості резюме вашого звіту. Правило полягає в тому, що кожна помилка повинна мати стислий підсумок (резюме). Це може звучати як написання хорошого рекламного гасла. Але винятків не існує. Гарне резюме не повинно мати більше 50-60 символів. Також гарне резюме не повинно містити суб’єктивних суджень про дефект.

**Мова**

* Не перебільшуйте дефект через звіт про помилку. Простіше кажучи, не вкладайте підтекст у ваш звіт.
* Помилка може бути неприємною, але не забувайте, що це саме помилка неприємна, а не програміст. Не применшуйте зусилля програміста. Використовуйте евфемізми. Наприклад, замість “Брудний інтерфейс” можна використати евфемізм “Неналежний інтерфейс”. Поважайте зусилля програміста.
* Подавайте все просто та прямо. Ви не пишете есе чи статтю, тому використовуйте просту мову.
* Майте на увазі вашу цільову аудиторію під час написання звіту про помилку. Вони можуть бути розробниками, тестувальниками, менеджерами, а у деяких випадках навіть клієнтами. Звіт про помилку повинен бути зрозумілим для всіх них.