

Отчёт по качеству - напутствие новичкам

Написание отчёта по качеству – дело ответственное и для новичка, как показывает практика, непростое.

То, что должен содержать отчёт, достаточно хорошо изложено [здесь](#).

Отчёт может быть структурирован по-другому в зависимости от используемого на проекте шаблона или потребности в дополнительных блоках, снова-таки зависящих от проекта, могут быть другие заголовки у отдельных частей, но указанная информация, которую нужно донести тому, кто будет читать отчёт, должна присутствовать.

Скорее всего на проекте будет общий шаблон для отчётов (пример [Отчёт по качеству - напутствие новичкам](#)). Если его нет, то уточните принципы оформления можно у менеджера. Но даже при использовании шаблона важно помнить о следующих правилах:

Структура

Отчёт не просто так разделяется на отдельные части, каждая из них несёт свою смысловую нагрузку и показывает разные стороны проекта. Поэтому они и разделяются, чтобы информация и выводы не путались и не обобщались. Как воспринимается неструктурированный отчёт, можно посмотреть в [Плохие примеры](#) в конце статьи.

Аналитика

Мало написать, что в приложении есть проблемы – нужно описать к чему они приводят, как влияют на работу пользователя. Если нужно показать, какие дефекты должны быть в первую очередь исправлены, то обязательно аргументировать почему должно быть именно так. И так в каждой части отчёта должен быть анализ, а не простое перечисление.

Представление информации

- Если приложение можно разделить на логические модули (блоки), то в отчёте должна присутствовать детализированная информация по качеству каждого, обычно в виде таблицы: название модуля-качество-комментарии.

Module/Feature	Quality		Details and Comments
	Test Level	Result	
Login page+General Overview	MAT	Medium	At MAT level all options in this module works well, but subjective quality is still medium because of the loading time. It should be also mentioned that it's still not very convenient for users without account to use application, because the link to registration page is available only after incorrect login/password information is entered.
Document Browser	MAT	Low	The main functions of this module work – the Document Browser page is displayed, new folders and documents can be uploaded. But ACL options still do not work as required and some new issues related to ACL have been added. What is more uploaded documents are not displayed on 'Select Document' form when user uses the 'Move existing document to this location' option on map view
Diagnostics	MAT	High	No defects were detected in this part of the functionality at MAT level

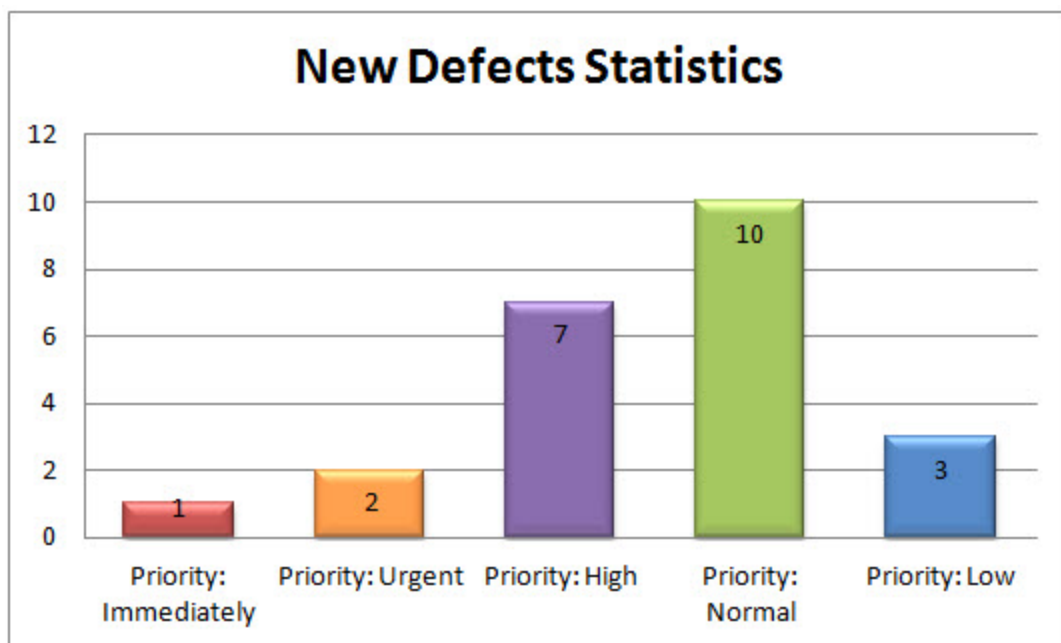
- Такую же таблицу стоит использовать при тестировании новых фич. И снова никуда без аналитики: нужно рассказать как и почему изменилось качество по сравнению с предыдущими версиями, особенно это важно, если оно ухудшилось.
- Результаты валидации дефектов также лучше воспринимаются в таблице, чем просто в тексте:

Amount for this Build	Validated	Re-Opened	Not Tested	Reasons (Why Not Tested)
23	16 (71%)	2 (8%)	5 (21%)	<ul style="list-style-type: none"> • ISL-150, ISL-144 – need additional info to reproduce all steps • ISL-128 – phantom issue. Reproduced only with some special unknown conditions • ISL-141 – unable to test due issue ISL-119 • ISL-136 – Need additional info about user permissions during adding comments

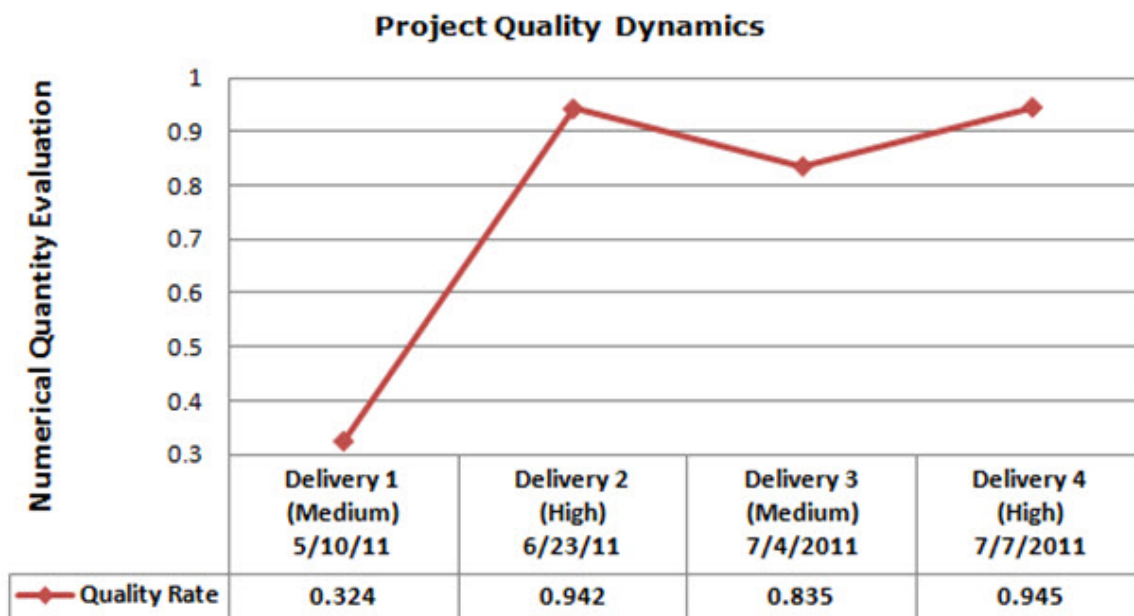
Диаграммы и графики

Формат выбирается в зависимости от того, что именно мы хотим показать:

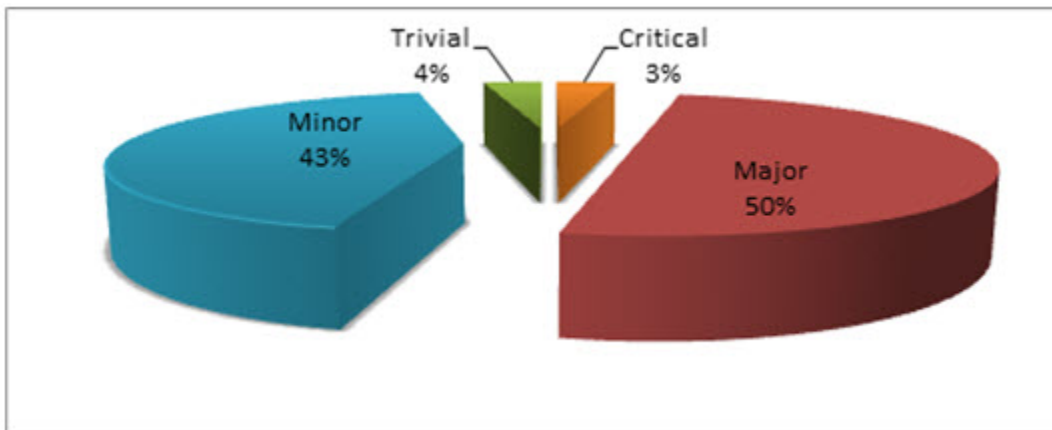
- Столбчатые диаграммы лучше подойдут там, где важно количество дефектов;



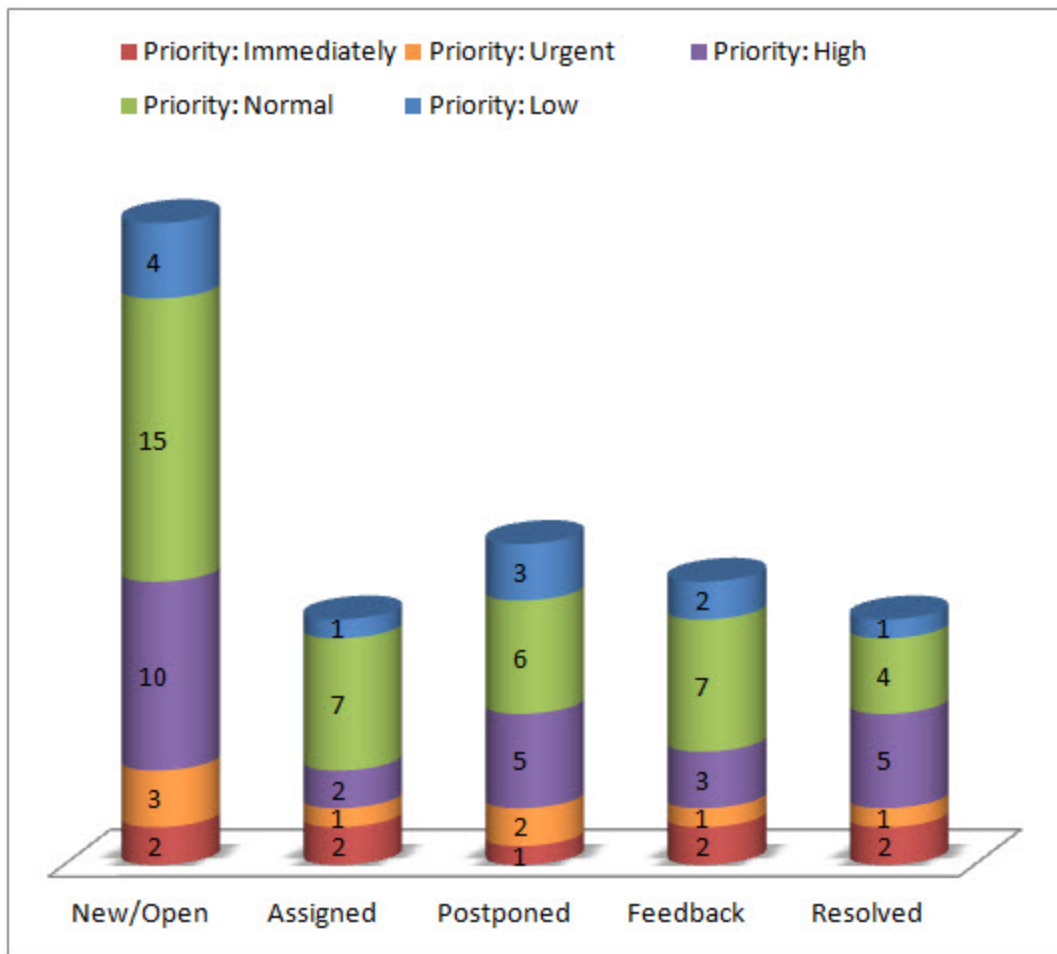
- Показать динамику качества в финальном отчёте по всем сборкам лучше графиком;



- Там, где нужно продемонстрировать процентное соотношение – лучше воспринимаются круговые диаграммы;



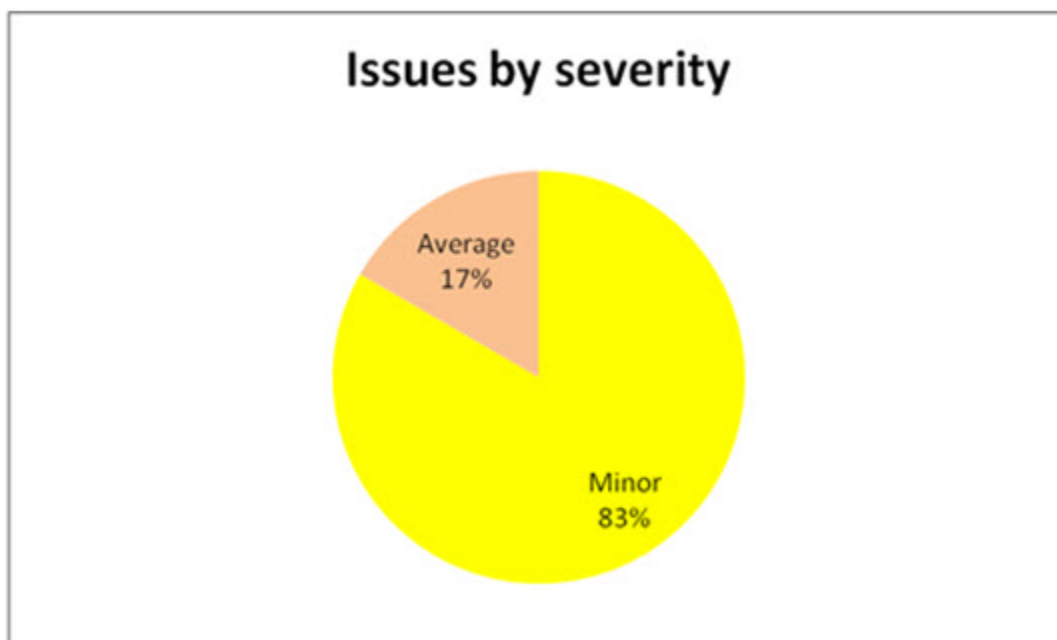
- Если нужно показать статистику по нескольким параметрам одновременно – соответствующие гистограммы:



Какая бы ни была диаграмма, она только показывает наглядно ситуацию, так что выводы и аналитические комментарии к ней должны присутствовать в обязательном порядке!

Плохие примеры:

- Перебарщивание с цветами. Глядя в отчёт получатель увидит только этого яркого Пакмана:



- Неверные данные в статистике;
- Статистика по параметрам, которые не показательны и в принципе в отчёте не нужны.

Выравнивание

То, что ровно смотрится у вас на мониторе, может разъехаться на мониторе получателя и испортить первое впечатление об отчете. Поэтому следим за выравниванием заголовков, строк и таблиц, в последних используем AutoFit. Масштабирование содержимого можно проверить, изменяя размер окна.

Шрифт

Один и тот же для всего отчёта, одинаковый размер и цвет. Большой размер могут иметь заголовки. Также для выделения используем стандартное форматирование, например: **bold**, *italic* — главное не переборщить. Но и оставить важную информацию не выделенной тоже нельзя.

Шрифт должен быть приемлем для официального документа и при этом оставаться читабельным. Например, если нет шаблона, то можно использовать следующие примеры:

Tahoma – 10, Verdana – 8-10, Calibri – 11.

Правописание

Пишем отчёт с включенной проверкой орфографии, перечитываем и пересматриваем, чтобы не было ошибок и опечаток, повторов слов, пропущенных знаков препинания, лишних пробелов. Просмотрев текст в целом, легко заметить, одинаковы ли отступы, где не хватает промежутка в пустую строку, а где она лишняя.

Ссылки

По ссылке можно пройти и попасть туда, куда надо. Ссылка выглядит как ссылка: синий цвет, подчёркивание. Ссылку на дефекты в баг-трекинге желательно делать на определённый фильтр, например: в JIRA для этого существует permanent link, в Redmine создаём и сохраняем фильтр. Так будет уверенность, что получатель увидит отсортированные дефекты, актуальные для данного отчёта.

Примеры:

See [all active issues for build 1.11](#) sorted by priority.

Please, follow [this link](#) to see the created issues for build 1.3.3 in JIRA bug tracking system.

Фразы

Есть общепринятые **фразы** для QA отчётов. А вот что не стоит использовать, так это слова быденной речи вроде trouble или offer (например offer some enhancements). Лишние эмоции и не несущие информацию предложения тоже в отчёте не нужны.

Примеры отчётов

Плохие примеры:

- Нечитабельный документ: то синий, то чёрный цвет текста, нет общей оценки и структуры как таковой, яркие цвета здесь только мешают воспринимать отчёт – [пример 1](#);
- В этом отчёте, наоборот, даже высокий показатель качества не выделен соответствующим цветом. Нет приветствия, общая информация фактически отсутствует – [пример 2](#).

Хорошие примеры:

- Структурированный отчёт, с приветствием, полной общей информацией и наглядными графиками – [пример 3](#);
- В этом примере дана аналитическая оценка качества приложения в целом и по проблемам каждого модуля в отдельности – [пример 4](#).

Отчёт написан и это здорово, осталось его отправить:

- Не стоит вписывать получателей пока отчёт пишется/правится, есть вероятность случайно его отправить в совсем неприглядном виде.

- Тема письма состоит из: название проекта: номер билда: покрытие (качество=...). И никаких «Fw:» или «Re:» в теме.

Пример: BIS: Build 1.12: Smoke (Quality=Acceptable); DV (Quality=Medium); Regression Test (Quality=Medium).

- Не забываем подпись и прикрепить нужный аттач.

После написания не будет лишним проверить себя по [Отчёт по качеству - напутствие новичкам](#).

И, напоследок, не стоит пренебрегать ни единым пунктом этой статьи, ведь это не просто теория, а именно слабые места отчётов многих новичков. Конечно, «первые блины комом» вам могут списать на неопытность, но гораздо лучше сразу показать свою самостоятельность, а хороший отчёт по качеству будет являться отличным показателем этого.