Как написать эффективный отчет об ошибках.

Как часто мы сталкиваемся с разработчиками, которые запрашивают больше информации, чем было предоставлено нами в отчетах об ошибках? Как часто нам нужно тратить больше времени на изучение проблемы после того, как отчет об ошибках был предоставлен? Как часто мы слышим от разработчиков, что ошибка невоспроизводима на их стороне и нам приходится импровизировать в разделе «Шаги для воспроизведения»? В широком смысле, мы тратим больше времени на эти проблемы, чем на тестирование системы. Проблема заключается в качестве отчетов об ошибках. Вот некоторые области, которые могут быть улучшены для достижения идеального отчета об ошибках.

Цель отчета об ошибках

Когда мы обнаруживаем ошибку, нам необходимо информировать об этом разработчиков. Отчет об ошибках является средством такой коммуникации. Позволить разработчикам увидеть сбой своими глазами является основной целью отчета об ошибках. Если вы не можете быть рядом с ними для выполнения этой ошибки перед ними, дайте им детализированные инструкции, чтобы они могли воспроизвести эту ошибку самостоятельно. Отчет об ошибках - это документ, в котором показывается расхождение между ожидаемым и фактическим результатами и подробно описывается, как воспроизвести этот сценарий.

После нахождения ошибки

- Составьте отчет об ошибке, как только вы уверены, что обнаружили ошибку, а не после окончания теста или в конце дня. Вполне возможно, что вы можете пропустить какой-то момент. Хуже того, что можете упустить саму ошибку.

- Уделите некоторое время для диагностики дефекта, о котором вы сообщаете. Подумайте о возможных причинах. Вы можете обнаружить еще несколько дефектов. Упомяните ваши находки в вашем отчете об ошибках. Программисты будут только рады увидеть, что вы сделали их работу легче.

- Сделайте перерыв перед чтением вашего отчета об ошибках. Вам может захотеться переписать его.

Краткое описание дефекта

Краткий итог отчета об ошибках – это первое взаимодействие читателя с вашим отчетом. То, что будет в дальнейшем происходить с ошибкой, в большой степени зависит от краткого изложения отчета об ошибках. Правило состоит в том, что каждая ошибка должна иметь однострочное резюме. Это похоже на написание хорошей, привлекающей внимание рекламной кампании. Но исключений нет. Хорошее резюме не должно быть более чем 50-60 символов. Также, хорошее резюме не должно содержать каких-либо субъективных представлений о дефекте.

Язык

- Не преувеличивайте дефект посредством отчета об ошибках. Аналогично, не подчеркивайте его.

- Какой бы неприятной не была ошибка, не забывайте, что это ошибка неприятная, а не программист. Никогда не оскорбляйте работу программиста. Используйте смягченные выражения. «Грязный интерфейс» можно смягчить до «Неподходящий интерфейс». Это выразит уважение к усилиям программиста.

- Придерживайтесь принципа «Простой и понятный». Вы не пишете эссе или статью, поэтому используйте простой язык.

- Помните о своей целевой аудитории, когда пишете отчет об ошибках. Они могут быть разработчиками, коллегами тестировщиками, менеджерами, или, в некоторых случаях, даже пользователями. Отчеты об ошибках должны быть понятны каждому из них.