**Как написать эффективные отчеты об ошибках**

Как часто мы видим, что разработчики требуют больше информации об отчетах об ошибках, поданных нами? Как часто нам нужно тратить больше времени на изучение проблемы после подачи отчета об ошибке? Как часто мы получаем от разработчиков информацию о том, что ошибка не воспроизводится на их конце, и нам нужно импровизировать на шагах к воспроизведению? В широком смысле, мы в конечном итоге тратим больше времени на эти проблемы, а не вкладываем больше времени на тестирование системы. Проблема заключается в качестве отчетов об ошибках. Вот некоторые области, которые можно улучшить, чтобы достичь этого идеального отчета об ошибке.

**Цель отчета об ошибке**

Когда мы обнаруживаем дефект, мы должны сообщить об этом разработчикам. Отчет об ошибках является средством такого общения. Основная цель отчета об ошибке - позволить разработчикам увидеть провал своими глазами. Если вы не можете быть с ними, чтобы воссоздать ошибку перед ними, дайте им подробные инструкции, чтобы они могли сделать эту ошибку сами. Отчет об ошибках - это документ, который объясняет разрыв между ожидаемым результатом и фактическим результатом, и детализацией того, как воспроизводить сценарий.

**После обнаружения дефекта**

* Разработайте отчет об ошибке, когда вы уверены, что обнаружили ошибку, а не после окончания теста или конца дня. Возможно, вы можете пропустить какой-то момент. Хуже того, вы можете пропустить ошибку.
* Потратьте некоторое время на диагностику дефекта, о котором вы сообщаете. Подумайте о возможных причинах. Вы можете приземлиться, обнаружив еще несколько недостатков. Упомяните свои открытия в своем отчете об ошибке. Программисты будут только счастливы видеть, что вы сделали их работу легче.
* Перечитайте отчет об ошибке через некоторое время. Возможно, вам захочется переписать его.

**Резюме дефекта**

Резюме отчета об ошибке - это первое вступление читателя в ваш отчет об ошибке. Судьба вашей ошибки в значительной степени зависит от привлекательности резюме вашего отчета об ошибке. Правило состоит в том, что каждая ошибка должна содержать однострочное резюме. Это может показаться, что вы пишете хорошую рекламную кампанию, привлекающую внимание. Но тогда исключений нет. Хорошее резюме не должно превышать 50-60 символов. Кроме того, хорошее резюме не должно нести каких-либо субъективных представлений о дефекте.

**Язык**

* Не преувеличивайте дефект в отчете об ошибке. Так же не приукрашайте его.
* Как бы ни была неприятна ошибка, не забывайте, что это ошибка неприятная, а не программист. Никогда не оскорбляйте усилия программиста. Используйте эвфемизмы. «Грязный ПИ» можно сделать более мягким, как «Неправильный интерфейс». Это будет заботой о том, чтобы усилия программиста уважались.
* Делайте это просто и точно. Вы не пишете эссе или статью, поэтому используйте простой язык.
* Помните о своей целевой аудитории при написании отчета об ошибке. Они могут быть разработчиками, коллегами-тестировщиками, менеджерами или, в некоторых случаях, даже клиентами. Отчеты об ошибках должны быть понятны всем из них.