

Сертификация для тестировщиков

Как продукт получает статус доступного

Одна из стратегий — **официальная сертификация доступности продукта**. Ниже в формате чеклиста разберём этот процесс на примере того, как получали сертификацию ряд продуктов VK. Предварительно, однако, обозначим, что частные нюансы и требования могут различаться в зависимости от конкретного подрядчика, с которым работает компания.

Чеклист процесса сертификации

- Обозначить заранее планы по конкретным продуктам (ожидаемые сроки, примерный объём работы и т.п.) — обеим сторонам оценить готовность к сотрудничеству
- Объём проверки
 - Четко определить объём работы: базовый функционал, который является ключевым для выдачи сертификата о доступности, а также общий список функций, который необходимо будет протестировать.
 - Прописать конкретные сценарии, которые предстоит проверять. Запросить у СРО (или сотрудника, которого предложит СРО), список пользовательских сценариев, реализованных в продукте. Список сценариев должен учитывать каждую платформу присутствия продукта (пример оформления: VK Звонки повышение цифровой доступности). Список сценариев должен быть согласован и с руководителем разработки каждой из платформ присутствия продукта, и с СРО — согласие должно быть зафиксировано в письменном виде (СЕО, СТО и т.д. в копии, осведомлены).
 - Непосредственно перед отправкой продукта на проверку получить письменное подтверждение от ключевого менеджера со стороны продукта:
 - Во-первых, какую версию продукта на каждой из платформ можно тестировать, где именно следует скачивать эту версию продукта (если применимо).
 - Во-вторых, что на каждой из платформ, где будет проверяться продукт, не планируется изменений, экспериментов, А/В тестов и т.п. в течение всего периода тестирования.
- План и таймлайн тестирования
 - Разработать план тестирования: обозначить сроки, проговорить подход к тестированию, тестовые примеры и ожидаемые результаты. Удостовериться, что подход к тестированию и ожидания от перформанса продукта совпадают у вас и у команды заказчика.
 - На этом же этапе необходимо в деталях договориться о формате отчёта, так как от этого зависят сроки и удобство дальнейшей работы с результатами (*ниже разберём специфику отчётов от подрядчика, с которым VK имели опыт работы*).

Вводные данные и ресурсы

- ☐ Обеспечить сторону тестирования необходимыми ресурсами: доступом к приложению через тестовые аккаунты, нужными тестовым данным, документации.
- ☐ Обозначить конкретный номер версии продукта, который отдаётся в тестирование.
- ☐ Также стоит заранее информировать о нюансах работы тех функций, которые выбиваются из распространённых практик, и в целом о любых функциях с особыми условиями (нестандартный способ активации функции, зависимость от локации / VPN тестировщика).

Устранение выявленных проблем

- ☐ Оформить в актуальный формат ведения задач (таски в Jira / таблица в Excel и т.п.) выявленные по результатам тестирования проблемы.
- ☐ Определиться по поводу сроков и способов решения выявленных проблем, спланировать работу над ними.

Повторное тестирование

Передача в повторное тестирование сфокусировано по проблемным функциям и элементам — особенно актуально, если по результатам первой проверки сертификат доступности не был получен.

Анонс получения сертификата

- ☐ Работа с командой PR по анонсированию повышения доступности сервиса: пресс-релиз, посевы и тд. Запуск работы над видеоматериалами для демонстрации доступности функций.

Работа разработчика с отчётом подрядчика

Команде продукта и, в частности, разработчикам, стоит быть готовыми к работе с отчётами подрядчика, в которых перечисляются выявленные проблемы доступности. Поделимся **примером работы с отчётами подрядчика**, сертифицирующего первые доступные продукты VK.

- Отчёт делится на блоки по каждой платформе — если заказан аудит сразу по нескольким платформам, отчеты по каждой, как правило, находятся в одном общем файле.
- Первый блок — таблица с проставленными баллами и итоговым суммарным процентом.

В таблице содержатся критерии оценки доступности, баллы в каждой ячейке отражают фактическое выполнение пункта чеклиста (1 — практически не выполнено, 5 — стопроцентное выполнение). В конце таблицы выводится общий процент по всем критериям, и ключевая цель цифрового сервиса — набрать выше 80% (достойный результат — не менее 90%).

Стоит отметить, что, как правило, это не так сложно, ведь доступность можно сравнить с ёмкостью аккумулятора смартфона — ниже 50% обычно не бывает, а если случается, значит нужно ставить новый.

- Второй блок отчета по платформе — это список проблем, разделённый на конкретные сценарии.

Перед ним для удобства может находиться краткое резюме, подсвечивающее самые критичные и частотные проблемы доступности.

- У каждой проблемы доступности есть уровень критичности от одного до трех, где:

3 — блокер или критическая ошибка, исправить которую нужно уже вчера;

2 — важная проблема для получения сертификата, исправить которую нужно до повторной сертификации;

1 — проблема незначительна для получения сертификата, которую можно уносить в бэклог, если приоритет не повышен командой цифровой доступности.

Стратегия коммуникации

Коммуникацию и контроль за прогрессом, как правило, ведут менеджеры продукта или же команды, работающей с доступностью сервисов. Однако разработчикам также может быть полезно иметь в виду стратегию коммуникации с сертифицирующей стороной.

- Однозначно сообщать подрядчику о готовности продукта к сертификации — давать недвусмысленную отмашку о том, что можно приступать к тестированию продукта.
- Минимум раз в пару недель контактировать, узнавать о возникающих проблемах.
- Особенно актуально, если в сертификацию отдаются сразу несколько продуктов — периодически узнавать о статусе работы по каждому. Возможно вести таблицу, где сторона подрядчика отмечает статусы.
- Быть на связи, иметь возможность срочно связаться с командой тестирования — либо ответить на их уточняющие вопросы, либо со своей стороны срочно сообщить о неполадках или изменении сроков.
- Поддерживать коммуникацию в конструктивном ключе, в случае разногласий искать обоснованные компромиссы.