



Jari Mitro on 42-vuotias ohjelmistotestausyrittäjä, jonka yritys Test-It Mitro on toiminut kohta vuoden. Hänellä on testauskokemusta noin 9 vuotta ja IT-alan työkokemusta noin 15 vuotta. Keskeisenä kiinnostuksen aiheena hänellä on tuotteiden loppukäyttäjää.

Loppukäyttäjää testaajana – kokemuksia keskeneräisistä tuotteista

Yleisesti ottaen testaus on viime vuosina kehittynyt merkittävästi mutta edelleen loppukäyttäjille tarjotaan keskeneräisiä raa-kileita. Loppukäyttäjää joutuu toimimaan testaajana ja löytämään virheitä, jotka olisi pitänyt löytää järjestelmän eri testausvaiheiden aikana. Artikkelissa pohditaan tätä tilannetta loppukäyttäjän näkökulmasta.

Testaajana virheiden löytäminen testiympäristöissä testauksen kohteista on paitsi tarkoituksenmukaista myös palkitsevaa. Kun taas puhutaan tuotantoympäristöistä, niin virheen löytäminen ei tuota mielihyvää, vaan negatiivisen kokemuksen lisäksi suhtautuminen tuotteen tai palvelun tuottajaan kohtaan muuttuu. Itselläni on viime ajoilta negatiivisia kokemuksia tästä enemmän kuin tarpeeksi. Loppukäyttäjät-testaajana olen lähettänyt kokemuksistani kirjallisia virheraportteja asianomaisille tahoille. Suurimmassa osassa tapauksia vastapuoli ei ole vastannut lainkaan. Joskus on vastattu olevan aivan normaalia, että kaikki ei voikaan toimia vaativan järjestelmäintegraation jälkeen. Tai jopa, tuote on niin uusi, ettei voi toimia vielä luotettavasti tai aina oikein. Pidetään siis normaalina, että tuote on julkaistu kesken-eräisenä tai viallisena.

Loppukäyttäjää ei tarkoituksella etsi virheitä – miksi etsiskään? Tuotteen, joka on ostettu tai valittu muuten käyttöön, pitää toimia oikein. Harva loppukäyttäjät laatii testisuunnitelmaa ja testitapaustuetteloja sekä valitsee testaustekniikoita alkaessaan käyttää uutta tuotetta. Miksi loppukäyttäjät sitten löytävät virheitä? Yksinkertaisesti siksi, että tuotteet sisältävät virheitä, joita ei ole syystä tai toisesta löydetty tuotantoonsiirtoa edeltävissä testeissä.

Kaikkia virheitä ei suurista ja monimutkaisista tuotteista luonnollisestikaan pystytä suodattamaan. Hämmennystä herättää lähinnä, että vasta tuotannossa löydetään ohjelman tai verkkopalvelun käytetyimpien toimintojen virheet tai joudutaan toteamaan todella suuret ongelmat toiminnallisuudessa. Juuri tällaiset seikat saavat normaalin peruskäyttäjänkin epäilemään, joskin aiheetta, onko tuotetta testattu lainkaan. Laatua ei testaamalla pysty luomaan mutta testauksella pitäisi kyetä löytämään poikkeamat vaatimusmäärittäisiin. Asian pitäisi kiinnostaa myös kaikkia tuotteen omistajia ja kehittäjiä, sillä aiheuttaahan virhe sitä suuremman kustannuksen mitä myöhemässä vaiheessa se löytyy.

Tuotteen käyttäjämäärät voivat olla suuria eivätkä kaikki lue käyttöohjeita, jos niitä ylipäänsä on saatavilla tai nekin ovat virheellisiä. Loppukäyttäjillä on kuitenkin jonkinlainen oletus siitä miten tuotteen tai palvelun pitää toimia, esimerkiksi tekemällä vertailua vastaaviin olemassa oleviin tuotteisiin ja palveluihin. Lisäksi on mahdollista, että tuotetta tuntematon käyttäjä tekee hyvää negatiivista testausta, koska "ei osaa" käyttää tuotetta ja löytää sillä tavalla virheitä. Toisaalta loppukäyttäjät voivat toki olla tuotteen tai liiketoiminta-alueen todellisia asiantuntijoita ja huomaavat piankin, jos tuote ei toimi kuten pitäisi tai toimii kuten ei pitäisi.

Ohjelmiston hankkijalle viallinen tuote saattaa pahimmillaan tuottaa käyttöongelmien lisäksi merkittäviäkin taloudellisia menetyksiä. Toimimatonta tai virheellisesti toimivaa tuotetta ei voi käyttää mutta liiketoimintaa on kuitenkin harjoitettava. Joskus voidaan palata käyttämään vanhaa järjestelmää mutta se ottaa aikansa eikä aina luon-

nollisestikaan ole mahdollista. Töitä pitää pystyä tekemään ja asiakkaita palvelemaan. Mitä, jos uusi puhelinjärjestelmä ei toimi, tai yhteys tilausjärjestelmästä varastoon tai asiakasrekisterin ja laskutuksen yhteys ei toimi? Entä miten loppuasiakas suhtautuu aiheettomiin huomautuslaskuihin tai virheellisiin tavaratoimituksiin. Ainakin osa asiakkaista saa tarpeekseen ja yritys menettää asiakkaita ja sitä kautta myyntiä. Ainakin osa töistä joudutaan myös tekemään manuaalisesti ja mahdollisesti on tarvetta myös tilapäistyövoiman hankinnalle, eli lisää kustannuksia.

Loppukäyttäjää ei useinkaan kiinnosta mikä ohjelmistokehitysmalli on ollut tuotetta tehdessä käytössä tai tekniset yksityiskohdat eikä projektiryhmän koko tai kuka on hoitanut tuotteen verifoinnin ja validoinnin. Resurssipula tai tiukka aikataulu ei myöskään varmasti hetkauta suuntaa tai toiseen.

Katselmoidaanko vaatimusmäärytykset, testisuunnitelmat ja testitapausluettelot, testikattavuudet tai testaustekniikat tai missä vaiheessa

testit on suunniteltu tai integroidaanko koko kehityksen ajan sekä muut testauksen kannalta olennaiset asiat eivät yksinkertaisesti kuulu tuotteen loppukäyttäjälle mutta puutteet tai ongelmat niissä välittyvät hänelle. Toimiva tuote tai palvelu on loppukäyttäjällä oikeutetusti toiveena ja hänellä on oikeus reagoida mikäli näin ei ole.

Testauksesta ymmärretään nykyään paljon ja siihen panostaminen on sekä toimittajien että tilaajan yhteisellä vastuulla ja yhteinen etu. Hyvän testauksen avulla vältytään päätyästä aiheeksi uutisiin tai keskustelupalstoille, puhumattakaan kalliista korjaus- ja kenties korvausprosesseista.

"Tai sitten ei...". Tässä tuotteessa olevasta ohjelmistovirheestä jouduin itse kärsimään. Paikalle tarvittiin huoltomies avaamaan ovi avaimella. Sitä ennen sain matkustaa kahden kerroksen väliä puolisen tuntia, vaikka en mitään nappia kerinnyt painaakaan.

