



המדור חורג מהטון הרגיל ונותן דרור ליצירתיות. את הסיפור הבא כתבתי לכבוד כנס SIGiST Israel בנובמבר 2015 והקראתי בשעה שהוקדשה למסרים קצרים ("Lightning Talks").

אני מקווה שזו הוכחה שבדיקות, וודאי גם בודקים, יכולים להיות משעשעים.



הדו"ח

איך שנכנסתי הביתה הבנתי ששוב פישלתי. נעמי, אשתי, ישבה על הספה ודיברה בטלפון עם ההורים שלה. ידעתי שאלה ההורים כי היא דברה בשוודית, וידעתי שפישלתי כי הם התקשרו אתמול בלילה ושוב שכחתי להגיד להם להתקשר חזרה.

כשהיא סיימה, אמרתי במהירות: "ההורים שלך התקשרו אתמול".

"וואלה" היא אמרה והסתכלה עלי במבט חצי משועשע חצי מרחם.

למלמתי משהו שהם התקשרו בזמן שהייתי בשיחת וועידה על הקו השני, אבל ביננו – היא צדקה. כמו תמיד, אפשר להגיד.

הדבר האחרון שאתה רוצה לקבל חזרה זה "waiting for more information" כשמי שמחכה זה מישהו בשמים.



"זה מוזר" היא אמרה. "אתה לא שוכח דברים. אתה זוכר פגישות, אתה עונה בזמן למיילים, אתה לא מפספס טיפול ברכב. אתה זוכר ימי הולדת של הילדים. אפילו את יום הנישואין שלנו אתה זוכר. מה הסיפור? אתה יודע שזה מעליב אותם! דווקא בעניין של טלפון מההורים יש לך את הבאג הזה?"

טוב. חידוש לא היה בזה. אנחנו נושאים באושר כבר למעלה מעשרים וחמש שנים, ופספסתי לא מעט הודעות והבטחתי לא מעט פעמים שאני אשתדל יותר. אז זה היה קצת ילדותי מצידי, אבל החזרתי "אז תפתחי באג".

אחת הסיבות שהתאהבתי בנעמי הוא חוש ההומור שלה. "נראה לי שעדיף שאתה תפתח. אתה פה המומחה לבדיקות, לא?" והיא עזבה את זה ככה.

יותר מאוחר, כשהילדים הלכו לישון והבית נהיה שקט, החלטתי שאין לי מה להפסיד והתיישבתי ליד שולחן האוכל. יונתן שוב הלך לישון בלי לסדר את הבלאגן. על השולחן היו אוסף המכוניות שלו, צבעים ועפרונות. פיניתי קצת מקום ומצאתי חתיכת נייר נקייה מצוירי מכוניות.

טוב... למי בדיוק אני כותב את הדו"ח הזה? מי אחראי לבאג? אבא נפטר לפני שנים ונראה לי שגם לא היה חושב שזה ממש באג. אמא נחמדה מידי בשביל זה: "מה הבעיה? אז הם התקשרו שוב. אני באמת חושבת שזה לא דבר להתרגז עליו. הם צריכים לשמוח שיש להם חתן כל כך מוצלח".

נשאר רק כתובת אחת.

התחלתי לכתוב מתוך מודעות שצריך לשים לב ולכתוב דו"ח כמו שצריך, עם כל הפרטים הרלוונטיים. הדבר האחרון שאתה רוצה לקבל חזרה זה "waiting for more information" כשמי שמחכה זה מישהו בשמים.

אם כך...

Title: זיכרון סלקטיבי.

רגע. זה לא נותן מספיק מידע. צריך לתת משפט קצר שמבהיר את עיקר הבעיה ומתי היא קורית. הרי אני מלמד את זה בעבודה; יש פורמט יעיל: action + operating condition + symptom.

אז הנה:

"כשההורים של נעמי מתקשרים (action) והיא לא בבית (operating condition) אני תמיד שוכח להגיד להם את זה (symptom)".

אחלה. קדימה.

Details: הורי אשתי נעמי חיים בשבדיה ורגילים לחברה מתוקנת שבה אנשים מעבירים הודעות. כשהם מתקשרים אלינו ואני מרים (כלומר, כשנעמי לא בבית), הם תמיד מבקשים שאיידע את נעמי שהם התקשרו. אני לרוב שוכח להעביר את ההודעה.

Steps to reproduce:

Setup: הרץ את הבדיקה כשנעמי לא בבית ומיכאל כן

Steps:

- 1) בקש מההורים של נעמי להתקשר אל נעמי
- 2) כשמיכאל עונה, עליהם לבקש ממנו להודיע לנעמי להתקשר חזרה.



Expected Results: מיכאל מודיע לנעמי שההורים התקשרו וביקשו שתחזור אליהם

Actual Results: מיכאל שוכח להעביר את ההודעה לנעמי

Suggested Severity: הממם... האם לכתוב Critical? בא לא נגזים. יש את דאעש ואת ההתחממות הגלובלית. אבל אם אשים medium נראה לי שאין סיכוי שזה יתוקן.

ובכן:

Suggested severity: High

Severity Reason: חשוב מאוד למשתמש (נעמי) ופוגע ישירות בשלוחות חיי הנישואין שלי. כמו כן, מעצבן את ההורים הקשישים.

לקחתי את המפתחות ונסעתי לכותל.

למחרת בערב ההורים שלה התקשרו – וזכרתי ליידע אותה! עזר כמובן שהיא נכנסה רגע אחרי שהם ניתקו, הטלפון עדיין היה לי בידיים והיא שאלה "מי זה היה?".

בבוקר הגיע המייל הראשון. בהתחלה הייתי בטוח שזה Spam. כתובת השולח הייתה DivineSupport@gmail.com. זאת אומרת, seriously? אין להם אפילו domain name פרטי משלהם? מצד שני, לארגון הזה יש היסטוריה שנמשכת די הרבה שנים אחורה ואני מניח שצריך להתפעל שהם בכלל משתמשים במייל ולא בשליחים מכונפים. ומצד שלישי... Google.... הם די שולטים בעניינים... אולי בעצם זה כן domain name פרטי... אבל אני מתפזר.

כנגד כל כללי בטחון IT פתחתי את ההודעה. היא נפתחה בדפדפן שלא מותקן אצלי. הקצוות של החלון זהרו באור שאפשר רק לתאר אותו כ"זהור נגהות", או אולי "נוגה זהורות".

נושא ההודעה היה "זיכרון סלקטיבי" ובפנים היה הטקסט של הפתק שלי, ומצב הדו"ח: "not a bug – can't reproduce".

חיפשתי איך לענות. לא היה כפתור reply וגם לא reply-all. בסוף מצאתי כפתור עם כיתוב reply Almighty. לחצתי, והוספתי הסבר למה בפעם האחרונה לא שכתתי. זה לא מקרה רגיל. נעמי בדיוק הגיעה הביתה וכו' וכו'.

שלחתי. התגובה הייתה מיידית. Status: Waiting for more information. "האם אתה שוכח גם דברים אחרים?".

ככה זה כשמדווחים על שתי בעיות בדו"ח אחד. מתקנים בעיה אחת ואת השנייה מפספסים.



מיהרתי להוסיף את הפרט החסר:

Additional Information: זה הדבר היחיד שאני שוכח באופן קבוע.

המייל הבא הגיע אחרי כשבוע, ובו התבררתי שהתיקון יתבצע ב Sprint 17,101,432,102 וללא שום אינדיקציה אם זה יקרה עוד בימי חיי.

עברו כמה חודשים, ואז זה קרה. אני לא יודע בדיוק איך להסביר את זה, אבל התעוררתי בלילה והיה לי ברור שמשוהו השתנה. התיישבתי במיטה, קמתי, חטפתי סחרחורת והתיישבתי בכבוד. נעמי התעוררה ושאלה אם אני בסדר. לקח שנייה או שתיים והכל עבר. "כן" עניתי. "הכל בסדר. אה! שאני לא אשכח – ההורים שלך התקשרו אתמול בערב וביקשו שתחזרי אליהם בבוקר".

בבוקר היה לי מייל חדש. Status: Fixed.

הקלקתי על הלינק ובחלון שנפתח שיניתי את הסטטוס ל - Closed.

רק כדי לוודא שאני לא חולם, הקלקתי על הלינק שוב פעם. קיבלתי Error 404 Page Not Found ותמונה של מלאך חמוד.

Fast forward שנתיים. בוקר שושן פורים בירושלים. אני בבית, אחראי לקבל ולמסור משלוחי מנות. ילדי השכנים והחברים הגיעו מחופשים, מי יותר ומי כדי לצאת ידי חובה, ומשלוחי מנות עברו מיד ליד. כשפתחתי את הדלת בפעם המי יודע כמה, עמד שם ילד עם פנים של כרוב, כמו אלה שמקשטים את הקירות בארמון וורסאי. היו לו תלתלים זהובים ותחפושת מלאך מהטובות שראיתי. אם לא הייתי יודע שפורים היום, הייתי נשבע שהכנפיים האלה היו אמיתיות. הוא הושיט לי שקית נייר יפה – כזאת של Hallmark שמקבלים בה מתנות ביום הולדת ואז שומרים לשימוש חוזר.

"סליחה על האיחור" הוא אמר "אבל ככה זה כשמדווחים על שתי בעיות בדו"ח אחד. מתקנים בעיה אחת ואת השנייה מפספסים. יש לך מזל שהיה אצלנו audit ועלינו על זה."

לא היה לי ברור על מה הוא מדבר, אבל הנחתי שהוא חבר כיתה של בתי הקטנה. הסתובבתי לרגע לקרוא לה וכשהסתובבתי חזרה הוא כבר לא היה שם. באוויר היו מן צננוצים כאלה.

לקחתי את השקית לסלון ובדקתי את תכולתה. הייתה שם חתיכת נייר מקומטת וצרוור מפתחות רכב. הוצאתי את הנייר וישרתי אותו. זה היה הפתק עם ה bug report שלי. הבטתי בו לרגע, ואז הפכתי אותו. בצד השני, בעפרון אדום ובכתב היד הילדותי של יונתן מלפני שנתיים היה כתוב: "אלוהים, תקנה לי פרארי".

