

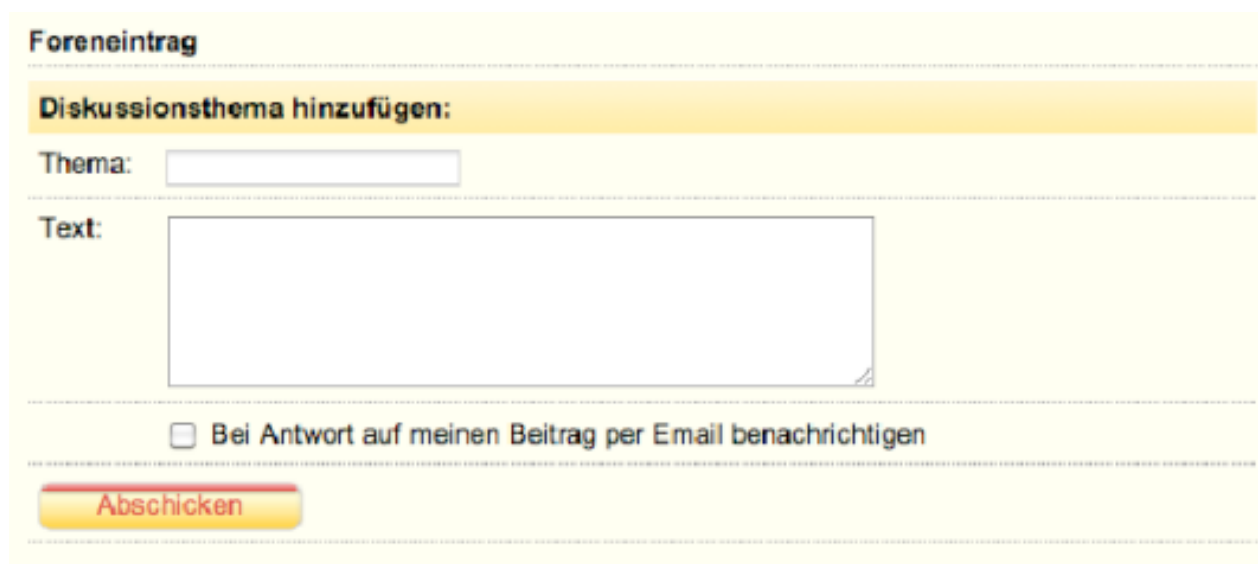
Richtig fragen und antworten

Im technischen Foren werden häufig Fragen so gestellt, dass sie niemand beantworten kann. Es kommt dann bestenfalls zu Rückfragen oder auch zu gar keiner Antwort. Folgend ein paar Tipps zu richtigen Fragestellung:

Neues Thema anlegen oder antworten?

Manchmal will man eine Frage ergänzen oder auf eine Rückfrage antworten, leider passiert es immer wieder, dass dann ein neues Thema, auch Thread genannt, angelegt wird. Also beachte:

Wenn du ein Forum öffnest, siehst du eine Liste von Themen und am Ende dieses Bild:



The image shows a forum post creation form with a yellow background. At the top, it says "Foreneintrag". Below that, there is a section titled "Diskussionsthema hinzufügen:". Under this section, there is a "Thema:" label followed by a text input field. Below the input field, there is a "Text:" label followed by a larger text area. At the bottom of the form, there is a checkbox labeled "Bei Antwort auf meinen Beitrag per Email benachrichtigen". Below the checkbox, there is a red button with the text "Abschicken".

Damit legst du ein neues Thema an, sobald du die Felder ausgefüllt und auf "Abschicken" geklickt hast.

Geduld: Es dauert manchmal einige Sekunden bis der Beitrag gesendet ist, man sieht das auch an der Aktivitätenanzeige des Browsers. Bitte warte solange und klicke nicht nochmals auf "Abschicken", denn dann erscheint dein Beitrag doppelt.

Wenn du hingegen einen dieser Beiträge öffnest und ggf. eines der darunter liegenden Themen, steht unter dem Beitrag

Antwortformular anzeigen

Klickst du darauf, erscheint das folgende Bild:

Antwortformular verbergen

Diskussionsthema hinzufügen:

Thema:

Text:

Bei Antwort auf meinen Beitrag per Email benachrichtigen

Thema (Überschrift)

Der Text in "Thema" ist die Überschrift und die soll natürlich auf das Problem verweisen. Themen, wie "Hilfe, "Habe ein Problem" oder "Frage", sind absolut nicht zielführend.

Korrekt wären zum Beispiel "XP schaltet nicht aus", "Wie Bild in Visitenkarte?" oder "Text in HP formatieren".

Text (Problem/Fehlerbeschreibung):

- Beschreibe den Fehler sehr genau, ggf. unter welchen Randbedingungen der Fehler auftritt, und auch, was genau als Fehler gemeldet wird.
- Gebe an, ob der Fehler neu aufgetreten (es also vorher ging) oder ob du die Funktion das erste Mal nutzt und erst dabei den Mangel festgestellt hast.
- Nenne wichtige Details. Dass man mit der Email oder Windows ein Problem hat, sagt erst einmal gar nichts. "Outlook Express Version 6", "Outlook 2003" oder "Windows XP, SP3" wären in diesem Beispiel korrekt. Von der Textverarbeitung oder Word zu reden, bringt auch nichts. "Word 2007" sollte man z.B. schreiben.
- Nenne immer das Betriebssystem, bei Problemen mit Programmen auch dessen Namen und Version. Also z.B. nicht Word, sondern z.B. Word 2000.
- Bei Problemen mit dem Internet unterscheide, ob bestimmte Seiten nicht falsch/angezeigt werden oder die Verbindung Probleme macht. Sind es bestimmte Seiten, nenne den Namen und Version des Browsers, sonst nenne die Art der Verbindung (WLAN oder Kabel) und die genaue Bezeichnung des Modems und/oder des Routers.
- Speziell bei Problemen mit der Anzeige schreibe, ob es ein Laptop ist oder ein Desktop-PC. Bei letzterem, nutzt der einen Röhrenmonitor oder ein Flach-Display.
- Bei Problemen mit technischen Geräten ist der möglichst genaue Typ

erforderlich, also z.B. nicht "HP-Drucker", sondern z.B. "HP-Drucker PhotoSmart D5360".

Netiquette

Es gibt ein paar Höflichkeitsregeln, die du beachten solltest, denn Leute, die du ärgerst, werden nicht antworten.

- Stelle die gleiche Frage nicht in verschiedenen Foren gleichzeitig. Wenn du in einem Forum keine Antwort bekommst, dann warte wenigstens 2 Tage und schreibe auch, dass du die Frage schon da und da gestellt hast.
- Auch im selben Forum belasse es bei einem Thema (Thread). Willst du etwas ergänzen, stelle sicher, dass du im deinem Thread bist und klicke auf "Antwortformular zeigen" und nicht auf "Diskussionsthema hinzufügen"
- Wenn du selbst eine Frage beantworten willst, dann nur, wenn du zur Problemlösung beitragen kannst und es noch keine entsprechende Antwort gibt. Mir ist aufgefallen, dass es um so mehr Antworten gibt, je simpler die Frage ist. Muss wohl daran liegen, dass manche Leute ihr "ich weiß auch was" verkünden müssen.

Autor

Peter Wollschlaeger ([WoSoft](#))