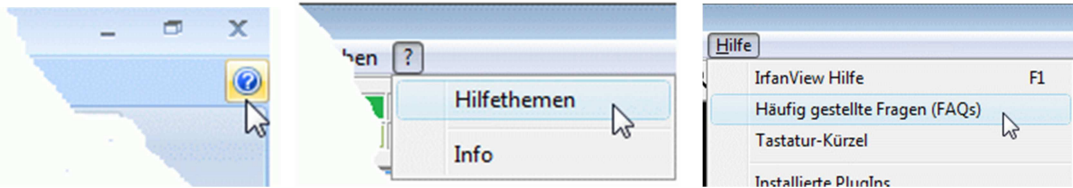


Selbsthilfe, Hilfe über Foren und Helpdesks

1. Bevor Sie andere Leute fragen, sollten Sie versuchen, sich selbst zu helfen:
 ➔ **Lesen Sie das Handbuch, benützen Sie die in die Software "eingebaute" Hilfe-Funktion!**
 Meist rechts oben im Menü, unter 'Hilfe' oder '?', in manchen Programmen Funktionstaste F1.



Kommandozeilenbefehle haben meistens eine Option für die Anzeige von Hilfe:

Windows: /? /help /h Mac: man Linux: -h --help -? man

2. Es ist wirklich sehr, sehr unwahrscheinlich, dass Sie der erste Mensch sind, der auf dieses Problem stößt, es gibt fast immer schon Informationen darüber im Web.

➔ **Googeln Sie!**

Zugegeben, es ist nicht immer ganz leicht, die richtigen Suchbegriffe zu finden, um die Frage zu beschreiben, und es kann etwas dauern, bis man zu relevanten Informationen kommt, aber diese Mühe sollten Sie sich wirklich machen. Vermutlich werden Sie auch viel dabei lernen.

3. Falls Sie sich wirklich Mühe gegeben haben, aber mit den vorhandenen Informationen nicht weiterkommen:
 ➔ fragen Sie andere Menschen, entweder im persönlichen Umfeld, bei einem Helpdesk, oder in einem **Forum**.

Man kann sich aber auch sehr schnell unbeliebt machen, wenn man zu faul ist, zu googeln oder sich die Unterlagen oder die bisherigen Beiträge selbst durchzulesen und diese Arbeit einfach an die ForenteilnehmerInnen abschiebt. Lesen Sie die FAQs (**F**requently **A**s ked **Q**uestions, Häufig gestellten Fragen) sorgfältig durch, bevor Sie fragen, denn sonst können Sie mit einiger Sicherheit davon ausgehen, dass Sie damit sehr viele TeilnehmerInnen nerven.

Pflichtlektüre: "**How To Ask Questions The Smart Way**":

➔ http://www.tty1.net/smart-questions_de.html

Helpdesk-/Foren-Quiz:

- Ist in einem Mail an einen Helpdesk oder in einem Foren-Posting ein Betreff/Subject wie z.B. "Frage", "Problem", "Hiiiiifeee!!!!!" sinnvoll?
 - Ja, natürlich, das beschreibt meine Situation doch völlig treffend!!!
 - Ein Helpdesk bekommt ausschließlich Fragen und Problemfälle, der Betreff ist daher aus der Sicht der Helpdesk-MitarbeiterInnen absolut nichtssagend.
- "Ich habe versucht, das Programm XY aufzurufen, aber ich bekomme irgendeine Fehlermeldung."
 - Die anderen Foren-LeserInnen oder die Helpdesk-MitarbeiterInnen verfügen über eine **Kristallkugel** und können damit sämtliche Fehlermeldungen -- auch vergangene, die längst nicht mehr am Bildschirm stehen -- problemlos aus der Ferne ablesen.
 - Ja natürlich weiß ich, wie die Fehlermeldung lautet, aber diejenigen, von denen ich Hilfe will, sollen sich ruhig etwas anstrengen und ein bisschen herumraten.
 - Ich lese Fehlermeldungen prinzipiell nicht.
 - Ich schicke bei solchen Fragen immer und ausnahmslos den exakten, vollständigen Wortlaut der Fehlermeldung oder einen zurechtgeschnittenen Screenshot als Grafikdatei mit.
- "Ich habe versucht, einzuloggen, aber es geht nicht!",
 - Weil es auf der ganzen Welt nur einen einzigen für mich interessanten Server gibt, ist natürlich völlig klar, wo ich versuche einzuloggen.
 - Die Angabe, auf welchem Server (z.B. www.boku.ac.at, scorpius3.boku.ac.at) mit welchem Client (Webbrowser, FTP-Client, mstsc, ...) und von wo aus (Boku-Benutzerraum, Boku-Aula & WLAN, von zu Hause aus, ...) ich versuche einzuloggen und wie die Fehlermeldung lautet, könnte eventuell weiterhelfen.
- "Mein Passwort funktioniert nicht"
 - Meinen Login-Namen aber soll der Helpdesk-Mitarbeiter gefälligst selbst herausfinden. Sooo viele Meiers wird's ja nicht geben ...
 - Ich schicke sicherheitshalber mein Passwort im E-Mail mit, damit der Helfer das ausprobieren kann.
 - Ich teile mit, wo ich versucht habe einzuloggen, welche Fehlermeldung ich bekommen habe, sowie meinen Login-Namen (Benutzernamen), niemals aber mein Passwort.

