

# Hilfe bei Problemen

Bei Problemen können Sie mich während der Unterrichtszeit und in der Regel zu den üblichen Bürozeiten an anderen Tagen erreichen. Immer wieder erhalte ich dabei Nachrichten wie: „Es funktioniert nicht“, „Das hat nicht geklappt“, ... Da ich nicht Gedanken lesen kann, verschwenden solche Anfragen nur Ihre und meine Zeit.

Überlegen Sie sich **vorher** wie Sie das Problem präzise beschreiben können. Es kann nicht meine Aufgabe sein, die Einzelheiten mühsam via Nachfragen zu ermitteln. Folgende Angaben sind hilfreich und in der Regel auch nötig:

- An welcher Aufgabe arbeiten Sie?
  - Titel der Aufgabe
  - Falls vorhanden: URL (Webadresse) des GitHub Repositories
- Bei welchem Schritt / welcher Aktivität ist das Problem aufgetreten?
  - Was haben Sie zuletzt gemacht?
  - Was wollten Sie machen, als das Problem aufgetreten ist?
- Woran ist das Problem zu erkennen?
  - Wird eine Fehlermeldung angezeigt? Dann geben Sie die konkrete Fehlermeldung an. Angaben wie „Es stand so etwas ähnliches wie ...“ sind nicht hilfreich.
  - ...

## Beantworten Sie die Rückfragen

Wenn ich weitere Informationen benötige, beantworten Sie einfach die Fragen. Es geht nicht um eine Schuldzuweisung, sondern wirklich um zusätzliche Fakten.

Problem: „Die Punktzahl wird in Moodle nicht angezeigt“ Frage: „Können Sie mir die URL des GitHub-Repositories angeben?“ Antwort: „Es funktioniert bei allen nicht“ - Dies wäre die Antwort auf die Frage „Hat es bei den anderen Aufgaben funktioniert?“, die nicht gestellt wurde.

## Weniger Prosa, mehr Fakten

Auch wenn eine umfangreiche Beschreibung inkl. Vorgeschichte nett ist, so hilft sie in der Regel nicht zur Lösung des Problems. Sie dürfen die Punkte oben ruhig stichwortartig aufzählen.

## Beispiel

### Ursprüngliche Nachricht

Grüezi, ich benötige Hilfe.

- Aufgabe: LU99.A09 - Blabla
- Repo: <https://github.com/BZZ-2023/m319-lu99-a09-blabla-ghwalin>

- Schritt: Klonen des Repositories
- Fehlermeldung: Repository not found

## Rückfrage

- „Sind Sie im Webbrowser bei GitHub angemeldet?“
- „Ja, ich bin angemeldet“

From:  
<https://wiki.bzz.ch/> - **BZZ - Modulwiki**

Permanent link:  
<https://wiki.bzz.ch/howto/tips/problemmelden>

Last update: **2024/03/28 14:07**

