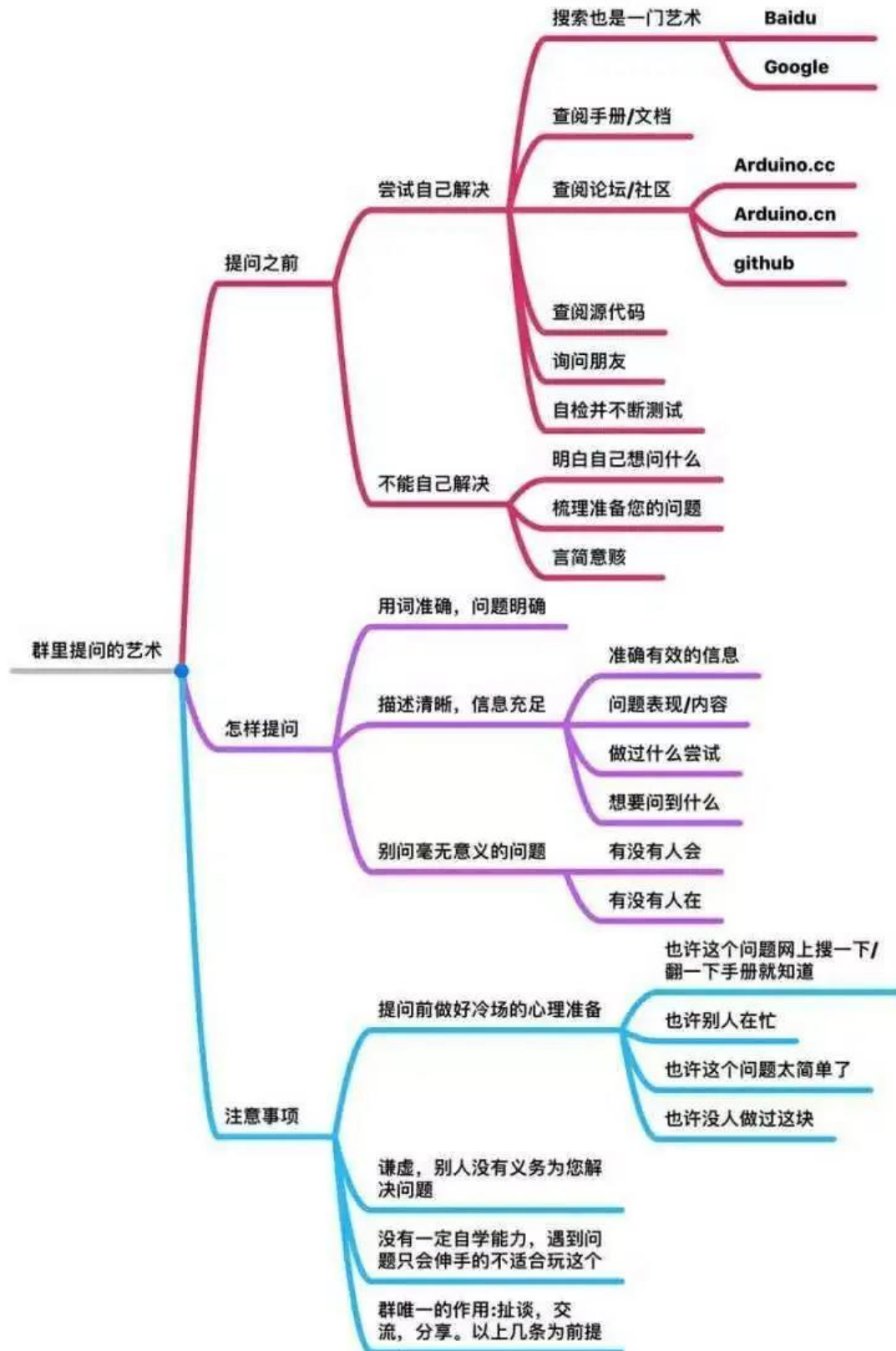


提问的艺术：如何让别人喜欢回答你的提问



一、提问之前

在通过电邮、新闻组或者聊天室提出技术问题前，检查你有没有做到：

- 1、通读手册，试着自己找答案。
- 2、在 FAQ 里找答案（一份维护得好的 FAQ 可以包罗万象:）。
- 3、在网上搜索（个人推荐 google^{~~~}）。
- 4、向你身边精于此道的朋友打听。

当你提出问题的时候，首先要说明在此之前你干了些什么。

- 这将有助于树立你的形象：你不是一个妄图不劳而获的乞讨者，不愿浪费别人的时间。如果提问者能从答案中学到东西，我们更乐于回答他的问题。
- 周全的思考，准备好你的问题，草率的发问只能得到草率的回答，或者根本得不到任何答案。越表现出在寻求帮助前为解决问题付出的努力，你越能得到实质性的帮助。
- 小心别问错了问题。如果你的问题基于错误的假设，普通黑客（J. Random Hacker）通常会用无意义的字面解释来答复你，心里想着“蠢问题...”，希望你会从问题的回答（而非你想得到的答案）中汲取教训。

决不要自以为够资格得到答案，你没这种资格。毕竟你没有为这种服务支付任何报酬。你要自己去“挣”回一个答案，靠提出一个有内涵的，有趣的，有思维激励作用的问题 - 一个对社区的经验有潜在贡献的问题，而不仅仅是被动的从他人处索要知识 - 去挣到这个答案。

另一方面，表明你愿意在找答案的过程中做点什么，是一个非常好的开端。

“谁能给点提示？”、“我这个例子里缺了什么？”以及“我应该检查什么地方？”比“请把确切的过程贴出来”更容易得到答复。因为你显得只要有人指点正确的方向，你就有完成它的能力和决心。

二、怎样提问

1、选择正确的论坛

小心选择提问的场合。如果象下面描述的那样，你很可能被忽略掉或者被看作失败者：

- 1、在风马牛不相及的论坛贴出你的问题；
- 2、在探讨高级技巧的论坛张贴非常初级的问题；
- 3、反之亦然 在太多的不同新闻组交叉张贴。

2、用辞贴切，语法正确，拼写无误

- 1、粗心的写作者通常也是马虎的思考者。回答粗心大意者的问题很不值得，我们宁愿把时间耗在别处。
- 2、正确的拼写，标点符号和大小写很重要。一般的说，如果你的提问写得象个半文盲，你很有可能被忽视。
- 3、如果你在使用非母语的论坛提问，你可以犯点拼写和语法上的小错 – 但决不能在思考上马虎。

3、使用含义丰富，描述准确的标题

在邮件列表或者新闻组中，大约 50 字以内的主题标题是抓住资深专家注意力的黄金时机。别用喋喋不休的“帮帮忙”（更别说“救命啊！！！！！”这样让人反感的话）来浪费这个机会。不要妄想用你的痛苦程度来打动我们，别用空格代替问题的描述，哪怕是极其简短的描述。

如果你在回复中提出问题，记得要修改内容标题，表明里面有一个问题。一个看起来象“Re: 测试”或者“Re: 新 bug”的问题很难引起足够重视。另外，引用并删减前文的内容，给新来的读者留下线索。

4、精确描述，信息量大

- 1、谨慎明确的描述症状。
- 2、提供问题发生的环境（机器配置、操作系统、应用程序以及别的什么）。
- 3、说明你在提问前是怎样去研究和理解这个问题的。
- 4、说明你在提问前采取了什么步骤去解决它。
- 5、罗列最近做过什么可能有影响的硬件、软件变更。

5、话不在多，在于提供精确有效的信息

不能简单的把成吨的出错代码或者数据完全转储摘录到你的提问中。如果你有庞大而复杂的测试条件，尽量把它剪裁得越小越好。

这样做的用处至少有三点。

- 第一，表现出你为简化问题付出了努力，这可以使你得到回答的机会增加；
- 第二，简化问题使你得到有用答案的机会增加；
- 第三，在提炼你的 bug 报告的过程中，也许你自己就能找出问题所在或作出更正。

6、去除无意义的疑问

别用无意义的话结束提问，例如“有人能帮我吗？”或者“有答案吗？”。首先：如果你对问题的描述不很合适，这样问更是画蛇添足。其次：由于这样问是画蛇添足，黑客们会很厌烦你 – 而且通常会用逻辑上正确的回答来表示他们的蔑视，例如：“没错，有人能帮你”或者“不，没答案”。

7、按时间顺序列出症状

对找出问题最有帮助的线索，往往就是问题发生前的一系列操作，因此，你的说明应该包含操作步骤，以及电脑的反应，直到问题产生。

如果你的说明很长（超过四个段落），在开头简述问题会有所帮助，接下来按时间顺序详述。这样别人就知道该在你的说明中找什么。

8、明白你想问什么

- 漫无边际的提问近乎无休无止的时间黑洞。最能给你有用答案的人也正是最忙的人（他们忙是因为要亲自完成大部分工作）。这样的人对无节制的时间黑洞不太感冒，因此也可以说他们对漫无边际的提问不大感冒。
- 如果你明确表述需要回答者做什么（提供建议，发送一段代码，检查你的补丁或是别的），就最有可能得到有用的答案。这会定出一个时间和精力上限，便于回答者集中精力来帮你，这很奏效。要理解专家们生活的世界，要把专业技能想象为充裕的资源，而回复的时间则是贫乏的资源。解决你的问题需要的时间越少，越能从忙碌的专家口中掏出答案。
- 因此，优化问题的结构，尽量减少专家们解决它所需要的时间，会有很大的帮助 – 这通常和简化问题有所区别。因此，问“我想更好的理解 X，能给点提示吗？”通常比问“你能解释一下 X 吗？”更好。如果你的代码不能工作，问问它有什么地方不对，比要求别人替你修改要明智得多。

三、注意事项

1、提问没有人回答

如果仍得不到答案，请不要以为我们觉得无法帮助你。有时只是看到你问题的人不知道答案罢了。没有回应不代表你被忽视，虽然不可否认这种差别很难区分。

总的说来，简单的重复张贴问题是个很糟的想法。这将被视为无意义的喧闹。

你可以通过其它渠道获得帮助，这些渠道通常更适合初学者的需要。有许多网上的以及本地的用户组，由狂热的软件爱好者（即使他们可能从没亲自写过任何软件）组成。通常人们组建这样的团体来互相帮助并帮助新手。

2、谦逊绝没有害处，而且常帮大忙

彬彬有礼，多用“请”和“先道个谢了”。让大家都知道你对他们花费时间义务提供帮助心存感激。然而，如果你有很多问题无法解决，礼貌将会增加你得到有用答案的机会。

3、问题解决后，加个简短说明

问题解决后，向所有帮助过你的人发个说明，让他们知道问题是怎样解决的，并再一次向他们表示感谢。

如果问题在新闻组或者邮件列表中引起了广泛关注，应该在那里贴一个补充说明。补充说明不必很长或是很深入；简单的一句“你好，原来是网线出了问题！谢谢大家 - Bill”比什么也不说要强。事实上，除非结论真的很有技术含量，否则简短可爱的小结比长篇学术论文更好。说明问题是怎样解决的，但大可不必将解决问题的过程复述一遍。除了表示礼貌和反馈信息以外，这种补充有助于他人在邮件列表/新闻组/论坛中搜索对你有过帮助的完整解决方案，这可能对他们也很有用。最后这种补充有助于所有提供过帮助的人从中得到满足感。

4、还是不懂

如果你不是很理解答案，别立刻要求对方解释。象你以前试着自己解决问题时那样（利用手册，FAQ，网络，身边的高手），去理解它。如果你真的需要对方解释，记得表现出你已经学到了点什么。比方说，如果我回答你：“看来似乎是 zEntry 被阻塞了；你应该先清除它。”，然后：一个很糟的后续问题：

“zEntry 是什么？” 聪明的问法应该是这样：“哦~~~我看过帮助了但是只有 -z 和 -p 两个参数中提到了 zEntry 而且还都没有清楚的解释：<你是指这两个中的哪一个 吗？还是我看漏了什么？”

四、最重要的是要做到精确。程序员喜欢精确。

精确：

如果做相同的事情有两种方法，请说明您用的是哪一种。例如：“我选择了

‘载入’”，可能意味着“我用鼠标点击‘载入’”或“我按下了‘ALT+L’”，说清楚您用了哪种方法，有时候这也有关系。

详细：

信息宁多毋少！如果您说了很多，程序员可以略去一部分，可是如果您说的太少，他们就不得不回过头再去问您一些问题。有一次我收到了一份 bug 报告只有一句话，每一次我问他更多事情时，他每次的回复都是一句话，于是我花了几个星期的时间才得到了有用的信息。

谨慎使用代词：

诸如“它”，“窗体”这些词，当它们指代不清晰的时候不要用。来看看这句话：“我运行了 FooApp，它弹出一个警告窗口，我试着关掉它，它就崩溃了。”这种表述并不清晰，用户究竟关掉了哪个窗口？是警告窗口还是整个 FooApp 程序？您可以这样说，“我运行 FooApp 程序时弹出一个警告窗口，我试着关闭警告窗口，FooApp 崩溃了。”这样虽然罗嗦点，但是很清晰不容易产生误解。

1. Read the error
2. Search Google
3. Ask for help