

Doğru Düzgün Soru Sormanın Yolları

Nasıl Akıllıca Soru Sorulur

Yazan:
Eric Steven Raymond

Thyrsus Enterprises^(B1)
<esr (at) thyrsus.com>

Yazan:
Rick Moen

<rick (at) linuxmafia.com>

Çeviren:
Osman Yüksel

<yuxel (at) sonsuzdongu.com>

Çeviren:
Yalçın Kolukısa

<yalcink01 (at) yahoo.com>

Güncelleyen:
Necdet Yücel

<necdet (at) comu.edu.tr>

Şubat 2004

Özet

Üstatların^(B3) dünyasında, sormuş olduğunuz teknik sorulara aldığınız cevaplar, cevap verilirken karşılaşılan zorluğa bağlı olduğu kadar sizin soruyu nasıl sorduğunuza da bağlıdır. Bu kılavuz size tatmin edici bir cevap alabilmeniz için nasıl soru sormanız gerektiğini öğretecektir.

Konu Başlıkları

1. Giriş	4
2. Sormadan Önce	5
3. Sorarken	6
3.1. Forumu dikkatlice seçin	6
3.2. Acemileri hedefleyen İnternet ve IRC forumları genellikle en hızlı cevapları verirler	7
3.3. İkinci adım olarak proje posta listelerini kullanın	7
3.4. Anlamlı ve duruma uygun konu başlıkları kullanın	8
3.5. Cevaplanması kolay olsun	9
3.6. Açık, dilbilgisi kurallarına uygun ve sözdizimlerine dikkate ederek yazın	9
3.7. Soruları erişilebilir, standart biçemlerde gönderin	9
3.8. Sorunuz hakkında tam ve aydınlatıcı iletiler yazın	10
3.9. Boyut herşey değildir	10
3.10. Bir yazılım hatası bulduğunuzu iddia etmeyin	11
3.11. Yalakalık, ev ödevleriniz yerine geçmez	11
3.12. Problemin belirtilerini tanımlayın, kendi tahminleriniz değil	11
3.13. Problemin belirtilerini çıkış sırasına göre belirtin	12
3.14. Amacınızı belirtin, yaptıklarınız değil	12
3.15. İnsanlardan özel mesajla cevap vermelerini istemeyin	12
3.16. Sorunuz hakkında açık olun	13
3.17. Ödevlerinizi soru olarak göndermeyin	13
3.18. Anlamsız kayıt bölümlerini çıkarın	13
3.19. İletinizi sizin için çok acil olsa bile, çok acil diye işaretlemeyin	13

3.20. Nezaket asla yaralamaz ve bazen oldukça yararlıdır	14
3.21. Sorununuz çözüldükten sonra küçük bir not ile bildirin	14
4. Cevapları Yorumlamak	15
4.1. RTFM ve STFW: Gerçekten çuvalladığınız nasıl söylenir	15
4.2. Eğer cevabı anlamadıysanız...	15
4.3. Kabalıkla ilgilenmek	15
5. Bir zavallı gibi davranmamak hakkında	16
6. Sorulmaması gereken sorular	17
7. İyi ve kötü sorular	18
8. Şayet bir cevap alamazsanız	19
9. Sorulara nasıl doğru düzgün cevap verilir	20
10. İlgili kaynaklar	20
11. Teşekkür	21

Bu çevirinin sürüm bilgileri:

1.1	Mayıs 2006	ny
Özgün belgenin 3.2 sürümüne güncellendi.		
1.0	Şubat 2004	OY, YK
İlk çeviri		

Özgün belgenin sürüm bilgileri:

3.2	10 Ocak 2006	esr
Rick Moen'in düzenlemeleri		
3.1	28 Ekim 2004	esr
'Google arkadaşınızdır' belgesi		
3.0	2 Şubat 2004	esr
İnternet forumlarında kullanılan etik kurallar hakkında geniş bir ekleme yapıldı.		

Telif Hakkı © 2001–2006 Eric S. Raymond, Rick Moen

Telif Hakkı © 2004 Osman Yüksel ve Yalçın Kolukısa (Türkçe çeviri 1.0 sürümü)

Telif Hakkı © 2006 Necdet Yücel (Türkçe çeviri 1.1 sürümü)

Yasal Uyarı

Bu belgenin Türkçe çevirisinin kopyalama, dağıtma ve değiştirme izni, [GNU GPL](#) ^(B2) lisansı altında verilmiştir.

Çeviriler

Çeviriler: Almanca^(B4), Bahasa Endonezya Dili^(B5), Brezilya Portekizcesi^(B6), Çince^(B7), Çekçe^(B8), Danca^(B9), Estonyaca^(B10), Fince^(B11), Fransızca^(B12), İbranice^(B13), İspanyolca^(B14), İsveççe^(B15) İtalyanca^(B16), Japonca^(B17), Lehçe^(B18), Macarca^(B19), Portekizce^(B20), Rusça^(B21), Sırpça^(B22), Türkçe^(B23). Belgenin ingilizce orijinaline [buradan](#)^(B24) ulaşabilirsiniz. Eğer bu belgeden alıntı yapmak, kopyalamak, yansılamak veya çevirmek istiyorsanız, lütfen [kopyalama şartlarına](#)^(B25) gözätınız.

Rica

Pek çok projenin İnternet sitesindeki nasıl yardım bulunacağını anlatan kısımlarda, bu kılavuza bağ verilmiştir. Bu çok iyi, zaten amaçımızda buydu ama lütfen vermiş olduğunuz bağın yanına küçük bir not iliştin: **Biz sizin projenizin destek bölümü değiliz!**

Bu tür bir uyarı olmadığı durumlarda, bazı gerizekalılar, bizim bu tür bir kılavuz yazmakla, bütün dünyanın teknik problemlerini çözmeyi iş edindiğimizi sanmaktadır. Bunu oldukça zor yoldan, defalarca rahatsız edilerek öğrendik.

Bu kılavuzu yardıma ihtiyacınız olduğu için okuyorsanız ve bu kılavuzun yazarından sorunuzun cevabını alıp gidebileceğinizi düşünüyorsanız, siz de gerizekalının birisiniz demektir. Bize soru sormayın. Sorularınızı görmezden geleceğiz. Biz burada, size başınız derde girince nasıl yardım alabileceğinizi söylemek için bulunuyoruz; sizin donanımlarla ve yazılımlarla olan problemlerinizi çözmek için değil. Yazarlarımızdan birisinin, ilgilendiğiniz konu hakkında uzman olduğundan *emin değilseniz*, lütfen bizi rahat bırakın. Böylece herkes mutlu olsun.

1. Giriş

Üstatların^(B26) dünyasında, sormuş olduğunuz teknik sorulara aldığınız cevaplar, cevap verilirken karşılaşılan zorluğa bağlı olduğu kadar sizin soruyu nasıl sorduğunuza da bağlıdır. Bu kılavuz size tatmin edici bir cevap alabilmeniz için nasıl soru sormanız gerektiğini öğretecektir.

Açık Kaynak dünyası gittikçe genişlemektedir ve artık sorularınıza tecrübeli kullanıcılardan da üstatlardan aldığınız kadar iyi cevaplar alabilirsiniz. Bu iyi bir şeydir, çünkü bu tür tecrübeli insanlar çaylaklara karşı, üstatların göstermiş olduğu hoşgöründen daha fazlasını göstermeye meyillidir. Bununla birlikte, bu tür tecrübeli kullanıcılara da üstatlar gibi davranmak, burada tavsiye ettiğimiz gibi, faydalı cevaplar almak için kullanılabilecek en etkili yöntem olacaktır.

Anlamanız gereken ilk şey üstatların gerçekte, zor problemleri ve güzel hazırlanmış kışkırtıcı soruları sevdikleridir. Şayet böyle olmasa idi, zaten burada olmazdık. Şayet bize hoşlanacağımız ilginç sorular verirsiniz, size minnettar oluruz; iyi sorular uyarıcı birer hediyedir. İyi sorular, anlama yetimizi güçlendirir ve gözümüzden kaçmış sorunların ortaya çıkmasını sağlar. Üstatlar arasında "İyi soru" önemli ve içten gelen bir hediyedir.

Bununla birlikte, üstatların, basit sorulara kibir ve düşmanlıkla yaklaştıkları yönünde bir ünleri vardır. Bu bazen, üstatların, acemilere ve bilgisiz kişilere kaba davrandığı izlenimini doğurabilir fakat gerçek bu değildir.

Bizler, soru sormadan önce gerekli araştırmayı ve ev ödevlerini yapmaktan kaçan ve düşünmekten imtina eden insanlardan nefret ederiz. Bu tür insanlar sadece zaman kaybedirler: onlar karşılığını vermeden alırlar; onlar zamanınızı boşa harcarlar; onlar yüzünden, hakeden insanlara zaman ayıramaz ve yardım edemezsiniz. Biz, bu tür insanları zavallılar/losers olarak adlandırıyoruz. Tarihsel sebeplerden dolayı bazen "lusers" diye telafuz ederiz.

Pek çok insanın, bizlerin geliştirmiş olduğu yazılımları kullanmak istediğinin ama teknik ayrıntılar ile ilgilenmediğinin farkındayız. Pek çok insan için, bilgisayar sadece bir alettir. Onların yaşamak için yapmaları gereken daha önemli işleri vardır. Bunun farkındayız ve herkesin bilgisayar karşısında bizimle aynı heyecanı paylaşmasını beklemiyoruz. Yine de, bizimle aynı heyecanı paylaşan ve teknik konulara meraklı, çözümün bir parçası olmaya

çalışan insanlara verdiğimiz cevaplar daha farklı olmaktadır. Bu değişmeyecektir ve değişmemelidir de. Şayet değişseydi, en iyi yaptığımız işte daha az etkili olmaya başlamış olurduk.

Bizim büyük çoğunluğumuz gönüllülerden oluşur. Sorulara cevap verebilmek için hayatlarımızdan zaman çalmaktayız. Bu nedenle, acımasızca seçici olmak bizim hakkımız. Açıkcası; hakeden insanların sorduğu sorulara cevap verebilmek için, zavallılardan gelen soruları göz ardı ederiz/edebiliriz.

Şayet bu tutumu gaddarca ve kaba buluyorsanız, öncelikle kendi kibirlerinizi kontrol etmeniz daha uygun olur. Sizlerden karşımızda diz çökmenizi istemiyoruz/* aslında, pek çoğumuz size eşit davranmaktan ve kültürümüze dahil etmekten mutluluk duyacaktır. Yeter ki sizde bu çaba ve azmi görelim. Ama bununla birlikte, kendisine yardımcı olmaya gönüllü olmayan birilerine, bizim yardımcı olmamızı beklemeyin.*/ Bilgisiz olmak kabul edilebilir ama aptalı oynamak kabul edilebilir bir şey değildir.

Bu nedenle, bizim dikkatimizi çekmek için teknik olarak yetenekli olmanız gerekmez. Sadece dikkatli, düşünceli, araştırmacı, çözüm geliştirmede aktif bir ortak olmaya gönüllü olduğunuzu göstermeniz yeterlidir. Şayet bu ayrımcılık ile yaşayamayacaksınız, size tavsiyemiz üstatlara sormak yerine ticari destek için anlaşma yapmanız ve bunun bedelini ödemenizdir.

Şayet yardım almak için bize gelenlerden biri olmaya karar verdiyseniz, zavallılardan biri olmak istemiyorsunuz demektir. Ayrıca, onlar gibi görünmek de istemiyorsunuz demektir. Hızlı ve tatminkar bir cevap alabilmenin en iyi yolu: akıllı, zeki ve güvenilir birisi gibi soru sormak ve sorun hakkında ipuçları vermektir. Sorun hakkında ayrıntılı bilgi verin ve sorun ortaya çıkmadan önce neler olduğunu belirtin.

(Bu kılavuzun geliştirilmesi için yapılacak her şey memnuniyetle kabul edilecektir. Tavsiyelerinizi <esr (at) thyr-sus.com> veya <respond-auto (at) linuxmafia.com> adreslerine gönderebilirsiniz. Bununla birlikte, bu kılavuzun [netiquette](#)^(B27) (internet etiği) gibi genel bir amacı olmadığından özellikle teknik bir forumda yeterli cevabı almak için yapılması gerekenlere özgü bilgiler dışındaki önerileri reddedilecektir.)

2. Sormadan Önce

E-posta ile bir haber grubuna, bir posta listesine, bir İnternet sitesindeki foruma teknik bir soru sormadan önce, şunları yapın:

1. İnterneti arayarak bir cevap bulmaya çalışın.
2. Kılavuzları okuyarak bir cevap bulmaya çalışın.
3. SSS'leri (Sık Sorulan Sorular) okuyarak bir cevap bulmaya çalışın.
4. Araştırarak ve deneyerek bir cevap bulmaya çalışın.
5. Yetenekli ve deneyimli bir arkadaşınıza sorarak bir cevap bulmaya çalışın.
6. Şayet bir yazılımcı iseniz, uygulamanın kaynak kodlarını okuyarak bir cevap bulmaya çalışın.

Sorunuzu sorarken, yukarıda sayılanları yaptığınızı belirtin. Böylece sizin tembel teneke olmadığınız ve insanların zamanlarını boşa harcamayacağınız anlaşılabilir. Daha iyisi, bunları yaparak neler öğrendiğinizi de gösterin. Cevaplardan bir şeyler öğrenebileceğini göstermiş olan kişilerin sorularına cevap vermeyi severiz.

Almış olduğunuz hata iletilerindeki metni kullanarak Google'da probleminizi aratın (ayrıca Google gruplarını da aratın). Bu sizi doğrudan, sorunun çözümü olan belgeye veya sorunuza yanıt verilen eposta listesine götürebilir. İşe yarar bir sonuç alamazsanız bile, bir posta veya haber grubunda: "Google'da hata iletilisini arattım ama işe yarar bir sonuç elde edemedim" şeklinde bir e-posta ya da haber göndermek oldukça iyi bir artıdır.

Sorunuzu hazırlayın. İyice düşünün. Acele hazırlandığı belli olan sorular acele cevaplar alırlar ya da hiç cevap alamazlar. Sorunuzu göndermeden önce sorunu çözmek için daha çok çaba göstermek ve bunu ortaya koymak gerçek yardım alma ihtimalinizi artırır.

Yanlış soru sormayın. Hatalı kabullere dayalı bir soru sorduğunuzda herhangi bir üstadın size baştan savma bir cevap vermesine ve "ne aptalca bir soru" şeklinde düşünmesine sebep olursunuz. Üstatlar bu tür cevaplarında, sizin sorununuzun çözülmesini değil, yaptığınız aptallıktan ders almanızı umarlar.

Asla cevap alma hakkınız olduğunu düşünmeyin. Böyle bir hakkınız yok. Bu tür servisler için bedel ödemediğiniz sürece de olmayacak. Şayet kazanabilirsiniz, bir cevap kazanacaksınız. Bunun için sağlam, ilginç, kışkırtıcı bir soru sormalı ve topluluğun bilgisine ihtiyaç duyan değil, bu bilginin artmasını sağlayan biri gibi davranmalısınız.

Diğer taraftan, sorunu açıklayıcı bir hale getirmek ve çözümün üretilmesi aşamasında yardımcı olmaya niyetli olduğunuzu göstermek iyi bir başlangıç sayılır. "Birileri bir başlangıç noktası verebilir mi?", "Benim çalışmamdaki eksiklik nedir?" ve "Hangi siteyi kontrol etmeliyim?" tarzındaki sorular "lütfen bana tam süreci anlatın" şeklindeki bir sorudan daha iyidir ve cevap alma şansınız daha yüksektir. Çünkü doğru cevaba ulaşmak için çaba göstermek ve bunu belirtmek, şayet birisi size başlangıç noktasını gösterirse sonuca gidebileceğinizi göstermek her zaman daha uygundur.

3. Sorarken

3.1. Forumu dikkatlice seçin

Sorunuzu nereye soracağınıza iyi karar verin. Şayet aşağıdakileri yaparsanız, dikkate alınmayabilir veya bir zavallı muamelesi görebilirsiniz:

- Sorunuzu, konu ile alakasız bir foruma göndermek
- İleri seviye konuların tartışıldığı bir foruma, başlangıç seviyesinde bir soru göndermek veya tam tersini yapmak
- Çok fazla haber grubuna birden posta atmak
- Tanımadığınız veya sizin sorununuzu çözmekle mükellef olmayan birilerine özel ileti göndermek

Üstatlar, kendi iletişim kanallarının allak bullak olmasını önlemek için, konu dışı soruları soranlara hiddetlenirler/köpürürler. Bunun başınıza gelmesini istemezsiniz.

Bu nedenle yapılacak ilk şey doğru forumu bulmaktır. Google ve diğer arama motorları bu konudaki en büyük yardımcılarınız olacaktır. Sorun çıkaran donanım veya yazılım ile en alakalı görünen proje sayfalarını bulmak için arama motorlarını kullanın. SSS arşivlerine, proje ileri listelerine ve onların arşivlerine ulaşmanızı sağlayacak bir bağ bulabilirsiniz. Şayet kişisel çabalarınız (SSS sayfalarını ve kılavuzları okumak gibi) sorunu çözmeye yetmezse, e-posta listeleri gidebileceğiniz son yerlerdir. Eğer proje sayfasında hata raporlama yöntemi anlatılıyorsa veya bir bağ varsa onu takip edin.

Unutmayın ki tanımadığınız bir kişi ya da foruma bir ileti göndermek her zaman için riskli bir iştir. Örneğin; bilgilendirici bir web sayfasının yazarının sizin ücretsiz kişisel danışmanınız olmayı istemesini beklemeyin. Sorunuzun iyi karşılanacağını yönünde iyimser fikirlerle hareket etmeyin. Emin değilseniz ya başka bir listeye gönderin ya da göndermekten tamamen vazgeçin.

Bir forum, haber grubu ya da e-posta listesini seçerken, ismine çok fazla güvenmeyin. SSS veya açıklamaları okuyun ve orasının sizin için en uygun yer olduğuna emin olun. Sorunuzu göndermeden önce, geçmiş ileti trafiğine bir göz atın ve orada işlerin nasıl yürüdüğünü öğrenin. Aslında, sorunuzu göndermeden önce posta listesinde ya da haber grubu arşivlerinde anahtar kelimeleri kullanarak bir araştırma yapmak oldukça akıllıca bir yöntemdir. Bu sayede bir cevap bulabilirsiniz. Bulamasanız bile, sorunuzu daha iyi açıklamak ve daha iyi bir cevap alabilmek için ipuçları elde edebilirsiniz.

Mümkün olan bütün yardım kanallarını birden kullanmayın. Bu insaları rahatsız eder, bundan kaçının.

Sorunuzun hangi konu içinde olduğunu bilin! En büyük klasik hatalardan birisi Unix veya Windows programlama arabirimleri hakkındaki soruları, bir dile veya kitaplığa adanmış bir foruma sormaktır. Bunun neden büyük bir gaf olduğunu anlayamıyorsanız, bunu anlayana kadar hiç soru sormayın.

Genel olarak, konu ile alakalı iyi seçilmiş bir genel foruma gönderilecek bir soru, özel bir tanesine gönderilmiş aynı sorudan daha iyi cevaplar almaya adaydır. Bunun çeşitli sebepleri vardır. Bunlardan biri basitçe, cevap verebilecek potansiyel kişi sayısıdır. Diğer topluluğun boyutudur; üstatlar küçük bir grup yerine geneli eğitecek soruları tercih ederler.

Yetenekli üstatların ve yazılım geliştiricilerin normalden çok fazla hatalı/yanlış yönlendirilmiş iletiler aldığını unutmayın. Bu zararlı akıntıya katkıda bulunarak, insanları yaptıkları iyiliklerden dolayı pişman etmeyin, bardağı taşıran damla olmayın. Sizce bir mesaj önemli olmayabilir ama binlercesi bir araya gelirse çığ oluşabilir. Bir kaç kez, popüler projelerin katılımcılarının, bu saçma ve dayanılmaz e-posta trafiği yüzünden, desteklerini çektiklerine şahit oldum.

3.2. Acemileri hedefleyen İnternet ve IRC forumları genellikle en hızlı cevapları verirler

Yerel kullanıcı grubunuz veya Linux dağıtımınız, acemiler için bir İnternet forumu veya IRC kanalını tavsiye edebilir. (İngilizce konuşulmayan ülkelerde hala çaylaklar için çoğunlukla e-posta listeleri kullanılmaktadır). Buralar, özellikle basit veya genel bir sorun ile karşı karşıya olduğunuzu düşünüyorsanız, cevap aramaya başlamak için en doğru yerlerdir. Bilinen bir IRC kanalı, soru sormaya açık davettir ve gerçek zamanlı olarak cevap bulabileceğiniz yerlerdir.

Şayet size sorun çıkaran uygulama bir dağıtım ile birlikte gelmiş ise (günümüzde bu oldukça yaygındır), uygulamanın proje forumu/listesine sormadan önce, dağıtımınızın forum veya listelerine sormak daha uygun bir yoldur. Proje üstatları sadece "kodlardan derlemeyi deneyin / bizim paketlerimizi kullanın" diyebilirler.

Bir İnternet forumuna sorunuzu yollamadan önce, bu forumun arama özelliği olup olmadığını kontrol edin. Şayet varsa, sorunuzla alakalı bir kaç kelime kullanarak arama yapın, bu şekilde sorunlarınızı çözebilirsiniz. Daha önceden İnternet genelinde bir arama yapmış olsanız bile, forum içinde arama yapmayı ihmal etmeyin. Kullanmış olduğunuz arama motoru bu forumu indekslememiş ya da bilgileri güncellememiş olabilir.

E-posta yöntemi daha çok geliştiriciler arasında kullanılırken, projelerin kullanıcı desteklerinin İnternet forumları veya IRC kanalları üzerinden yürütülme eğilimi hızla artış göstermektedir. Bu nedenle projeye özgü bir sorun için yardıma ihtiyacınız varsa, ilk önce buralara bakınız.

3.3. İkinci adım olarak proje posta listelerini kullanın

Şayet bir projenin geliştiriciler için posta listesi varsa, sorularınızı bu listelere gönderin. Sorunuza kimin en iyi cevabı vereceğine emin olsanız bile, soruları özel eposta olarak göndermeyin. Projenin kılavuz sayfalarını ve ana sayfasını kontrol edip, e-posta listelerinin adresini bulun ve bu listeleri kullanın. Bu şekilde davranmanın oldukça mantıklı birkaç sebebi vardır:

- Bir geliştiriciye sorulmayı hakedecek kadar iyi bir soru, bütün grubun dikkatine sunulmayı hakediyor demektir. Tersine şayet sorunuzun posta listelerine sorulamayacak kadar aptalca olduğundan şüpheleniyorsanız, bunun proje geliştiricilerini rahatsız etmek için bir özür olmadığını da bilmelisiniz.
- Listelere soru sormak yükü geliştiriciler arasında dağıtır. Herhangi bir geliştirici (özellikle projenin lideri) sizin sorunuza cevap veremeyecek kadar meşgul olabilir.
- Pek çok e-posta listesi arşivlenmektedir ve bu arşivler arama motorları tarafından kaydedilmektedir. Eğer sorunuzu listeye sorar ve cevap alırsanız, başkası aynı soruyu sormak yerine sizin sorunuzu ve cevabı internette bulabilir.

- Eğer belirli soruların sıklıkla sorulduğu görülürse geliştiriciler bu bilgiyi belgelendirmelerini ya da yazılımın kendisini karmaşıklığı azaltacak şekilde geliştirmek için kullanabilirler. Eğer bu sorular özelden sorulursa kimse resmin tamamını göremeyeceğinden hangi soruların sıklıkla sorulduğunu bilemez.

Eğer bir projenin "kullanıcı" ve "geliştirici" (ya da "üstat") posta listesi veya forumu varsa ve siz kod geliştirme yapmıyorsanız sorunuzu "kullanıcı" listesine/forumuna sorun. Geliştiriciler listesinde hoş karşılanacağınızı düşünmeyin.

Bununla birlikte, eğer sorunuzun aşikar olmadığını düşünüyorsanız ve "kullanıcı" listesinden/forumundan günlerce cevap alamazsanız "geliştirici" listesini deneyin. Buraya bir mesaj göndermeden önce birkaç gün yerel gelenekleri öğrenmeye çalışmanız iyi olacaktır (aslında bu tüm özel ya da yarı-özel listeler için yararlı bir öğüttür).

Şayet projenin posta listesinin adresini bulamaz ama projenin geliştiricisinin adresini bulursanız, bu geliştiriciye yazmaktan çekinmeyin. Bu durumda bile, bir posta listesi olmadığını düşünmeyin. Gönderdiğiniz iletide, bir posta listesi aradığınızı ama bulamadığınızı belirtin. Ayrıca bu mesajınızın diğer kişilere gönderilmesine bir itirazınız olmadığını da belirtin. (Bazı insanlar özel e-postalarının, içlerinde gizli bir şey olmasa bile, özel kalması gerektiğini düşünürler. Mesajınızın diğer insanlara da gönderilmesine izin vererek, sizin iletinizin nasıl ele alınması gerektiği konusunda bir seçim hakkı vermiş olursunuz.)

3.4. Anlamlı ve duruma uygun konu başlıkları kullanın

Posta listelerinde ve haber gruplarında göndermiş olduğunuz iletinin başlığı, sizin ilk izleniminiz açısından oldukça önemlidir. 50 ya da daha az miktarda karakterden oluşan bu başlıklar uzmanların, konuya olan ilgilerini sağlamak açısından oldukça önemlidir. Bu hakkınızı "Lütfen bana yardım edin" gibisinden saçmalıklar ile harcamayın ("LÜTFEN YARDIM EDİN!!!!" gibi konu başlıkları refleks olarak görmezden gelinir). Acınızın ne kadar büyük olduğunu anlatarak bizi etkilemeye çalışmayın. Bunun yerine sorununuzun tanımlayan kısa bir açıklama yazın.

Konu başlıkları için kabul edilen ve teknik organizasyonlar tarafından sıklıkla kullanılan yöntem, "nesne – sapma" yöntemidir. "Nesne" bölümünde neyin ya da hangi grubun sorunlu olduğunu, "sapma" kısmında meydana gelmesi beklenen ama şartlar olgunlaşmadığı için meydana gelmeyen davranışların açıklaması yer alır.

Salak

İMDAT! Dizüstümün ekranı düzgün çalışmıyor!

Zeki

XFree86 4.1 fare imleci kötüleşti; Fooware MV1005 video yongaseti

Daha zekice

Fooware MV1005 video yongasetinde XFree86 4.1'de fare imleci – kötüleşti.

"nesne – sapma" şeklindeki bir ileti, sizin problemi tanımlamanızda oldukça faydalı olacaktır. Neler etkilendi? Sadece fare imleci mi yoksa diğer grafik görüntüleri de etkilendi mi? Bu sadece XFree86'nın 4.1 sürümüne özgü bir şey mi? Bu Fooware grafik yonga setine özgü mü? Model MV 1005'de oluyor ama diğer modellerde durum nedir? Bu sonuçları gören bir üstat, sizin sorunuzun ne olduğunu ve sorunun nereden kaynaklandığı bir bakışta anlayabilir.

Daha genel olarak, sadece sorulan soruların konu başlıklarının görüldüğü bir arşivin indeksine baktığınızı düşünün. Konu başlığınızın sizden sonra benzer bir sorun yaşayacak kişinin soruyu tekrar sormak yerine sizin postanızı takip etmesini sağlayacak kadar açıklayıcı olmasını sağlayın.

Eğer bir iletiyi cevaplayarak bir soru soruyorsanız, ileti başlığını değiştirdiğinizden emin olun. "Re:test" ya da "Re: yeni hata" gerekli etkiyi yaratmayacaktır. Ayrıca önceki iletiden yapılan alıntılar, yeni okuyucular için iyi birer ipucu olacaktır.

Tamamen yeni bir konu için, eski bir iletiyi cevaplamakla yetinmeyin. Bu sizin izleyicilerinizi azaltır. Bazı posta okuyucuları, örneğin mutt, kullanıcılara konulara göre iletileri düzenleme ve aynı başlık altında gizleme şansı verir. Böyle bir durumda, sizin eski konu başlığı ile giden iletiniz gerekli ilgiyi asla göremeyecek demektir.

Sadece konu başlığını değiştirmek yeterli değildir. Mutt ve diğer posta okuyucuları iletinin başlık kısmındaki diğer bilgilere bakar ve bu iletinin hangi konuya ait olduğuna bu şekilde karar verirler. Onlar için konu başlığı önemli değildir. Bu nedenle, yeni bir konu için, yeni bir ileti gönderin.

Web forumlarında bu durum biraz daha farklıdır. Çünkü mesajlar özel tartışma konularına göre gösterilir ve bu başlıkların dışında genellikle görünmezler. Soru sorarken cevap verilen konunun başlığı değiştirmek işe yaramaz. Hatta bazı forumlar cevapların ayrı başlıkları olmasına izin bile vermez, izin verilse bile neredeyse kimse bu başlıkları okumaz. Cevaplarken soruğunuz soruları sadece o konuyu izleyenler görebileceğinden sorunuzu sadece o insanlara sormak istemiyorsanız yeni bir konu başlatın.

3.5. Cevaplanması kolay olsun

İletinizi "lütfen cevabınızı şu adrese gönderin..." şeklinde bitirmeniz bir cevap almanızı zorlaştırır. Eğer siz bir kaç saniye ayırıp iletinizin Yanıtla bölümünü değiştirmek için uğraşmazsanız biz de sizin probleminiz üzerinde bir kaç saniye uğraşmayız. Şayet posta istemciniz buna izin vermiyorsa, [daha iyi bir uygulama bulun](#)^(B28). Şayet işletim sisteminiz posta istemcilerinin bunu yapmasını desteklemiyorsa, daha iyi bir işletim sistemi bulun.

Forumlarda yanıtı eposta ile istemek, eğer bilginin hassas olabileceğine (ve birinin bilinmeyen bir nedenle bütün forumun değil sizin bilmenize izin vereceğine) inanmıyorsanız yapmamanız gereken bir şeydir. Sorunuza cevap verildiğinde bir eposta almak istiyorsanız bunu neredeyse bütün forumların "konuyu takip et" veya "cevaplarda eposta gönder" seçeneklerini kullanarak gerçekleştirebilirsiniz.

3.6. Açık, dilbilgisi kurallarına uygun ve sözdizimlerine dikkate ederek yazın

Deneyimlerimiz sonucu ilgisiz ve dağınık kişilerin, genellikle, düşünme ve kodlama işlerinde de ilgisiz ve baştan savma davrandıklarını öğrendik. Bu tür insanların sorularına cevap vermenin bir ödülü yoktur. Bu nedenle zamanımızı başka yerlerde harcamayı tercih ederiz.

Bu nedenle sorunuzu açıkca ve düzgün bir biçimde ifade etmeniz çok önemlidir. Şayet bunu yapmaya niyetiniz yoksa, bizden sizin sorunuza eğilmemizi beklemeyin. Kullandığınız dili "parlatmak" için biraz çaba harcayın. Çok resmi ve katı olmak zorunda değilsiniz. Aslında üstat kültürü; esprili, bilgilendirici ve argo yapıya değer verir. Fakat bunlar tam olmalıdır. Düşündüğünüze ve dikkatinizi bir şeye yoğunlaştırdığınıza dair izler taşımalıdır.

Sözdizimleri, noktalama işaretleri ve büyük-küçük harf kullanımdaki doğruluklar önemlidir. "yanlış" değil "yalnız", "yada" değil "ya da", "tabi ki" değil "tabii ki"... Her şeyi BÜYÜK HARFLER İLE YAZMAYIN! Büyük harfler bağırarak anlamına gelir ve pek hoş karşılanmazlar. (Tamamen küçük harflerle yazmak biraz daha az can sıkıcıdır çünkü onların da okunmaları zordur. Alan Cox bu kurala uymayabilir ama sizin böyle bir hakkınız yoktur.)

Daha genel olarak eğer eğitimi tamamlamamış biri gibi yazarsanız, muhtemelen kimse sizi ciddiye almaz. Bir "alemin en bitirim netvörküsü" gibi yazmak ise ölüm öpücüğünü garanti eder ve büyük bir sessizlik ile ödüllendirilirsiniz. Veya en iyi ihtimalle, yığınla hakaret ve aşağılama alırsınız.

Şayet ana diliniz harici bir dil ile sorunuzu sormak zorundaysanız, bazı yazım ve dilbilgisi hataları kabul edilebilir – ama tembel birinin yapacağı hatalar değil (evet bunu ayırt edebiliriz). – Cevabın hangi dilde olacağını bildiğiniz durumlar hariç, İngilizce kullanın. Oldukça meşgul olan üstatlar, anlamadıkları dillerdeki soruları yok saymaya meyilli insanlardır. İngilizce İnternet'te her zaman için geçerli olan dildir. İngilizce yazarak, sorunuzun okunmadan kalması riskini azaltmış olursunuz.

3.7. Soruları erişilebilir, standart biçemlerde gönderin

Şayet sorunuzu okunması zor bir hale getirirseniz, yardım alma şansınız azalacaktır. Bu nedenle:

- İletilerinizi düz metin halinde gönderin, HTML şeklinde değil. ([HTML seçeneğini kapatmak](#)^(B29) zor bir şey değildir)
- MIME eklentileri genellikle kabul edilebilir şeylerdir ama içerikleri sorunuz ile alakalı olmalıdır. Örneğin; eklenmiş bir kaynak dosyası veya yama olabilir. Posta istemciniz tarafından otomatik üretilmiş mesajlar olmamalıdır. Örneğin, gönderdiğiniz iletinin bir kopyası gibi.
- Bütün iletiyi tek bir satır halinde göndermeyin. Bu mesajınıza cevap vermeyi zorlaştıracaktır. Unutmayın ki karşınızdakiler 80 karakterlik genişliğe sahip metin görüntülemesine sahiptirler ve sizin satırlarınızı 80'den az karakterli bir şekle sokarlar.
- Hata iletileri veya kayıt dosyalarını oldukları gibi gönderin, sakın metnin içine sıkıştırmayın. Karşınızdakiler, bu çıktıları tıpkı sizin gördüğünüz gibi görmelidirler.
- MIME Quoted-Printable kodlama ile bir foruma ileti göndermeyin. Bu kodlama, sadece ASCII kodlama sisteminin kapsamadığı bir dil ile ileti gönderirken gereklidir. Ama pek çok posta alıcısı bu kodlamayı desteklemez. Bu durumda iletiniz içinde "=20" şeklinde gariplikler görürsünüz. Bu da iletiyi okunmaz ve çirkin bir görünüme sokar.
- Asla, üstatların Microsoft Word ya da Excel gibi kapalı kodlu belge formatlarını okuyabileceklerini ümit etmeyin. Pek çok üstat, böyle bir durumda, kapınızın önünde bir yığın domuz pisliği bulduğunuz zaman vereceğiniz tepkiyi verir.
- Şayet bir Windows makinasından ileti gönderiyorsanız, Microsoft'un aptal "Smart Quotes" özelliğini kapatın. Böylece postanızın içine saçma sapan karakterler yerleştirilmesini önlemiş olursunuz.
- Forumlarda "gülen suratları" ve "HTML" özelliklerini kullanmaktan kaçınmayın. Bir veya iki gülen surat genellikle problem olmasa da rengarenk yazılar insanların sizinle ilgili kötü bir izlenime sahip olmalarına neden olur. Çok fazla gülen surat, renkli ve değişik fontta yazılar sizin cevaptan çok görünüşle ilgilendiğinizi düşündürür.

Şayet grafik arabirimli bir posta alıcısı kullanıyorsanız (Netscape Messenger, MS Outlook veya benzeri), ön-tanımlı ayarlar ile bu kuralların çiğnenme ihtimali olduğunu unutmayın. Bu tür istemcilerin pek çoğunda "kaynağı görüntüle" menü komutu bulunur. Bu özelliği düz metin dosyaları gönderdiğinizden emin olmak için kullanabilirsiniz. Giden iletiler dizininde gereksiz karakterler ile dolu postalar olup olmadığını araştırabilirsiniz.

3.8. Sorunuz hakkında tam ve aydınlatıcı iletiler yazın

- Sorunuz veya yazılım hataları için bulgularınızı dikkatli ve ayrıntılı olarak tanımlayın.
- Sorunun meydana geldiği ortamı tanımlayın (ne tür bir makina, hangi işletim sistemi, hangi uygulama, vs.). Kullandığınız dağıtımı ve sürümünü belirtin ("Fedora Core 4" veya "Slackware 9.1" gibi)
- Soruyu sormadan önce yaptığınız araştırma ve incelemeleri belirtin.
- Sorunu çözmek amacı ile uyguladığınız basamakları tanımlayın.
- Sorun ortaya çıkmadan önceki, muhtemel yazılım ve donanım değişikliklerini bildirin.

Bir üstadın size sorabileceği şeyleri önceden kestirip cevaplamak için elinizden gelenin en iyisini yapın.

Simon Tatham [Yazılım Hatalarını Etkili Bir Şekilde Nasıl Bildirmeli](#)^(B30) isimli bir makalesi bulunmaktadır. Okumanızı şiddetle tavsiye ederim.

3.9. Boyut herşey değildir

Açıklayıcı ve kesin olmalısınız. Bunu, sayfalar dolusu kodlar veya hata iletileri göndererek yapamazsınız. Şayet yazılımda sorun yaratan büyük ve karmaşık bir test durumuna sahipseniz, göndermeden önce bunu budamaya ve sadece gerekli kısımları göndermeye çalışın.

Bu en azından üç sebepten dolayı yararlıdır. Bir: Sorunu basitleştirmek için çaba göstermiş olmak ki, sorunuza bir cevap alma ihtimalinizi artırır. İki: Sorunu basitleştirmek ki, işe yarar bir cevap alma ihtimalinizi artırır. Üç: Hata raporunu basitleştirmek ki, bu esnada sorunuza kendiniz bir çözüm üretebilirsiniz.

3.10. Bir yazılım hatası bulduğunuzu iddia etmeyin

Kesinlikle emin olmadığınız sürece, bir yazılım ile sorunuz olduğu durumlarda, bir yazılım hatasını bulduğunuz iddiası ile ortaya çıkmayın.



İpucu

Problemi çözecek bir kaynak kodu yaması yazamadığınız veya eski bir sürümde test edip, hatanın kaynağının ne olduğunu ispatlamayı beceremediğiniz sürece muhtemelen yeterince emin değilsinizdir. Bunu web sayfalarına ve belgelere de uygulayabilirsiniz; bir belgelendirme "hatası" bulabilmeniz için onun yerine yazılacak metni hazırlayabilmeniz gerekir.

Unutmayın ki, sizinle aynı sorunu yaşamayan pek çok kullanıcı daha vardır. Şayet bu genel bir hata olsaydı, interneti ararken ya da uygulamanın kılavuzlarını okurken bu sorunla karşılaşmış olurdunuz (şikayet etmeye başlamadan önce bunları yaptınız değil mi?). Bu da sorunun büyük ihtimalle yazılımdan değil sizden kaynaklandığı anlamına gelir.

Bu uygulamaları yazan insanlar, bunların düzgün çalışması için ellerinden gelenin en iyisini yapmaktalar. Şayet bir yazılım hatası bulduğunuzu iddia ederseniz, bu insanların bir şeyleri yanlış yaptığını iddia etmiş olursunuz. Bu, o insanlara suçladığınız anlamına gelir ve onları genellikle gücendirirsiniz. Konu satırında "YAZILIM HATASI" olan bir ileti hiç hoş durmaz. Hatta yazılım hatası konusunda haklı olsanız bile.

Sorularınızı yazarken, bir hata bulduğunuzdan kesinlikle emin olsanız bile bir şeyleri yanlış yaptığınızı düşündüğünüzü belirtmek en iyisi olacaktır. Eğer gerçekten bir hata varsa alacağınız cevapta bunu duyarsınız. Şayet oyunu kurallarına göre oynarsanız, programcılar sizden özür dileyecektir. Bu sizin "hata var" diye ortaya çıkıp sonunda rezil olmanızdan daha iyidir.

3.11. Yalakalık, ev ödevleriniz yerine geçmez

Kaba ve ukala bir durumla karşılaşmak istemeyen bazıları, yalakalığın boyutunda yeni çığırılar açarlar: "Evet biliyorum, ben doğuştan zavallı bir insanım" diye başlayan iletiler yazarlar. Hele ki bu tür cümleler, ileti içinde arttıkça gerçek sorundan gittikçe uzaklaşılır.

Ne kendi zamanınızı, ne de bizimkini böyle şeylerle harcamayın. Bunun yerine, sorunu açıklamaya çalışın ve sorunun oluşmasına sebep olan olayları belirtin. Bu şekilde bir davranış, yalakalık yaparak elde edebileceğinizden, daha iyisini elde etmenizi sağlar.

Bazı forumlarda acemiler için ayrılmış kısımlar olur. Eğer sorunuzun acemice olduğunu düşünüyorsanız oralara sorun ama oralarda da yalakalanmayın.

3.12. Problemin belirtilerini tanımlayın, kendi tahminleriniz değil

Sorunun nelerden kaynaklandığını düşündüğünüzü söylemek, üstatlara yardımcı olmaz. (Madem ki sorunun kaynağını biliyorsunuz, o halde kendi başınıza çözümü de bulabilirsiniz, değil mi?) Bu nedenle, teorileriniz yerine,

problemin belirtilerini söyleyin ve üstatların yorum ve teşhis yapmasına izin verin. Eğer tahmininizi söylemenin önemli olduğunu hissediyorsanız, onu açıkça dile getirin ve bu çözümün neden işe yaramadığını açıklayın.

Salakça

Çekirdek derlerken ardarda SIG11 hata sinyali alıyorum. Ana kartımdaki aygıtlardan birinin bağlantılarının koptuğunu sanıyorum. Bunu sınamanın en iyi yolu nedir?

Akıllıca

K6/233, FIC-PA2007 anakart (VIA Apollo VP2 yongasetli), 256MB Corsair PC133 SDRAM donanımlı sistemimde, çekirdek derlemeye çalışıyorum. Derleme işleminin ilk 20 dakikasından sonra sürekli olarak SIG11 hatası alıyorum ama ilk 20 dakika hiçbir hata vermiyor. Sistemi yeniden başlatmak bu sürecin tekrarlanmasına sebep vermiyor ama geceleri sistemi kapattıktan sonra sabah açınca bu olaylar tekrar başlıyor. RAMleri değiştirmek bir sonuç vermedi. Aşağıda derleme işleminin kayıtları var.

3.13. Problemin belirtilerini çıkış sırasına göre belirtin

Yanlış giden bir olayın teşhisindeki en önemli ipucu, olayların sıralamasında yatar. Bu nedenle, siz ne yaptınız, sistem buna ne cevap verdi ve sonra ne oldu şeklinde bir ileti işimizi oldukça kolaylaştıracaktır. Komut satırından yaptığınız işlemlerde oturum kayıtlarını tutmak ve bu kayıtların konu ile alakalı yirmi ya da daha az satırını postanız ile birlikte göndermek oldukça yararlı olacaktır.

Şayet sorun yaratan sürecin ayrıntılı bilgi veren bir seçeneği varsa (verbose için -v gibi) bu seçenekleri kullanırken, nasıl en yararlı bilgileri alabileceğinizi düşünün ve işimize en çok yarayacak şekilde kayıt elde etmeye çalışın. Her zaman daha fazlanın kayıtların daha yararlı olmayacağını unutmayın, okuyucuyu kalabalığın içinde bırakmaktansa bilgilendirici bir hata ayıklama seviyesi seçmeye çalışın.

Oldukça uzun bir çıktı ile karşılaşırsanız (örneğin 4 paragraftan daha uzun), bu çıktıda problem ile ilgili bölümleri yukarıda belirtmek ve daha sonra tarihsel akışı takip etmek daha uygundur. Bu şekilde, üstatlar neye bakmaları gerektiğini bilebilirler.

3.14. Amacınızı belirtin, yaptıklarınız değil

Şayet derdiniz bir şeyin nasıl yapılacağını bulmak ise (hata raporlamanın tam tersi bir davranışla) amacınızı belirtmekle işe başlayın. Daha sonra tıkanıp giden adımları tarif edersiniz.

Teknik yardıma ihtiyaç duyan kişiler, genellikle, büyük bir amaçla sahip olan ve gittikleri yolun doğru olduğunu düşünüp oraya saplanmış kişilerdir. Onlar yaptıkları basamakları anlatmakla işe başlarlar ama gittikleri yolun yanlış olabileceğini hiç düşünmezler. Bu yeteneği kazanmak epeyce çaba gerektirir.

Aptalca

FooDraw programında altılık RGB değerleri için renk seçiciyi nasıl kullanmalıyım?

Zekice

Bir resim üzerine kendi istediğim değerlerdeki bir renk tablosunu yerleştirmeye çalışıyorum. Şu an için tek yol her bir tablo bölümünü ayrı ayrı düzenlemek gibi görünüyor. Fakat FooDraw'ın renk seçicisini altılık RGB değerleri almak için kullanamıyorum.

İkinci soru daha iyi sorulmuş bir sorudur. Muhtemelen daha iyi bir araç tavsiyesi alacaktır.

3.15. İnsanlardan özel mesajla cevap vermelerini istemeyin

Üstatlar sorun çözmenin kamusal bir olay olduğuna inanırlar. Genele sorulan soruya verilen ilk cevabın yanlış veya yetersiz olduğunu anlamak ve doğrusunu belirtmek daha uygun bir davranış olarak kabul edilir. Ayrıca

soruların genele sorulup, genelden cevap verilmesi üstatların bilgi ve becerilerini göstermelerinin ve hak ettikleri ödülü almalarının tek yoludur. Eşitler arasındaki saygınlığın artması üstatların tek kazancıdır.

Cevabı özel mesajla istediğinizde hem sürece hem de ödüle engel olmuş olursunuz. Bunu asla yapmayın. Cevabı özel mesajla vermek yanıtlayanın tercihidir. Eğer böyle birşey yaparsa bunun nedeni büyük olasılıkla sorunun cevabının başkalarının ilgisini çekmeyecek kadar açık olduğunu düşünmesidir.

Bu kuralın tek bir istisnası vardır. Şayet sorduğunuz soruya birbirine benzer pek çok cevap alacağınızı düşünüyorsanız, bu durumda; "bana iletin, ben cevapları grup için özetleyeceğim" şeklinde bir yaklaşım gösterebilirsiniz. Listeyi ve haber grubunu benzer içerikli iletilerden kurtarmak kibar bir davranıştır ama verdiğiniz özetleme sözünü tutmanız gerektiğini aklınızdan çıkarmayın.

3.16. Sorunuz hakkında açık olun

Ucu açık sorular, zaman kaybına sebep olan şeyler gibi algılanırlar. Size en yararlı cevabı verebilecek kişiler aynı zamanda büyük olasılıkla en meşgul olanlardır. Bu insanlar zaman kaybına karşı tahammülsüzdür ve bu tür sonu belirsiz sorulara karşı da tahammül göstermezler.

Eğer sorunuz açık seçik ifade ederseniz, muhtemelen işinize yarar bir cevap alabilirsiniz. Karşınızdaki insanların ne yapmasını beklediğinizi açıkça ifade edin. Böylece, üstatlar sizin sorunuza ve ihtiyacınıza yoğunlaşabilir, zaman ve enerji kaybının önüne geçilmiş olur. Bu iyi bir şeydir.

Uzmanların yaşadığı bir dünyayı anlayabilmek için, kısıtlı kaynaklara ve zamana sahip biri gibi düşünün. Sorunlarınızın çözülmesi için talip olduğunuz başkalarının zamanı ne kadar az olursa, gerçekten uzman ve meşgul birilerinden iyi bir cevap alma ihtimaliniz o kadar artar.

Bir uzmanın düzeltmesini istediğiniz bölümün sebep olacağı zamanı en aza indirerek, sorunuzu açıklayıcı bir dil kullanmak oldukça faydalıdır. Örneğin; "X'i iyi bir şekilde açıklayacak iyi bir tavsiye verebilir misiniz?" sorusu, "bana X'i açıkla mısınız?" sorusundan daha akıllıca bir sorudur. Çalışmayan bir kodunuz varsa, birilerinden onu düzeltmelerini istemektense, kodun neresinde hata olduğunu söylemelerini istemek daha iyidir.

3.17. Ödevlerinizi soru olarak göndermeyin

Üstatlar, ev ödevi sorularını tespit etmekte oldukça iyidirler. Pek çoğumuz bu soruları kendimiz çözdük. Bu sorular sizin çözmeniz için verilmiştir. Bu soruları çözerek deneyim kazanmanız amaçlanmaktadır. İpucu istemek kabul edilebilir ama bütün çözümü asla istemeyin.

Bir ödevi geçmiş ama bir soruyu çözememişseniz onu bir kullanıcı grubu forumuna ya da bir projenin "kullanıcı" listesine/forumuna sormayı deneyebilirsiniz. Üstatlar ödevinizi ayırt edecektir ama belki üst düzey kullanıcıların bazıları en azından ipuçları verebilirler.

3.18. Anlamsız kayıt bölümlerini çıkarın

"Birileri bana yardım edebilir mi?" ya da "Herhangi bir cevap var mı?" gibi anlamsız soru cümleleri kurmanın dayanılmaz hafifliğine karşı sabırlı olun. İlk olarak: Bu şekilde yarım yamalak bir soru sormakla dünyanın en gereksiz işini yapmış olmaktadır. İkinci olarak: Üstatlar bu gereksizliklere oldukça kızar ve tepki gösterirler. Muhtemelen mantıksal olarak kusursuz ama işe yaramaz bir cevap alırsınız: "Evet burada size yardımcı olabilecek birileri var" ya da "Size yardım edecek kimse yok" gibi.

Genel olarak; [evet–hayır cevapları](#)^(B31) almak istemiyorsanız, evet–hayır soruları sormayın.

3.19. İletinizi sizin için çok acil olsa bile, çok acil diye işaretlemeyin

Bu sizin sorunuz, bizim değil. Çok acil olduğunu iddia eden sorular, muhtemelen karşı tepki doğurur: pek çok üstat bu tür bir soruyu derhal silecektir. Çünkü bu tür davranışları kaba ve bencil bir davranış türü olarak kabul ederler.

Bu noktada bir yarım istisna olabilir. Çok önemli ve büyük bir yerde, bu üstatların ilgisini çekebilir, kullandığınız uygulamayla ilgili bir sorunuz varsa, zaman kısıtlaması içindeyseniz ve durumu nazikçe anlatırsanız, insanlar sizin sorunuzla daha çabuk ilgilenebilirler.

Yine de bunu yapmak oldukça riskli bir iştir. Sizin önceliklerinizle, üstatların öncelikleri genellikle farklıdır. Uluslararası uzay istasyonundan gönderilen bir ileti acil ve önemli kabul edilebilir fakat yarım yamalak işler yapan bir hayır kurumundan veya politik kurumdan gelen bir ileti kabul görmeyecektir. Aslında "Acil: yavru fok balıklarını kurtarmama yardım edin!" başlıklı bir ileti, yavru fok balıklarının önemli olduğunu düşünen üstatlar tarafından bile önemsenmeyecektir.

Bunu oldukça garip bulduysanız, sorunuzu göndermeden önce, bu kılavuzun geri kalanını tekrar tekrar okuyun.

3.20. Nezaket asla yaralamaz ve bazen oldukça yararlıdır

Kibar olun. "Lütfen", "Dikkatiniz için teşekkürler" veya "Yardımlarınız için sağ olun" gibi cümleler kurun. İnsanların, size yardım etmek için harcadıkları zamana değer verdiğinizi açıkça gösterin.

Dürüst olmak gerekirse, bu asla, dilbilgisi kurallarına uygunluk, açıklayıcı ve net olmak, sorunu tam olarak tanımlamak, tescilli markalardan uzak durmak, vb.. kadar önemli değildir. Üstatlar, kibar ama karmakarışık hata raporları yerine, biraz kaba saba ama teknik olarak mükemmel hata raporları almayı tercih ederler. Şimdi bu da size karışık görünebilir. Unutmayın ki, üstatlar, kendilerine bir şeyler öğreten sorulara daha fazla önem verirler.

Bununla birlikte, teknik sorunlarınız süreklilik arz ediyorsa, kibarlık cevap alma şansınızı artıran bir unsur olacaktır.

(Bu noktada şunu belirtmemiz gerekir: bu NASIL belgesiyle ilgili kıdemli üstatlardan aldığımız tek itiraz; peşinen teşekkür edin bölümü idi. Bazı üstatlar bu teşekkürün, daha sonra kimseye teşekkür etmeyin anlamına geldiğini düşünmekte. Bizim önerimiz: peşinen teşekkür edin ve daha sonra sizinle ilgilenenlere teşekkürlerinizi farklı bir şekilde tekrar belirtin. Mesela "İlginiz ve alakanız için sağ olun", "Dikkate aldığınız için teşekkürler".)

3.21. Sorunuzun çözöldükten sonra küçük bir not ile bildirin

Sorunuzun nasıl çözöldüğünü, küçük bir not yazarak, size yardımcı olanlara bildirin ve tekrar teşekkür edin. Şayet sorunuz bir listede ya da haber grubunda genel ilgiye maruz kalmışsa, bu listeye sonucu bildirin.

En iyisi, cevabı sorunun ilk sorulduğu listeye "ÇÖZÜLDÜ" şeklinde bir başlıkla iletmektir. "Sorun A" şeklindeki bir soruya, "Sorun A-ÇÖZÜLDÜ" şeklinde daha sonra gönderilecek bir cevap, sorunuzla ilgilenen ve değerli vaktini harcayan insanların, bu emeklerinin boşa gitmediğini göstermek açısından faydalı olacaktır.

Sorunuzun çözümünü belirten iletinin çok uzun olması gerekmez. Kısaca "sorun monitörün fişinin çıkmış olmasıymış" şeklinde cevap hiç yoktan iyi olacaktır. Aslında, kısa ve öz bir "sonuç bildirisi", çözüm gerçekten teknik detaylara dayanmadığı sürece, uzun bir iletiden daha iyidir. Sadece sorunu çözen işlemlerin ne olduğunu belirtmek yeterli olacaktır.

Karmaşık sorunlar için, sorunun ayrıntılarının bir özetini göndermek uygun olacaktır. Sorunun son durumunu belirtin. İşe yarayan çözüm önerilerini belirtin. Size yardımcı olan kişilerin isimlerini belirtin: arkadaş kazanmanın en iyi yollarından birisi de budur.

Yukarıda belirtilen faydaların yanında, sorunun cevabını bildirmek, liste/forum/haber grupları arşivleri açısından ve bu sorunla boğuşan diğer insanların faydalanması açısından oldukça yararlı olacaktır.

Son olarak, ama asla en önemsizi olarak düşünmeyin, bu şekilde yazılmış bir not, bu soruna ilgi duymuş ve size yardım etmiş kişilerin tatmin duygusu elde etmesine yardımcı olur. Şayet bir tekniker veya üstat değilseniz, yardım istediğiniz üstatlar ve uzmanlar için bu duygunun çok önemli olduğu konusunda bize güvenebilirsiniz. Çözülmemiş sorunlar düş kırıklığı yaratır. Üstatlar bu sorunların çözülmüş olduğunu görmeye can atarlar. Sorunların çözülmüş olduğu duygusunu üstatlara yaşatmak, size ileride meydana gelebilecek sorunların çözümünde çok büyük faydalar sağlayacaktır.

Unutmayın ki bu şekilde davranarak, gelecekte sizinle aynı sorunla karşılaşacak insanlara da yardımcı olmuş olmaktadır. Bu sorunun ve çözümünün ileride başkaları için de gerekli olup olmayacağını kendinize sorun. Bu sorunun, bir kılavuzun veya bir SSS çalışmasının parçası olmayı hak edip etmediğini kendinize sorun. Şayet cevabınız evet ise, bu yamayı geliştiricilere gönderin.

Üstatlar arasında, bu tür davranışlar, törensel kibarlıklardan daha önemlidir. Bu oyunda diğerleri tarafından kabul görmek istiyorsanız, bu oldukça faydalı bir yöntem olabilir.

4. Cevapları Yorumlamak

4.1. RTFM ve STFW: Gerçekten çuvalladığınız nasıl söylenir

Antik ve kutsal kabul edilen bir gelenek vardır: Şayet "ABKSO/RTFM" içeren bir ileti alırsanız, bunun anlamı Allahın Belası Kılavuz Sayfalarını Oku (Read The Fucking Manual) demektir. Bunu söyleyen kesinlikle haklıdır. Gidin ve okuyun.

RTFM görece olarak daha genç bir akrabaya sahiptir. Şayet "STFW" içeren bir ileti alırsanız, bunun anlamı Lanet Olası İnternet'i Ara (Searched The Fucking Web) demektir. Bunu söyleyen de kesinlikle haklıdır. Gidip ve arayın ("Google arkadaşınızdır" bunun biraz yumuşak söylenişidir).

Web forumlarında, forum arşivlerini taramanız da söylenebilir. Bazen sorunuzun önceden sorulup çözüldüğü konunun başlangıcını gösterecek kadar nazik olanlar olabilir ama buna güvenmeyin ve sormadan önce kendiniz arama yapın.

Bu tür mesajlar yollayan kişiler, genellikle bu bilgilerin kamuya açık alanda var olduğunu bilen kişilerdir. Bu iletiyi yollayan kişi (a) bu bilgiye ulaşmanın çok kolay olduğunu düşünüyor, (b) buralarda arama yaparak, hazır mama ile beslenmekten daha fazla şey öğrenebileceğinize inanıyor.

Bu tür bir durumda kırılmayın/üzülmeyin, bunu yazan kişi size kaba bir şekilde saygı göstermekte ve sizi yok saymamaktadır. Bu büyükannemin zamanından kalma saygı anlayışı için ona teşekkür etmelisiniz.

4.2. Eğer cevabı anlamadıysanız...

Eğer cevabı anlamadıysanız, daha fazla açıklama için hemen zıplamayın. Orjinal sorunuza cevap bulmak için denediğiniz yolları, şimdi de cevabı anlamak için deneyin (kılavuzları okuyun, SSS'leri inceleyin, İnternet'i arayın, bir bilene sorun, vb...). Bunlardan sonra hala tatmin edici bir cevaba ulaşamadıysanız, cevabın açıklanmasını isteyen bir iletiyi (cevabı anlamak için gösterdiğiniz ve yaptığınızı çabaları belirterek) tekrar gönderin.

Örneğin, varsayalım ki ben size "Sorunuzun takılmış bir zentry'i çağrıştırıyor, onu temizlemelisiniz" dedim. Bunun peşinden gelen berbat bir cevap: "Zentry'i de ne?" Ve iyi bir cevap: "Pekala. Man sayfalarını okudum ve zentryler sadece -z ve -p seçenekleri içinde geçiyor. Bunlardan hiçbirisi, bunu nasıl temizleyeceğimi belirtmemiş. Ben mi bir şeyleri kaçırdım yoksa bunlar yeterli mi?"

4.3. Kabalıkla ilgilenmek

Size kabalık olarak görünen pek çok şey, üstatların dünyasında saldırı olarak algılanmaz. Bu dolaysız yoldan yapılan, sorunları çözmenin sahte kibarlık safsataları ile vakit kaybetmekten daha iyi bir iş olduğunu düşünen doğal insanların kullandığı lanet bir iletişim tarzıdır.

Herhangi bir şeyi kabalık olarak algıladıysanız sakın olun. Şayet birileri oyunun kuralını bozuyorsa, kıdemli birileri bu kişiye sakın olmasını söyleyecektir. Eğer bu olmaz ise, size karşı kabalık yaptığınız kişi aslında üstatların kültür ve kurallarına uygun davranıyor ve burada siz hatalısınız demektir. Bu durumda bir cevap alma ihtimaliniz oldukça düşük olacaktır.

Diğer yandan, hakedilmemiş kabalıklar ile arada bir karşılaşabilirsiniz. Bu durumda kabul edilebilir sınırlar içinde sert bir tepki vermekten çekinmeyin. Fakat bunu yapmadan önce karşınızdakinin tamamen haksız olduğuna emin olun. Bir kabalığı düzeltmek ile anlamsız bir tartışmayı başlatmak arasındaki fark oldukça ince bir çizgidir. Üstatların gaf yapma oranları pek yüksek değildir. Eğer bir çaylak veya dışarıdan biri iseniz büyük bir gaf yapma riskiniz çok yüksek demektir. Eğlence yerine bilginin peşindeyseniz, ellerinizi klavyeden uzak tutun. Emin olun bu riske değmez.

(Bazı insanlar, üstatların pek çoğunun yumuşak huylu otizim veya Asperger Sendromuna yakalanmış kişiler olduğunu, normal insanlar gibi sosyal ilişkiler kurabilmek için gerekli olan beyinsel işlevlerden yoksun cins insanlar olduklarını düşünürler. Bu doğru veya yanlış olabilir. Şayet siz bir üstat değilseniz ve bizlerin beyinsel özürlü manyaklar olduğunu düşünüyorsanız, bu size bizim saçmalıklarımızla başa çıkmak için yardımcı olabilir. Devam edin. Bunu umursamıyoruz; olduğumuz gibi olmayı seviyoruz. Klinik testlerde oldukça sağlıklı "paranoyaklar" olarak görünmekteyiz.)

Sıradaki bölümde, değişik konulardan bahsedeceğiz: hatalı bir davranışta bulunduğunuz durumlarda göreceğiniz "kabalık" çeşitlerini göreceğiz.

5. Bir zavallı gibi davranmamak hakkında

Muhtemelen, üstat forumlarında bir iki kez duvara çivilenirsiniz. Bunların ayrıntıları, bu kılavuzda anlatılanlar veya benzerleri gibi olabilir. Nereelerde çuvalladığınız size söylenir ve bu muhtemelen oldukça renkli bir şekilde kamusal alanda yapılır.

Bu olduğu zaman yapabileceğiniz en aptalca şey; bağırıp çağırmak, haksızlığa uğradığınızı, kanuni haklarınızı arayacağınızı, onu anasından doğduğuna bin pişman edeceğinizi, patronunu tanıdığınızı ve bunun bedelini ödeteceğinizi, vs... söylemektir. Bunun yerine şunu yapın:

Boşverin gitsin. Bu normal ve aslında oldukça sağlıklı bir şeydir.

Toplumsal kurallar kendi bakımlarını kendileri yapmazlar. Bu kurallar, bunları uygulayan kişilerce tayin edilir ve yönlendirilir. Bu kişiler göz önünde olan insanlardır. Bütün eleştirilerin özel iletiler ile yapılması gerektiğini düşünmeyin, işler böyle yürümez. Birileri sizin yaptığınız bir şeyi beğenmez ya da yanlış olduğunu söylerse, kişisel olarak tacize uğradığınız çılgınlıkları atmanız da yararlı değildir. Bunlar kaybedenlerin davranışlarıdır.

Kibarlık olayını abartmış bazı üstat forumları vardır. Üyelerin gönderdikleri iletilerde hata olduğunu söyleyen iletiler atmak buralarda yasaktır. Buralarda "Yardım etmeyecekseniz, çenenizi kapalı tutun" kuralı uygulanır. Sonuçta ulaşılabilecek bir yer yoksa, seyahat etmenin bir anlamı olmadığı gibi, bu tür forumlar gevezelik yapılan boş ve gereksiz yerlerdir.

Abartılı dostluk ya da yararlılık: seçim sizin.

Unutmayın: Üstatlar, sizin çuvalladığınızı söylüyorsa ve bunu bir daha yapmamanızı istiyorlarsa, bunun iki sebebi olabilir: ya sizin için ya da topluluk için duyulan endişe. Aslında sizi yok farzederek hayatından çıkarabilir ve bu yol ilkine göre çok daha kolaydır. Eğer minnettar olamıyorsanız, en azından saygılı olun, nazik bir bebek gibi davranılmayı beklemeyin.

Bazen görünürde bir neden olmadan da, kimseyi rahatsız etmeseniz de (ya da sadece onlar ettiğinizi düşünseler bile) insanlar size kişisel olarak saldırabilirler. Bu durumlarda şikayetçi olmak başkalarını gerçekten rahatsız etmenize neden olacaktır.

Bu tartışmaları başlatanlar ya kendilerini uzman sanan acemiler ya da sizi rahatsız edip edemeyeceğini deneyen psikologlardır. Diğer okuyucular onları umursamayacak veya kendileri ile ilgilenmenin bir yolunu bulacaklardır. Böyle tartışmalar başlatanlar kendileri için problem yaratırlar, bununla da sizin ilgilenmeniz gerekmez.

Sizi böyle bir tartışmanın içine çekmelerine de izin vermeyin. En iyisi böylelerini görmezden gelmektir.

6. Sorulmaması gereken sorular

Aşağıda üstatların cevap vermeye değmeyeceğini düşündüğü, bazı klasik aptalca sorular bulacaksınız:

6.1. X uygulamasını veya kaynak kodunu nereden bulabilirim?

6.2. Y'yi yapmak için X'i nasıl kullanabilirim?

6.3. Kabuk ayarlarımı nasıl yapabilirim?

6.4. AcmeCorp belgesini, Bass-o-matic dosya dönüştürücü kullanarak TeX dosyasına dönüştürebilir miyim?

6.5. Yazılımım, ayarlarım, SQL girdilerim çalışmıyor.

6.6. Windows makinemle ilgili bir sorunum var, yardım edebilir misiniz?

6.7. Yazılımım çalışmıyor. Sanırım sistemdeki X bozuk.

6.8. Linux veya X'i yüklerken sorun yaşıyorum. Yardım eder misiniz?

6.9. Root parolasını nasıl kırarım? Sohbet Kanalları yöneticileri haklarını nasıl çalarım? Başkalarının e-postalarını nasıl okurum?

6.1. X uygulamasını veya kaynak kodunu nereden bulabilirim?

Benim bulduğum yerden, — internette bir aramadan sonra. Kimse [Google](#)'ı^(B32) kullanmayı bilmiyor mu?

6.2. Y'yi yapmak için X'i nasıl kullanabilirim?

Şayet yapmak istediğiniz şey Y ise, bu sorunu çözmek için uygun olmayan bir yöntemi kullanarak, bu sorunu nasıl çözeceğinizi sormayın. Bu şekilde sorulmuş sorular, X hakkında cahil ve çözmeye çalıştığınız Y sorunu hakkında tam bir bilgiye sahip olmayan insanlar olduğunuz izlenimi uyandırır. Genelde bu tür insanlarla, sorunlarını açıklayana kadar ilgilenmemek en iyi yöntemdir.

6.3. Kabuk ayarlarımı nasıl yapabilirim?

Bu soruyu soracak kadar zeki isen [ABKSO](#) (sayfa: 15) dan sonra çözümü kendin bulacak kadar da zekisindir.

6.4. AcmeCorp belgesini, Bass-o-matic dosya dönüştürücü kullanarak TeX dosyasına dönüştürebilir miyim?

Dene ve gör. Eğer denersen; (a) cevabı öğrenmiş olursun (b) benim vaktimi boşa harcamamış olursun.

6.5. Yazılımım, ayarlarım, SQL girdilerim çalışmıyor.

Bu bir soru değil, "Yirmi Soruda senin gerçek sorununu anlama" gibi bir oyunla ilgilenmiyorum. Yapacak daha iyi işlerim var. Bu tip bir şeye vereceğim tepki şunlardan biridir:

- Ekleme istediğin başka birşey var mı?
- Hımm, çok kötü, umarım sorununu çözersin.
- Bende de aynı sorun var...

6.6. Windows makinemle ilgili bir sorunum var, yardım edebilir misiniz?

Tabii. O Microsoft çöpünden kurtul ve Linux veya BSD gibi açık kodlu bir işletim sistemi kur.



Bilgi

Resmi bir Windows sürümü olan ya da Windows makinelerle etkileşen (samba gibi) programlarla ilgili sorular sorabilirsiniz. Problemin programdan değil Windows'tan kaynaklandığını söyleyen yanıtlar aldığınızda şaşırmanın çünkü hatanın ondan kaynaklanması sıkça karşılaşılan bir durumdur.

6.7. Yazılımım çalışmıyor. Sanırım sistemdeki X bozuk.

Yüzlerce veya binlerce kişi tarafından kullanılan sistem çağrılarındaki ve kütüphanelerindeki apaçık bir eksikliği bildiren ilk kişi olmanız muhtemel olmakla birlikte, elinizde sarsılmaz deliller olmadığı gün gibi aşikar. Olağandışı iddialar, olağandışı kanıtlar gerektirir; bu tür bir suçlama yaparken, durumu açık seçik beyan etmeniz ve hatayı meydana getiren olayları ayrıntılı bir şekilde belgelemeniz gerekir.

6.8. Linux veya X'i yüklerken sorun yaşıyorum. Yardım eder misiniz?

Hayır. Bu sorunu çözmem için, makinana doğrudan erişim sağlamam gerek. Yerel Linux Kullanıcılar Grubundan yardım isteyebilirsin. Kullanıcı grupları listesine [buradan](#)^(B34) erişebilirsiniz.



Bilgi

Linux yüklemekle ilgili sorular bir forumda veya özel bir dağıtımın mesaj listesinde ya da yerel kullanıcı grubu forumunda uygun olabilir. Bu durumlarda hatanın ayrıntılarını tam olarak tanımlamaya dikkat edin ama öncelikle "linux" ve şüpheli gördüğünüz donanımları dikkatlice arayın.

6.9. Root parolasını nasıl kırarım? Sohbet Kanalları yöneticileri haklarını nasıl çalarım? Başkalarının e-postalarını nasıl okurum?

Bu tür bir şey için bir üstattan yardım istediğine göre, sen gerçek bir moron olmalısın.

7. İyi ve kötü sorular

Bu bölümde, nasıl akıllıca soru sorulduğunu örneklerle göstermeye çalışacağım. Aynı problem hakkında bir çift soru göreceksiniz: doğru düzgün sorulmuş olan ve aptalca sorulmuş olan.

Örnek 1.

Aptalca: Nereden Foonly Flurbamatic hakkında bişeyler bulabilirim?

Bu soru cevap olarak bir "LOİA/STFW (Lanet Olası İnternet'i Ara/Search The Fucking Web)" için adeta yalvarıyor.

Zekice: "Foonly Flurbamatic 2600" hakkında Google'ı denedim , ancak yararlı/kullanılabilir bişeyler bulamadım. Burada, bu aygıt hakkında programlama bilgisi bulabileceğim bir yer bilen var mı?

Bu soruyu soran kişi gerekli aramaları yapmış ve görünen o ki gerçek bir sorun ile karşı karşıya.

Örnek 2.

Aptalca: Foo projesinden kodları, derlemek için, alamıyorum. Neden çalışmıyor?

Ona göre bunu birisi bozmuş. Onun kendi kibiri.

Zekice: Foo projesinin kodları Nulix 6.2'de derlenmiyor. SSS'i okudum ancak orada Nulix ile alakalı sorunlardan bahsedilmemiş. Burada yaptığım derleme işleminin bir kopyası var, bu benim yaptığım bir hatadan mı kaynaklanıyor?

Kullandığı ortamı belirtmiş, SSS'i okumuş, aldığı hataları göstermiş ve bu hatanın başkasından kaynaklandığını düşünmüyor. Bu insan biraz ilgiyi hak ediyor.

Örnek 3.

Aptalca: Ana kartımla ilgili problemim var. Birisi bana yardım edebilir mi?

J. Random Hacker'ın bu soruya muhtemel cevabı şöyle olur: "Pekala. Gazının çıkarılmasına ve bezinin değiştirilmesine de ihtiyacın var mı?". Akabinde "delete" tuşuna bir tık.

Zekice: S2464 anakartımda X'i, Y'yi ve Z'yi denedim. Bunlar işe yaramayınca A'yı, B'yi ve C'yi denedim. C'yi deneyince şaşırdığımı da belirteyim. Açıkça görüldü ki hedeödö bozukluk yapıyor, fakat beklenmedik sonuçlar alıyoruz. Athlon MP anakartlarda bozuklukların sebebi genelde nedir? Birinin sorunu nasıl çözebileceğim hakkında bir fikri var mı?

Bu pasif olarak cevabı bekleyen bir insan olmaksızın, sergilediği sorun—çözüm konusundaki zekasını kullanarak bir cevap almayı hakediyor

Son sorudaki, "Bana bir cevap verin!" ve "Bu sorunu çözmem için ek olarak daha ne tür testler yapabileceğimi bulmama yardım eder misiniz lütfen?" istemleri arasındaki küçük ama önemli farka dikkat edin.

Esasında son olay 2001 Ağustos'unda linux—kernel e—posta listesinde (İkel) olmuş gerçek bir olayı temel almaktadır. Orada soruyu soran kişi ben(Eric)dim. Bir Tyan S2462 ana kart üzerinde anlaşılmayan hatalar oluyordu. Liste üyeleri, bu sorunu çözmem için ihtiyaç duyduğum kritik bilgileri göndermişlerdi.

Soruyu benim sorduğum yöntemi kullanarak sormakla, insanlara "çiğneme tütünü" vermiş olursunuz: Soruyu, insanları kışkırtacak şekilde basit ve çekici hale getirdim. Karşımdakilere, onların yeteneklerine saygı gösterdiğimi ve benimle aynı dünyada yaşayan insanlar olarak gördüğümü ve sorunun çözümünde onlara güvendiğimi belirtmiş oldum. Ayrıca, tıkanıp test aşamalarının neler olduğunu belirterek, onların zamanlarında saygı gösterdiğimi de belirtmiş oldum.

Bütün bunlardan sonra, onlara teşekkür edip, sorunun nasıl çözüldüğünü bildirdiğimde; listedeki üyelerden birisi, bu sorunun çözüme ulaşmasının sebebinin benim "adım/ünüm" değil, soruyu soruş biçimim olduğunu söyledi.

Üstatlar, acımasız bir şekilde, yetenek ve beceriye göre ödüllendiren bir sisteme sahiptirler. Eminim ki o sözü bana söyleyen kişi haklı idi. Şayet bir salak gibi davranmış olsa idim, oldukça sert tepki alacağım gün gibi aşikardı. Bütün olayı bir açıklama şeklinde yazma önerisi, beni bu kılavuz yazmaya götüren sebep olmuştur.

8. Şayet bir cevap alamazsanız

Şayet bir cevap alamazsanız, bunu kişisel bir olay olarak algılamayın. Bazen, sorduğunuz sorunun cevabı, grup üyeleri tarafından bilinmiyor olabilir. Cevap alamamış olmanız, sizin önemsenmediğiniz anlamına gelmez. Kuşkusuz bu farkı dışarıdan algılamak oldukça zor olsa gerek.

Genel olarak; aynı soruyu tekrar gruba göndermek kötü bir fikirdir. Bu, anlamsız bir şekilde kızgınlık ifadesi olarak yorumlanabilir. Sabırlı olun: size yanıt verebilecek kişi farklı zaman dilimlerinde olduğundan uyuyor olabilir.

Yardım alabileceğiniz başka kaynaklar mevcut. Genellikle çaylaklar için daha uygun olabilecek yerler bulabilirsiniz.

Herhangi bir uygulama yazmamış olsalar bile, uygulamalar konusunda bilgili ve ilgili yerel kullanıcı grupları ve İnternet grupları bulabilirsiniz. Bu gruplar, insanların birbirine ve çaylaklara yardım etmesi amacı ile kurulmuştur.

Yardım alabileceğiniz irili ufaklı pek çok ticari şirket bulunmaktadır (Red Hat ve SpikeSource diğer pek çokları arasında en çok bilinenleridir). Yardımdan payınıza düşen kısmı alamayacağınız fikrine saplanıp dehşete düşmeyin. Nasıl ki arabanızın motorunda bir sorun olunca, gidip ücreti karşılığı tamir ettiriyorsanız, yazılımlarda

bir sorun olduğunda da bu yola başvurabilirsiniz. Yazılımları ücretsiz edinmiş olsanız bile, her zaman ücretsiz destek bekleyemezsiniz.

Linux gibi yaygın yazılımlar için, geliştirici başına en azından 10.000 kullanıcı düşmektedir. Bir kişinin 10.000 kişiden gelecek yardım beklentisini karşılaması mümkün değildir. Yazılım desteği için para ödemeniz gerekse bile, bunun bedelini yazılımı satın almak için ödeyeceğiniz bedelden daha az olduğunu unutmayın (kapalı kaynak kodlu yazılımların desteği genellikle açık kaynak kodlu olanlara kıyasla daha pahalıdır).

9. Sorulara nasıl doğru düzgün cevap verilir

Kibar olun.

Sorunlardan kaynaklanan sıkıntılar insanları öyle olmadıkları halde kaba veya aptal gösterebilirler.

İlk saldırıya çevrim dışı cevap verin.

Gerçekten hata yapmış birini herkesin önünde küçük düşürmeniz gerekmez. Bir acemi arşivleri nasıl tarayacağını veya SSS'in nerede bulunduğunu bilemeyebilir.

Şayet cevaptan emin değilseniz, bunu açıkça belirtin!

Otoriter bir tavırla verilmiş yanlış bir cevap hiç cevap vermemekten daha kötüdür. Kimseyi yanlış bir yola sürüklemeyin. Dürüst ve alçak gönüllü olun; akranlarınıza ve takipçilerinize iyi örnek olun.

Yardımcı olamıyorsan, bari köstek olma.

Yardım isteyen kişinin ayarlarını karman çorman edecek şakalar yapmayın. Bunları talimatlar olarak algılayanlar olabilir.

Sorunu anlamaya yönelik sorular sorun, ayrıntılara ulaşmaya çalışın.

Şayet bu işte iyi iseniz, karşınızdakiler yeni şeyler öğrenecektir ve belki siz de. Kötü sorulmuş soruları, iyi sorular halinde dönüştürmeye çalışın. Unutmayın ki bir zamanlar sizlerde çaylaktınız.

Bazı zamanlarda sadece [ABKSO](#) (sayfa: 15) diye cevaplamak haklı görülebilse bile, tembel bir adama cevap verirken bir kılavuza yönlendirmek daha iyi olabilir. Hatta arama motorlarında kullanılmak üzere bir anahtar kelime bile olabilir.

Şayet soruyu tamamen cevaplayacaksanız, gereken önemi gösterin.

Yanlış araçlar kullanan insanlara, doğru yolu gösterin, orada cebelleşmelerine izin vermeyin. Soruları ve sorunları daha düzgün kalıplar haline sokun.

Çevrenizdeki insanların sorulardan bir şeyler öğrenmesini sağlayın.

Bir soruyu cevapladığınız zaman, kendi kendinize şu soruyu sorun: "Hangi SSS veya kılavuz üzerinde değişiklikler yapmalıyız ki bu tür sorular bir daha sorun olarak ortaya çıkmasın?" Daha sonra bu kılavuza bir yama gönderin.

Şayet soruyu cevaplamak için araştırma yapmış iseniz, cevabı uydurmuş gibi görünmektense, yetenek ve becerilerinizin ortaya çıkmasına izin verin. İyi bir soruya cevap vermek, birini bir öğünlük yemek ile beslemek ile aynıdır ama örneklerle anlatarak gerekli araştırma yeteneklerini kazanmasını sağlamak ona balık tutmayı öğretmek olacaktır.

10. İlgili kaynaklar

Eğer kişisel bilgisayarların, Unix'in ve Internetin nasıl çalıştığını merak ediyorsanız [The Unix and Internet Fundamentals HOWTO](#)^(B36)’yu okuyabilirsiniz.

Eğer bir yazılım geliştirir veya bir yazılım için yama hazırlarsanız [Software Release Practice HOWTO^{\(B37\)}](#)'yu rehber olarak kullanabilirsiniz.

11. Teşekkür

Evelyn Mitchell bazı örnek aptalca sorularda katkıda bulunmuş ve "Nasıl İyi Cevap Verilir" bölümü için de ilham kaynağı olmuştur. Mikhail Ramendik değerli önerileri ile katkıda bulunmuştur.

Notlar

- a) Belge içinde dipnotlar ve dış bağlantılar varsa, bunlarla ilgili bilgiler bulundukları sayfanın sonunda dipnot olarak verilmeyip, hepsi toplu olarak burada listelenmiş olacaktır.
- b) Konsol görüntüsünü temsil eden sarı zeminli alanlarda metin genişliğine sığmayan satırların sığmayan kısmı `▮` karakteri kullanılarak bir alt satıra indirilmiştir. Sarı zeminli alanlarda `▮` karakteri ile başlayan satırlar bir önceki satırın devamı olarak ele alınmalıdır.

(B1) <http://www.catb.org/~esr/>

(B2) [../howto/gpl.pdf](http://www.catb.org/~esr/howto/gpl.pdf)

(B3) [../howto/hacker-howto/hacker-howto.pdf](http://www.catb.org/~esr/howto/hacker-howto.pdf)

(B4) http://www.lugbz.org/documents/smart-questions_de.html

(B5) <http://bulsara.host.sk/index.php?p=2005>

(B6) <http://www.istf.com.br/perguntas/>

(B7) <http://linux.tcpip.com.cn/forum/smart-questions.html>

(B8) <http://stare.cz/otazky/index.html>

(B9) <http://www.usenet.dk/netikette/udvdebatteknik.html>

(B10) <http://linux.ee/~kala/smart-questions.html>

(B11) <http://legion.gibbering.net/misterx/fiksut-kysymyket.php>

(B12) <http://www.gnurou.org/documents/smart-questions-fr.html>

(B13) <http://www.penguin.org.il/essays/smart-questions-he.html>

(B14) <http://www.sindominio.net/ayuda/preguntas-inteligentes.html>

(B15) <http://www.se.linux.org/dokumentation/howto/smartafregor>

(B16) <http://xoomer.virgilio.it/army1987k>

(B17) http://www.ranvis.com/articles/smart-questions_ja.html

(B18) <http://rtfm.bsdzine.org/>

(B19) http://www.no.info.hu/~kryss/gnu/esr/smart-questions_hu.html

(B20) <http://www.celiojunior.com.br/comofazerperguntas.htm>

(B21) <http://ln.com.ua/~openxs/articles/smart-questions-ru.html>

(B22) http://solair.eunet.yu/~fangorn/smart_questions/smart-questions.sr.html

(B23) <http://belgeler.org/howto/smart-questions.html>

(B24) <http://www.catb.org/%7Eesr/faqs/smart-questions.html>

(B25) <http://www.catb.org/~esr/copying.html>

(B26) [../howto/hacker-howto/hacker-howto.pdf](http://howto.hacker-howto.hacker-howto.pdf)

(B27) <http://www.dtcc.edu/cs/rfc1855.html>

(B28) <http://linuxmafia.com/faq/Mail/muas.html>

(B29) <http://expita.com/nomime.html>

(B30) <http://www.chiark.greenend.org.uk/~sgtatham/bugs.html>

(B31) <http://homepages.tesco.net/~J.deBoynePollard/FGA/questions-with-yes-or-no.html>

(B32) <http://www.google.com.tr>

(B34) <http://www.linux.org/groups/index.html>

(B36) <http://en.tldp.org/HOWTO/Unix-and-Internet-Fundamentals-HOWTO/>

(B37) <http://en.tldp.org/HOWTO/Software-Release-Practice-HOWTO/index.html>

Bu dosya (smart-questions.pdf), belgenin XML biçiminin \TeX Live ve belgeler-xsl paketlerindeki araçlar kullanılarak PDF biçimine dönüştürülmesiyle elde edilmiştir.

14 Şubat 2007