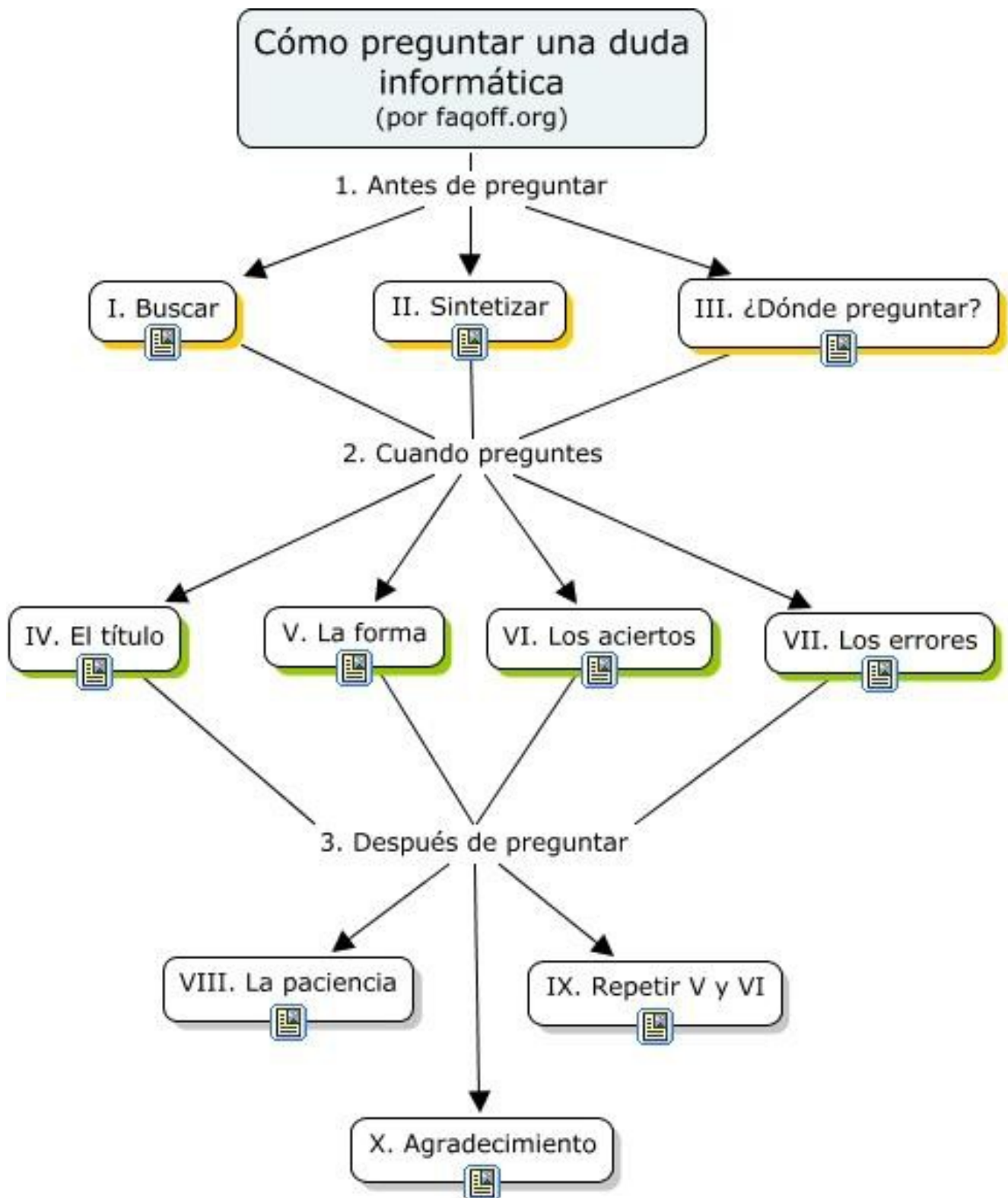


# Cómo formular una duda informática



## **1-Antes de preguntar**

### ***I. Buscar***

Cualquiera que sea tu duda, alguien la ha tenido antes que tú.

La mayoría de las veces lo primero que hacemos cuando nos plantean un problema es buscar en Google. Y la mayoría de las veces se soluciona así por lo que si antes de nada buscas en Google, adelantarás trabajo a las personas que te van a responder.

Dedica un tiempo a buscar información referente a tu problema. Si el problema es con un producto ten en cuenta que prácticamente todos los fabricantes tienen en sus páginas una sección de ayuda y soporte en la que además encontrarás las preguntas más habituales. Puedes ver un ejemplo con la página de soporte para el iPod.

Si el problema es con un programa, busca en Google la página web oficial del programa y mira a ver qué encuentras allí. Puedes ver un ejemplo con la página de ayuda del eMule.

Ambas páginas las he encontrado buscando en Google “soporte iPod” y “soporte eMule”.

### ***II. Sintetizar***

La dedicación a la respuesta es directamente proporcional a la dedicación a la pregunta.

Lo bueno de que hagas una búsqueda previa a tu pregunta es que esto te obligará a concretar y afinar el problema. Cuanto más vaga y difusa sea la pregunta mucho peor. No te precipites en tu pregunta o nosotros nos precipitaremos en la respuesta. Cuanto más tiempo dediques al planteamiento menos tiempo llevará encontrar la respuesta.

Este paso parece una tontería pero haremos referencia a él varias veces.

### ***III. El “dónde”***

Si después de unas cuantas búsquedas no has resuelto tu duda y la tienes bien delimitada llega el momento de elegir dónde preguntarla, y el mejor sitio sin duda es **un foro**.

En un foro puedes plantear tu pregunta como un tema nuevo, diferenciada de las demás cuestiones planteadas, y varias personas intentarán ayudarte. Además en caso de que se resuelva, en un futuro, si otra persona llega con la misma duda que tú ya tendrá la solución.

Tanto los foros generales como los más específicos están organizados por subforos, los cuales incluyen una descripción orientativa de los temas que deben ir allí. Lógicamente cuanto más tiempo hayas dedicado al paso II, más habrás sintetizado tu problema y más capaz serás de encontrar el sitio adecuado para él.

Debido a la popularidad de los blogs en los últimos años, la sección de comentarios de muchos de ellos se han convertido en cementerios de dudas informáticas donde ya es prácticamente imposible encontrar respuestas y ordenar los conceptos. Un comentario en un blog tiene sentido (tal como está el sistema al día de hoy) si haces referencia directa a algo que ha escrito el autor en el post o vas a aportar contenido; si lo quieres es que tu duda sea tratada como tema aparte y con la atención correspondiente acude a un foro.

Por último, antes de empezar a escribir tu pregunta repite el paso I dentro del foro en el que estés. Todos los foros tienen una sección de búsqueda así como una sección de preguntas frecuentes que seguramente te serán de utilidad.

## 2. Cuando preguntes

### *IV. El título*

Cuando abras un nuevo tema en un foro (salvo excepciones lo mejor es que plantees tu pregunta en nuevo tema en lugar de responder a uno ya formulado o se crearía el mismo problema que en los blogs), lo primero es elegir el título. Una vez más aquí se ve la importancia del paso II: **el título tiene que ser corto e indicar qué hay dentro del mensaje.**

La mayoría de los usuarios tienden a poner títulos del tipo “Ayuda!!”, “¡¡Socorro!!!”, “problema urgente” etc... Ninguno de ellos indica nada sobre el problema y lo más probable es que los administradores del foro lean antes otros temas más explícitos.

Un ejemplo del mismo problema con distintos títulos de peor a mejor:

- \* Ayuda por favor
- \* Problema eMule
- \* Lentitud descarga del eMule
- \* Emule y error LowID

Me consta que es muy difícil sintetizar una duda en pocas palabras y que es más cómodo pasar del título y soltar una parrafada pero una vez más, cuanto más te esfuerces más nos esforzaremos nosotros.

### *V. La forma*

Una vez seleccionado un título descriptivo llega al fin el momento de formular la pregunta. Si has hecho todo correcto hasta este punto tienes una alta probabilidad de éxito y desde luego tu pregunta será leída.

Si el título de la duda es bueno, a veces, no hará falta más que un párrafo para desarrollarla. En el desarrollo ofrece todos los datos posibles sobre tu ordenador y el error (esto lo veremos en el paso VI) pero sobre todo: cuida tu ortografía.

Si piensas que la ortografía y la gramática no tienen nada que ver con la informática estás muy equivocado. No cumplir las reglas básicas de gramática y ortografía implican que cada uno escriba como quiera. Que cada uno escriba como quiera significa que nosotros tenemos que hacer un esfuerzo para entender cada mensaje.

Cuando tenemos que leer diez mensajes distintos siempre responderemos antes el que está mejor escrito porque sencillamente nos lleva menos tiempo comprenderlo.

### ***VI. Cosas que ayudan***

\* Las características de tu ordenador: ya que no podemos ponernos en tu lugar, cuanta más información nos des sobre cómo es tu PC mejor.

\* El uso reciente del PC antes del problema: ¿has instalado algún programa nuevo? ¿has cambiado alguna pieza?

\* Las capturas de pantalla: realizar una captura de pantalla también lleva muy poco tiempo y ayudará sobretodo en casos donde aparece algún cuadro de error en tu monitor o sencillamente tu duda se puede plasmar en una imagen.

### ***VII. Cosas que no ayudan***

Básicamente hacer lo contrario de lo que hemos recomendado:

\* Preguntar en el sitio incorrecto

\* Escribir con vaguedad, con faltas de ortografía y de forma precipitada

\* Insistir en el carácter urgente de tu problema

\* Pedir que te contesten en el correo electrónico

## **3. Después de preguntar**

### ***VIII. La paciencia***

Si has hecho las cosas bien tu pregunta habrá sido leída con total seguridad y lo más probable es que ya estén buscando una solución. Pero lógicamente no tienen por qué encontrarla ni a los 5 minutos ni en el mismo día. ***Ten en cuenta que los foros de ayuda informática normalmente no son foros de servicio técnico que cobren por sus servicios sino gente aficionada a la informática que disfruta ayudando a los demás.***

No olvides que te están haciendo un favor y que si aún no tienes respuesta puede ser porque estén trabajando, porque estén de vacaciones o porque evidentemente no sepan la respuesta.

En todo caso, no repitas tu pregunta o te quejes. Si pasado un tiempo sigue sin resolverse intenta encontrar otro foro más especializado en tu cuestión.

### ***IX. Repite 2***

En caso de que te hayan respondido, muchas veces te pedirán más datos o información complementaria. Básicamente repite todo lo visto en V y VI para que la conversación se desarrolle de la forma más fluida y clara posible. Si no entiendes alguna recomendación que te han dado, pide educadamente una explicación más detallada.

Si has conseguido que te prestaran atención, lo más probable es que hagan un seguimiento de tu problema hasta que se solucione.

### ***X. Agradecimiento***

Tanto si has conseguido resolver tu problema como si no, da las gracias. Un mensaje de “cierre” no sólo es una cuestión de cordialidad, también ayuda a los administradores a dar por zanjada una cuestión y centrarse en nuevos problemas. También ayudará a los futuros visitantes a saber si los consejos que allí se dieron te ayudaron.