

Como Fazer Perguntas de Maneira Inteligente

Daniel Balbino de Mesquita

A medida que a ideologia de Software Livre vai sendo difundida, diversos tipos de usuários passam a fazer parte desta comunidade. A grande maioria das pessoas que utilizam tais ferramentas não se importa com detalhes técnicos; quando surge um problema querem a saber solução da maneira mais rápida e simples possível e muitas vezes podem receber respostas insatisfatórias grosseiras de membros mais experientes.

Isso não significa que as pessoas precisam ter medo de perguntar. Os membros mais experientes – os alguns chamados de hackers – se interessam por perguntas que os fazem entender melhor os detalhes técnicos de um programa e até descobrir problemas novos. Porém quando detectarem que a pergunta foi feita por uma pessoa preguiçosa que não quer contribuir para a comunidade, não estarão dispostos a responder, afinal de contas eles estarão ajudando de graça.

Algumas dicas são importantes antes de perguntar:

1. Tente achar uma resposta pesquisando na Web.
2. Tente achar uma resposta lendo o manual.
3. Tente achar uma resposta lendo o FAQ.
4. Tente achar uma resposta por tentativa e erro.
5. Tente achar uma resposta perguntando a um amigo experiente.
6. Se você é programador, tente achar uma resposta lendo o código-fonte.

É importante demonstrar na pergunta que você realizou estes passos fazendo uma pergunta mais elaborada. E evitando respostas como: “-Pesquise no google”, “-Leia o Faq”. Além disso é bom transparecer que você quer aprender sobre o assunto.

Na hora de perguntar é preciso saber qual é o melhor lugar. Não basta apenas sair mandando mensagens em qualquer comunidade pois é bem provável que isto irrite as pessoas e você poderá ser banido, afinal de contas os administradores de um fórum querem manter a ordem e o nível das perguntas. Para começar, use ferramentas de pesquisa como o Google para encontrar os sites dos projetos que estejam mais intimamente relacionados aos softwares ou hardwares que estão lhe causando problemas. Normalmente eles possuem links para um FAQ (Respostas à Perguntas Frequentes), para listas de discussão e seus respectivos históricos. Estas listas de discussão são o último lugar onde pedir ajuda se seus esforços anteriores (incluindo ler o FAQ) não lhe trouxeram uma solução. A página do projeto também pode descrever como reportar um bug; se for o caso, siga as instruções.

Ao perguntar é sempre bom evitar erros de português e ter um texto bem claro descrevendo o problema. Um aspecto importante é ser sempre educado, mesmo quando a resposta não é como a desejada. Use um subject específico e com significado sobre o problema e não diga que é “Urgente”. Alguns passos são importantes durante a escrita:

- Descreva os sintomas do seu problema ou bug cuidadosamente e de forma clara.
- Descreva o ambiente em que isto ocorre (máquina, OS, aplicação etc.). Forneça a distribuição usada e o respectivo release (por exemplo: “Fedora Core 4”, “Slackware 9.1” etc.).
- Descreva a pesquisa que você fez para tentar entender o problema antes de fazer sua pergunta.
- Descreva os passos que você deu para diagnosticar e tentar resolver o problema antes de fazer sua pergunta.
- Descreva qualquer mudança recente no seu sistema possa ser relevante para o problema.

Lembrando que o importante é antecipar qualquer pergunta necessária para o entendimento do problema de maneira precisa e informativa, sem se perder nos detalhes.

Se o problema for resolvido, é sempre importante deixar uma mensagem de resposta falando sobre a

forma que você resolveu o problema. Com isso outras pessoas que tiverem o mesmo problema poderão seguir seus passos e resolver gerar um novo tópico. Lembrando que as comunidades são colaborativas e a participação de cada um é importante.