Como obter o melhor resultado para as suas perguntas na lista de discussão FreeBSD-Question

Greg Lehey <grog@FreeBSD.org >
Revisão: 43184

FreeBSD is a registered trademark of the FreeBSD Foundation.

Microsoft, IntelliMouse, MS-DOS, Outlook, Windows, Windows Media and Windows NT are either registered trademarks or trademarks of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries.

Netscape and the Netscape Navigator are registered trademarks of Netscape Communications Corporation in the U.S. and other countries.

Motif, OSF/1, and UNIX are registered trademarks and IT DialTone and The Open Group are trademarks of The Open Group in the United States and other countries.

QUALCOMM and Eudora are registered trademarks of QUALCOMM Incorporated.

Many of the designations used by manufacturers and sellers to distinguish their products are claimed as trademarks. Where those designations appear in this document, and the FreeBSD Project was aware of the trademark claim, the designations have been followed by the “™” or the “®” symbol.

2013-11-13 por hrs.

Resumo

Este documento prove informações úteis para as pessoas que planejam enviar um email para a lista de discussão FreeBSD-questions. Os avisos e conselhos foram elaborados com o com objetivo de maximizar as chances de que o leitor receba respostas úteis para as suas mensagens.

Este documento é enviado regularmente para a lista de discussão FreeBSD-questions.

Índice

1. Introdução 2
2. Como se cadastrar na FreeBSD-questions 3
3. Como se descadastrar da FreeBSD-questions? 3
4. Devo perguntar na `-questions` ou na `-hackers` ? 4
5. Antes de enviar uma pergunta 5
6. Como enviar uma pergunta 6
7. Como fazer um follow up em uma pergunta 9
8. Como responder uma pergunta 10

1. Introdução

A lista de discussão `FreeBSD-questions` é mantida pelo projeto FreeBSD para ajudar as pessoas que possuem perguntas referentes ao uso cotidiano do FreeBSD. Diferentemente da lista `FreeBSD-hackers` , na qual são discutidas questões mais avançadas, tais como os rumos a serem seguidos no desenvolvimento futuro do FreeBSD.

Nota

O termo “hacker” não está relacionado com pessoas que invadem os computadores de outras pessoas. O termo correto para este tipo de atividade é “cracker”, porém a imprensa popular insiste em confundi-los. Os hackers do FreeBSD desaprovam fortemente as atividades de `cracking` (quebra de segurança), e não se envolvem com as mesmas. Para uma descrição mais abrangente sobre hackers, consulte o artigo Como se tornar um hacker, de autoria de Eric Raymond.

A FreeBSD-questions se destina a ajudar tanto as pessoas que buscam auxilio na lista (os “recém-chegados”), quanto as que respondem as perguntas enviadas (os “hackers”).

Inevitavelmente é normal ocorrerem alguns atritos na lista, os quais são decorrentes dos diferentes pontos de vista dos dois grupos predominantes. Os recém-chegados acusam os hackers de serem arrogantes, de se considerarem melhores que os outros, e de serem inúteis, enquanto os hackers acusam os recém-chegados de serem estúpidos, de serem incapazes de lerem a documentação, e de esperarem que tudo lhe seja dado em uma bandeja de prata. É claro, existem elementos verdadeiros nas afirmações de ambas as partes, porém estes pontos de vista, na maior parte das vezes, levam ambas as partes a uma sensação de frustração.

Neste documento, eu gostaria de fazer algo para aliviar esta frustração e auxiliá-los para que obtenham melhores resultados para as suas perguntas na FreeBSD-questions. Na sessão seguinte, eu mostrarei como enviar uma pergunta, e depois disso, iremos ver como responder a uma.

2. Como se cadastrar na FreeBSD-questions

A FreeBSD-questions é uma lista de discussão por email, logo você precisa ter acesso a uma conta de email. Para se inscrever vá até a página web de informações da lista de discussão FreeBSD-questions. Na seção denominada "Subscribing to freebsd-questions" (Inscrevendo-se na freebsd-question) preencha o campo "Your email address" com o seu endereço de email; os outros campos são opcionais.

Nota

O campo de password no formulário de inscrição provê apenas uma segurança leve, mas que deve evitar que outras pessoas brinquem com a sua inscrição. *Não utilize nenhum password que você já faça uso em outros serviços e/ou sites*, pois eventualmente ele será enviado de volta para você em texto simples.

Você irá receber uma mensagem de confirmação do mailman; siga as instruções contidas no email para completar a sua inscrição.

Por último, quando você receber a mensagem de boas vindas ("Welcome") do mailman contendo os detalhes da lista e o seu password para a área de assinantes, *por favor, salve uma cópia*. Se no futuro você desejar sair da lista, você irá precisar destas informações. Veja a próxima seção para maiores detalhes.

3. Como se descadastrar da FreeBSD-questions?

Quando você se cadastrou na FreeBSD-questions, você recebeu uma mensagem de boas vindas do mailman. Nesta mensagem, no meio de outras coisas, estão as instruções de como se descadastrar. Aqui está uma mensagem típica:

```
Welcome to the freebsd-questions@freebsd.org mailing list!

To post to this list, send your email to:

  freebsd-questions@freebsd.org
```

```
General information about the mailing list is at:

  http://lists.freebsd.org/mailman/listinfo/freebsd-questions

If you ever want to unsubscribe or change your options (e.g., switch
to or from digest mode, change your password, etc.), visit your
subscription page at:

http://lists.freebsd.org/mailman/options/freebsd-questions/grog
%40lemsi.de

You can also make such adjustments via email by sending a message to:

  freebsd-questions-request@freebsd.org

with the word `help' in the subject or body (don't include the
quotes), and you will get back a message with instructions.

You must know your password to change your options (including
 changing
the password, itself) or to unsubscribe.  It is:

  12345

Normally, Mailman will remind you of your freebsd.org mailing list
passwords once every month, although you can disable this if you
prefer.  This reminder will also include instructions on how to
unsubscribe or change your account options.  There is also a button
 on
your options page that will email your current password to you.
```

A partir da url especificada na sua mensagem de boas vindas (“Welcome”) você deve visitar a página de gerenciamento de conta (“Account management page”) e entrar com a sua requisição de cancelamento da sua inscrição (“Unsubscribe”) na lista de discussão FreeBSD-questions.

Uma mensagem de confirmação será enviada para você pelo mailman; siga as instruções contidas nesta mensagem para finalizar o processo de cancelamento.

Se você já fez isso, e ainda continua recebendo mensagens da lista, envie uma mensagem para <freebsd-questions-request@FreeBSD.org> pedindo ajuda e eles irão resolver as coisas para você. *Não* envie a sua mensagem para a FreeBSD-questions: eles não podem ajudá-lo.

4. Devo perguntar na -questions ou na -hackers ?

Duas listas de discussão lidam com questões gerais sobre o FreeBSD, FreeBSD-questions e FreeBSD-hackers . Em alguns casos, não é realmente muito simples saber para qual dos

Como obter o melhor resultado para as suas perguntas na lista de discussão FreeBSD-Question

grupos você deve perguntar. O critério seguinte deve ajuda-lo nessa decisão para 99% de todas as dúvidas, entretanto:

1. Se a pergunta é de natureza geral, pergunte na `FreeBSD-questions` . Exemplos de perguntas desta natureza são as perguntas sobre a instalação do FreeBSD ou sobre o uso especifico de algum utilitário UNIX®.

2. Se você acredita que a pergunta está relacionada a uma falha, mas você não tem certeza disso ou não sabe como procurá-lo, envie a mensagem para a `FreeBSD-questions` .

3. Se a pergunta se relaciona a uma falha, e você tem *certeza* de que é uma falha (por exemplo, você pode destacar o lugar no código fonte onde ele ocorre, e você talvez tenha uma correção), então envie a mensagem para a `FreeBSD-hackers` .

4. Se a pergunta se relaciona a melhorias para o FreeBSD, e você pode fazer sugestões sobre como implementá-las, então envie a mensagem para a `FreeBSD-hackers` .

Existe um grande número de outras listas de discussão especializadas, por exemplo, `FreeBSD-isp` , a qual trata dos interesses dos ISPs (Provedores de Serviço Internet) que rodam o FreeBSD. No caso de você ser um ISP, isso não significa que deve enviar automaticamente suas perguntas para a `FreeBSD-isp` . O critério acima continua válido, e você deve continuar seguindo-o, uma vez que você irá obter melhores resultados desta forma.

5. Antes de enviar uma pergunta

Você pode (e deve) fazer algumas coisas você mesmo antes de fazer uma pergunta em uma lista de discussão:

- Tente resolver o problema sozinho. Se você enviar uma pergunta a qual mostre que você já tentou resolver o problema, geralmente irá atrair mais a atenção das pessoas que lerem a sua pergunta. Além disso, ao tentar resolver o problema, você irá reforçar o seu domínio do FreeBSD, o que irá eventualmente possibilitar que você o utilize para ajudar outras pessoas, respondendo as perguntas que elas enviarem para as listas de discussão.

- Leia as páginas de manual, e a documentação do FreeBSD (elas estão instaladas em `/usr/doc` ou acessíveis via WWW em http://www.FreeBSD.org), especialmente o handbook e o FAQ.

- Navegue ou faça uma busca no histórico da lista para ver se a sua pergunta ou uma semelhante a ela já não foi feita (e possivelmente respondida) antes. Você pode navegar e/ou realizar buscas no histórico das listas de discussão nos URLs http://www.FreeBSD.org/mail e http://www.FreeBSD.org/search/search.html#mailinglists

respectivamente. Isto também pode ser feito em outros locais, como por exemplo em http://marc.theaimsgroup.com .

- Utilize um mecanismo de busca como o Google ou o Yahoo para procurar respostas para a sua dúvida. O Google possui uma interface especifica para buscas relacionadas aos *BSDs.

6. Como enviar uma pergunta

Quando enviar uma pergunta para a FreeBSD-questions, considere os seguintes pontos:

- Lembre-se que ninguém é pago para responder as suas perguntas sobre FreeBSD. Eles o fazem de boa vontade. Você pode influenciar positivamente esta boa vontade através do envio de uma pergunta bem formulada fornecendo a maior quantidade possível de informações relevantes. Você pode influenciar de forma negativa esta boa vontade ao enviar uma pergunta incompleta, ilegível ou rude. É perfeitamente possível enviar uma mensagem para a FreeBSD-questions e não obter nenhuma resposta mesmo que você siga estas regras. Mas é muito mais provável que você não obtenha a resposta se você não as seguir. No restante deste documento, veremos como obter o máximo de resultado para as suas perguntas na FreeBSD-questions.

- Nem todos que respondem as perguntas sobre FreeBSD lêem todas as mensagens: Eles olham para o assunto da mensagem e decidem se os interessa. Claramente, é de seu interesse especificar o campo assunto de forma adequada. “Problema com o FreeBSD” ou “Ajudem-me” não são adequados. Se você não especificar um assunto, muitas pessoas não se incomodarão em ler a sua mensagem. Se o assunto da sua mensagem não for específico o suficiente, as pessoas que podem responder a sua duvida podem não se interessar em ler a sua mensagem.

- Formate sua mensagem de forma que ela seja legível, e POR FAVOR, NÃO GRITE!!!!!. Nós sabemos que muitas pessoas não tem a língua inglesa como seu idioma nativo, e tentamos fazer concessões para estas pessoas, mas é realmente doloroso tentar ler uma mensagem cheia de erros tipográficos ou sem nenhuma quebra de linha.

  Não subestime o efeito de uma mensagem de email mal formatada, e não apenas na lista de discussão FreeBSD-questions. A sua mensagem de email é tudo que as outras pessoas vêem de você, e se ela for mal formatada, possui apenas uma linha por parágrafo, é mal escrita, ou está cheia de erros, ela dará as outras pessoas uma impressão negativa de você.

  Muitas das mensagens mal formatadas vêm de clientes de email ruins ou mal configurados. Os clientes de email a seguir são conhecidos por enviar mensagens mal formatadas:

  - cc:Mail

- Eudora®
- exmh
- Microsoft® Exchange
- Microsoft® Internet Mail
- Microsoft® Outlook®
- Netscape®

Como você pode ver, os clientes de email do mundo Microsoft são ofensores freqüentes. Sempre que for possível utilize um cliente de email UNIX®. Se você precisar utilizar um cliente de email no ambiente Microsoft, tenha certeza de que o configurou corretamente. Tente não utilizar o MIME: muitas pessoas usam clientes de email que não se entendem bem com mensagens em formato MIME.

- Certifique-se de que sua data e hora, assim como o seu fuso horário estão corretamente configurados. Isso pode parecer besteira, uma vez que sua mensagem ainda estará lá, mas muitas pessoas que você esta tentando alcançar começam o dia com centenas de mensagens para ler. Eles freqüentemente ordenam as mensagens que chegaram por assunto e por data e se a sua mensagem não vier antes da primeira resposta, eles podem assumir que a mensagem está faltando e não se incomodarão em procura-la.

- Não inclua perguntas que não se relacionam em uma mesma mensagem. Primeiro, uma mensagem longa tende a espantar as pessoas, e segundo, é mais difícil de conseguir que as pessoas que podem responder a todas as suas perguntas leiam a mensagem.

- Forneça o maior número de informações relevantes quanto possível. Esta é uma área difícil, e nós precisamos detalhar quais informações você deve enviar, mas aqui está um começo:

  - Em praticamente todos os casos é importante saber qual a versão do FreeBSD que você está utilizando. Um caso particular é o FreeBSD-Current, para o qual você deve fornecer também a data do código, embora as perguntas sobre o ramo -Current não devam ser encaminhadas para a lista FreeBSD-questions.

  - No caso de qualquer problema que *possa estar* relacionado a hardware, envie informações sobre o seu hardware. No caso de dúvida, assuma que seu problema pode ser causado por um problema de hardware e nos envie suas especificações. Que tipo de CPU você está utilizando? Qual o clock do processador? Qual a placa mãe? Qual a quantidade de memória física instalada? Quais outros periféricos você possui? Ao responder perguntas como essa você terá uma lista com as informações básicas a enviar.

Há uma chamada de julgamento aqui, naturalmente, a saída do comando dmesg(8) freqüentemente é muito útil, uma vez que ele nos diz não apenas que componentes de hardware que você esta utilizando, como também qual a versão do FreeBSD.

- Se você obtiver uma mensagem de erro, não diga “Eu recebi uma mensagem de erro”, diga (por exemplo) “Eu recebi a mensagem de erro 'No route to host'”.

- Se o seu sistema deu um panic, não diga “Meu sistema sofre um panic”, diga (por exemplo) “Meu sistema sofreu um panic e a mensagem de erro foi 'free vnode isn't'”.

- Se você esta com dificuldades na instalação do FreeBSD, por favor nos diga que hardware você possui. Em particular, é importante conhecer os IRQs e os endereços de I/O das placas que você tem instalado na sua máquina.

- Se você está com dificuldades para colocar o PPP para rodar, descreva a sua configuração. Qual versão do PPP você está utilizando? Qual tipo de autenticação você esta usando? Você possui um IP dinâmico ou estático? Quais tipos de mensagens você tem no seu arquivo de log?

- A maioria das informações que você precisa fornecer são as saídas de programas, tais como dmesg(8), ou mensagens de console, as quais usualmente aparecem no `/var/log/messages` . Não tente copiar estas informações digitando-as novamente; isto é realmente desnecessário, e você estará cometendo um erro. Ao enviar o conteúdo de um arquivo de log, faça uma cópia do arquivo e utilize um editor de textos para cortar as partes desnecessárias, deixando apenas as que forem relevantes para a interpretação do problema, ou simplesmente copie e cole o trecho relevante para a sua mensagem. Para enviar a saída de comandos, como o dmesg(8), redirecione a saída do comando para um arquivo e inclua-o em sua mensagem. Por exemplo,

  ```
  % dmesg > /tmp/dmesg.out
  ```

  Este comando redireciona as informações para o arquivo `/tmp/dmesg.out` .

- Se você fez tudo isso, e continua sem receber uma resposta, podem existir outras razões. Por exemplo, o problema pode ser muito complicado e ninguém conhece a resposta, ou então a pessoa que conhece a resposta está offline. Se você não obtiver uma resposta depois de, digamos, uma semana, pode ser útil reenviar a mensagem. Se você não obtiver resposta para a sua segunda mensagem, significa que você provavelmente não irá obter uma nesta lista. Reenviar a mesma pergunta diversas vezes para a mesma lista apenas irá torná-lo impopular.

Para resumir, vamos assumir que você conhece a resposta para as seguintes questões (sim, ambas são sobre o mesmo assunto). Escolha qual destas duas perguntas você estaria mais preparado para responder:

Exemplo 1. Mensagem 1

```
Subject: HELP!!?!??
Eu simplesmente não consigo colocar o raio do FreeBSD para
 funcionar,
e eu sou geralmente bom nisso, mas eu nunca vi nada tão difícil
 de
instalar, ele simplesmente não funciona, não importa o que eu
 faça.
Por que vocês rapazes não me dizem o que eu estou fazendo
 errado?
```

Exemplo 2. Mensagem 2

```
Subject: Problemas para instalar o FreeBSD

Eu comprei um CD do FreeBSD 2.1.5 na Walnut Creek, e eu estou
 tendo
muita dificuldade para instala-lo.  Eu possuo um 486 66Mhz com
 16 Mb de
memória, uma controladora SCSI Adaptec 1540A, um HD de 1.2GB
 Quantum
Fireball e um drive cd cdrom Toshiba 3501XA.  A instalação
 funciona
perfeitamente,  mas quando eu dou boot no sistema, eu recebo a
mensagem “Missing Operating System”.
```

7. Como fazer um follow up em uma pergunta

Frequentemente você pode desejar enviar alguma informação adicional para uma pergunta que você já enviou. A melhor forma de fazer isto é dando um replay na sua mensagem original. Isto tem 3 vantagens>

1. Você inclui o texto original da mensagem, assim as pessoas irão saber sobre oque você esta falando. Não se esqueça de remover as partes desnecessárias da mensagem original.

2. O texto na linha de assunto permanecerá o mesmo (você se lembrou de colocar um, não lembrou?). Muitos clientes de email irão ordenar as mensagens pelo assunto. Isto ajuda a manter as mensagens de um mesmo grupo juntas.

3. Os números de referência da mensagem no cabeçalho irão apontar para a mensagem anterior. Alguns clientes de email, como, por exemplo, o mutt, podem agrupar as mensagens por *thread*, mostrando o relacionamento exato entre as mensagens.

8. Como responder uma pergunta

Antes que você responda uma pergunta para FreeBSD-questions, considere:

1. Muitos dos pontos relacionados ao envio de uma pergunta, também se aplicam quando respondemos à uma. Leia os tópicos anteriores.

2. Alguém já respondeu a pergunta? A melhor forma de verificar isso é ordenando as mensagens pelo campo assunto: Então (esperamos) você irá ver a pergunta seguida por qualquer resposta, todas juntas.

   Se alguém já tiver respondido a pergunta, isso não significa automaticamente que você não deve enviar outra. Mas tenha o bom senso de ler todas as respostas já enviadas antes de enviar as suas.

3. Você tem algo para contribuir alem daquilo que já foi dito ? Em geral, respostas como “Sim, eu também” não ajudam muito, mas é claro existem exceções, como por exemplo quando alguém está descrevendo um problema que esta tendo, e que ele não sabe se foi ocasionado por uma falha dele ou se alho está errado com o hardware ou com o software que ele está usando. Se você enviar uma resposta do tipo “eu também”, você também deve incluir qualquer outra informação relevante que você tenha.

4. Você tem certeza de que entendeu a pergunta? Muito freqüentemente, a pessoa que faz uma pergunta esta confusa ou não se expressou muito bem. Mesmo com a melhor compreensão do sistema, é fácil enviar uma mensagem que não responda a pergunta. Isto não ajuda: você irá deixar a pessoa que enviou a pergunta mais frustrada ou confusa do que antes. Se ninguém mais tiver respondido, e você também não tiver certeza, você sempre pode solicitar maiores informações.

5. Você tem certeza de que a resposta está correta? Se não, espere um dia ou mais. Se ninguém mais aparecer com uma resposta melhor, você pode enviar a sua resposta e dizer, por exemplo, “Eu não tenho certeza se estou correto, mas como ninguém mais respondeu... Porque você não tenta substituir o seu CDROM ATAPI por outro?”.

6. A menos que tenha uma boa razão para fazer diferente, responda para a pessoa que enviou a pergunta e para a FreeBSD-questions. Muitas pessoas inscritas na lista são “observadoras”: Elas aprendem através da leitura das mensagens enviadas e respondidas pelas outras pessoas. Se você deixar uma mensagem que é de interesse geral fora da lista, você estará privando estas pessoas dessa informação. Seja cuidadoso como as respostas em grupo; muitas pessoas enviam mensagens com centenas de

endereços em CCs. Se este é o caso, tenha certeza de ajustar as linhas Cc: de forma apropriada.

7. Inclua o texto relevante da mensagem original. Mantenha o mínimo necessário do texto original, mas não corte demais. Ele precisa ser conciso o suficiente para que uma pessoa que não tenha lido a mensagem original entender sobre o que você está falando.

8. Utilize alguma técnica para identificar qual parte da mensagem veio da mensagem original e qual parte foi adicionada por você. Eu pessoalmente acho que adicionar "> " no inicio de cada linha da mensagem original é o que funciona melhor. Procure deixar um espaço em branco depois do "> " e sempre use uma linha vazia entre a sua resposta e o texto original, isso deixará sua mensagem mais legível.

9. Coloque sua resposta no local correto (Depois do texto ao qual ela se aplica). É muito difícil ler uma sequência de mensagens, onde as respostas vem antes do texto ao qual elas se aplicam.

10. A maioria dos clientes de email altera a linha de assunto em uma resposta adicionando um texto como "Re: " ao inicio da linha. Se o seu cliente não fizer isso de forma automática você deve fazê-lo manualmente.

11. Se a pessoa que enviou a pergunta não respeitou as convenções de formatação (linhas muito longas, Linha de assunto inapropriada, etc), *por favor*, corrija-a. No caso do uso de uma linha de assunto inapropriada (como, por exemplo, "Ajudem-me!!??"), altere a linha de assunto para algo relacionado ao assunto da mensagem, mas mantenha uma indicação de qual era o assunto original, por exemplo,"Re: Dificuldades com o PPP em modo síncrono (era: Ajudem-me!!??)". Desta forma as outras pessoas que estão tentando acompanhar a discussão irão ter menos dificuldades para acompanhá-la.

    Nesses casos, é apropriado dizer o que você fez e porque você o fez, mas tente a não ser rude. Se você acreditar que não pode responder sem ser rude, simplesmente não responda.

    Se você quiser responder uma mensagem por causa de sua má formatação, responda-a apenas para quem a enviou, e não para a lista. Se você preferir, na resposta você pode apenas recomendar que ele leia este artigo.