Como obter os melhores resultados da lista de discussão FreeBSD-questions

Resumo

Este documento fornece informações úteis para pessoas que procuram preparar um e-mail para a lista de discussão FreeBSD-questions. São fornecidos conselhos e dicas que maximizarão a chance de o leitor receber respostas úteis.

Este documento é regularmente postado na lista de discussão FreeBSD-questions.

Índice

1. Introdução 1
2. Como se Inscrever na FreeBSD-questions 2
3. Como sair da lista FreeBSD-questions 2
4. Devo enviar minha pergunta para a lista `-questions` ou `-hackers`? 2
5. Antes de Enviar uma Pergunta 3
6. Como Enviar uma Pergunta 3
7. Como fazer o acompanhamento de uma pergunta 6
8. Como Responder uma Pergunta 6

1. Introdução

A `FreeBSD-questions` é uma lista de discussão mantida pelo projeto FreeBSD para ajudar pessoas que têm dúvidas sobre o uso normal do FreeBSD. Outro grupo, `FreeBSD-hackers`, discute questões mais avançadas, como trabalho futuro de desenvolvimento.

O termo "hacker" não tem nada a ver com invadir computadores de outras pessoas. O termo correto para essa atividade é "cracker", mas a imprensa popular ainda não descobriu isso. Os hackers do FreeBSD desaprovam fortemente a quebra de segurança e não têm nada a ver com isso. Para uma descrição mais longa de hackers, consulte o How To Become A Hacker de Eric Raymond

Este é uma mensagem regular destinada a ajudar tanto aqueles que buscam conselhos da FreeBSD-questions (os "novatos"), quanto aqueles que respondem às perguntas (os "hackers").

Inevitavelmente sempre existe algum atrito, o qual deriva dos diferentes pontos de vista dos dois grupos. Os novatos acusam os hackers de serem arrogantes, orgulhosos e não ajudarem, enquanto

os hackers acusam os novatos de serem burros, incapazes de lerem textos em simples Português, e esperarem que tudo seja dado a eles em uma bandeja de prata. Claro que há algum elemento de verdade em cada um dos discursos, mas normalmente estes pontos de vista são frutos de algum tipo de frustração.

Nesse documento, eu desejo fazer algo para aliviar essa frustração e ajudar todos a obterem melhores resultados da FreeBSD-questions. Na próxima seção, eu recomendo como enviar uma pergunta; depois disso, veremos como responder a uma.

2. Como se Inscrever na FreeBSD-questions

A FreeBSD-questions é uma lista de discussão, portanto, você precisa de acesso a uma conta de e-mail. Aponte seu navegador WWW para lista de discussão para perguntas gerais sobre o FreeBSD. Na seção intitulada "Inscreva-se ou cancele a inscrição on-line", preencha o campo "Seu endereço de e-mail" e clique em "Inscrever-se". Ou envie um e-mail para freebsd-questions+subscribe@freebsd.org.

Você receberá uma mensagem de confirmação do mlmmj; siga as instruções incluídas para concluir sua inscrição.

3. Como sair da lista FreeBSD-questions

Aponte seu navegador WWW para lista de discussão para perguntas gerais sobre o FreeBSD. Na seção intitulada "Inscreva-se ou cancele a inscrição on-line", preencha o campo "Seu endereço de e-mail" e clique em "Cancelar inscrição". Ou envie um e-mail para freebsd-questions+unsubscribe@freebsd.org.

Uma mensagem de confirmação será enviada a você pelo mlmmj; siga as instruções incluídas para concluir o cancelamento da inscrição.

4. Devo enviar minha pergunta para a lista `-questions` ou `-hackers`?

Duas listas de discussão abordam questões gerais sobre o FreeBSD, `FreeBSD-questions` e `FreeBSD-hackers`. Em alguns casos, não é realmente claro para qual lista você deve enviar sua pergunta. Entretanto, os seguintes critérios devem ajudar em 99% de todas as perguntas:

1. Se a pergunta for de natureza geral, pergunte na lista de discussão `FreeBSD-questions`. Exemplos podem ser perguntas sobre a instalação do FreeBSD ou o uso de uma determinada ferramenta UNIX®.
2. Se você acha que a pergunta se relaciona a um bug, mas não tem certeza ou não sabe como procurá-lo, envie a mensagem para `FreeBSD-questions`.
3. Se a pergunta se relacionar a um bug, e você *tiver certeza* de que é um bug (por exemplo, você pode apontar o local no código onde ocorre e talvez tenha uma solução), envie a mensagem para `FreeBSD-hackers`.

4. Se a pergunta se relaciona a melhorias no FreeBSD, e você pode fazer sugestões sobre como implementá-las, envie a mensagem para `FreeBSD-hackers`.

Existem também várias outras listas de discussão especializadas, que atendem a interesses mais específicos. Os critérios acima ainda se aplicam, e é do seu interesse segui-los, já que é mais provável que você obtenha bons resultados dessa maneira.

5. Antes de Enviar uma Pergunta

Antes de fazer uma pergunta em uma das listas de discussão, você pode (e deve) fazer algumas coisas por conta própria:

- Tente resolver o problema por conta própria. Se você postar uma pergunta que mostre que você tentou resolver o problema, sua pergunta geralmente atrairá mais atenção positiva das pessoas que a lerem. Tentar resolver o problema por si só também aumentará sua compreensão do FreeBSD e eventualmente permitirá que você use seu conhecimento para ajudar os outros, respondendo perguntas postadas nas listas de discussão.
- Leia as páginas do manual e a documentação do FreeBSD (instaladas em /usr/doc ou acessíveis via WWW em http://www.FreeBSD.org), especialmente o Handbook e o FAQ.
- Pesquise nos arquivos da lista de discussão para ver se sua pergunta ou uma semelhante já foi feita (e possivelmente respondida) na lista. Você pode navegar e/ou pesquisar os arquivos da lista de discussão em https://www.FreeBSD.org/mail e https://www.FreeBSD.org/search/#mailinglists, respectivamente.
- Use um mecanismo de pesquisa, como o Google ou Yahoo, para encontrar respostas para sua pergunta.

6. Como Enviar uma Pergunta

Quando for enviar uma pergunta para a lista FreeBSD-questions, considere as seguintes diretivas:

- Lembre-se de que ninguém recebe remuneração para responder a uma pergunta sobre o FreeBSD. Eles fazem isso por vontade própria. Você pode influenciar positivamente essa vontade enviando uma pergunta bem formulada, fornecendo o máximo de informações relevantes possível. Você pode influenciar negativamente essa vontade enviando uma pergunta incompleta, ilegível ou rude. É perfeitamente possível enviar uma mensagem para a FreeBSD-questions e não obter uma resposta, mesmo se você seguir essas regras. É muito mais possível não obter uma resposta se você não seguir. No restante deste documento, veremos como obter o máximo da sua pergunta para o FreeBSD-questions.
- Nem todo mundo que responde as perguntas sobre o FreeBSD lê todas as mensagens: eles olham para o assunto e decidem se isso lhes interessa. Claramente, é do seu interesse especificar um assunto. Assuntos como "Problema do FreeBSD" ou "Ajuda" não são suficientes. Se você não fornecer nenhum assunto, muitas pessoas não se incomodarão em lê-lo. Se o seu assunto não for específico o suficiente, as pessoas que podem responder sua pergunta podem não ler sua mensagem.
- Formate a sua mensagem para que ela fique legível e, POR FAVOR, NÃO GRITE !!!!! Nós

apreciamos que muitas pessoas não falam inglês como sua primeira língua, e tentamos fazer concessões para isso, mas é realmente doloroso tentar ler uma mensagem escrita com erros de digitação ou sem quebras de linha.

Não subestime o efeito que uma mensagem de correio mal formatada tem, não apenas na lista de discussão FreeBSD-questions. Sua mensagem de e-mail é tudo o que todas as pessoas vêem de você, e se estiver mal formatada, uma linha por parágrafo, mal grafada ou cheia de erros, isso dará às pessoas uma má impressão sobre você.

Muitas mensagens mal formatadas são provenientes de programas de e-mail mal configurados ou com configurações ruins. Os seguintes programas de e-mail são conhecidos por enviar mensagens mal formatadas sem que você saiba:

- exmh
- Microsoft® Exchange
- Microsoft® Outlook®

  Tente não usar MIME: muitas pessoas usam clientes de e-mail que não lidam bem com MIME.

- Verifique se seu horário e fuso horário estão definidos corretamente. Isso pode parecer um pouco bobo, já que sua mensagem ainda será distribuída, mas muitas das pessoas que você está tentando alcançar recebem várias centenas de mensagens por dia. Eles frequentemente classificam as mensagens recebidas por assunto e por data, e se a sua mensagem não vem antes da primeira resposta, eles podem assumir que eles a perderam e não se darão ao trabalho de procurar.
- Não inclua perguntas não relacionadas na mesma mensagem. Em primeiro lugar, uma mensagem longa tende a assustar as pessoas e, em segundo lugar, é mais difícil conseguir que todas as pessoas que podem responder a todas as perguntas leiam a mensagem.
- Especifique o máximo de informação possível. Essa é uma área difícil, precisamos expandir e detalhar melhor quais informações você precisa enviar, mas aqui está um começo:
  - Em quase todos os casos, é importante saber a versão do FreeBSD que você está executando. Isso é particularmente importante para o FreeBSD-CURRENT, onde você também deve especificar a data das fontes, embora, é claro, você não deva enviar perguntas sobre o -CURRENT para o FreeBSD-questions.
  - Com qualquer problema que *pode* estar relacionado ao hardware, informe-nos sobre seu hardware. Em caso de dúvida, assuma que é possível que seja um problema de hardware. Que tipo de CPU você está usando? Quão rápida? Qual placa-mãe? Quanta memória? Quais periféricos?

    Há um julgamento envolvido aqui, é claro, mas a saída do comando dmesg(8) frequentemente pode ser muito útil, pois não apenas informa qual hardware você está usando, mas também qual versão do FreeBSD.

  - Se você receber mensagens de erro, não diga "Eu recebo mensagens de erro", diga (por exemplo) "Eu recebo a mensagem de erro 'No route to host'".
  - Se o seu sistema "panica", não diga "Meu sistema "panica", diga (por exemplo) "Meu sistema

"panica" com a mensagem 'free vnode isn't'".

- Se você tiver dificuldade para instalar o FreeBSD, informe-nos sobre o seu hardware. É especialmente importante saber os IRQs e os endereços I/O das placas instaladas em sua máquina.
- Caso você esteja com dificuldades para executar o PPP, descreva a configuração utilizada. Qual versão do PPP está sendo utilizada? Que tipo de autenticação está sendo utilizada? O endereço IP é estático ou dinâmico? Que tipo de mensagens aparecem no arquivo de log?

- Muitas das informações que você precisa fornecer são a saída de programas, como o dmesg(8), ou mensagens de console, que geralmente aparecem no arquivo /var/log/messages. Não tente copiar essa informação digitando-a novamente; isso é realmente difícil e você provavelmente cometerá um erro. Para enviar o conteúdo do arquivo de log, faça uma cópia do arquivo e use um editor para selecionar apenas as informações relevantes, ou copie e cole na sua mensagem. Para a saída de programas como o dmesg(8), redirecione a saída para um arquivo e inclua esse arquivo. Por exemplo,

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

  Isto redireciona a informação para o arquivo /tmp/dmesg.out.

- Se você fizer tudo isso e ainda assim não receber uma resposta, pode haver outras razões. Por exemplo, o problema pode ser tão complicado que ninguém sabe a resposta, ou a pessoa que sabe a resposta estava offline. Se você não receber uma resposta após, digamos, uma semana, pode ser útil reenviar a mensagem. No entanto, se você não receber uma resposta para sua segunda mensagem, provavelmente não receberá uma resposta neste fórum. Reenviar a mesma mensagem várias vezes só fará com que você fique impopular.

Para resumir, vamos supor que você saiba a resposta para a seguinte pergunta (sim, é a mesma em cada caso). Você escolhe qual dessas duas perguntas você estaria mais preparado para responder:

Exemplo 1. Mensagem 1

```
Assunto: AJUDA!!?!??
Eu simplesmente não consigo fazer esse maldito sistema FreeBSD
funcionar, e eu sou realmente bom nisso, mas nunca vi nada tão
difícil de instalar, não importa o que eu tente, simplesmente não
funciona. Por que vocês não me dizem o que estou fazendo de errado?
```

Exemplo 2. Mensagem 2

```
Assunto: Problemas na instalação do FreeBSD

Acabei de receber o CD-ROM do FreeBSD 2.1.5 da Walnut Creek e estou tendo
muita dificuldade para instalá-lo. Tenho um 486 de 66 MHz com 16 MB de memória
e uma placa SCSI Adaptec 1540A, um disco Quantum Fireball de 1,2 GB e uma unidade
de CD-ROM Toshiba 3501XA. A instalação funciona muito bem, mas quando tento
```

```
reiniciar
o sistema, recebo a mensagem "Sistema Operacional Ausente".
```

7. Como fazer o acompanhamento de uma pergunta

Muitas vezes, você desejará enviar informações adicionais para uma pergunta que já enviou. A melhor maneira de fazer isso é responder à sua mensagem original. Isso tem três vantagens:

1. Você inclui o texto da mensagem original, assim as pessoas saberão do que você está falando. Não esqueça de retirar texto desnecessário.
2. O texto no campo do assunto permanece o mesmo (você lembrou de colocar o assunto, não foi?). Muitos aplicativos ordenarão as mensagens pelo assunto. Isto ajuda o agrupamento de mensagens.
3. Os números de referência da mensagem no cabeçalho se referirão à mensagem anterior. Alguns programas de e-mail, como o mutt, podem *agrupar* as mensagens, mostrando as relações exatas entre as mensagens.

8. Como Responder uma Pergunta

Antes de responder uma pergunta na FreeBSD-questions, considere:

1. Muitas das diretivas usadas quando se está para escrever uma questão também são válidas para respondê-las. Leia-as.
2. Alguém já respondeu à pergunta? A maneira mais fácil de conferir isto é ordenando as mensagens recebidas pelo assunto: então (esperançosamente) você verá a pergunta seguida pelas respectivas respostas, todas juntas.

   Se alguém já respondeu, isso não significa automaticamente que você não deve enviar outra resposta. Mas faz sentido ler todas as outras respostas primeiro.

3. Você tem algo a acrescentar além do que já foi dito? Em geral, respostas como "Sim, eu também" não ajudam muito, embora existam exceções, como quando alguém está descrevendo um problema que está tendo e não sabe se é culpa dele ou se há algo de errado com o hardware ou software. Se você enviar uma resposta do tipo "eu também", lembre-se de incluir qualquer informação adicional relevante.
4. Você tem certeza de que entendeu a pergunta? Com muita frequência, a pessoa que faz a pergunta está confusa ou não se expressa muito bem. Mesmo com o melhor entendimento do sistema, é fácil enviar uma resposta que não responda à pergunta. Isso não ajuda: você deixará a pessoa que fez a pergunta mais frustrada ou confusa do que nunca. Se ninguém mais responder e você também não tiver certeza, sempre pode pedir mais informações.
5. Você tem certeza de que sua resposta está correta? Se não tiver certeza, espere um dia ou mais. Se ninguém mais apresentar uma resposta melhor, você ainda pode responder e dizer, por

exemplo, "Não tenho certeza se isso está correto, mas como ninguém mais respondeu, por que você não tenta substituir seu CD-ROM ATAPI por um sapo?".

6. A menos que haja uma boa razão para fazer o contrário, responda ao remetente e à FreeBSD-questions. Muitas pessoas em FreeBSD-questions são "espectadores": elas aprendem lendo as mensagens enviadas e respondidas por outros. Se você tirar uma mensagem de interesse geral da lista, estará privando essas pessoas de suas informações. Tenha cuidado com as respostas em grupo; muitas pessoas enviam mensagens com centenas de CCs. Se esse for o caso, certifique-se de cortar as linhas de Cc: apropriadamente.
7. Inclua o texto relevante da mensagem original. Corte-o ao mínimo, mas não exagere. Deve ainda ser possível para alguém que não leu a mensagem original entender sobre o que você está falando.
8. Use alguma técnica para identificar qual texto veio da mensagem original e qual texto você adicionou. Pessoalmente, acho que adicionar um “>” na frente da mensagem original funciona melhor. Deixar um espaço em branco depois do “> ;” e deixar linhas vazias entre seu texto e o texto original torna o resultado mais legível.
9. Coloque sua resposta no lugar correto (após o texto ao qual ela se refere). É muito difícil ler um encadeamento de respostas em que cada resposta vem antes do texto ao qual ela se refere.
10. A maioria dos programas de email altera a linha de assunto em uma resposta adicionando um texto como "Re: ". Se o seu programa de email não fizer isso automaticamente, você deve fazê-lo manualmente.
11. Se o autor da pergunta não seguir as convenções de formato (linhas muito longas, assunto inapropriado), *por favor* corrija-o. No caso de uma linha de assunto incorreta (como "AJUDA!!??"), altere a linha de assunto para (por exemplo) "Re: Dificuldades com PPP de sincronização (era: AJUDA!!??)". Dessa forma, outras pessoas que tentam seguir a discussão terão menos dificuldade em acompanhá-la.

    Nesses casos, é apropriado dizer o que você fez e por que fez, mas tente não ser rude. Se você descobrir que não consegue responder sem ser rude, não responda.

    Se você quiser apenas responder a uma mensagem por causa do seu formato ruim, apenas responda ao autor da mensagem, não para a lista. Você pode simplesmente enviar esta mensagem para ele em resposta, se desejar.