

# Come porre domande in modo efficace

Eric Steven Raymond

Copyright © 2001-2006 Eric S. Raymond

Originale, disclaimer ecc. si trovano [qui](#). La traduzione ufficiale è [qui](#).

- [Introduzione](#)
- [Prima di domandare](#)
- [Quando chiedete...](#)
  - [Scegliete attentamente il pubblico](#)
  - [Forum Web e IRC diretti ai novizi spesso danno i risultati più rapidi](#)
  - [Come secondo passo, tentate le mailing list del progetto](#)
  - [Utilizzate un argomento specifico e significativo](#)
  - [Rendete semplice il rispondervi](#)
  - [Scrivete in modo chiaro, formalmente e grammaticalmente corretto](#)
  - [Inviare domande in formati facili da interpretare](#)
  - [Siate precisi ed informativi sul vostro problema](#)
  - [Il volume non è precisione](#)
  - [Non concludete subito di aver trovato un bug](#)
  - [Strisciare non è un valido surrogato del fare i compiti](#)
  - [Descrivete i sintomi del problema, non le vostre supposizioni](#)
  - [Descrivete i sintomi del vostro problema in ordine cronologico](#)
  - [Descrivete il fine e non il mezzo](#)
  - [Non chiedete alla gente di rispondervi in mail privata](#)
  - [Siate espliciti circa la vostra domanda](#)
  - [Non cercate di farvi fare i compiti](#)
  - [Eliminate le domande inutili](#)
  - [Non indicate che la domanda è Urgente o Importante, anche se per voi lo è](#)
  - [La cortesia non fa mai male, e a volte aiuta](#)
  - [Chiudete con una breve nota sulla soluzione](#)
- [Come Interpretare Le Risposte](#)
  - [RTFM, STFW e Googla!: Come capire quando l'avete fatta grossa](#)
  - [Se non capite...](#)
  - [Affrontare la maleducazione](#)
  - [Come non reagire come un perdente](#)
  - [Domande da non fare](#)
  - [Domande intelligenti e domande stupide](#)
  - [Se non riuscite ad ottenere una risposta](#)
- [Come rispondere in modo utile](#)
- [Risorse correlate](#)
- [Ringraziamenti](#)

## Introduzione

Nel mondo degli [hacker](#), il tipo di risposte che ottenete alle vostre domande tecniche dipende tanto dal modo con il quale ponete la domanda quanto dalla difficoltà di elaborare una risposta. Questa guida vi insegnerà a porre domande in modo tale da massimizzare la probabilità di ricevere una risposta soddisfacente.

Ora che l'utilizzo dell'Open Source è diventato diffuso, spesso potrete ottenere risposte da altri utenti più esperti di voi, anziché dagli hacker. Questo è BENE. Gli utenti infatti tendono ad essere un po' più tolleranti rispetto al genere di catastrofi che i neofiti spesso subiscono. Nonostante questo, trattare questi utenti più esperti nei modi che qui raccomandiamo per gli hacker sarà spesso il modo migliore per ottenere risposte utili anche da loro.

La prima cosa da capire è che agli hacker *piacciono* i problemi difficili e le domande valide, profonde, circa questi ultimi. Se non fossimo fatti così non saremmo qui. Chi ci fornirà domande interessanti sulle quali rimuginare ha la nostra gratitudine; le buone domande sono

uno stimolo ed un dono. Le buone domande ci aiutano a sviluppare la nostra comprensione e spesso rivelano problemi che avremmo altrimenti potuto non notare, o sottovalutare. Fra gli hacker, Bella domanda! è un grosso, sincero complimento.

Nonostante questo, gli hacker hanno la reputazione di rispondere alle domande *semplici* con quella che sembra ostilità od arroganza. A volte sembra che siamo maleducati per istinto verso i neofiti e gli ignoranti. Ma questo non è esattamente vero.

Noi siamo, e non ci scusiamo per esserlo, ostili a coloro che ci sembrano non disposti a *pensare* o a fare i propri compiti prima di fare domande. Persone simili sono buchi neri di tempo: prendono senza dare nulla, sprecano tempo che avremmo potuto dedicare a domande più interessanti o a persone più meritevoli di avere una risposta. Noi chiamiamo queste persone *tonti*, ma per ragioni storiche a volte lo scriviamo "*utonti*".

Ci rendiamo conto che esiste molta gente che vuole semplicemente usare il software che scriviamo, e che non ha alcun interesse nell'apprenderne i dettagli tecnici. Per la maggior parte della gente, un computer è semplicemente uno strumento, un mezzo per un fine; hanno cose più importanti da fare e vite da vivere. Ce ne rendiamo conto e non ci aspettiamo che tutti si interessino ai dettagli tecnici che affascinano noi altri. Tuttavia, il nostro stile di risposta è tagliato a misura di persone che *si interessano* a quei dettagli e sono disposte ad essere parte attiva del processo di risoluzione del problema. Questo non cambierà. E non dovrebbe cambiare: se le cose cambiassero, *noi* diventeremmo meno efficienti nelle cose che facciamo meglio.

Noi siamo (quasi tutti) volontari. Prendiamo del tempo dalle nostre vite, vite impegnate, per rispondere alle domande, e a volte siamo sopraffatti da queste ultime. Perciò dobbiamo filtrarle spietatamente. In particolare, ignoriamo domande da persone che sembrano essere utonti, per dedicare il nostro tempo più efficientemente, alle domande dei vincenti.

Se trovate questa attitudine irritante, condiscendente, o arrogante, controllate le vostre ipotesi di base. Non vi stiamo chiedendo di inginocchiarvi di fronte a noi; in effetti la maggioranza di noi non chiederebbe di meglio che trattare con voi da pari a pari, dandovi il benvenuto nella nostra cultura, se solo dedicaste a questo il tempo necessario a renderlo possibile. Ma per noi è semplicemente *inefficiente* il tentare di aiutare persone che non sembrano desiderose di aiutarsi da sé. Essere ignoranti, non sapere le cose, è OK. Fare gli stupidi non lo è.

Così, mentre non è necessario essere tecnicamente competenti per ottenere la nostra attenzione, è necessario dimostrare quel tipo di attitudine che *porta* alla competenza attenta, riflessiva, osservatrice, desiderosa di essere partner attivo nel trovare una soluzione. Se non potete convivere con questo genere di discriminazione, vi suggeriamo di pagare qualcuno per fornirvi un contratto commerciale di supporto, e non di domandare a degli hacker di regalarvi personalmente il loro aiuto.

Se decidete di chiedere aiuto a noi, non volete essere uno degli utonti. Non volete neppure sembrarlo per sbaglio. No, il modo migliore di ottenere una risposta rapida ed efficace è quello di agire come una persona che ha l'intelligenza, la fiducia in sé e la visione della situazione, ma che per l'appunto ha bisogno di aiuto su un problema specifico.

(Migliorie a questa guida sono le benvenute. Inviare suggerimenti in inglese a [esr@thyrsus.com](mailto:esr@thyrsus.com). Notate, comunque, che questo documento non vuole essere una guida generale alla netiquette, e in genere i suggerimenti non pertinenti specificamente all'ottenimento di risposte utili in un forum tecnico verranno respinti)

## Prima di domandare

Prima di porre una domanda tecnica per posta elettronica, in un newsgroup, in un forum o una chat, fate quanto segue:

1. Provate a cercare una risposta sul Web
2. Cercate di risolvere usando il manuale.
3. Cercate eventuali FAQ sull'argomento.
4. Provate a risolvere esaminando in dettaglio il problema o facendo esperimenti.
5. Provate a domandare ad un amico esperto.

6. Se siete un programmatore, date uno sguardo al codice sorgente.

Quando ponete la domanda, fate capire che avete già fatto queste cose. Questo aiuterà a stabilire il fatto che non siete delle pigre spugne che sprecano incuranti il tempo degli altri. Meglio ancora, illustrate cosa avete *imparato* dal fare queste cose. Ci piace rispondere alle domande di persone che hanno dimostrato di saper imparare da tutte le risposte.

Usate tattiche intelligenti come cercare con Google il testo di un eventuale messaggio di errore (e cercate su GoogleGroups oltre che sulle pagine Web). Questo potrebbe benissimo portarvi dritti dritti alla documentazione riportante la soluzione, o su un thread di mailing list che risponde alla vostra domanda. E anche se non andasse bene, dire *Ho googlato le seguenti frasi senza trovare nulla che sembrasse utile* è una ottima cosa da poter mettere in una mail o in un post Usenet di richiesta di aiuto.

Preparate la vostra domanda. Pensateci sopra. Domande affrettate chiamano risposte affrettate o nessuna risposta. Ma più dimostrate di aver dedicato sforzi e riflessione alla soluzione del vostro problema, più è probabile che riceviate aiuto.

Attenzione a fare la domanda sbagliata. Se ponete una domanda basata su un assunto fallace, il tipico hacker è capacissimo di fornirvi una risposta perfettamente esatta ed adeguata alla lettera alla vostra domanda e perfettamente inutile, mentre pensa fra sé *A domanda stupida...* e spera che l'esperienza di ricevere ciò che *avete chiesto* anziché *cosa vi serviva* vi insegni la lezione.

Non pensate **mai** di avere *diritto* ad una risposta. Non l'avete. Dopotutto, non state pagando per il servizio. Vi guadagnerete una risposta, se ve la guadagnerete, ponendo una domanda succosa, interessante, che stimoli la riflessione una domanda che implicitamente *contribuisca* alla comunità, anziché passivamente supplicare la conoscenza altrui.

D'altra parte, chiarire subito che siete in grado e *volete* aiutare nel processo di trovare una soluzione è una ottima partenza. *Qualcuno può indicarmi la strada?, Cosa manca nel mio esempio?, e Quale sito avrei dovuto consultare?* sono più proficue di *Per favore indicatemi l'esatta procedura da seguire*, perché nel primo modo mettete in chiaro che siete veramente disposti a completare il processo, se solo qualcuno vi può mettere nella direzione giusta.

## Quando chiedete...

### Scegliete attentamente il pubblico

Siate logici quando fate la domanda. E' probabile che sarete ignorati, contestati o considerati perdenti, se:

- fate la domanda in un forum dove è *off topic*.
- fate una domanda elementare in un gruppo tecnico avanzato (o viceversa)
- chiedete in crosspost su troppi gruppi differenti
- inviate una email personale a qualcuno che non è un vostro conoscente, né è responsabile per risolvere il vostro problema

Gli hackers silurano le domande rivolte ad un *target* inappropriato, in modo da tentare di proteggere i propri canali di comunicazione dall'essere travolti da cose irrilevanti. E voi non volete che vi succeda questo.

Il primo passo quindi è trovare il giusto pubblico. Ancora, Google e gli altri metodi di ricerca sul Web sono vostri alleati. Usateli per cercare la pagina web del progetto più intimamente connesso all'hardware o al software che vi sta dando problemi. Di solito vi troverete puntatori ad una lista di FAQ (Frequently Asked Questions), e/o a mailing list del progetto, e ai loro archivi storici. Queste liste sono i posti finali dove andare a chiedere aiuto, *se e solo se* i vostri sforzi (incluso il *leggersi* le FAQ appena trovate) non danno frutto.

Ma sparare subito una email ad una persona o su un forum che non vi è familiare è, nella migliore delle ipotesi, rischioso. Per esempio, non pensate che l'autore di una pagina ricca di informazioni sia automaticamente desideroso di essere vostro consulente, gratis. Non saltate a

conclusioni ottimistiche sul se e come la vostra domanda possa essere la benvenuta. Se siete in dubbio, ponetela altrove o non ponetela affatto.

Quando scegliete un forum sul Web, un newsgroup o una mailing list, non fidatevi del nome di per sé. Cercate una FAQ, o il manifesto del gruppo, per assicurarvi che la domanda sia in topic. Leggete un po' del traffico pregresso per farvi un'idea del come le cose vengano fatte nel gruppo scelto. E' una ottima idea il cercare parole chiave collegate al vostro problema sul newsgroup o negli archivi della mailing list, prima di inviare il post. Potete trovare una risposta e, se no, vi aiuterà comunque a formulare meglio la domanda.

Ricordatevi di qual è il vostro argomento! Uno degli errori classici è il fare domande sull'interfaccia di programmazione Unix o Windows in un forum dedicato ad un linguaggio, una libreria o uno strumento di sviluppo che è portabile su *entrambi*. Se non capite perché questa è una topica, è meglio se non fate *affatto* domande finché non lo avrete capito.

In generale, domande dirette ad un forum pubblico ben selezionato è più probabile che ricevano risposta rispetto a domande equivalenti in un forum privato. Ci sono varie ragioni per questo. Uno è semplicemente la dimensione del *pool* di possibili interlocutori. Un altro è la numerosità del pubblico: gli *hacker* preferiscono rispondere a domande che aiutano un sacco di gente, piuttosto che a domande che aiutano solo poche persone.

Comprensibilmente, gli hacker esperti e gli autori di software molto popolare ricevono già più della loro giusta quota di messaggi male indirizzati. Aggiungendovi alla corrente, potreste, in casi estremi, essere la goccia che fa traboccare il vaso; alcune volte, collaboratori di progetti popolari hanno rinunciato a fornire supporto perché il danno collaterale, sotto forma di traffico email superfluo sui loro account personali, era diventato intollerabile.

## **Forum Web e IRC diretti ai novizi spesso danno i risultati più rapidi**

Il vostro user group locale, o la vostra distribuzione Linux, potrebbe aver pubblicato un forum Web o un canale IRC dove i novizi possono chiedere aiuto. Nei paesi non anglofoni, i gruppi di supporto ai novizi sono più probabilmente mailing list. Questi sono ottimi posti dove iniziare a chiedere, specialmente se vi siete imbattuti in una domanda relativamente semplice od un problema comune. Un canale IRC pubblicizzato è un aperto invito a farvi domande, e spesso ottenere risposte in tempo reale.

In effetti, se avete un programma che vi dà problemi e viene da una distribuzione (com'è comune oggi), è meglio chiedere nei forum o nelle liste della distribuzione prima che in quelle del programma; gli hacker di quel programma potrebbero semplicemente rispondere, Usa la *nostra* versione.

Prima di scrivere su un forum Web, controllate attentamente se non ha una funzione di ricerca. Se ce l'ha, tentate un paio di ricerche per parola chiave per individuare qualcosa di affine al vostro problema; potrebbe essere d'aiuto. Anche se avete fatto una ricerca generale sul Web (come dovrete aver fatto), cercate lo stesso nel forum: al motore di ricerca possono essere sfuggite le risposte più recenti.

I progetti tendono sempre di più a fornire supporto utenti tramite un forum Web o un canale IRC, mentre la email è riservata al traffico relativo allo sviluppo software. Perciò tentate prima Web ed IRC, se state cercando aiuto specifico per quel progetto.

## **Come secondo passo, tentate le mailing list del progetto**

Quando un progetto ha una mailing list di sviluppo, scrivete alla mailing list, non agli sviluppatori singoli, anche se pensate di sapere quale di questi potrebbe rispondere al meglio. Controllate la documentazione del progetto e la sua homepage per trovare l'indirizzo della mailing list, e usate quello.

Vi sono molte buone ragioni per questa procedura:

- Ogni domanda che è abbastanza valida da essere posta ad uno degli sviluppatori avrà anche valore per tutto il gruppo. E viceversa, se sospettate che la domanda non sia all'altezza della mailing list, non è una scusa per infastidire uno sviluppatore specifico.
- Domandare sulla lista distribuisce il carico fra gli sviluppatori. Il singolo (specie se è il leader del progetto) potrebbe avere troppo da fare per rispondervi.
- La maggior parte delle mailing list sono archiviate e gli archivi sono indicizzati dai motori di ricerca. Qualcun altro potrebbe trovare in futuro la vostra domanda e la risposta sul web, anziché dover chiedere nuovamente alla lista.
- Se alcune domande ricorrono più spesso, gli sviluppatori possono usare questa informazione per migliorare la documentazione o il software medesimo in modo che causi meno confusione. Ma se le domande sono fatte in privato, nessuno ha il quadro completo di quali domande vengano fatte più spesso.

Se un progetto ha sia una mailing list (o forum Web) dedicato agli utenti ed uno dedicato agli hacker (o sviluppatori) e non state lavorando sul codice, ponete la domanda sul gruppo per gli utenti. Non decidete arbitrariamente che la vostra domanda sarà benvenuta sulla lista sviluppatori; è più probabile che la vivano come un rumore che interferisce con le comunicazioni fra sviluppatori.

Comunque, se siete *sicuri* che la vostra domanda non è banale, e non ottenete risposta nella lista/gruppo/forum per utenti per parecchi giorni, potete provare con gli sviluppatori. Sarebbe saggio leggere non visto per qualche giorno prima di fare la domanda, per impraticarsi delle usanze locali (e in effetti questo è un ottimo consiglio su qualsiasi lista privata o semi-privata).

Se non potete trovare l'indirizzo della mailing list del progetto, ma solo quello del manutentore del progetto, scrivete a lui. Ma anche in quel caso, non date per scontato che la mailing list non esista. Spiegate nella vostra email che l'avete cercata, senza trovarla. Menzionate il fatto che non avete obiezioni a che il vostro messaggio sia rispedito a qualcun altro, più appropriato. Molta gente pensa che le mail private debbano restare tali, anche se non contengono nulla di segreto. Consentendo l'inoltro del vostro messaggio, date al vostro corrispondente una scelta sul da farsi.

## Utilizzate un argomento specifico e significativo

Sulle mailing list, sui gruppi di discussione o sui forum Web, il campo argomento (Soggetto, oggetto) è la vostra occasione d'oro per attirare esperti qualificati con una cinquantina di caratteri o anche meno. Non sprecatela con balbettii come Per favore... aiutatemi (per tacere di PER FAVORE AIUTATEMI!!!): messaggi del genere vengono scartati per riflesso. Non tentate di impressionare con la profondità del vostro angoscioso tormento: usate piuttosto quello spazio per una descrizione estremamente stringata del problema.

Una buona convenzione per gli argomenti, usata da molte organizzazioni di supporto tecnico, è Oggetto Anomalia. La parte Oggetto indica quale cosa o gruppo di cose ha il problema, e Anomalia descrive la deviazione dal comportamento che ci si sarebbe atteso.

Un titolo stupido:

AIUTO! Il video del mio portatile non funziona bene!

Astuto:

Cursore del mouse deformato su XFree86 4.1, chipset Fooware MV1005

Molto astuto:

Cursore del mouse su XFree86 4.1, chipset Fooware MV1005 è deformato

Il processo di scrivere una descrizione Oggetto/Anomalia vi aiuterà a focalizzare i vostri pensieri sul problema in modo più dettagliato. Cosa ne viene afflitto? Solo il cursore o altri oggetti grafici? E' specifico di XFree86? Della versione 4.1? E' specifico dei chipset video Fooware? Del solo modello MV1005? Un hacker che vede il risultato può capire immediatamente cos'è che vi dà problemi e che problema avete, con una occhiata.

Se ponete una domanda in replica, accertatevi di modificare il titolo del post o della mail per indicare appunto che state ponendo una domanda. Un titolo come Re: Test o Re: Un altro bug è meno probabile che attiri l'attenzione in modo proficuo. Inoltre, tagliate il testo preesistente al minimo necessario per far capire ai nuovi lettori di cosa si sta parlando.

Non limitatevi a premere il tasto Rispondi ad un messaggio di lista per iniziare un thread

completamente nuovo. Questo limiterebbe molto il vostro pubblico. Alcuni programmi client di posta elettronica, come mutt, consentono all'utente di ordinare per titolo e nascondere i messaggi di un thread ripiegandolo su se stesso. Tutti quelli che fanno così non vedranno mai il vostro messaggio.

E cambiare il titolo non è sufficiente. Mutt, e probabilmente anche altri programmi affini, esaminano anche altre informazioni nelle intestazioni dei messaggi, per assegnarli al thread appropriato, non si limitano semplicemente al titolo. E' perciò meglio iniziare un messaggio completamente nuovo.

Sui forum Web le regole di good practice sono leggermente differenti, perché i messaggi in genere sono molto più legati a specifici temi di discussione e spesso non sono visibili al di fuori di un gruppo tematico. Cambiare il titolo quando si pone una domanda in risposta ad un messaggio non è essenziale (addirittura, non tutti i forum prevedono di ripetere la riga del titolo per ogni messaggio, e quando succede, quasi nessuno la legge). Ma rispondere con una domanda è una pratica dubbia di per sé, perché solo chi sta seguendo un certo thread vedrà mai la domanda. Perciò, a meno che siate sicuri di voler chiedere solo alle persone attive nel thread corrente, iniziate un thread tutto per voi.

## **Rendete semplice il rispondervi**

Terminare la richiesta con Per favore inviate la risposta a... rende molto improbabile che riceviate mai una risposta. Se non avete voglia di dedicare alla cosa quei pochi secondi per impostare correttamente il Reply-To, a noi non verrà voglia di dedicare che pochi secondi per pensare al problema. Se il vostro programma non vi consente di modificare il Reply-To, procuratevi un programma migliore. Se il vostro sistema operativo non supporta alcun programma capace di gestire il Reply-To, procuratevi un sistema operativo migliore.

La stessa cosa si applica ad arzigogolati indirizzi *anti spam*. Se non potete procurarvi un indirizzo presso un provider o un servizio che fornisca di serie l'anti spam, procuratevi un indirizzo a perdere che userete solo per i newsgroup. Su questo indirizzo potreste mettere un *filtro* che lasci passare soltanto messaggi con una o due parole chiave prese dal subject della vostra domanda (motherboard, kernel). Se il vostro programma non vi consente queste funzioni, procuratevene uno migliore, non pretendete che il vostro prossimo decodifichi @sostituisci.le.lettere.di.xyzyzy.con.le.corrispondenti.assirobabilonesi.

Nei forum Web, chiedere una risposta per email è considerato aperta maleducazione, a meno che pensiate che l'informazione sia confidenziale e che qualcuno, per motivi sconosciuti, possa volerla far sapere a voi ma non agli altri partecipanti. Se quel che volete è ricevere una email anziché dover seguire il forum, chiedete al sistema di gestione del forum Web di notificarvi la risposta in email; questa opzione è presente quasi dappertutto con il nome di tieni d'occhio questo thread, manda in email le risposte, eccetera.

## **Scrivete in modo chiaro, formalmente e grammaticalmente corretto**

Abbiamo scoperto per esperienza che le persone trascurate e cialtrone nello scrivere sono generalmente trascurate e cialtrone anche nel programmare (o abbastanza spesso da poterci scommettere). Rispondere alle domande di individui cialtroni e trascurati non è soddisfacente; meglio impiegare il tempo in altre cose.

Ecco perché esprimere la vostra domanda bene e chiaramente è importante. Se non v'importa di farlo, a noi non importa aiutarvi. Fate lo sforzo extra di migliorare il vostro eloquio. Non deve essere rigido o formale in effetti la cultura hacker predilige il linguaggio informale, gergale ed umoristico usato con precisione. Ma *deve* essere preciso: si deve vedere che state pensando e prestando attenzione.

Scrivete, punteggiate e mettete le maiuscole correttamente. Non confondete ho con o, kiedere con chiedere e nn con non. Non SCRIVETE TUTTO MAIUSCOLO, si ha l'impressione che urliate ed è considerato maledicato. Anche scrivere tutto minuscolo è appena appena meglio, perché si legge male. Alan Cox se lo può permettere, voi molto probabilmente no.

Più in generale, se scrivete come un paninaro semianalfabeta sarete con molta probabilità ignorati. Skriv3r3 c0m3 uno skr1pt k1dd13 che gioca all'hack3r o come 1 adolescnt ke scrv SMS è, garantito, il bacio della morte, e garantisce che non riceverete altro che un silenzio sdegno (o, al più, una dose abbondante di sprezzante sarcasmo) come risposta.

Se fate domande in un forum che non impiega la vostra lingua madre, riceverete un po' più di tolleranza per errori di grammatica ed ortografia, ma nessuna tolleranza per la pigrizia (e, sì, in genere si riesce a vedere la differenza). Inoltre, a meno che sappiate la lingua del vostro interlocutore, scrivete in inglese. Gli hacker più impegnati tendono a scartare le domande in lingue che non conoscono bene, e l'inglese è la lingua di lavoro di Internet. Scrivendo in inglese riducete al minimo le possibilità che la vostra domanda sia scartata non letta.

## Inviare domande in formati facili da interpretare

Se rendete le vostre domande artificialmente difficili da leggere, è più probabile che vengano trascurate in favore di altre domande che non lo sono.

- Inviare email in testo puro, non HTML (non è difficile [disattivare l'HTML](#)).
- Gli allegati in codifica MIME in genere sono OK, ma solo se contengono davvero qualcosa, come sorgenti o patch, e non se sono fuffa generata dal vostro client di posta (per esempio un'altra copia, magari in HTML, del vostro messaggio).
- Non inviate mail dove interi paragrafi sono costituiti da una sola linea che va a capo più volte. Questo rende troppo difficile rispondere solo ad una parte del vostro testo. Assumete che chi vi risponde vi leggerà su un display largo 80 caratteri ed impostate il vostro margine opportunamente, a qualcosa meno di 80 caratteri.
- Comunque, *non* mandate a capo i dati (come i dump dei log o le trascrizioni di sessione). I dati dovrebbero essere inclusi così come sono, in modo che chi vi risponde possa essere sicuro di vedere la stessa cosa che avete visto voi.
- Non inviate codifiche MIME Quoted-Printable in un forum inglese. Questa codifica potrebbe essere necessaria se inviate un messaggio in una lingua che il codice ASCII non copre, ma molti agenti di posta non la supportano. E quando sgarrano, quella raffica di glifi =20 nel testo è brutta e distrae.
- Mai, per nessun motivo aspettatevi che degli hacker siano in grado di leggere formati documento proprietari come Microsoft Word od Excel. La maggior parte degli hacker reagisce a queste cose più o meno come voi reagireste ad un cumulo di sterco di maiale fumante scaricato sull'uscio di casa. Anche quando possono affrontare il problema, lo fanno con risentimento.
- Se state inviando posta da una macchina Windows, disattivate quella stupida feature delle virgolette intelligenti. In questo modo eviterete di spruzzare caratteri illeggibili nel messaggio.
- Nei forum Web, non abusate di faccine e caratteristiche dell'HTML. Una o due faccine di solito vanno bene, ma il testo colorato tende a far pensare alla gente che non facciate sul serio. Abusare di faccine, colori e tipi di carattere vi farà sembrare una ragazzetta ridacchiante, cosa che non è in genere una buona idea, a meno che siate più interessate nel sesso che nell'avere risposte.

Se state utilizzando un client di posta con interfaccia grafica (della razza di Netscape Messenger o Microsoft Outlook) state attenti al fatto che, nella configurazione di default, potrebbero violare queste regole ora illustrate. La maggior parte dei client siffatti dispone di un comando di menu Visualizza sorgente messaggio che potete usare su un messaggio di prova per assicurarvi che stiate mandando testo puro senza inutile ralla allegata.

## Siate precisi ed informativi sul vostro problema

- Descrivete i sintomi del vostro problema o bug con cura e chiaramente.
- Descrivete l'ambiente nel quale si verifica (macchina, sistema operativo, applicazione che va in errore, e così via). Fornite, se appropriato, la distribuzione e il livello di release (es.: Fedora Core 1, Slackware 9.1, eccetera). Controllate l'esattezza di queste informazioni sul manuale o sul CD di installazione.
- Descrivete le ricerche che avete fatto per tentare di capire il problema prima di risolvervi a domandare.
- Descrivete i passi diagnostici che avete fatto per tentare di individuare e circoscrivere il problema prima di ricorrere all'aiuto altrui.



- Descrivete eventuali cambiamenti avvenuti di recente nel vostro software od hardware e nelle relative configurazioni, che potrebbero essere rilevanti.

In breve, fate del vostro meglio per anticipare le domande che un *hacker* potrebbe farvi, e fornite le risposte in anticipo già nella richiesta di aiuto.

Simon Tatham (autore di PuTTY, Ndt) ha scritto un eccellente saggio intitolato [How to Report Bugs Effectively](#). La sua lettura è altamente raccomandata.

## Il volume non è precisione

Dovete essere precisi e informativi. Questo scopo non lo si ottiene scaricando colossali quantità di codice o di dati in una richiesta di aiuto. Se avete un codice di prova grosso e complesso, che manda in crisi un programma, cercate di limarlo e renderlo il più piccolo e compatto possibile.

Questo è utile per almeno tre motivi. Prima di tutto, far vedere che si è disposti ad investire del tempo nel semplificare la domanda aumenta le probabilità che qualcuno ritenga soddisfacente rispondervi. In secondo luogo, rendere facile la domanda rende più probabile che otteniate una risposta *utile*. In terzo luogo, durante il processo di raffinamento e verifica, potreste scoprire una soluzione voi stessi (in questo caso sarà utile ed interessante inviare ugualmente il messaggio, come descritto più sopra).

## Non concludete subito di aver trovato un bug

Quando avete problemi con un frammento di software, non concludetene di aver individuato un bug a meno che siate *molto, molto* sicuri di quello che dite. **Suggerimento:** se non siete in grado di scrivere una modifica risolutiva al codice sorgente, o un test di regressione contro una precedente versione che dimostra una variazione scorretta di comportamento del software, allora *non siete abbastanza sicuri*.

Ricordatevi: ci sono un sacco di altri utenti che *non hanno* il vostro problema, può usando lo stesso software; se ci fossero, lo avreste scoperto leggendo la documentazione e cercando sul Web (lo avete fatto, prima di chiedere aiuto, *vero?*). E questo significa che molto probabilmente siete *voi* che state facendo qualcosa di sbagliato, *non* il software.

Le persone che scrivono il software, di regola, lavorano molto duramente per farlo funzionare al meglio possibile. Se sostenete di aver trovato un bug, state implicando che essi abbiano fatto qualcosa di sbagliato, e quasi certamente li offenderete... anche se avete ragione voi. E' particolarmente poco diplomatico urlare BUG! nell'oggetto del messaggio.

Quando fate la vostra domanda, è sempre meglio e più diplomatico scrivere *come se pensaste di aver sbagliato voi*, perfino se privatamente siete molto sicuri di aver trovato un bug. Se il bug c'è davvero, lo verrete a sapere dalla risposta. Fate in modo che siano i manutentori del software a doversi scusare con voi se avete ragione, anziché voi a dovervi scusare con loro se avete torto.

## Strisciare non è un valido surrogato del fare i compiti

Alcune persone, una volta capito che non devono comportarsi con ruvidità od arroganza, cadono nell'estremo opposto e iniziano a strisciare in modo abietto. So di essere solo un niubbo patetico e perdente, ma.... Questo è fonte di distrazione e non aiuta. E' particolarmente seccante se si unisce alla vaghezza nell'individuare l'effettivo problema.

Non sprecate il vostro tempo e il nostro con queste rozzi comportamenti da primate. Presentate invece i fatti al contorno e la vostra domanda nel modo più chiaro possibile. Questo è un modo assai migliore di presentarsi all'attenzione generale che non strisciare.

A volte i forum sul Web hanno zone riservate alle domande da neofiti. Se pensate che la vostra sia una domanda da principianti, fatela là... ma anche là, non strisciate.



## Descrivete i sintomi del problema, non le vostre supposizioni

Non è molto utile dire a degli hacker cosa pensate voi del problema: se le vostre teorie diagnostiche fossero così valide, perché siete costretti a chiedere aiuto? Perciò, accertatevi di fornire i *fatti reali* relativi a ciò che sta funzionando male, anziché le vostre impressioni e teorie. Lasciate che siano loro ad interpretarli e a formulare una diagnosi.

Stupido:

Ottingo errori SIG11 a nastro quando compilo il kernel, e sospetto una frattura filiforme su una delle piste della scheda madre. Come faccio a verificarne la presenza?

*Risposta probabile: procurati una macchina a raggi X per il controllo strutturale dei metalli*

Intelligente:

Il mio PC auto-costruito, K6/233 con MB FIC-PA2007 (chipset VIA Apollo VP2, bus a 75 MHz) con 256MB di SDRAM Corsair PC133 va spesso in segmentation fault almeno 20 minuti dopo l'accensione durante una compilazione del kernel. Riavviare non azzerà il conto dei minuti, mentre tenere spento il PC sì. Invertire i banchi di RAM non aiuta. Ecco il frammento di una sessione di compilazione...

*Risposta probabile: Il problema si manifesta solo a RAM calda. Controlla temporizzazioni e frequenze nel setup BIOS, oppure: La FIC PA 2007, nonostante quello che dice il manuale, non supporta il clock di 75 Mhz di bus. Vedi*

*[http://www.fic.com.tw/support/motherboard/faq.aspx?model\\_id=92](http://www.fic.com.tw/support/motherboard/faq.aspx?model_id=92).*

## Descrivete i sintomi del vostro problema in ordine cronologico

Gli indizi più utili per capire cos'è andato storto sono spesso nascosti negli eventi immediatamente *precedenti* il problema. Perciò il vostro resoconto dovrebbe descrivere esattamente cosa avete fatto, e cosa è successo, fino al momento della catastrofe. Nel caso di processi a linea di comando, avere un *log* della sessione (per esempio usando l'utility **script**) e includere una ventina di righe rilevanti è molto utile.

Se il programma esploso ha opzioni diagnostiche (come -v per verboso, o -d per debug), riflettete attentamente su quali opzioni usare per disporre delle più utili informazioni di debug da includere nella trascrizione.

Se il resoconto risulta piuttosto lungo, diciamo più di quattro paragrafi, potrà essere utile riassumere succintamente il problema all'inizio, e poi a seguire il resoconto cronologico. In questo modo gli hacker potranno sapere per cosa stare in guardia mentre leggono il resoconto.

## Descrivete il fine e non il mezzo

Se state cercando di scoprire come fare a fare qualcosa, anziché segnalando un problema, iniziate con il descrivere il vostro fine reale. Solo a questo punto descrivete il particolare gradino del percorso sul quale vi siete bloccati.

Spesso, le persone che richiedono aiuto tecnico hanno uno scopo di alto livello in mente, ma si bloccano su quello che *pensano* essere un particolare percorso verso quel fine. Perciò chiedono aiuto su quel passo di percorso, senza rendersi conto che è *il percorso sbagliato*. Può volerci molto sforzo per superare questo tipo di *impasse*.

Stupido:

Come faccio a fare accettare un valore esadecimale RGB alla pipetta colore del programma FooDraw?

*Risposta probabile: Non puoi. La pipetta prende solo valori decimali. Aspetta la prossima versione.*

Astuto:

Voglio sostituire la tabella colori di una immagine con un'altra tabella di mia scelta. Ora come ora l'unico sistema che mi viene in mente è modificare le voci di tabella una ad una a mano, ma non riesco a inserire i valori che ho, che sono RGB esadecimale, nella pipetta

colore di FooDraw.

*Risposta probabile: Crea una tabella con un editor qualsiasi, e usa il comando Carica Tabella Colori*

La seconda versione della domanda è più intelligente. Consente una risposta che suggerisce uno strumento più adeguato al compito.

## Non chiedete alla gente di rispondervi in mail privata

Gli hacker credono che risolvere problemi debba essere un processo pubblico e trasparente, durante il quale un primo tentativo di risposta può e deve essere corretto se qualcuno più esperto, tra i presenti, sa come fare. Inoltre, ricavano soddisfazione dalla risposta in quanto consente loro di far vedere ai propri pari quanto sono competenti e informati.

Quando chiedete una risposta privata, interferite con il processo ed eliminate la soddisfazione. Non fatelo. Rispondervi in privato è una scelta *di chi risponde*, e quando succede è perché egli pensa che la domanda sia troppo mal formata o banale per essere interessante per gli altri; in questo senso, ricevere una risposta privata è un brutto segno.

C'è una limitata eccezione che conferma questa regola. Se pensate che la domanda sia soggetta a ricevere molte risposte molto simili, allora le parole magiche sono: Rispondetemi in privato ed io farò un riassunto al gruppo. E' un comportamento cortese cercare di risparmiare alla mailing list o al gruppo di discussione una alluvione di messaggi sostanzialmente identici, e guadagnerete punti... ma **ricordatevi di mantenere la promessa**.

## Siate espliciti circa la vostra domanda

Le domande senza fondo, a risposta aperta, tendono ad essere percepite come divoratrici di tempo altrettanto senza fondo. Le persone che più probabilmente sono in grado di darvi una risposta utile sono anche quelle più impegnate, non fosse altro che perché sono quelle che si accollano più risposte. Persone simili sono allergiche alle richieste di tempo senza fondo, e quindi tendono ad essere allergiche alle domande a risposta aperta.

E' più probabile che otteniate risposte utili se siete espliciti circa *che cosa* state chiedendo di fare: mettervi sulla buona strada, inviare codice, controllare il vostro codice, qualsiasi cosa). Questo focalizza lo sforzo di chi risponde ed implicitamente impone un limite al tempo e all'energia richieste per rispondervi; e questo è bene.

Per capire il mondo degli esperti, considerate l'esperienza come una risorsa *abbondante* e il tempo come una risorsa *scarsa*. Meno tempo richiedete implicitamente, più è probabile che otteniate una risposta da qualcuno molto esperto ma molto impegnato.

Perciò è molto utile formulare la domanda in modo da ridurre il tempo richiesto per rispondere, che spesso **non è la stessa cosa** che semplificare la domanda. Così per esempio Mi potete indicare una buona spiegazione per X? è di solito una domanda molto più intelligente che non Mi potete spiegare X?. Se avete del codice che non funziona, è più furbo chiedere a qualcuno di indicare dov'è l'errore che non di correggerlo.

## Non cercate di farvi fare i compiti

Gli hacker sono bravi a riconoscere domande d'esame e compiti a casa: ne hanno fatte loro stessi, spesso le hanno *formulate*. Quelle domande sono fatte perché *voi* rispondiate, per imparare dall'esperienza. Va bene quindi chiedere *suggerimenti*, ma non l'intera soluzione.

Se sospettate di avere a che fare con una domanda scolastica, ma non riuscite a rispondere, domandate in un gruppo di *utenti* e non di hacker. Questi ultimi, se presenti, la riconosceranno, ma alcuni degli utenti più esperti potranno almeno darvi un indizio.

## Eliminate le domande inutili

Resistete alla tentazione di chiudere la richiesta di assistenza con domande semanticamente nulle, come Qualcuno può aiutarmi?, o Esiste una risposta?. Prima di tutto, se avete descritto il vostro problema in modo minimamente competente, simili domande appiccicate in fondo sono, nella migliore delle ipotesi, superflue. In secondo luogo, proprio perché superflue, saranno irritanti per gli hacker, che potranno rispondere anch'essi in modo semanticamente nullo, come Sì, oppure Esiste sempre una risposta.

In genere, fare domande che possono essere soddisfatte da un sì o un no è una cosa da evitare... a meno che vogliate in risposta un sì o un no.

*Se quello che volete sapere è, Come catturo l'input-output di console in Win32?, **non domandate** Qualcuno sa come catturare l'I/O in Win32?, o Qualcuno può aiutarmi/dirmi come fare a catturare l'I/O di Win32?. La risposta ad entrambe le domande è o un sì o un no: o qualcuno sa come farlo, oppure nessuno lo sa. O qualcuno può aiutarvi o nessuno può.*

*Fate invece la domanda di cui volete la risposta: Come catturo l'I/O di Win32?.*

(da

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

## **Non indicate che la domanda è Urgente o Importante, anche se per voi lo è**

Questo è un problema vostro, mica nostro. Sottolineare urgenza o importanza ha molto spesso l'effetto opposto: la maggior parte degli hacker ignorano deliberatamente simili messaggi, ritenendoli un tentativo maleducato ed egoista di ottenere immediatamente attenzione particolare.

C'è una semi-eccezione: può essere utile specificare se la risposta sarà utile in un luogo o circostanza che **per gli hacker** è importante o stimolante. In un caso simile, se siete sotto pressione, e lo indicate educatamente, qualcuno potrà essere abbastanza interessato da rispondervi più in fretta.

Questa però è una tecnica rischiosa: ricordate che il metro degli hacker potrebbe essere diverso dal vostro. Una domanda dalla Stazione Spaziale Internazionale risponderebbe ai criteri, mentre scrivere per conto di una organizzazione senza fini di lucro, per quanto nobile, o per una causa politica o sociale, quasi certamente non risponderebbe ai criteri. In effetti, un messaggio *Urgente: aiutatemi a salvare i cuccioli di foca!* vi garantisce di essere ignorati o criticati ferocemente anche da hacker convinti dell'importanza dei cuccioli di foca!

Se questo vi sembra misterioso, rileggete ripetutamente il resto di questo documento finché non ci arrivate, prima di scrivere *qualsiasi cosa*.

## **La cortesia non fa mai male, e a volte aiuta**

Siate cortesi. Usate per favore e grazie della vostra attenzione o grazie per la considerazione. Chiarite bene che voi apprezzate il tempo che la gente impiega per rispondervi gratuitamente.

Per essere onesti, questo non è così importante come (e non può essere un sostituto per) essere chiari, precisi, descrittivi, grammaticalmente e sintatticamente corretti, evitare formati proprietari ecc.; gli hacker in generale preferiscono ricevere rapporti un po' ruvidi ma tecnicamente precisi, piuttosto che educate vaghezze (se ciò vi stupisce, ricordatevi che noi valutiamo una domanda sulla base di ciò che insegna *a noi*).

Comunque, una volta che avete le tecniche disciplinatamente in fila, la cortesia aumenta le vostre possibilità di ricevere una risposta utile.

(Va notato che l'unica obiezione seria a questo HOWTO ricevuta da hacker veterani è relativa alla raccomandazione vista sopra di dire Grazie in anticipo. Alcuni hacker hanno la sensazione che questo connoti l'intenzione di non ringraziare nessuno dopo. Perciò raccomandiamo o di dire Grazie in anticipo e poi ringraziare successivamente, oppure di esprimere cortesia in un altro modo, per esempio dicendo grazie della vostra attenzione o grazie per la considerazione).

## Chiudete con una breve nota sulla soluzione

Inviare una nota, dopo che il problema è stato risolto, a tutti coloro che vi hanno aiutato; fate sapere loro com'è andata e ringraziateli di nuovo per il loro aiuto. Se il problema ha attirato l'interesse di una mailing list o un newsgroup, è appropriato inviare il followup là

Idealmente, la risposta dovrebbe essere nello stesso thread aperto dalla domanda iniziale, e dovrebbe avere nel subject la parola RISOLTO, OKAY, SOLUZIONE o qualche cosa di altrettanto ovvio. Su mailing list con una veloce rotazione dei messaggi, un potenziale respondente che vedesse un thread sul Problema X finire con un messaggio "Problema X - RISOLTO" è in grado di non perdere il proprio tempo leggendo neanche un messaggio (a meno che non trovi il problema X interessante), e può quindi usare quel tempo per risolvere un problema differente.

Il messaggio di seguimiento non deve essere necessariamente lungo e complicato; un semplice "Ehilà! Era un cavo guasto! Grazie a tutti! - Bill" è meglio che nulla. In effetti, un breve e conciso sommario è meglio di una lunga dissertazione, a meno che la soluzione abbia una reale profondità tecnica. tutta la sequenza di risoluzione.

For problems with some depth, it is appropriate to post a summary of the troubleshooting history. Describe your final problem statement. Describe what worked as a solution, and indicate avoidable blind alleys. Name the names of people who helped you; you'll make friends that way.

Besides being courteous and informative, this sort of followup will help others searching the archive of the mailing-list/newsgroup/forum to know exactly which solution helped you and thus may also help them.

Last, and not least, this sort of followup helps everybody who assisted feel a satisfying sense of closure about the problem. If you are not a techie or hacker yourself, trust us that this feeling is very important to the gurus and experts you tapped for help. Problem narratives that trail off into unresolved nothingness are frustrating things; hackers itch to see them resolved. The good karma that scratching that itch earns you will be very, very helpful to you next time you need to pose a question.

Riflettete sul come potreste essere in grado di evitare ad altri in futuro di avere il vostro stesso problema. Domandatevi se documentarlo o scrivere una patch per le FAQ aiuterebbe, e se la risposta è sì, inviate quella patch al manutentore.

Fra gli hacker, questo tipo di comportamento è in effetti più importante della comune cortesia. E' in questo modo che vi fate una reputazione di compatibilità con gli altri, che vi potrà essere molto vantaggiosa.

## Come Interpretare Le Risposte

### RTFM, STFW e Googla!: Come capire quando l'avete fatta grossa

C'è un rito antico ed accettato: se vi viene risposto RTFM, la persona che ve l'ha detto pensa che avreste dovuto leggere il fottuto manuale (read the fucking manual). Quasi sempre ha ragione. Andate a leggervelo.

RTFM ha un parente più giovane. Se vi viene risposto STFW (o Googla!), chi ve lo ha detto pensa che avreste dovuto cercare sul fottuto Web (usando Google!). Quasi sempre ha ragione: andate e cercate.

Nei forum sul Web, vi potrà anche essere detto di cercare negli archivi del forum. In effetti, qualcuno potrebbe perfino essere così gentile da fornirvi un puntatore a un precedente thread dove il vostro problema ha già trovato soluzione. Ma non affidatevi a questa considerazione: fate le vostre ricerche prima di chiedere.

Spesso, la persona che vi dice di cercare è così sicura perché *ha il manuale o la pagina Web con le informazioni che vi servono, aperta di fronte a sé*, e la sta leggendo mentre vi scrive. La sua risposta significa che ritiene che (a) l'informazione che vi serve è facile da trovare, e (b) che imparerete di più se la cercate da soli, piuttosto che essere imboccati col cucchiaino.

Questo non vi dovrebbe offendere: per lo standard hacker, vi sta dimostrando un certo ruvido rispetto semplicemente col non ignorarvi. Dovreste anzi ringraziarlo sinceramente per la sua gentilezza d'altri tempi.

## Se non capite...

Se non capite la risposta, non rimbalzate subito con una richiesta di chiarimenti (peggio ancora, *non ripetete la domanda quasi identica, come se il vostro interlocutore non avesse neppure parlato*). Usate quegli stessi strumenti che avete usato per tentare di trovare una risposta alla vostra domanda, per cercare di capire questa risposta: il manuale, le FAQ, il Web. Poi, se ancora avete bisogno di chiarimenti, mostrate quello che avete imparato.

Per esempio, supponiamo che io vi dica: Sembra che tu abbia una zvoce bloccata: la devi sganciare. Ed ecco un *pessimo* proseguimento: Cos'è una zvoce?, e un *buon* proseguimento: OK, ho letto sulla man page e parla di zvoci agli switch -z e -p, però nessuno dei due ha a che fare con lo sgancio. E' una di queste o mi sta sfuggendo qualche cosa?

## Affrontare la maleducazione

Molta di quella che sembra maleducazione nei circoli hacker non è intenzionalmente diretta ad offendere. Piuttosto, è il prodotto di uno stile di comunicare direttamente e facendo poche storie, che viene naturale a gente più interessata a risolvere problemi che a fare andare il prossimo in brodo di giuggiole.

Quando percepite della maleducazione, cercate di reagire con calma. Se qualcuno sta veramente sclerando, è molto probabile che un frequentatore senior della lista o del gruppo intervenga per calmarlo. Se questo *non succede* e perdete la pazienza, è probabile che la persona con cui la perdete si sia mantenuta nei limiti del comportamento accettabile nella comunità hacker. E questo significa che **voi** sarete considerati in torto, e ciò diminuirà le vostre chance di ottenere l'informazione che volevate.

D'altro canto, occasionalmente incontrerete maleducazione e atteggiarsi gratuiti. Il rovescio della medaglia vista sopra è che è considerato accettabile se attaccherete il colpevole anche molto duramente, dissezionando il loro errato comportamento con un affilato bisturi verbale. Ma siate **molto, molto sicuri** di avere ragione, prima di provarci. La linea fra correggere una inciviltà e iniziare una *flamewar* senza scopo è così sottile che anche gli hacker non di rado la attraversano; se siete un novellino od un estraneo, le vostre chance di evitare un simile attraversamento sono scarse. Se cercate informazioni, anziché intrattenimento, è meglio tenere le dita lontane dalla tastiera che correre questo rischio.

(Alcuni affermano che molti hacker hanno una leggera forma di autismo o sindrome di Asperger, e manca loro parte della circuiteria cerebrale che lubrifica i rapporti fra i normali esseri umani. Questo potrebbe essere vero come non esserlo. Se non siete un hacker, può esservi d'aiuto per gestire le nostre eccentricità il considerarci cerebrolesi. Fate pure. La cosa non ci riguarda: a noi *piace* essere quella qualsiasi cosa che siamo, e in genere nutriamo un salutare scetticismo circa le etichette cliniche).

Nella prossima sezione vedremo un argomento diverso: il tipo di maleducazione che vedrete quando *voi* vi comporterete male.

## Come non reagire come un perdente

Statisticamente vi capiterà un po' di volte di farla grossa su qualche gruppo di hacker nei modi visti in questo documento, o in altri. E vi diranno esattamente cosa e quanto l'avrete fatta grossa. Spesso con immagini colorite. E in pubblico.

Quando succede, **la cosa peggiore che potrete fare** sarà di gemere e lamentarvi dell'esperienza, sostenere di essere stato assalito verbalmente, esigere scuse, strillare, trattenere il fiato, minacciare querele, lamentarsi con i datori di lavoro, lasciare il sedile della tazza fuori posto, e così via. Invece, ecco quello che dovete fare:

Lasciate perdere. E' normale. Anzi, è salutare ed appropriato.

Gli standard delle comunità non si mantengono da soli: sono mantenuti da persone che li applicano attivamente, visibilmente, *in pubblico*. Non frigate che le critiche avrebbero dovuto esservi mosse via mail privata: non funziona così. Ed è inutile insistere di essere stati insultati, quando qualcuno commenta che una delle vostre affermazioni era sbagliata, o che lui è di diversa opinione. Questi sono atteggiamenti da perdente.

Ci sono stati dei gruppi di discussione per hacker dove, per qualche mal guidato senso di iper-cortesia, ai partecipanti è stato vietato di commentare qualsiasi fallacia nei post altrui, dicendo loro Non dite niente se non volete aiutare l'utente. La risultante dipartita di tutti i partecipanti esperti verso altri lidi ha determinato il rapidissimo degrado di questi gruppi in balbettii privi di significato, e la loro completa inutilità come gruppi tecnici.

Amichevoli (a quel modo) oppure utili: scegliete la modalità che preferite.

Ricordate: quando quell'hacker vi dice che l'avete fatta grossa, e (non importa quanto acidamente) vi intima di non rifarlo, sta agendo perché si preoccupa (1) per voi, e (2) per la propria comunità. Sarebbe tanto più facile per lui ignorarvi e filtrarvi, escludendovi per sempre dalla propria vita. Se non ce la fate ad essergli grati, almeno abbiate un po' di dignità, non frigate, e non aspettatevi di essere trattati come una fragile bambola solo perché siete dei neofiti con un'anima teatralmente ipersensibile e delusioni da *lei non sa chi sono io*.

A volte ci sarà chi vi attaccherà personalmente, senza apparente motivo, eccetera, anche se non avete fatto nulla di male (o lo avete fatto solo nella loro immaginazione). In questi casi, lamentarsi è un modo per farla *davvero* grossa.

Questi "flammati" sono o lamer che non hanno un'idea, e si credono di essere esperti, oppure sedicenti psicologi che vogliono vedere se ve la prendete. Gli altri lettori o li ignorano, o trovano altri modi per gestirne la seccatura. Il comportamento di questi flamer crea problemi solo a loro, che non devono avere impatto su di voi.

Non fatevi trascinare in una *flamewar*. La maggior parte delle flame è bene ignorarle, dopo aver controllato che siano *davvero* flame e non modi per farvi capire che l'avete fatta grossa, o risposte in codice alla domanda che avreste dovuto fare (sè, succede anche questo).

## Domande da non fare

Ecco alcune classiche domande stupide, e cosa pensano gli hacker quando *non* rispondono.

**Q:.** Dove posso trovare il programma o la risorsa X?

A:.. Lo stesso posto dove lo troverei io, sciocco! All'altro capo di una ricerca! Perdiana, c'è ancora qualcuno che non sa come usare [Google](#)?

**Q:.** Come faccio a usare X per fare Y?

A:.. Se davvero vuoi fare Y, allora domanda come fare Y, bestia, non dare per scontato che si debba per forza usare X, che magari non è appropriato. Una domanda simile dimostra che non solo sei ignorante su X, ma sei anche confuso sulla natura del problema Y, e ormai sei troppo fissato sul particolare per vedere il problema in generale. Meglio ignorarti finché non definirai meglio il problema.

**Q:.** Come configuro il prompt della mia shell?

A:.. Se arrivi a fare questa domanda sei abbastanza in là da saper **LEGGERE IL FOTTUTO MANUALE** e scoprirlo da te.

**Q:.** Posso convertire un documento AcmeCorp in un file TeX usando il convertitore Bass-o-matic?

A:.. Prova. Così (a) scopri la risposta, e (b) smetti di farmi perdere tempo.

**Q:.** Il mio {programma, configurazione, statement SQL} non funziona!

A:.. Non è una domanda. E non ho voglia di giocare a Venti Domande per estrarci la domanda vera, anche se probabilmente è un banale *dove sbaglio?*. Ho cose migliori da fare. Leggendo queste cose mi viene in mente:

- Niente da aggiungere?
- Oh, che peccato, spero tu riesca a sistemarlo.
- ...e a me, dovrebbe fregare qualcosa?

**Q:.** Ho problemi con la mia macchina Windows. Qualcuno può aiutarmi?

A:.. Come no: butta via quel cesso Microsoft e installa un sistema operativo open source come Linux o BSD.

*Nota: potete chiedere qualcosa di connesso a macchine Windows se sono relative ad un programma che ha una build ufficiale per Windows, o interagisce con macchine Windows, come per es. Samba. Ma non sorprendetevi se vi sentite rispondere che il problema è con Windows e non con il programma, perché Windows è talmente mal scritto in generale che in effetti è spesso così.*

**Q:.** Il mio programma non funziona. Penso che la funzionalità di sistema X sia bacata.

A:.. Uau. Be', è possibile che tu sia la prima persona a notare un errore plateale in chiamate di sistema e librerie usate pesantemente da centinaia o migliaia di persone. Ma è più probabile che tu sia completamente fulminato.

*Affermazioni straordinarie richiedono prove straordinarie: quando fate una affermazione come questa, dovete sostenerla con documentazione chiara, univoca, esauriente ed inoppugnabile dell'errore in questione.*

**Q:.** Ho problemi con l'installazione di Linux o X. Potete aiutarmi?

A:.. No. Mi servirebbe l'accesso alla macchina per capire cosa c'è che non va. Va' a domandarlo al gruppo utenti Linux più vicino (Una lista di gruppi è [qui](#)).

*Nota: domande sull'installazione di Linux potrebbero essere appropriate se siete su un*



forum o su una mailing list di una particolare distribuzione, ed il vostro problema è con **quella** distribuzione; oppure su gruppi di utenti locali. In questo caso accertatevi di stare descrivendo gli esatti dettagli dell'errore. Ma prima fate una accurata ricerca, con la parola Linux e **tutti** i nomi degli elementi hardware e software coinvolti e potenzialmente sospetti.

**Q:.** Come posso craccare un sistema/ottenere i privilegi di op/leggere la posta di qualcun altro?

**A:.** Sei un mollusco per quello che vuoi fare, e anche un mollusco particolarmente stupido per venire a chiederlo ad un hacker.

## Domande intelligenti e domande stupide

Infine, illustrerò come fare domande in modo astuto con degli esempi: coppie di domande sullo stesso problema, una fatta in modo stupido, e una fatta in modo furbo.

Stupido: Dove posso trovare qualcosa sul Mambatrone Infurloscopico?

Questa domanda implora uno ["STFW"](#) per tutta risposta.

Furbo: Ho usato Google per cercare il Mambatrone Infurloscopico 2600 sul Web, ma non ho trovato niente di significativo. Qualcuno saprebbe dirmi dove trovare informazioni sulla programmazione di questo dispositivo?

Ecco, questo qua ha già STFWato, e si direbbe che abbia un problema reale.

Stupido: Non riesco a compilare il codice del progetto Pippo. Perché è bacato?

Ah, pensa che sia colpa di qualcun altro. Arrogante, l'amico.

Furbo: Il codice del progetto Pippo non mi compila in Nulix versione 6.2 su piattaforma Taldeitali. Ho letto la FAQ e non dice niente su problemi sotto Nulix. Qui c'è un breve estratto della mia prova, il comando che ho dato e l'errore: sto sbagliando qualcosa?

Ha specificato dove avviene l'errore, ha letto la FAQ, fornisce le informazioni utili e non pensa che la colpa sia di qualcun altro. Sai cosa, questo tizio vale la pena di aiutarlo.

Stupido: Ho problemi con la mia scheda madre, qualcuno mi può aiutare?

La risposta di Uno a Caso è probabile che sia sulla falsariga di *Come no. Dobbiamo anche farti fare il ruttino e cambiare i pannolini?*, seguita da un colpo sul tasto Filtra Utente.

Smart: I tried X, Y, and Z on the S2464 motherboard. When that didn't work, I tried A, B, and C. Note the curious symptom when I tried C. Obviously the florbish is grommicking, but the results aren't what one might expect. What are the usual causes of grommicking on Athlon MP motherboards? Anybody got ideas for more tests I can run to pin down the problem?

This person, on the other hand, seems worthy of an answer. He has exhibited problem-solving intelligence rather than passively waiting for an answer to drop from on high.

In the last question, notice the subtle but important difference between demanding *Give me an answer* and *Please help me figure out what additional diagnostics I can run to achieve enlightenment*.

In fact, the form of that last question is closely based on a real incident that happened in August 2001 on the linux-kernel mailing list (lkml). I (Eric) was the one asking the question that time. I was seeing mysterious lockups on a Tyan S2462 motherboard. The listmembers supplied the critical information I needed to solve them.

By asking the question in the way I did, I gave people something to chew on; I made it easy and attractive for them to get involved. I demonstrated respect for my peers' ability and invited them to consult with me as a peer. I also demonstrated respect for the value of their time by telling them the blind alleys I had already run down.

Afterwards, when I thanked everyone and remarked how well the process had worked, an lkml member observed that he thought it had worked not because I'm a name on that list, but because I asked the question in the proper form.

Hackers are in some ways a very ruthless meritocracy; I'm certain he was right, and that if I *had* behaved like a sponge I would have been flamed or ignored no matter who I was. His suggestion that I write up the whole incident as instruction to others led directly to the composition of this guide.

## Se non riuscite ad ottenere una risposta

If you can't get an answer, please don't take it personally that we don't feel we can help you. Sometimes the members of the asked group may simply not know the answer. No response is not the same as being ignored, though admittedly it's hard to spot the difference from outside.

In general, simply re-posting your question is a bad idea. This will be seen as pointlessly annoying.

There are other sources of help you can go to, often sources better adapted to a novice's needs.

There are many online and local user groups who are enthusiasts about the software, even though they may never have written any software themselves. These groups often form so that people can help each other and help new users.

There are also plenty of commercial companies you can contract with for help, both large and small (Red Hat and Linuxcare are two of the best known; there are many others). Don't be dismayed at the idea of having to pay for a bit of help! After all, if your car engine blows a head gasket, chances are you would take it to a repair shop and pay to get it fixed. Even if the software didn't cost you anything, you can't expect that support will always come for free.

For popular software like Linux, there are at least 10,000 users per developer. It's just not possible for one person to handle the support calls from over 10,000 users. Remember that even if you have to pay for support, you are still paying much less than if you had to buy the software as well (and support for closed-source software is usually more expensive and less competent than support for open-source software).

## Come rispondere in modo utile

Siate cortesi. Lo stress del problema può far sembrare maleducata o stupida gente che non lo è.

Rispondete privatamente a chi sbaglia... la prima volta. Non c'è bisogno di umiliare pubblicamente qualcuno che potrebbe aver fatto un onesto errore. Un vero novellino potrebbe non sapere né che esiste o dov'è la FAQ, né come effettuare una ricerca.

Se non siete certi, **ditelo!** Una risposta sbagliata ma autoritaria è peggio che nessuna risposta. Non spedite qualcuno sulla via sbagliata solo perché è piacevole sentirsi parlare come degli esperti. Siate umili, ed onesti: date il buon esempio a chi fa la domanda, e ai vostri pari.

Se non potete aiutare, non remate contro. Non fate battute su procedure che potrebbero causare disastri: il poverello potrebbe interpretarle come *istruzioni!*

Fate domande esplorative per avere dei dettagli. Se siete bravi, il richiedente imparerà qualcosa... e forse anche voi. Cercate di trasformare la domanda stupida in una domanda intelligente; ricordate che tutti siamo stati dei novellini.

Anche se mugugnare *RTFM!* è a volte giustificato, quando si replica a qualche pigro poltrone, un puntatore alla documentazione (anche se è solo il suggerimento di una parola chiave per Google) è meglio.

*Se rispondete alla domanda, fornite una risposta di valore.* Non suggerite arzigogoli raffazzonati quando qualcuno sta usando lo strumento o l'approccio sbagliato: suggeritegli invece gli strumenti giusti. Riformulate voi la domanda.

Aiutate la comunità ad imparare dalla domanda. Quando affrontate una buona domanda,

domandatevi: *Come dovrebbe cambiare la documentazione relativa o la FAQ, perché nessuno abbia più il bisogno di fare questa domanda?*. Poi inviate una nota al manutentore del documento interessato.

Se avete svolto ricerche per rispondere alla domanda, *mostrate le vostre capacità in proposito, anziché scrivere come se aveste tirato fuori la risposta dal cappello*. Rispondere con **una** buona risposta è come dare **un** pasto ad un affamato; ma insegnargli, con l'esempio, ad essere un bravo cercatore, significa insegnargli a coltivarsi il cibo per il resto della vita.

## Risorse correlate

Se avete bisogno di informazioni sulle basi di come operano i computer, Unix, ed Internet, leggete [The Unix and Internet Fundamentals HOWTO](#) (in inglese).

Quando rilasciate software o scrivete correzioni a software, cercate di seguire le linee guida descritte in [Software Release Practice HOWTO](#) (in inglese).

## Ringraziamenti

Evelyn Mitchell ha contribuito con alcuni esempi di domande stupide ed ha ispirato la sezione "Come dare una buona risposta". Mikhail Ramendik ha contribuito sia con una traduzione in russo, sia con preziosi suggerimenti per miglioramenti.

