
Come risolvere le problematiche e trovare le informazioni adeguate

Capitolo 7

7. Come risolvere le problematiche e trovare le informazioni adeguate	pag. 147
1. Le "Sorgenti" della documentazione	pag. 148
1. Manual Pages	pag. 148
2. Documentazione <i>info</i>	pag. 150
3. Documentazione specifica	pag. 151
4. I Websites	pag. 151
5. I Tutorials (<i>HOWTO</i>)	pag. 152
2. Le procedure abituali	pag. 153
1. Come configurare un programma	pag. 153
2. Come monitorare l'attività dei Demoni	pag. 154
3. Come effettuare una richiesta di assistenza su una mailing list	pag. 155
4. Come effettuare la segnalazione di un bug qualora non si riuscisse a trovare una soluzione	pag. 156

<<Un amministratore di grande talento deve essere in grado di far fronte a qualsiasi problematica, nota o sconosciuta. In questo capitolo vengono trattate le strategie che vi consentiranno - si spera - di isolare la causa delle anomalie (che purtroppo avrete sempre modo di incontrare), in modo che possiate giungere ad una soluzione.>>

7.1 Le "Sorgenti" della documentazione

Prima che possiate essere in grado di comprendere cosa realmente succede quando si presenta un'anomalia, è necessario che conosciate il ruolo sotto l'aspetto teoretico di ogni singolo programma coinvolto. Per fare ciò, la migliore soluzione è consultare la loro documentazione; ma la documentazione in generale è copiosa e sparsa un po' ovunque, di conseguenza è consigliabile conoscerne tutte le collocazioni possibili dove potrete reperirne delle copie.

7.1.1 Manual Pages

CULTURA RTFM	<p>Questo acronimo è l'abbreviazione di "Read The F***ing Manual" ("Leggi il f***uto manuale"), di cui esiste un'interpretazione estensiva con un significato decisamente più amichevole "Read The Fine Manual" ("Leggi il bel manuale"). La suddetta espressione viene utilizzata come risposta (laconica) alle domande dei principianti; è piuttosto brusca, ma riflette l'irritazione conseguente a delle domande poste da qualcuno che non si è neppure preso la briga di leggere la documentazione. In molti sostengono che questa "classica" risposta in realtà sia "meglio" di un'omessa risposta (visto che quanto meno cita la documentazione con le informazioni ricercate) o, peggio, di una risposta irata e più "articolata".</p> <p>In ogni caso, se qualcuno vi dovesse rispondere "RTFM", cercate di non offendervi. Diversamente fate di tutto per non provocarla, piuttosto che riceverla, perché è a sua volta irritante. Specificate, preferibilmente nella domanda iniziale, che non vi sono informazioni inerenti nel manuale, in quanto ragionevolmente può succedere; descrivete pure le varie fasi che avete messo in atto autonomamente per ricercare le informazioni prima di essere stati costretti a fare riferimento al forum. Seguendo le linee guida standardizzate da Eric Raymond eviterete di commettere sbagli, così da poter ricevere risposte utili.</p> <p>♦ http://catb.org/~esr/faqs/smart-questions.html</p>
------------------------	---

Le manual pages, pur essendo concise, tuttavia contengono una grande quantità, di informazioni essenziali. Senza troppi fronzoli ivi citiamo il comando per visualizzarle, supportato dal pacchetto `man-db`. Dovrete semplicemente digitare `man manual-page` – il nome della manual page spesso coincide con quello del comando di cui desiderate esaminare la documentazione. Ad esempio, per scoprire le opzioni messe a vostra disposizione dal comando `cp`, dovete digitare il comando `man cp` dal prompt Shell (per maggiori dettagli leggete la casella di testo "La Shell, un interprete dell'interfaccia a riga di comando [La Shell in italiano viene definita "interprete dei comandi"]" a pagina 148).

BASILARE La Shell, un interprete dell'interfaccia a riga di comando [La Shell in italiano viene definita "interprete dei comandi"]	<p>Un interprete dell'interfaccia a riga di comando - spesso definito shell - è un programma che esegue i comandi ricevuti dall'utente o memorizzati in uno script. In modalità interattiva, visualizza un prompt (che di solito termina con un \$ per un utente normale o con # per l'amministratore) pronto a ricevere un nuovo comando. L'Appendice B "Breve Corso di Recupero" a pag. 475 descrive le basi per l'utilizzo della shell.</p> <p>La shell più comune e predefinita è bash (Bourne Again SHell), ma ne esistono altre tra cui dash, csh, tcsh, zsh.</p> <p>Inoltre la maggior parte delle shell offrono anche funzioni di assistenza (basta digitare <code>help</code>) per l'immissione degli input dal prompt, come il completamento dei comandi o del nome dei files (che generalmente si possono attivare premendo il tasto <code>tab</code>), oppure la possibilità di richiamare i comandi già eseguiti (<code>history</code> management - ad esempio potrete verificare il mapping [della tastiera] per "page up" e "page down" del file <code>/etc/inputrc</code>).</p>
--	---

Le man pages documentano non solo i programmi ed i comandi accessibili da riga di comando, ma anche i files di configurazione, le chiamate di sistema, le funzioni delle librerie e così via.

[Una system call o chiamata di sistema indica un meccanismo attraverso cui un programma informatico richiede una funzione al kernel del sistema operativo su cui è installato. Una funzione è un blocco di codice organizzato, utilizzato e riutilizzabile per eseguire una singola azione correlata. Una libreria è una raccolta di risorse non volatili utilizzate dai programmi informatici, spesso per lo sviluppo software. Un device file o special file, nei sistemi operativi Unix, è un'interfaccia del driver di un dispositivo (o periferica) che appare in un file system come se fosse un normale file. Il configuration file o config file è un file utilizzato per configurare i parametri e le initial settings di un programma informatico. Una macro è una regola o un pattern che specifica come una determinata sequenza di input (spesso una sequenza di caratteri) debba essere convertita in una sequenza output. In questo modo, le sequenze output frequenti o ripetitive possono essere eseguite velocemente o automatizzate attraverso delle sequenze input. Uno standard è un insieme di specifiche per hardware o software, concordate da collaboratori accademici e del settore. Uno standard consente ai produttori di creare prodotti compatibili tra loro. Gli standard possono essere stabiliti da organizzazioni ufficiali o non ufficiali. La sezione "kernel routines" contiene le informazioni relative al funzionamento interno del kernel di sistema.].

Qualche volta i nomi possono collidere. Ad esempio, il comando shell "read" possiede, da come si può facilmente intuire, lo stesso nome della chiamata di sistema "read". Per tale ragione le manual pages sono organizzate in sezioni numerate:

1. comandi che possono essere eseguiti da riga di comando;
2. system calls (funzioni offerte dal kernel);
3. library functions (funzioni offerte dalle librerie di sistema);
4. devices (nei sistemi Unix, si tratta di special files, generalmente collocati nella directory /dev/);
5. configuration files (formati e convenzioni);
6. giochi;
7. collezione di macros e standards;
8. comandi per l'amministrazione del sistema;
9. kernel routines.

È possibile specificare la sezione della manual page che state cercando: ad esempio per consultare la documentazione per la chiamata di sistema read, dovete digitare man 2 read. Se non dichiarerete una sezione esplicitamente, il suddetto comando mostrerà la prima sezione utile contenente una manual page con il nome da voi richiesto. Di conseguenza se digiterete man shadow otterrete la manual page di shadow contenuta nella sezione 5 [shadow(5)] perché non ci sono manual page "shadow" nelle sezioni dalla 1 alla 4.

SUGGERIMENTO
whatis

Se non desiderate visualizzare l'intera manual page di un comando, ma ottenerne solo una breve descrizione del comando in questione (per confermare che è quello che vi serve), digitate semplicemente whatis command.

```
$ whatis scp  
scp (1) - secure copy (remote file copy program)
```

Questa breve descrizione è presente in tutte le manual pages sotto la voce NAME.

Ovviamente, per il suddetto metodo è imperativo che conosciate il nome del comando. Qualora non fosse così potrete usufruire del comando apropos, che consente di effettuare delle ricerche nelle manual pages, o più precisamente nelle loro descrizioni in breve. Essenzialmente le manual pages iniziano tutte con un riepilogo. Di conseguenza apropos restituisce un elenco di manual pages che menzionano nella loro descrizione la parola chiave o le parole chiave richieste. Scegliendo le parole chiave con cura, troverete il nome del comando di cui avete bisogno.

Esempio 7.1 Come trovare cp con apropos

```
$ apropos "copy file"
cp (1)                      - copy files and directories
cpio (1)                     - copy files to and from archives
hcopy (1)                     - copy files from an HFS+ volume
install (1)                   - copy files and set attributes
ntfscp (8)                    - copy file to an NTFS volume.
```

SUGGERIMENTO
Consultate anche i collegamenti

Molte manual pages hanno una voce denominata *SEE ALSO* (*VEDI ANCHE*) di solito alla fine della stessa pagina. La suddetta voce si riferisce ad altre manual pages relative a comandi simili oppure a documentazione esterna. Vi sarà quindi possibile trovare la documentazione pertinente comunque anche qualora la man page correntemente consultata non fosse la scelta ottimale.

Il comando man non è l'unico "mezzo" attraverso cui consultare le manual pages, difatti potrete fare riferimento anche ai programmi khelpcenter, konqueror (sotto KDE) e yelp (sotto GNOME). Esiste inoltre un'interfaccia web, supportata dal pacchetto man2html, che consente la consultazione delle man pages attraverso un web browser. Sul computer dove è installato il summenzionato pacchetto, dopo aver consultato le istruzioni in /usr/share/doc/man2html/README.Debian, utilizzate il seguente URL:

♦ <http://localhost/cgi-bin/man/man2html>

Questa utility però richiede un web server [il termine inglese "web server", in italiano "server web", indica un dispositivo hardware o un software in grado di soddisfare le richieste da o sul web di un client]. Pertanto qualora desideriate installarla potrete farlo su uno dei vostri server: in questo modo tutti gli utenti della rete locale potranno beneficiare del servizio del sopracitato pacchetto (comprese le workstation non Linux) ed eviterete di dover configurare su ogni workstation un server HTTP. Si consiglia inoltre di limitare l'accesso a questo servizio solo agli utenti della rete locale qualora il vostro server fosse accessibile da altre reti [esterne a quella locale].

Infine potrete consultare le man pages disponibili in Debian (persino quelle non installate sulla vostra macchina) attraverso il servizio manpages.debian.org. Attraverso il summenzionato servizio vengono proposte le diverse versioni delle man pages, una per ciascun rilascio.

♦ <https://manpages.debian.org>

DEBIAN POLICY
Man pages obbligatorie

Debian impone che ogni programma abbia una manual page. Se l'autore a monte non provvede alla realizzazione della manual page, se ne occupa il manutentore del pacchetto Debian, generalmente, scrivendo una pagina che abbia lo stretto necessario e che quanto meno sia in grado di indirizzare il lettore alla posizione della documentazione originale.

7.1.2 Documentazione *info*

Il progetto GNU ha scritto i manuali della maggior parte dei suoi programmi in formato *info*; per questo motivo molte manual pages richiamano la correlata documentazione *info*. Il formato *info*

offre diversi vantaggi, ma il programma che ne consente di consultare i relativi documenti (denominato anch'esso `info`) è leggermente più complesso. Vi consigliamo pertanto di utilizzare `pinfo` (dal pacchetto `pinfo`).

La documentazione `info` ha una sua struttura gerarchica, di conseguenza se invocherete `pinfo` otterrete l'elenco dei nodi disponibili al primo livello. Solitamente, i nodi prendono il loro nome dal comando corrispondente.

Attraverso `pinfo`, potrete "navigare" tra i nodi semplicemente utilizzando i tasti freccia. In alternativa potrete utilizzare un graphical browser, che sarà leggermente più user-friendly. Vi citiamo nuovamente `konqueror` e `yelp` in quanto compatibili; inoltre il pacchetto `info2www` fornisce un'interfaccia web.

♦ <http://localhost/cgi-bin/info2www>

Si precisa che l'`info system` non consente la traduzione, a differenza del `man page system`. Pertanto la documentazione `info` è quasi sempre in inglese. Tuttavia se richiederete al programma `pinfo` di visualizzare una pagina `info` inesistente, verrete reindirizzati sulla pagina `man` omonima (se esistente), che potrebbe essere stata tradotta.

7.1.3 Documentazione specifica

Ogni pacchetto include una sua documentazione particolareggiata: anche il software meno documentato generalmente possiede un file `README` ["leggimi"] che riporta diverse informazioni, salienti e/o importanti. La summenzionata documentazione è installata nella directory `/usr/share/doc/package/` (dove `package` rappresenta il nome del pacchetto). Se la documentazione è molto vasta, potrebbe non essere inclusa nel pacchetto principale del programma, bensì essere rilasciata in un pacchetto dedicato, che è solitamente denominato `package-doc`. Il pacchetto principale del programma generalmente raccomanda il pacchetto dedicato alla documentazione così che possiate recuperarla facilmente.

La directory `/usr/share/doc/package/` contiene pure alcuni files rilasciati da Debian che integrano la documentazione del pacchetto precisandone le peculiarità o i miglioramenti rispetto ad un'installazione tradizionale del software. Il file `README.Debian` riporta inoltre tutte le modifiche effettuate per conformare il pacchetto alla Debian Policy. Il file `changelog.Debian.gz` consente all'utente di seguire cronologicamente le modifiche effettuate sul pacchetto: può essere utile per comprendere cosa è cambiato tra due versioni dello stesso pacchetto installato che non funzionano allo stesso modo. Infine, a volte è incluso anche un file `NEWS.Debian.gz` che documenta i principali cambiamenti del programma. I cambiamenti citati dal file `NEWS.Debian.gz` potrebbero direttamente concernere l'amministratore (per maggiori informazioni andate a leggere il paragrafo 6.7.2. "Come gestire i problemi dopo un aggiornamento" a pag. 136).

7.1.4 I Websites

Nella maggior parte dei casi, i programmi free software hanno websites dedicati alla distribuzione del software, alla formazione di una comunità ed all'incontro di sviluppatori ed utenti. In questi siti viene frequentemente caricata dell'informazione in formati diversi: documentazione ufficiale, FAQ (Frequently Asked Questions – domande richieste spesso), mailing list archives, ecc. Di conseguenza un problema da voi riscontrato potrebbe essere già stato l'argomento cardine di molte domande; pertanto sia le FAQ, sia gli archivi di una delle mailing list potrebbero contenere una soluzione valida. Una buona padronanza dei motori di ricerca si rivelerà davvero utile per trovare rapidamente le pagine pertinenti (limitando la ricerca al dominio Internet o al sottodominio dedicati

al programma). Se il motore di ricerca restituisce troppe pagine o se le risposte non soddisfano la vostra ricerca, l'aggiunta della parola chiave **debian** vi consentirà di restringere sia risultati, sia le informazioni rilevanti sul vostro "target" [obiettivo].

SUGGERIMENTO Come trovare una soluzione ad un errore

Se il software restituisce uno specifico messaggio di errore, utilizzate un motore di ricerca inserendo tra due quotes [virgolette] " il summenzionato messaggio, in modo che il motore di ricerca cerchi l'espressione completa e non le singole keywords. Nella maggior parte dei casi i primi links inclusi fra i risultati di ricerca dovrebbero contenere la risposta che state cercando. In altri casi, potreste semplicemente scontrarvi con un errore molto generico come ad esempio "Permission denied" [Autorizzazione non concessa]. Per risolvere questa anomalia dovete quindi verificare i "permessi" degli elementi coinvolti (files, user ID, gruppi, ecc.).

Se non conoscete l'indirizzo del sito web del software, esistono diversi modi per recuperarlo. Innanzitutto verificate se è presente un Homepage field nelle meta-informationi del pacchetto (`apt show package`). Anche la descrizione del pacchetto potrebbe, in alternativa, contenere un collegamento al sito web ufficiale del programma. Se la descrizione non specifica alcun URL, date un'occhiata a `/usr/share/doc/package/copyright`. Solitamente il manutentore Debian indica la collocazione da cui si può ottenere il codice sorgente del programma e tale collocazione potrebbe corrispondere al sito web ufficiale che necessitate trovare. Se giunti a questo punto la vostra ricerca continua a non dare gli esiti sperati, provate a consultare un archivio free software come quello di FSF (Free Software Directory), oppure provate ad eseguire una ricerca direttamente su un motore come ad esempio Google, DuckDuckgo, Yahoo, ecc.

♦ https://directory.fsf.org/wiki/Main_Page

Inoltre, dovreste verificare Debian wiki, un collaborative website [un sito che consente ai suoi utenti di collaborare fra loro] dove persino dei semplici visitatori possono dare dei suggerimenti attraverso un browser. Debian Wiki è utilizzato sia dai sviluppatori per progettare e fissare i loro progetti, sia dagli utenti per condividere le loro conoscenze attraverso la redazione di documenti in collaborazione.

♦ <https://wiki.debian.org/>

[L'IP Masquerading o Mascheramento IP a grandi linee è una tecnica che consente di tradurre gli indirizzi IP interni (solitamente privati) in un indirizzo esterno (generalmente pubblico). In pratica dall'esterno tutte le connessioni (solitamente private) sembreranno aver origine dalla macchina condivisa (generalmente pubblica) che effettua il mascheramento.]

7.1.5 I Tutorials (HOWTO)

Un HOWTO ["come fare"] è un documento che descrive, passo dopo passo e concretamente, come raggiungere un obiettivo predefinito. Gli obiettivi trattati da questi documenti sono relativamente vari, ma solitamente sono di natura prettamente tecnica: per esempio possono spiegare come impostare un IP Masquerading, configurare il software RAID, installare un server Samba, ecc. In pratica questi documenti generalmente tentano di argomentare tutti i problemi che potrebbero sorgere durante la messa in esecuzione di una determinata tecnologia.

Molti tutorials sono gestiti dal Linux Documentation Project (LPD) [progetto di documentazione Linux], che ospita di conseguenza nel suo sito web tutti i summenzionati documenti:

♦ <https://www.tldp.org/>

Rimanete scettici quando leggete questi documenti, "prendendoli con le pinze". Il più delle volte tali documenti hanno diversi anni; pertanto le informazioni da questi contenute potrebbero essere

obsolete. Per di più la suddetta evenienza si verifica più frequentemente con le loro traduzioni, in quanto quest'ultime non vengono aggiornate sistematicamente o a seguito della pubblicazione di una nuova versione del documento originale. Inoltre diversi tutorials sono condivisi con i lettori dai bloggers. Le informazioni condivise dai bloggers solitamente non sono complete e non evidenziano le ragioni per la scelta fra una configurazione ed un'altra. Del resto realizzare siti e blogs è piuttosto semplice, ma soltanto alcuni vengono manutenuti adeguatamente. Purtroppo fa parte delle "gioie" della collaborazione volontaria e senza vincoli ...

7.2 Le procedure abituali

Questo paragrafo espone diversi suggerimenti in merito ad alcune operazioni che spesso un amministratore deve eseguire. Queste procedure non saranno mai in grado ovviamente di occuparsi di tutti i casi possibili in modo esaustivo, ma potrebbero essere utili come punto di partenza per i casi più difficili.

ESPLORANDO Documentazione in altre lingue

Spesso la documentazione tradotta dall'inglese è disponibile in un pacchetto separato che ha lo stesso nome del pacchetto (a cui la documentazione è riferita) seguito dal codice ISO ufficiale per la lingua ricercata: ad esempio per i documenti tradotti in francese il codice ISO corrispondente è -fr.

Pertanto, il pacchetto `debian-reference-fr` è la guida di riferimento di Debian tradotta in francese (di Osamu Aoki, scritta originariamente in inglese), mentre il pacchetto `manpages-de` include le manual pages inerenti l'utilizzo di GNU/Linux tradotte in tedesco.

7.2.1 Come configurare un programma

Se e quando sarete di fronte ad un pacchetto sconosciuto che desiderate configurare, dovete procedere passo dopo passo. Innanzitutto, dovete leggere tutto ciò il manutentore del pacchetto ha documentato. La lettura di `/usr/share/doc/package/README.Debian` vi consentirà difatti di apprendere le disposizioni realizzate ad hoc per facilitare l'utilizzo del software in questione. A volte la suddetta lettura è essenziale per comprendere le differenze con il funzionamento originale del programma, descritto nella documentazione generale, così come negli howtos. A volte questo file descrive anche gli errori più comuni in modo da farvi evitare di perdere tempo con delle problematiche note.

Pertanto dovreste consultare la documentazione ufficiale del software — leggete al riguardo il paragrafo 7.1, "Le "Sorgenti" della documentazione" a pagina 148 per conoscere le diverse sorgenti esistenti di documentazione. Il comando `dpkg -L package` vi elencherà i files inclusi nel pacchetto; questo vi permetterà di individuare rapidamente la documentazione disponibile (così come i files di configurazione, che si trovano in `/etc/`). Il comando `dpkg -s package` vi mostrerà i metadati del pacchetto nonché tutti i pacchetti raccomandati o suggeriti: in questo modo vi sarà possibile trovare qualsiasi documentazione o utilità in grado di agevolarvi nella configurazione del software.

Infine, i files di configurazione sono spesso "self-documented" attraverso numerosi commenti esplicativi che descrivono dettagliatamente i diversi possibili valori di ciascun parametro. Al punto

che a volte è sufficiente scegliere la riga da attivare tra quelle proposte. Certe volte, gli esempi dei files di configurazione sono rilasciati nella directory `/usr/share/doc/package/examples/`. I suddetti esempi potrebbero servirvi come modello per i vostri files di configurazione.

[In programmazione, il self-documenting (o self-describing) codice sorgente e le self-documenting (o self-describing) interfacce utente seguono le convenzioni di denominazione e di "programmazione strutturata" che consentono l'uso del sistema senza una conoscenza specifica ex ante. Nello sviluppo web, il self-documenting si riferisce ad un sito web che presenta al pubblico il suo intero modello di sviluppo attraverso documentazione pubblica ed allo stesso tempo rilascia pubblicamente la sua documentazione secondo quanto previsto dal suo modello di sviluppo.]

DEBIAN POLICY Posizione degli esempi

Gli esempi devono essere installati nella directory `/usr/share/doc/package/examples/`. Possono riguardare files di configurazione, il codice sorgente del programma (un esempio sull'impiego di una libreria) o un data conversion script che l'amministratore potrebbe utilizzare in svariati casi (tra cui per inizializzare un database). Se l'esempio si riferisce ad una particolare architettura, dovrebbe essere installato in `/usr/lib/package/examples/` e dovrebbe esserci un collegamento al suddetto file nella directory `/usr/share/doc/package/examples/`.

7.3.2 Come monitorare l'attività dei Demoni

Riuscire a comprendere l'attività di un demone è più complicato, in quanto il demone non interagisce direttamente con l'amministratore. Per verificarne il funzionamento, è quindi necessario testarlo. Ad esempio è possibile verificare il funzionamento del demone (web server) Apache con una richiesta HTTP.

BASILARE Daemon [Demone]

Un demone è un programma non esplicitamente invocato dall'utente e che rimane in background, in attesa che sia soddisfatta una condizione prima di eseguire un'attività. Molti server programs sono demoni - difatti per rievocare il termine "demone" i suddetti programmi includono alla fine del loro nome la lettera "d" (`sshd`, `smtpd`, `httpd`, ecc.).

Per consentire questi controlli, ogni demone di solito tiene traccia della sua attività, nonché degli errori riscontrati - nei cosiddetti logs [registri] o system logs [registri di sistema]. I logs sono conservati in `/var/log/` o in una delle sue subdirectories. Per conoscere il nome esatto del file log di ciascun demone, dovete consultare la sua documentazione. Si precisa che un singolo test non è sempre sufficiente, in particolare modo se non può coprire tutti i possibili use cases [un use case o caso d'uso è un elenco di azioni o di eventi che in genere definiscono le interazioni tra un "attore" — un ruolo definito dall'Unified Modeling Language o UML — e un sistema messe in atto per raggiungere un obiettivo]; alcuni problemi si verificano solo in determinate circostanze particolari.

STRUMENTI TOOLS Il demone `rsyslogd`

`rsyslogd` è speciale: raccoglie i logs (i messaggi interni al sistema) trasmessigli da altri programmi. Ciascuna log entry [voce log] è associata ad un sottosistema (email, kernel, autenticazione, ecc.) con una correlata priorità; l'informazione, contenuta nella suddetta voce, viene elaborata da `rsyslogd` per decidere come svolgere la sua attività. Il log message [il messaggio log] potrebbe essere registrato in diversi log files [files log] e/o inviato ad una administration console. I dettagli sono definiti nel file di configurazione `/etc/rsyslogd.conf` (documentato nell'omonima man page del pacchetto `rsyslog-doc`). Alcune funzioni di C, specializzate nell'invio dei logs, facilitano l'uso del demone `rsyslogd`. Comunque alcuni demoni gestiscono i propri log files (ad esempio, questo è il caso di samba che implementa le condivisioni Windows su Linux). Si precisa che quando viene utilizzato `systemd`, i logs vengono di fatto raccolti da `systemd` prima di essere trasmessi a `rsyslogd`. Sono quindi disponibili nel journal di `systemd` e possono essere visualizzati con `journalctl` (per maggiori dettagli leggete il paragrafo 9.1.1 "Il sistema init `systemd`" a pagina 198).

A scopo preventivo, l'amministratore dovrà consultare regolarmente i più rilevanti logs del server. In questo modo il summenzionato amministratore potrà diagnosticare le anomalie prima ancora che vengano segnalate da utenti scontenti. Inoltre, solitamente gli utenti attendono, che il problema si verifichi ripetutamente per diversi giorni, prima di effettuare la dovuta segnalazione. Nella maggior parte dei casi esistono dei tools specifici per analizzare il contenuto dei files log più grandi. In particolare queste utilities possono essere dedicate ai web servers (ad esempio analog, awstats, webalizer per Apache), agli FTP servers, ai proxy/cache servers, ai firewalls, agli e-mail servers, ai DNS servers ed anche ai print servers. Altri strumenti, come logcheck (un software che verrà trattato nel capitolo 14, "Sicurezza" a pagina 402), consentono la scansione di questi files per individuare eventuali alerts, che devono essere analizzati.

7.2.3 Come effettuare una richiesta di assistenza su una mailing list

Se le vostre ricerche sono state infruttuose e non sono state in grado di giungere al nocciolo della questione, potete chiedere aiuto a terzi, forse più esperti di voi. Questo è il proposito della mailing list debian-user@lists.debian.org e dei corrispettivi siblings localizzati con il formato debian-user-lang@lists.debian.org. Come qualsiasi comunità, anche la mailing list ha le sue regole che devono essere rispettate. Prima di effettuare una richiesta, dovrete verificare che il vostro disagio non sia già stato affrontato in una recente discussione della mailing list oppure in qualche documentazione ufficiale.

- ♦ <https://wiki.debian.org/DebianMailingLists>
- ♦ <https://lists.debian.org/debian-user/>
- ♦ <https://lists.debian.org/user.html>

BASILARE	In generale, a causa della copiosa corrispondenza elettronica attraverso le mailing lists, le Netiquette devono essere osservate. Questa espressione indica un insieme di regole di comune buon senso, che spaziano dalla generica cortesia agli errori comuni da evitare. ♦ https://tools.ietf.org/html/rfc1855 Inoltre, tutti i canali di comunicazione gestiti dal progetto Debian sono regolati dal Debian Code of Conduct (Codice di Condotta Debian): ♦ https://www.debian.org/code_of_conduct
Le netiquette che vengono applicate	

[Netiquette è un vocabolo nato dall'unione di due termini di due lingue differenti, l'inglese ed il francese: "network" in inglese ed "étiquette" in francese. Tale espressione indica un insieme di regole, prive di forza di legge, ma solitamente rispettate, che disciplinano l'interazione degli utenti su: un newsgroup, mailing list, forum, blog, reti sociali o email in genere.]

Di conseguenza se ci sono le condizioni, potrete considerare di descrivere l'anomalia nella mailing list. Includete quante più e pertinenti informazioni possibili: i diversi tentativi eseguiti, la documentazione consultata, il modo in cui siete risaliti al problema, i pacchetti coinvolti o che potrebbero essere coinvolti. Consultate il sistema di tracciamento dei bugs (Bug tracking system - BTS) di Debian descritto nel paragrafo 1.3.2.1 "Come effettuare il report dei bugs" a pagina 14 per trovare eventualmente un problema affine e condividere i risultati della vostra ricerca, inserendo anche i collegamenti ai bugs rilevati. Potrete accedere al BTS attraverso il seguente link:

- ♦ <http://bugs.debian.org/>

Più cortesi e precisi sarete, maggiori saranno le probabilità di ottenere una risposta – o almeno una risposta parziale. Se ricevete informazioni pertinenti via email, considerate di fare un riepilogo pubblico delle risposte ricevute in modo che tutti possano beneficiarne. Questo farà sì che gli archivi della mailing list, esplorati attraverso i vari motori di ricerca, includano la soluzione anche per quei terzi che hanno incontrato il vostro stesso disagio.

7.2.4 Come effettuare la segnalazione di un bug qualora non si riuscisse a trovare una soluzione

Se fallirete nel trovare una soluzione al problema riscontrato, è probabile che non sia dipeso dal voi e che in realtà sia un bug già noto del programma. In questo caso, per prassi dovreste segnalare il disagio a Debian oppure ai sviluppatori upstreams. Per fare ciò, è consigliabile isolare il problema nel miglior modo possibile, realizzando dei test minimi che vi consentano di riprodurlo. Se per voi un programma è apparentemente la causa del problema, potrete trovare il suo pacchetto corrispondente utilizzando il comando `dpkg -S file_in_question`. Controllate il Sistema di Tracciamento dei Bugs (<https://bugs.debian.org/package/>) per assicurarvi che l'anomalia non sia già stata presentata [e registrata]. Potrete quindi inviare la vostra segnalazione bug attraverso il comando `reportbug`, includendo quante più informazioni possibili, in particolare una descrizione completa degli test minimi, in modo che chiunque possa "riprodurre" il bug.

Gli elementi trattati in questo capitolo sono un mezzo attraverso cui risolvere efficacemente i disagi che i prossimi capitoli potrebbero causarvi. Pertanto riprendete l'analisi degli elementi ivi trattati tutte le volte che lo riterrete necessario!



Parole chiave

Configurazione

Localizzazione

Locales

Network

Name Resolution

Utenti

Gruppi

Accounts

Shell - l'Interprete
dell'interfaccia a Riga
di Comando

Stampa

Bootloader

Compilazione del
Kernel

