



# Guida alla diagnostica e risoluzione problemi di QuarkXPress 8

©2008 Quark Inc. in riferimento al contenuto e all'organizzazione di questo materiale. Tutti i diritti riservati.

©1986–2008 Quark Inc. e i suoi licenziatari per quanto riguarda la tecnologia. Tutti i diritti riservati.

Protetto da uno o più brevetti US, n. 5,541,991; 5,907,704; 6,005,560; 6,052,514; 6,081,262; 6,947,959 B1; 6,940,518 B2; 7,116, 843; e altri brevetti in corso di registrazione.

I prodotti e la documentazione di Quark sono protetti da copyright e da altre norme sulla protezione intellettuale in vigore negli Stati Uniti e in altri Paesi. L'uso non autorizzato o la riproduzione senza il consenso scritto di Quark, sono proibiti.

QUARK NON È IL PRODUTTORE DI SOFTWARE O HARDWARE DI TERZI (QUI DI SEGUITO “PRODOTTI DI TERZI”) E TALI PRODOTTI DI TERZI NON SONO STATI CREATI, REVISIONATI O CONVALIDATI DA QUARK, DALLE SOCIETÀ AFFILIATE A QUARK O DAI RISPETTIVI LICENZIATARI. (CON L'ESPRESSIONE “SOCIETÀ AFFILIATE A QUARK” SI INTENDE QUALSIASI PERSONA, FILIALE O ENTITÀ DI CONTROLLO, CONTROLLATA O SOTTOPOSTA AL CONTROLLO DI QUARK O DELLE SOCIETÀ DA ESSA CONTROLLATE O DELLA MAGGIORANZA DEGLI AZIONISTI QUARK, COMPRESA QUELLE GIÀ ESISTENTI O DI FUTURA FORMAZIONE, COME PURE QUALUNQUE PERSONA, FILIALE O ENTITÀ CHE ACQUISISCA TALE STATO GIURIDICO IN FUTURO.)

QUARK, LE SOCIETÀ AFFILIATE A QUARK E/O I LORO LICENZIATARI NON OFFRONO ALCUNA GARANZIA, ESPlicita O IMPLICITa, IN RELAZIONE AI PRODOTTI/SERVIZI QUARK E/O AI PRODOTTI/SERVIZI DI TERZE PARTI, ALLA LORO COMMERCIALIZZABILITÀ E IDONEITÀ A UNO SCOPO PARTICOLARE. QUARK, LE SOCIETÀ AFFILIATE A QUARK E/O I LORO LICENZIATARI NON RICONOSCONO ALCUNA GARANZIA IN RELAZIONE AI PRODOTTI/SERVIZI QUARK E AI PRODOTTI/SERVIZI DI TERZE PARTI. TUTTE LE ALTRE GARANZIE E CONDIZIONI, SIANO ESSE ESPRESSE, IMPLICITE O COLLATERALI, OFFERTE O MENO DA DISTRIBUTORI, RIVENDITORI, SVILUPPATORI DI XTENSIONS O ALTRE TERZE PARTI NON SONO RICONOSCIUTE DA QUARK, DALLE SOCIETÀ AFFILIATE A QUARK O DALLE SOCIETÀ LICENZIATARIE, INCLUSE, SENZA ALCUNA LIMITAZIONE, LE GARANZIE DI NON VIOLAZIONE E DI COMPATIBILITÀ, O LE GARANZIE CHE IL SOFTWARE SIA PRIVO DI DIFETTI O ERRORI O CHE TALI DIFETTI O ERRORI POSSANO ESSERE O VERRANNO CORRETTI. NEL CASO IN CUI VENGANO OFFERTE GARANZIE LIMITATE DA PARTE DI TERZI IN RELAZIONE AI PROPRI PRODOTTI E/O SERVIZI, GLI UTENTI DOVRANNO RIVOLGERSI A QUESTE TERZE PARTI PER TALI GARANZIE. POICHÉ ALCUNE REGIONI, PROVINCE E GIURISDIZIONI NON AMMETTONO LIMITAZIONI ALLE GARANZIE IMPLICITI, LE LIMITAZIONI PRECEDENTI POTREBBERO NON ESSERE APPLICABILI A PARTICOLARI UTENTI.

IN NESSUN CASO QUARK, LE SOCIETÀ AFFILIATE A QUARK E/O I LORO LICENZIATARI SARANNO RESPONSABILI PER DANNI SPECIALI, INDIRETTI, ACCIDENTALI E CONSEGUENZIALI O PER RISARCIMENTO ESEMPLARE, COMPRESI MA NON LIMITATI A, I DANNI DERIVANTI DA PERDITA DI PROFITTI, DI TEMPO, DI RISPARMI, DI DATI E DI ONORARI O PER SPESE DI QUALUNQUE TIPO DERIVANTI DALL'INSTALLAZIONE O DALL'USO DEI PRODOTTI/SERVIZI QUARK, PER QUALSIASI QUESTIONE E MOTIVO E SECONDO QUALSIASI CONCEZIONE GIURIDICA DELLA RESPONSABILITÀ. SE, CIÒ NONOSTANTE, QUARK, LE SOCIETÀ AFFILIATE A QUARK E/O I LORO LICENZIATARI VENGONO

GIUDICATI RESPONSABILI PER I DANNI ASSOCIATI AI PRODOTTI/SERVIZI QUARK O AI PRODOTTI/SERVIZI DI TERZI, TALE RESPONSABILITÀ SARÀ LIMITATA ALLA SOMMA EVENTUALMENTE VERSATA DALL'UTENTE A QUARK PER I SERVIZI O IL SOFTWARE IN QUESTIONE (AD ESCLUSIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI DI TERZI) O ALLA SOMMA MINIMA PREVISTA DALLE DISPOSIZIONI DI LEGGE VIGENTI, MA IN QUALUNQUE CASO PREVERRÀ L'AMMONTARE MINORE. TALI LIMITAZIONI SARANNO VALIDE ANCHE NEL CASO IN CUI QUARK, LE SOCIETÀ AFFILIATE A QUARK, I LORO LICENZIATARI E/O I LORO AGENTI SIANO STATI AVVERTITI DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI. POICHÉ ALCUNE REGIONI, PROVINCE E GIURISDIZIONI NON RICONOSCONO L'ESCLUSIONE O LA LIMITAZIONE DI DANNI ACCIDENTALI O CONSEGUENZIALI, LA LIMITAZIONE O L'ESCLUSIONE SUDDETTA POTREBBE NON ESSERE APPLICABILE AD ALCUNI CASI. TUTTE LE ALTRE LIMITAZIONI STABILITE DALLE DISPOSIZIONI DI LEGGE VIGENTI IN MATERIA, INCLUSE LE LEGGI SULLA PRESCRIZIONE, RIMARRANNO VALIDE.

NEL CASO IN CUI LE PRESENTI CLAUSOLE SIANO O VENGA DICHIARATE NULLE SULLA BASE DELLE NORME LEGISLATIVE VIGENTI IN MATERIA, DETTE CLAUSOLE SARANNO MODIFICATE O LIMITATE IN MODO DA RENDERLE VALIDE ED ESECUTIVE A TUTTI GLI EFFETTI DI LEGGE. L'USO DEI PRODOTTI QUARK È SOGGETTO AI TERMINI E ALLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO DI LICENZA D'USO O DI ALTRI CONTRATTI APPLICABILI A DETTI PRODOTTI/SERVIZI. NELL'EVENTUALITÀ DI UN CONFLITTO FRA I CONTRATTI SUDDETTI E LE PRESENTI CLAUSOLE, PREVERRANNO I CONTRATTI PERTINENTI.

Quark, il logo Quark, QuarkXPress, QuarkXTensions e XTensions sono marchi commerciali o marchi registrati di Quark Inc. e delle sue società affiliate negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Microsoft, Windows e Windows NT sono marchi registrati di Microsoft Corporation negli Stati Uniti d'America e/o in altri paesi.

Adobe, PostScript e Distiller sono marchi registrati di Adobe Systems Incorporated negli Stati Uniti e/o in altri Paesi.

Mac OS e TrueType sono marchi registrati di Apple Inc. negli Stati Uniti e in altri Paesi.

Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi depositari.

## Introduzione

<b>Utilizzo di questa guida</b>	<b>vii</b>
Presupposti	vii
Convenzioni tipografiche	viii

## 1 In che cosa consiste esattamente la diagnostica e risoluzione di problemi?

<b>Procedura di diagnostica e risoluzione di problemi</b>	<b>1</b>
<b>Esecuzione della procedura di diagnostica e risoluzione di problemi</b>	<b>2</b>
<b>Tre modelli di diagnostica</b>	<b>2</b>
<b>Il metodo binario</b>	<b>3</b>
<b>Problemi casuali di diagnostica e risoluzione di problemi</b>	<b>3</b>

## 2 Arresti anomali

<b>Segnalazione di problemi di interruzione anomala in Mac OS</b>	<b>5</b>
<b>Segnalazione di arresti anomali in Windows</b>	<b>6</b>
<b>Problemi a livello di progetto</b>	<b>6</b>
Aggiunta di layout a un altro progetto	6
Trascinamento di pagine tra vari progetti in modalità Miniature	7
Arresto anomalo durante l'apertura dei progetti	9
Arresto anomalo durante l'importazione di immagini grafiche (Mac OS)	9
Arresto anomalo durante la stampa di immagini grafiche	10
Font	12
Utilizzo dell'utilità di gestione delle font	13
Oggetti di QuarkXPress	14
PPD	14

<b>Problemi a livello di applicazione</b>	<b>15</b>
Isolamento di QuarkXPress	15
<b>Prove sui file a livello di sistema</b>	<b>16</b>
Font	16
PPD	17
<b>Problemi a livello di sistema</b>	<b>17</b>
Collegamento come un utente diverso in Mac OS X	18
<b>3 Stampa</b>	
<b>Sostituzione del driver della stampante</b>	<b>19</b>
Sostituzione del driver della stampante in Mac OS X	19
Sostituzione della stampante in Windows	20
<b>Errori PostScript</b>	<b>20</b>
Errori Postscript più comuni	21
<b>Problemi di stampa comuni</b>	<b>22</b>
Stampa a bassa risoluzione delle immagini grafiche	22
Stampa incorretta dell'orientamento nelle stampanti PostScript	23
Progetti a colori stampati in bianco e nero	24
Stampa lenta con le stampanti non PostScript	24
<b>Lista di verifica degli errori di stampa</b>	<b>26</b>
Domande da porsi	26
<b>4 Font</b>	
<b>Font supportate e non supportate</b>	<b>28</b>
Font non supportate	28
Famiglie di font e istanze di font	28
Archiviazione font	29
<b>Utilità di gestione delle font</b>	<b>29</b>

<b>Sostituzione di font negli output di stampa</b>	<b>29</b>
Sostituzione di font durante la stampa di un progetto con font mancanti	29
Sostituzione con la font courier nelle immagini EPS	30
Sostituzione con la font courier in Windows	30
<b>5 Messaggi di errore</b>	
<b>Messaggi associati a progetti danneggiati</b>	<b>32</b>
Formato di file non corretto [-70]	32
Fine inaspettata del file [-39]	33
Memoria esaurita [-108]	33
<b>Recupero da progetti danneggiati</b>	<b>33</b>
Recupero di un progetto danneggiato	34
Riparazioni minori	35
<b>Altri messaggi di errore e avvertenze</b>	<b>35</b>
Questo progetto non può venire aperto da questa versione di QuarkXPress. [17]	35
Documenti non-QuarkXPress	35
“Alcune impostazioni salvate con questo progetto sono diverse da quelle del file XPress Preferences” (messaggio di preferenze non corrispondenti)	37
<b>6 Come contattare il supporto tecnico di Quark</b>	
<b>Creazione di un report sul profilo del sistema</b>	<b>39</b>
<b>Invio di file al supporto tecnico di Quark</b>	<b>40</b>

# Introduzione

Questa guida va utilizzata per la diagnostica e la risoluzione di problemi in cui si potrebbe incorrere durante l'utilizzo del software QuarkXPress®. Se avete ancora bisogno di aiuto dopo aver seguito queste istruzioni e aver ricercato una soluzione al vostro problema nella sezione Quark® tech•notes del sito Web [euro.quark.com](http://euro.quark.com), raccogliete le informazioni più rilevanti sul vostro sistema prima di contattare il supporto tecnico di Quark.

Questa guida presume che abbiate già acquisito familiarità con le funzionalità di base di QuarkXPress e con la maggior parte delle funzionalità di Mac OS® X o di Windows®, particolarmente per quanto riguarda processi di stampa e di gestione delle font. Ciascuna sezione inizia con informazioni generali sul tema trattato, seguite da informazioni specifiche per ciascuna piattaforma (se necessario).

## UTILIZZO DI QUESTA GUIDA

La *Guida alla diagnostica e risoluzione di problemi* consente un accesso rapido a informazioni di riferimento e offre una panoramica di tecniche di base sulle procedure di diagnostica e risoluzione problemi.

### PRESUPPOSTI

Questa Guida presume che abbiate già acquisito familiarità con il computer e che siate in grado di:

- Lanciare un'applicazione
- Aprire, salvare e chiudere i file
- Usare menu, finestre di dialogo e palette
- Utilizzare il mouse, i comandi da tastiera e i tasti modificatori
- Stampare documenti
- Gestire le font
- Utilizzare il sistema operativo

Se avete bisogno di aiuto in una o più di queste aree, consultate la documentazione inviata in dotazione con il computer o altre risorse disponibili.

## CONVENZIONI TIPOGRAFICHE

Questa guida ha adottato varie convenzioni tipografiche che agevolano il reperimento rapido delle informazioni necessarie:

### *STILE GRASSETTO*

I nomi dei comandi di menu, finestre di dialogo e altri controlli di QuarkXPress appaiono in grassetto. Ad esempio: “Scegliete **Stampa** dal menu **Archivio/File**.”

### *RIFERIMENTI E FRECCHE*

Ogni volta che si fa riferimento a una funzionalità, viene indicato come accedere a quella funzionalità. Ad esempio: “La finestra di dialogo **Utilizzo** (menu **Utilità**) consente di visualizzare le font e le immagini utilizzate nel layout.” In alcuni casi, le frecce rappresentano il percorso di menu per accedere alla funzionalità in questione. Ad esempio: Scegli **Utilità** > **Utilità** > **Font** per visualizzare le font utilizzate nel layout.”

### *NOTE*

Le note forniscono informazioni utili su determinate funzionalità.



# Capitolo 1: In che cosa consiste esattamente la diagnostica e risoluzione di problemi?

La diagnostica e risoluzione problemi è il processo di eliminazione sistematica di variabili per determinare la causa effettiva di un problema.

## PROCEDURA DI DIAGNOSTICA E RISOLUZIONE DI PROBLEMI

Se non avete mai provato a diagnosticare un problema di computer fino ad ora, non sentitevi intimiditi. Nella nostra vita quotidiana, ci ritroviamo spesso a svolgere funzioni di diagnostica e molto probabilmente avete assistito più di una volta a un processo di diagnostica in atto.

Se avete avuto bisogno di riparazioni per la vostra casa o per la vostra macchina, ad esempio, avete sicuramente partecipato a un processo di diagnostica. Supponiamo che abbiate un lavandino che perde. L'idraulico vi chiederà innanzi tutto dove si verifica la perdita (dal rubinetto? dalla manopola?), quindi di che tipo di perdita si tratta (una goccia o due? un flusso ininterrotto?), quanto spesso si verifica la perdita (tutti i giorni? soltanto dopo aver innaffiato il giardino?) e quando avete notato la perdita la prima volta. Una volta risposto a tutte queste domande, vi potrebbe venire posta una serie di altre domande in base alle informazioni fornite. Se la perdita d'acqua è iniziata d'improvviso o se avete recentemente fatto delle modifiche al lavandino o alle tubature. Quindi, l'idraulico eseguirà una serie di test. Proverà ad esempio ad aprire altri rubinetti, a stringere o allentare delle viti o a rimuovere il rubinetto. Grazie a tutte queste domande e ai risultati del test, l'idraulico sarà in grado di formulare una diagnosi, come ad esempio delle guarnizioni danneggiate intorno alle filettature del rubinetto o dei problemi con le tubature. Può darsi che l'idraulico voglia eseguire o suggerire altri test oppure prescrivere dei rimedi come ad esempio sostituire le guarnizioni o i connettori delle tubature. La perdita d'acqua potrebbe sparire per sempre o potrebbe riapparire ancora dopo un po' di tempo.

Quando si conducono delle prove su un computer o su un software, si assume lo stesso ruolo di una persona incaricata di riparazioni normali, ossia occorre prima eseguire dei test per determinare il tipo di problema, concentrarsi sulla probabile causa del problema e trovare quindi una soluzione permanente o provvisoria.

## ESECUZIONE DELLA PROCEDURA DI DIAGNOSTICA E RISOLUZIONE DI PROBLEMI

La diagnostica e risoluzione di problemi è un processo estremamente logico che richiede spesso di porsi e di rispondere a determinate domande. Segue una panoramica generale sulla procedura di diagnostica e risoluzione di problemi.

Prima di poter determinare la causa di un problema, occorre avere ben chiara la natura del problema stesso. Se la stampa del vostro layout è di qualità scadente, che cosa significa esattamente “scadente”? Mancano dei colori o dei colori non sono i colori corretti? Le font non sono quelle definite? Appaiono delle righe nere sulla pagina?

Una volta identificato il problema, potete iniziare a eliminare sistematicamente le variabili ad esso associate. Se il problema è il colore, avete provato a usare una stampante diversa? Potete stampare da altre applicazioni? Potete stampare da altri progetti QuarkXPress?

Mano a mano che eliminate variabili, inizierete a vedere qualche risultato e a formarvi quindi un’idea della causa del problema. Continuate a condurre dei test fino a quando non avete conferma dei vostri sospetti e potete quindi procedere a determinare il rimedio migliore. Una volta applicato il rimedio, avete in pratica concluso la procedura di diagnostica e risoluzione di quel particolare problema. Se la soluzione consiste in un aggiramento del problema o in una soluzione a breve termine, potrete ritrovarvi a dover diagnosticare e risolvere ancora il problema.

### TRE MODELLI DI DIAGNOSTICA

Se volete diagnosticare e risolvere un problema associato a QuarkXPress, potete accelerare il processo seguendo il sistema dei tre modelli che suddivide le prove in tre aree specifiche, ossia — progetto, applicazione e sistema operativo. Il sistema dei tre modelli di diagnostica è utile soprattutto nel caso di problemi riproducibili.

Supponiamo che abbiate un problema cronico di arresto anomalo. Iniziate a condurre delle prove sul progetto, creando un nuovo progetto e ripetendo l’azione che ha causato il problema. Se il problema non si verifica nel nuovo progetto, significa che è associato al progetto originale. Dovete quindi condurre delle altre prove sul progetto originale.

Se il problema si verifica anche nel nuovo progetto, potete procedere a condurre delle prove sull’applicazione. Il problema si verifica se isolate l’applicazione QuarkXPress? (Istruzioni per isolare QuarkXPress sono disponibili nella sezione “Problemi a livello di applicazione” del Capitolo 2, “Arresti anomali”. In caso contrario, provate a condurre delle prove sul software XTensions® e su altri file

ausiliari contenuti nella cartella di QuarkXPress e nella cartelle delle Preferenze Quark. Se il problema persiste, occorrerà condurre delle prove sul sistema.

Per poter condurre queste prove, dovrete disattivare le font, le estensioni del sistema, gli elementi di avvio e qualsiasi altro elemento controllato del sistema, come ad esempio i driver del video. Collegatevi come utente di default oppure riavviate il computer in modalità sicura. Il problema si verifica ancora? Se non si verifica più, significa che una componente a livello di sistema è la causa probabile del problema. Se si verifica ancora, dovrete provare a condurre delle prove su QuarkXPress installato in un altro sistema.

## IL METODO BINARIO

Se avete contattato il supporto tecnico in passato, potreste aver già usato il metodo binario, una tattica comunemente adottata per diagnosticare e risolvere problemi associati a estensioni del sistema, font e software XTensions.

Supponiamo che abbiate determinato che una font danneggiata sia la causa del problema ma che non sappiate quale sia la font responsabile. Utilizzando il metodo binario, dovrete disattivare metà delle font e ripetere l'azione che ha causato il problema. Questo metodo indicherà in quale metà delle font si trova la font danneggiata. Se il problema si ripete, significa che la font danneggiata si trova nel gruppo di font non eliminate. Se non si verifica più, significa che la font danneggiata si trova nel gruppo di font eliminate. Una volta identificato il gruppo di font che contiene la font danneggiata, potete continuare a disattivare metà delle font rimanenti fino a quando non identificate la causa del problema.

## PROBLEMI CASUALI DI DIAGNOSTICA E RISOLUZIONE DI PROBLEMI

Possiamo definire problemi casuali i problemi che non sono riconducibili a una costante. Poiché non è semplice determinarne la causa, potrebbe essere difficile condurre delle prove.

Sebbene i tre modelli di diagnostica e il metodo binario siano applicabili a problemi riproducibili (ossia a problemi che possono venire ricreati seguendo determinati passi sequenziali), i problemi casuali sono molto più difficoltosi da diagnosticare. Poiché diverse azioni possono portare allo stesso risultato, isolare la causa potrebbe richiedere più tempo. Ad esempio, se il computer subisce spesso un arresto anomalo mentre sono aperti diversi documenti e si stanno utilizzando varie applicazioni, sarà difficile determinare da dove cominciare. In questo caso, iniziate cercando di determinare se il problema è riproducibile. Se non è riproducibile, provate ad annotare tutte le volte si verifica, il progetto aperto in quel momento, le azioni compiute e quali altre applicazioni sono aperte. È possibile che possiate identificare una costante. Potreste scoprire che il computer subisce un arresto anomalo quando una

determinata applicazione è aperta nel background oppure dopo un determinato periodo di tempo. Potreste anche scoprire che tutti gli arresti anomali sono in qualche modo associati a immagini grafiche o a font.

Prendete delle note tutte le volte che iniziate a condurre prove. Queste possono essere estremamente utili quando apportate delle variazioni alle prove che conducete e, se decidete di contattare il supporto tecnico di Quark, queste informazioni possono aiutarvi a risolvere il problema più rapidamente

# Capitolo 2: Arresti anomali

La diagnostica e risoluzione di problemi associati ad arresti anomali richiede una procedura logica e sistematica. Prima di tutto, cercate di determinare se il problema può essere riprodotto e annotate le azioni necessarie a riprodurre il problema. Diagnosticate quindi l'origine del problema, eliminando sistematicamente tutte le variabili possibili e ripetete le azioni che portano alla riproduzione del problema, fino a quando non ne identificate la causa.

Arresti anomali possono venire classificati spesso come problemi a livello di progetto, a livello di applicazione o a livello di sistema. A volte, una correzione apportata al progetto risolve il problema. A livello di applicazione, il problema potrebbe essere causato da file associati, come ad esempio software XTensions, il file "XPress Preferences" o altri file supplementari. I problemi a livello di sistema possono essere causati da una risorsa a livello di sistema come ad esempio il pannello di controllo o una determinata font.

## SEGNALAZIONE DI PROBLEMI DI INTERRUZIONE ANOMALE IN MAC OS

Mac OS X include l'utilità Console che crea automaticamente un report dell'arresto anomalo quando un'applicazione viene inaspettatamente interrotta. Se state utilizzando la versione Mac OS 10.4 o versione successiva, la funzione di generazione di una segnalazione di arresti anomali è attiva per default.

Se QuarkXPress si chiude inaspettatamente, un file di registro degli arresti anomali viene aggiornato e diviene disponibile per la visualizzazione nell'utilità Console, nel percorso `"/Applications/Utilities."` Nell'elenco **Logs** cercate i report per l'utente sugli arresti anomali dell'applicazione nel percorso seguente: `"~/Library/Logs/CrashReporter/QuarkXPress.crash.log."` Le interruzioni anomale a livello di applicazione sono accessibili in `"~/Library/Logs/CrashReporter."` Tenete il report a portata di mano quando chiamate il supporto tecnico di Quark oppure potete anche inviare il file \*.log con un messaggio e-mail.

## SEGNALAZIONE DI ARRESTI ANOMALI IN WINDOWS

Il file di registro sugli arresti anomali viene aggiornato ogni volta che QuarkXPress subisce una chiusura inaspettata. Potete visualizzare il registro degli arresti anomali di QuarkXPress —, chiamato “Error.log”—, nella cartella dell’applicazione di QuarkXPress. Potete fare riferimento a tali registrazioni quando chiamate il supporto tecnico di Quark oppure potete anche inviare il file di registro (o il testo del file di registro) in un messaggio e-mail.

Quando un’applicazione subisce un arresto anomalo in Windows, viene visualizzata una finestra di dialogo che vi dà la possibilità di inviare informazioni a Microsoft®. Quark è in costante contatto con Microsoft per valutare tali problemi e le vostre informazioni verranno utilizzate nello sviluppo di versioni future.

## PROBLEMI A LIVELLO DI PROGETTO

I problemi di arresti anomali a livello di progetto sono problemi associati a un progetto o a un gruppo di progetti specifici. I problemi a livello di progetto possono essere causati da un elemento insito nel progetto stesso, come ad esempio un’immagine grafica, una font o un oggetto di QuarkXPress. Il primo passo verso una soluzione di questo tipo di problema è determinare la sua categoria. Prima di tutto, riportate il computer al suo stato originale prima dell’interruzione anomala. Ripetete quindi le azioni eseguite prima che si verificasse l’arresto anomalo. Se il problema è riproducibile, potrete osservare una costante e determinare se l’arresto anomalo avviene ad esempio quando si apre o mentre si sta lavorando o stampando un progetto.

Anche se risolvete il problema, potrebbe essere utile inviare il progetto originale al supporto tecnico di Quark in modo che Quark possa raccogliere le informazioni necessarie ed utilizzarle in fase di sviluppo delle future versioni di QuarkXPress. Il contenuto del progetto verrà mantenuto strettamente confidenziale. Vedere la sezione “Come contattare il supporto tecnico di Quark” per informazioni sull’invio di questi file a Quark.

### AGGIUNTA DI LAYOUT A UN ALTRO PROGETTO

Prima di eseguire delle prove su immagini, font, elementi della pagina di QuarkXPress e PPD per determinare l’origine del problema emerso, potrebbe essere utile provare ad aggiungere il layout problematico a un altro progetto. Procedete come segue:

- 1 Chiudete il progetto che contiene il layout problematico.
- 2 Create un nuovo progetto.

- 3 Scegliete **File/Archivio > Aggiungi**, selezionate il progetto contenente il layout problematico e fate quindi clic su **Apri**. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Aggiungi**.
- 4 Fate clic su **Layout** nell'elenco a sinistra, selezionate il layout problematico dall'elenco **Disponibile** e fate quindi clic sul pulsante con la freccia rivolta verso destra per spostare il layout nell'elenco di destra.
- 5 Fate clic su **OK**. Il layout problematico viene aggiunto al nuovo progetto.

### TRASCINAMENTO DI PAGINE TRA VARIPROGETTI IN MODALITÀ MINIATURE

Se il problema persiste dopo aver aggiunto un layout, potete provare a trascinare le pagine tra vari progetti in modalità Miniatura (chiamata anche "trascinamento miniature").

Il trascinamento di miniature è utile per il recupero di pagine di progetti danneggiati nonché per copiare le pagine master in un nuovo progetto. Il trascinamento di miniature copia elementi e pagine esistenti in una nuova struttura di progetto. Ci si riferisce al progetto da cui state trascinando le pagine come "progetto d'origine". Ci si riferisce al progetto su cui state trascinando le pagine come "progetto di destinazione".

---

\*\*\* Potete utilizzare diverse visualizzazioni di layout per trascinare delle pagine da un layout a un altro di un progetto (**Finestra > Nuova finestra**).

---

#### TRASCINAMENTO DELLE MINIATURE

Per trascinare le miniature, procedete come segue:

- 1 Aprite il progetto d'origine e annotate le impostazioni applicate al layout (**Layout > Proprietà del layout**).
- 2 Create un progetto di destinazione che abbia le stesse dimensioni (o delle dimensioni più grandi) e le stesse impostazioni (pagine affiancate o non affiancate) del progetto d'origine.

---

\*\*\* Viene visualizzata un'avvertenza se tentate di trascinare le pagine in un layout con dimensioni di pagina inferiori o se cercate di trascinare pagine affiancate in un layout a pagine singole.

---

- 3 In entrambi i layout, scegliete **Visualizza > Miniatura**.
- 4 Scegliete **Finestra > Affianca** (orizzontalmente o verticalmente).

- 5 Selezionate la pagina (o le pagine) che volete portare nel layout d'origine:
  - Per selezionare una pagina, fate clic su quella pagina.
  - Per selezionare un gruppo di pagine, fate clic sulla prima pagina, premete Maiusc. e fate clic sull'ultima pagina del gruppo.
  - In Mac OS X, selezionate delle pagine non sequenziali premendo il tasto Mela e facendo quindi clic su ciascuna pagina.
  - In Windows, selezionate delle pagine non sequenziali premendo il tasto Ctrl e facendo quindi clic su ciascuna pagina.
- 6 Trascinate le pagine nella posizione desiderata del layout di destinazione.



Quando trascinate delle miniature dal layout di origine al layout di destinazione, il puntatore a freccia cambierà quando si trova in un punto in cui è possibile posizionare le pagine. Se il posizionamento delle nuove pagine non forza le pagine esistenti a spostarsi, verrà visualizzato uno dei tre puntatori con l'icona di pagina (pagina a una facciata, pagina affiancata sinistra o pagina affiancata destra). Se il posizionamento delle nuove pagine forza le pagine a spostarsi, verrà visualizzato uno dei tre puntatori a freccia (forzatura verso sinistra, verso destra o verso il basso). Non potrete trascinare le pagine a meno che non venga visualizzata una di queste icone.

- 7 Se state trascinando delle miniature per recuperare delle pagine da un layout danneggiato, eliminate la pagina vuota ossia la prima pagina d'origine del layout di destinazione (**Pagina > Elimina**), in quanto questa pagina non è più necessaria.
- 8 Salvate il nuovo layout e provate a stamparlo, a farlo scorrere o provate ad eseguire alcune operazioni su di esso. Se il layout non subisce più arresti anomali, significa che il problema risiedeva nella struttura del layout originale. La struttura della pagina rimane tuttavia la stessa, per cui se il vostro layout contiene delle pagine danneggiate, potrebbe continuare a subire arresti anomali.



Qualsiasi specifica di fogli stile, colore, tratteggi e strisce o sillabazione e giustificazione applicata agli oggetti del progetto d'origine, verrà aggiunta al progetto di destinazione. (Le specifiche non utilizzate non verranno incluse.) Tuttavia, elenchi, link ipertestuali, famiglie di font, menu, meta tag e menu sovrapposti non vengono copiati dal progetto d'origine al progetto di destinazione. Per copiare queste specifiche dal progetto d'origine al progetto di destinazione, scegliete **File/Archivio > Aggiungi** nel progetto di destinazione.

---





Se una delle specifiche del progetto d'origine ha lo stesso nome di una specifica del progetto di destinazione, vengono utilizzate le specifiche del progetto di destinazione. (Ad esempio, se un colore ha lo stesso nome ma una definizione diversa, l'oggetto sarà il colore specificato nel progetto di destinazione.)

Se viene visualizzato il messaggio di Preferenze non corrispondenti quando aprite il progetto d'origine e fate clic su **Mantieni le impostazioni del progetto**, le impostazioni delle preferenze potrebbero risultare diverse nel progetto d'origine e nel progetto di destinazione, il che potrebbe causare un riscioglimento del testo nel progetto di destinazione.

---

Le pagine master non possono venire visualizzate nella schermata delle **Miniature**. Se tuttavia trascinate le pagine del progetto, le pagine master applicate alle pagine del progetto vengono copiate nel progetto di destinazione. (Le pagine master non utilizzate non vengono copiate.) Se una pagina master del progetto d'origine ha lo stesso nome della pagina master del progetto di destinazione, la pagina master assumerà un nuovo nome quando viene copiata. Per assegnare un nuovo nome o per eliminare una pagina master, visualizzate la palette **Layout della pagina** se questa non è ancora visibile (**Finestra > Layout della pagina**). Per assegnare un nuovo nome alla pagina master, fate clic sul nome della pagina master e immettete il nuovo nome. Per eliminare una pagina master, fate clic sulla pagina master per selezionarla e fate quindi clic sull'icona di eliminazione.

### ARRESTO ANOMALO DURANTE L'APERTURA DEI PROGETTI

Se QuarkXPress subisce un arresto anomalo all'apertura di un particolare progetto, potete avviare un processo di convalida del progetto che consente a QuarkXPress di correggere eventuali discordanze presenti nel file.

- 1 Scegliete **File/Archivio > Apri**.
- 2 Selezionate il progetto problematico e premete Control+Maiusc+Option+Tasto Mela (Mac OS) oppure Ctrl+Alt+Maiusc (Windows) prima di selezionare **Apri** nella finestra di dialogo **Apri**. (Tenete presente che questo potrebbe causare un riscioglimento.)
- 3 Se il progetto si apre senza difficoltà, utilizzate la procedura di trascinamento della miniatura per creare un nuovo progetto.

### ARRESTO ANOMALO DURANTE L'IMPORTAZIONE DI IMMAGINI GRAFICHE (MAC OS)

Se QuarkXPress si interrompe inaspettatamente durante l'importazione di un'immagine grafica, verificate l'estensione del file per accertare che sia un tipo di file supportato. Se un file ha un'estensione non supportata, potrebbe causare un'interruzione anomala di QuarkXPress.

### ARRESTO ANOMALO DURANTE LA STAMPA DI IMMAGINI GRAFICHE

Alcune immagini grafiche potrebbero causare arresti anomali. Se il problema si verifica durante la stampa, provate a stampare il progetto senza le immagini. Procedete come segue:

- 1 Scegliete **Archivio/File > Stampa**. Fate clic sul riquadro **Immagini**.
- 2 Nell'area **Opzioni immagine**, scegliete **Solo testo** dal menu a discesa **Output**. Se il progetto viene stampato, un'immagine danneggiata potrebbe essere la causa dell'arresto anomalo.  
  
In questo caso, continuate con le operazioni descritte di seguito per identificare l'immagine grafica che causa il problema.
- 3 Scegliete ancora **Archivio/File > Stampa**. Fate clic sul riquadro **Immagini**, selezionate il menu a discesa **Output** e quindi **Normale**.
- 4 Fate clic su **Conserva le impostazioni**.
- 5 Scegliete **Utilità > Utilizzo** e fate clic sul riquadro **Immagini**.
- 6 Premete **Maiusc.** e selezionate tutti i nomi di immagini incluse nella colonna **Nome**. Fate clic sul menu **Stampa** e selezionate **No** per rimuovere tutte i segni di selezione; questa azione sopprime la stampa di tutte le immagini.

Potete quindi selezionare un'immagine per volta e provare a stamparla oppure potete utilizzare il metodo binario per eseguire delle prove sulle immagini. Se il lavoro di stampa si interrompe inaspettatamente, potete individuare la causa imputabile probabilmente all'ultima immagine o al gruppo di immagini non ancora soppresse. Una volta accertato che il problema risiede in un'immagine, importatela in un nuovo progetto e provate a ristamparla. Se il problema si ripete, provate ad aprire l'immagine nell'applicazione d'origine e salvatela con un nuovo nome e con un nuovo formato di file. Importate la nuova immagine e cercate di stampare ancora il progetto. Se questo non risolve il problema, l'immagine potrebbe essere danneggiata e potrebbe essere necessario ricrearla e reimportarla.



Prima di ricreare l'immagine, potrebbe essere utile aprirla in un'applicazione di correzione delle immagini, copiare tutto il suo contenuto, incollarlo in un nuovo file, salvare il file e quindi reimportare il nuovo file nel progetto QuarkXPress.

---



La funzionalità **Anteprima a piena risoluzione** può a volte correggere problemi di anteprime danneggiate. Nella finestra di dialogo **Preferenze applicazione** (**QuarkXPress/Modifica** fate clic su **Anteprima a piena risoluzione** e specificate un percorso nella cache dell'anteprima per archiviare i file di anteprima. Se avete selezionato **Tutte le anteprime a piena risoluzione** nella finestra di dialogo **Preferenze applicazione** (l'impostazione di default), tutte le immagini del progetto che sono state definite per una visualizzazione a piena risoluzione, verranno visualizzate a piena risoluzione. Deselezionate **Disattiva le anteprime a piena risoluzione all'Apertura** per accertare che le immagini per le quali **Visualizza > Anteprime a piena risoluzione** è stato selezionato, utilizzino i file cache di anteprima all'apertura del vostro progetto.

---

#### ARRESTO ANOMALO DURANTE LO SCORRIMENTO

Se si verifica un arresto anomalo quando scorrete a una determinata area del progetto, questo potrebbe essere sintomatico di un'immagine danneggiata. Questo problema potrebbe anche essere causato dall'anteprima danneggiata di un'immagine. Se sospettate che più di un'anteprima sia danneggiata, scegliete **Archivio/File > Apri** e navigate al progetto. Mentre fate clic su **Apri**, premete Tasto Mela/Ctrl. Questo creerà nuove anteprime per le immagini TIFF e JPEG e reimporterà le anteprime dei file EPS.

Se la reimportazione di anteprime non funziona, eseguite delle prove per identificare le immagini danneggiate. Per identificare le immagini danneggiate all'interno di un progetto, iniziate simulando le immagini del progetto. Procedete come segue:

- 1 Scegliete **QuarkXPress/Modifica > Preferenze**. In **Layout di stampa, Generale**, selezionate **Simula immagini**. Questa selezione impedirà che le immagini del vostro progetto vengano visualizzate fino a quando non le selezionate. L'anteprima dell'immagine verrà sostituita da un riquadro grigio.
- 2 Una volta simulate le immagini, continuate a scorrere o a lavorare sul progetto, ripetendo le azioni che avevano preceduto l'arresto anomalo. Se si verifica ancora l'arresto anomalo malgrado la simulazione delle immagini, potrebbe essere necessario eseguire delle prove sulle font o su altri elementi della pagina di QuarkXPress (vedere le sezioni "Font" e "Oggetti di QuarkXPress" più avanti in questo capitolo).

Se non riuscite a scorrere o a lavorare sul progetto malgrado le immagini siano state simulate, la causa del problema potrebbe essere un'anteprima dell'immagine o l'immagine stessa danneggiata. Potrebbe anche trattarsi di una finestra immagine danneggiata. Scorrete lungo il progetto, facendo clic su ciascuna immagine per visualizzarla. Se si verifica un arresto anomalo subito dopo aver visualizzato una determinata immagine, quell'immagine è probabilmente la causa del problema. Potrebbe essere necessario eliminare la finestra immagine e quindi reimportare l'immagine.

### *GESTIONE DI OGGETTI "NON ELIMINABILI"*

Se non potete eliminare un'immagine o una finestra immagine prima che si verifichi l'arresto anomalo, potete provare a usare il "trucco della palette". Sebbene questa procedura sia applicabile a qualsiasi palette di default di QuarkXPress, le palette utilizzate più di frequente a questo scopo sono la palette **Colori** e la palette **Pagina del layout**. L'idea è di "nascondere" la pagina dietro la palette. Se un'immagine o un'anteprima di immagine danneggiata sono la causa dell'arresto anomalo, non verranno generate sullo schermo e dovrebbe quindi essere possibile eliminarle.

- 1 Fate una copia del progetto su cui volete eseguire delle prove. (Ciò vi consente di ritornare al progetto originale, se necessario.)
- 2 Lanciate QuarkXPress senza aprire alcun progetto.
- 3 Scegliete **Finestra > Colori**.
- 4 Spostate e ridimensionate la palette **Colori** in modo che copra l'intero schermo.
- 5 Aprite la copia del progetto problematico. Il progetto e le sue immagini verranno visualizzati dietro la palette **Colori**. Se il progetto continua a subire arresti anomali, è improbabile che il problema risieda nella sua visualizzazione. Se l'arresto anomalo non si verifica, procedete al punto 6.
- 6 Scegliete **Utilità > Utilizzo > Immagini** per selezionare l'immagine che ritenete sia la causa del problema.
- 7 Fate clic su **Mostra**. Ciò seleziona l'immagine senza visualizzarla sullo schermo.
- 8 Chiudete la finestra **Utilizzo**. Selezionate lo strumento **Oggetti** e scegliete **Oggetti > Elimina** per eliminare l'immagine e la sua finestra. Se volete eliminare l'immagine ma volete conservare la finestra, selezionate lo strumento **Contenuto** e scegliete **Comp./Modifica > Cancella/Elimina**.
- 9 Ridimensionate lentamente la palette, poco per volta; se avete selezionato l'oggetto giusto, il progetto non si interrompe. In caso contrario, avrete un'idea su quale immagine dovete concentrare la vostra attenzione quando ripetete la procedura descritta.

### **FONT**

Se le immagini non sono la causa del problema, potete iniziare ad eseguire prove sulle font. Potete eseguire prove sulle font associate ad un particolare progetto o su tutte le font del sistema.

Per eseguire delle prove sulle font di un progetto specifico, potete disattivare le font prima di lanciare QuarkXPress o potete sostituire le font del progetto.

Per sostituire le font di un progetto QuarkXPress, procedete come segue:

- 1 Fate una copia del progetto su cui volete eseguire delle prove. (Ciò vi consente di ritornare al progetto originale, se necessario.)
- 2 Se possibile, aprite la copia del progetto e scegliete **Utilità > Utilizzo > Font. Utilizzo > Font**. Selezionate tutte le font dell'elenco e fate clic su **Sostituisci**. Sostituite le font con una font "standard", come ad esempio Times, Helvetica o Arial, oppure con una font che sapete funziona correttamente.



Se sostituite tutte le font di un progetto con la font selezionata per le prove, lefont utilizzate nelle immagini Encapsulated PostScript (EPS) importate non verranno alterate.

- 3 Chiudete la finestra di dialogo **Utilizzo**. Riprovate a scorrere o a stampare il progetto. Se l'arresto anomalo non si verifica, significa che esiste una font danneggiata nel progetto. Se il progetto presenta ancora lo stesso problema, ritornate alla sezione precedente di questo capitolo, riguardante le immagini, oppure alla sezione successiva relativa agli oggetti di QuarkXPress.

Utilizzate il metodo binario per identificare la font danneggiata. Eseguite una copia del progetto originale o ritornate alla copia precedente. Sostituite metà delle font con le font utilizzate originariamente e lasciate l'altra metà nella font di prova. Provate quindi a stampare o a scorrere ancora lungo il progetto. Se il problema si verifica ancora, significa che la font danneggiata si trova nel gruppo di font non sostituite. Se il problema non si verifica, significa che il problema risiede nelle font sostituite con la font di prova. Continuare a sostituire le font, metà per volta, fino a quando non individuate la font danneggiata.

Una volta individuata la font danneggiata, rimuovetela dal sistema e reinstallatela dal disco o dal CD-ROM originale.



Selezionate **Altre informaz.** dalla finestra di dialogo **Utilizzo** per individuare il file della font, la sua versione e il nome PostScript e TrueType. Quando molteplici utenti condividono un sistema, un progetto QuarkXPress potrebbe contenere molteplici versioni di una font, particolarmente in Mac OS. **Più informaz.** vi può aiutare a identificare la font corretta.

## UTILIZZO DELL'UTILITÀ DI GESTIONE DELLEFONT

Gli strumenti di gestione delle font per Mac OS e Windows possono aiutarvi a ripulire le cache delle font e attivare o disattivare famiglie di font parziali. Diversi produttori di font forniscono utilità di gestione delle font per entrambe le piattaforme. Per ulteriori informazioni, vedere il capitolo 4, "Font".

### OGGETTI DI QUARKXPRESS

Se avete difficoltà a stampare o a lavorare in un progetto QuarkXPress e avete determinato che le immagini e le font non rappresentano un problema, la causa potrebbe risiedere in un oggetto contenuto nel progetto.

Gli oggetti di QuarkXPress includono finestre di testo, percorsi di testo, finestre immagini, finestre Bézier, linee, cornici, fogli stile, specifiche di sillabazione e giustificazione, tabelle e pagine.

Per eseguire delle prove sugli oggetti di QuarkXPress, fate una copia del progetto. Lavorando su questa copia, procedete a eliminare sistematicamente oggetti o pagine dal progetto fino a quando il problema non si verifica più. Il metodo binario può essere utile a identificare l'oggetto che causa il problema.

### PPD

Se un progetto continua a subire arresti anomali quando stampate e avete già eliminato immagini, font e oggetti QuarkXPress provate a cambiare il PPD (PostScript® Printer Description) utilizzato dal progetto. Il PPD comunica le funzionalità della stampante al driver della stampante. Ad esempio, il PPD può informare il driver sulle funzionalità di colore e formato tabloid disponibili nella stampante. Quando il progetto viene inviato alla stampante, il driver della stampante utilizzerà questa informazione per agevolare l'output del progetto. Se il PPD è danneggiato, potrebbe causare un arresto anomalo durante la stampa.

Per sostituire il PPD utilizzato da un progetto, procedete come segue:

- 1 Scegliete **Archivio/File > Utilizzo** e fate clic sul riquadro **Immagini**.
- 2 Selezionate il menu a discesa **PPD** e cambiate l'impostazione del PPD in **Generico bianco e nero**, **Generico colori** o **Generico fotounità** a scopo di prova. Se il progetto viene stampato con il nuovo PPD, significa che il problema risiedeva nel PPD originale. Potete reinstallarlo o ottenere una versione aggiornata dal costruttore della stampante.



I PPD vengono creati dai costruttori delle stampanti e vengono solitamente forniti insieme alle stampanti PostScript. Per ulteriori informazioni, contattate il costruttore della stampante.

---

## PROBLEMI A LIVELLO DI APPLICAZIONE

Se avete determinato che l'arresto anomalo è a livello di progetto, potete iniziare a condurre delle prove sull'applicazione di QuarkXPress. Solitamente, se si verifica un arresto anomalo quando lanciate QuarkXPress e non quando aprite un progetto specifico, significa che il problema è associato in qualche modo all'applicazione. Questi tipi di arresti anomali potrebbero essere causati da un oggetto presente nella cartella QuarkXPress, nella cartelle delle preferenze, nella cartella dei dati dell'applicazione o in un file a livello di sistema.

### ISOLAMENTO DI QUARKXPRESS

Se avete difficoltà a lanciare l'applicazione QuarkXPress, è possibile che un file ausiliario sia la causa del problema. I file ausiliari possono includere (tra gli altri) software QuarkXTensions® o software XTensions sviluppate da terzi, il file "XPress Dictionary" o il file "XPress Preferences". Dovete isolare QuarkXPress dai file ausiliari.

#### PER "NASCONDERE" I SOFTWARE XTENSIONS DI QUARKXPRESS:

- 1 Navigare alla cartella "XTension" nella vostra cartella del programma QuarkXPress. Il percorso di default "Disco fisso\Applicazioni\QuarkXPress" (Mac OS) e "C:\Programmi\Quark\QuarkXPress" (Windows).
- 2 Inserite "z" prima di "XTensions" nel nome della cartella. Disattivate quindi tutti i software XTensions attivi ma conservando i moduli software XTensions disattivati in precedenza nella cartella "XTensions Disabled" (XTension disattivate).



Se QuarkXPress non viene lanciato, potrebbe essere necessario eseguire il programma di installazione "For System" e reinstallare i file di sistema di cui QuarkXPress ha bisogno.

Se sospettate che un componente necessario sia la causa del problema insorto, non rimuovetelo dalla cartella ma piuttosto reinstallatelo dal CD-ROM di QuarkXPress.

### PREFERENZE

QuarkXPress mantiene una serie di file contenenti impostazioni di default del programma per i fogli stile, colori, specifiche di sillabazione e giustificazione, eccezioni di sillabazione, tratteggi e strisce, stili di stampa e altre impostazioni. Le Preferenze possono essere archiviate in una serie di percorsi e QuarkXPress cerca in vari percorsi seguendo un ordine predefinito per trovare i file durante il lancio. Se QuarkXPress trova i file delle preferenze da una versione precedente del software all'interno della cartella QuarkXPress, il software convertirà queste specifiche in un formato QuarkXPress 7. Se QuarkXPress non trova i file delle preferenze nella cartella dell'applicazione, creerà dei file nel profilo dell'utente (~/Library/Preferences/Quark in Mac OS oppure Document and Settings/user/Application Data/Quark in Windows).

Questo set di preferenze generate tuttavia useranno impostazioni di default, per cui qualsiasi impostazione personalizzata andrà perduta e dovrete ridefinirle. Una volta ripristinate le preferenze, è consigliabile eseguire una copia dei file delle preferenze per un eventuale uso futuro. Per eseguire una copia di backup, copiate semplicemente i file in un volume o in un'unità disco qualsiasi, possibilmente non lo stesso volume dove si trova l'applicazione QuarkXPress. Potete anche annotare le specifiche, come vostro riferimento personale, in caso abbiate bisogno di specificarle ancora.

**PER "NASCONDERE" LE PREFERENZE QUARKXPRESS:**

Se avete già una cartella "Preferences" nella cartella dell'applicazione QuarkXPress, assegnate alla cartella "Preferences" un nuovo nome. Create quindi una nuova cartella dal nome "Preferences". Se non avete una cartella dal nome "Preferences", create semplicemente una nuova cartella dal nome "Preferences" all'interno della cartella dell'applicazione QuarkXPress. QuarkXPress cercherà per prima cosa qui quando lanciate il software e verranno quindi generati i nuovi file. Se questo non è il problema, potete semplicemente eliminare la nuova cartella e assegnare ancora il nome "Preferences" alla vecchia cartella.

## PROVE SUI FILE A LIVELLO DI SISTEMA

Se isolando QuarkXPress non si risolve il problema degli arresti anomali, potete iniziare a eseguire delle prove sui file associati al sistema. Prima di eseguire le prove, riportate l'applicazione QuarkXPress alle sue impostazioni originali e accertatevi che i file ausiliari siano nella posizione corretta.

### FONT

Se una font è danneggiata o costruita incorrettamente, potrebbe causare un arresto anomalo al lancio di QuarkXPress. Per eseguire delle prove su font danneggiati, disattivate le font tramite il sistema o qualsiasi utilità font che state utilizzando.

Per disattivare le font tramite il sistema, procedete come segue:

- 1 Navigate alla cartella "Fonts":
  - Mac OS: (**Utenti** > **Librerie** > **Fonts**) oppure la cartella "Library" (**Library** > **Fonts**). Soltanto gli amministratori possono apportare modifiche alla cartella "Library".
  - Windows: Scegliete **Start** > **Impostazioni** > **Pannello di controllo** > **Font**).
- 2 Create una nuova cartella nel desktop e trascinate approssimativamente metà dei file delle font in questa nuova cartella.
- 3 Rilanciate QuarkXPress.
- 4 Continuate fino a quando non avete identificato la font problematica.



**PPD**

Se le prove sulle font non rivelano l'origine del problema, potete anche eseguire delle prove sul PPD (PostScript File Descriptions). Quando lanciate QuarkXPress, questo carica automaticamente i PPD. Se un PPD è danneggiato o entra in conflitto con QuarkXPress, può causare un arresto anomalo.

Per eseguire delle prove sui PPD, procedete come segue:

- 1 Aprite la cartella "Printer Descriptions"
  - Mac OS: (**Utenti > Libreria > Centri stampa > PPDs**) oppure la cartelle "Library" (**Libreria > Stampanti > PPDs**). Soltanto gli amministratori possono apportare modifiche alla cartella "Library".
  - Windows: (**C:\WINDOWS\system32\spool\drivers\w32x86\**).
- 2 Portate circa la metà degli elementi nella cartella "Printer Descriptions" sul desktop. Se potete lanciare QuarkXPress, significa che uno dei file PPD è la causa del problema. Potete utilizzare il metodo binario per identificare il problema nei PPD.



I PPD vengono creati dai costruttori delle stampanti e vengono solitamente forniti insieme alle stampanti PostScript. Per ulteriori informazioni, contattate il costruttore della stampante.

---

**PROBLEMI A LIVELLO DI SISTEMA**

Se le prove condotte sul progetto e la procedura di isolamento di QuarkXPress descritta prima, non risolvono il problema, è probabile che la causa risieda nel sistema.

Per verificare se il problema è a livello di sistema, provare ad eseguire le stesse prove su un altro sistema, preferibilmente identico. Un metodo efficace è di collegarsi a Mac OS X come un utente diverso oppure riavviare il computer da una sistema alternativo in Windows. La connessione al sistema come un utente diverso in Mac OS X invoca diversi file di sistema consentendovi di confermare se il problema risiede nei file del sistema assegnati a un utente specifico o se il problema coinvolge l'intero sistema. In Windows, un sistema alternativo contiene generalmente soltanto i minimi file necessari per l'esecuzione del sistema operativo e ha il vantaggio di essere "pulito", ossia non contiene file danneggiati o in conflitto.

### COLLEGAMENTO COME UN UTENTE DIVERSO IN MAC OS X

- 1 Se non disponete di un collegamento come un utente diverso, scegliete **Menu Apple > Preferenze di sistema > Account** per creare un nuovo utente (Per ulteriori informazioni sulla creazione di nuovi utenti, consultate la documentazione di Mac OS X.)
- 2 Scegliete **menu Apple > Log Out**.
- 3 Collegatevi come un altro utente e ripetete la prova. Se il problema persiste, significa che è associato a un file a livello di sistema. Se il problema non si ripresenta, è probabilmente associato a un file specifico di un utente; adottate il metodo binario per selezionare i file in **Utente > cartella Libreria**

# Capitolo 3: Stampa

Se ottenete un output inaspettato durante la stampa, o se viene visualizzato un messaggio d'errore (ma non si verifica un arresto anomalo), le informazioni di questo capitolo vi aiuteranno a determinare la causa del problema. Un output inaspettato potrebbe includere immagini stampate a bassa risoluzione, colori definiti per il progetto stampati in bianco e nero e font stampate incorrettamente (vedere "Font" per informazioni su problemi di font e di stampa). Questo capitolo elenca anche problemi di stampa comuni e offre suggerimenti per la loro soluzione.

## SOSTITUZIONE DEL DRIVER DELLA STAMPANTE

Per eseguire delle prove relativamente a un problema o a un conflitto associato al driver della stampante, provate a utilizzare un altro driver per stampante. I driver per stampanti potrebbero non avere le stesse funzionalità del vostro driver corrente, ma dovrebbero essere adeguati per condurre delle prove.

### SOSTITUZIONE DEL DRIVER DELLA STAMPANTE IN MAC OS X

Per sostituire il driver della stampante, procedete come segue:

- 1** Aprite l'applicazione delle Preferenze del sistema (**Applicazioni > Preferenze di Sistema**).
- 2** Fate clic su **Stampa e Fax**.
- 3** Nell'elenco delle stampanti, fate clic sul pulsante + per aggiungere un driver di stampante.
- 4** In Mac OS 10.4, scegliete il nome di una nuova stampante dal menu a discesa **Stampante selezionata nella finestra di dialogo Stampa**. In Mac OS 10,5, scegliete il nome di una nuova stampante dal menu a discesa **Stampante di default**.
- 5** Chiudete l'applicazione delle Preferenze del sistema e ritornate in QuarkXPress. Ripetete la prova. Se il problema non si verifica più con il nuovo driver della stampante, ci potrebbe essere un conflitto con il vecchio driver o il vecchio driver potrebbe essere danneggiato. Dovreste poter essere in grado di scaricare o ottenere un driver nuovo o aggiornato dal costruttore della stampante o da Apple®, oppure di reinstallare il driver esistente.

## SOSTITUZIONE DELLA STAMPANTE IN WINDOWS

Per sostituire la stampante in Windows, procedete come segue:

- 1** Fate clic sul pulsante **Start** nella barra delle applicazioni di Windows e scegliete **Impostazioni > Stampanti e Fax**.
- 2** Se necessario, scegliete **Archivio/File > Aggiungi stampante** e seguite istruzioni su schermo per selezionare un'altra stampante.
- 3** Fate clic sulla stampante che volete utilizzare per le prove e scegliete **Imposta come predefinito**. L'impostazione della stampante come stampante predefinita significa che tutte le applicazioni stamperanno automaticamente da questa stampante per cui si consiglia di ripristinare la stampante di default non appena avete concluso le prove.
- 4** Ritornate a QuarkXPress. Ripetete la prova, verificate che la stampante inclusa nell'elenco della finestra di dialogo **Stampa (Archivio/File > Stampa)** sia quella che avete definito come stampante di default. Se il problema non si verifica più con il nuovo driver della stampante, ci potrebbe essere un conflitto con il vecchio driver o il vecchio driver potrebbe essere danneggiato. Dovreste poter essere in grado di scaricare o ottenere un driver nuovo o aggiornato dal costruttore della stampante oppure di reinstallare il driver esistente.

## ERRORI POSTSCRIPT

Un errore PostScript è un messaggio dalla stampante che indica che il progetto non può essere stampato nel suo stato corrente. Gli errori PostScript comprendono due parti: L'errore e l'offending comand (OFC). Ad esempio, un errore PostScript potrebbe essere "limitcheck; ofc: stroke."

Gli errori PostScript possono essere causati da una serie di elementi, come ad esempio una font, un'immagine o un oggetto QuarkXPress. Un errore PostScript non significa necessariamente che il progetto o uno o più dei suoi componenti siano danneggiati. L'errore potrebbe essere dovuto a condizioni della memoria o a problemi del driver.

In genere, sapere l'errore PostScript esatto non è cruciale per una diagnosi e risoluzione del problema; l'esecuzione di una procedura di prova su specifici progetti dovrebbe identificare la causa del problema. Tuttavia, alcuni errori PostScript sono associati a situazioni piuttosto specifiche e la conoscenza delle loro cause può comportare un risparmio di tempo nel processo di identificazione del problema.

Potete utilizzare **Gestione errore PostScript** (PostScript Error Handler) per identificare rapidamente il problema. Per utilizzare il **Gestione errore PostScript**, procedete come segue:

- 1 Scegliete **Archivio/File > Utilizzo** e fate clic sul riquadro **Dispositivo**.
- 2 Selezionate **Gestione errore PostScript (PostScript Error Handler)**. Se questa opzione è selezionata, il progetto stamperà normalmente fino a quando non incontra un problema. Il progetto interrompe la stampa prima che il problema si verifichi ma stamperà un'ultima pagina che include un riquadro contenente l'elemento che ha causato il problema. La parte superiore della pagina identificherà se l'errore proviene da una finestra immagine, una finestra di testo, una linea o un altro oggetto. Questo vi consentirà di identificare e di determinare come gestire l'elemento problematico.

### ERRORI POSTSCRIPT PIÙ COMUNI

Segue una descrizione degli errori PostScript più comuni e alcuni suggerimenti per evitarli o per risolverli.

- “limitcheck; ofc: image or colorimage”  
Questo errore è generalmente causato da un'immagine TIFF. Se l'errore si verifica con un'immagine TIFF a colori, l'errore sarà “ofc: colorimage.” Riducete il valore di lpi (linee per pollice) utilizzando il menu a discesa **Frequenza (Archivio/File > Stampa > Colori)** oppure diminuite il valore dpi (punti per pollice) dell'immagine TIFF nella sua applicazione d'origine oppure utilizzate il menu a discesa **Risoluzione (Archivio/File > Stampa > Dispositivo)** Potete anche cercare di deselezionare **Output TIFF a piena risoluzione (Archivio/File > Stampa > Immagini)**.
- “limitcheck; ofc: clip”  
Questo errore è solitamente causato da un'immagine EPS con un percorso di ritaglio incorporato. Aprite il file EPS nel programma in cui era stato creato e semplificate il percorso o aumentate l'appiattimento. Se avete creato un percorso di ritaglio di QuarkXPress utilizzando i comandi della scheda **Oggetti > Ritaglio**, potete anche aumentare il valore di **Uniformità (Oggetti > scheda Ritaglio)** del percorso di ritaglio, potete ridurre manualmente il numero di punti o entrambi.
- “limitcheck; ofc: stroke or fill”  
Questo errore è solitamente causato da un file EPS complesso. Aprite il file EPS nella sua applicazione d'origine e semplificatelo. Svariate applicazioni vi consentono di aumentare il valore di appiattimento del file EPS o di suddividere percorsi lunghi.

### VMERRORS

Ogni dispositivo di output PostScript ha un processore incorporato che traduce i comandi PostScript nella pagina stampata vera e propria. Il processore di una stampante si affida alla sua RAM interna (Random Access Memory) per completare la traduzione. Diverse stampanti PostScript hanno diverse quantità di RAM installata. Se la stampante non ha una RAM sufficiente per renderizzare la pagina, si verifica un errore “VMerror”. Solitamente la soluzione in presenza di un “VMerror” è di semplificare la pagina, ridurre le dimensioni del supporto (carta o pellicola) oppure inviare il progetto a un dispositivo di output con più memoria.



La stampa su una stampante PostScript può ridurre la qualità di stampa dell'immagine EPS e molte opzioni della finestra di dialogo **Stampa** non saranno disponibili.

---

## PROBLEMI DI STAMPA COMUNI

Questa sezione riporta una serie di problemi di stampa comuni e offre suggerimenti su come risolverli. Queste soluzioni non sostituiscono la procedura di diagnosi e di risoluzione dei problemi, sono piuttosto delle operazioni che si possono compiere prima di affrontare prove complesse.

### STAMPA A BASSA RISOLUZIONE DELLE IMMAGINI GRAFICHE

Se rilevate che una particolare immagine viene stampata a una risoluzione più bassa di quella prevista oppure se diverse immagini vengono stampate a bassa risoluzione, cercate prima di stampare l'immagine da un nuovo progetto. Se l'immagine viene stampata correttamente dal nuovo progetto, provate a sostituire l'immagine contenuta nel progetto originale.

Se l'immagine non viene stampata correttamente dal nuovo progetto, procedete come segue:

- 1 Scegliete **Archivio/File > Stampa > scheda Dispositivo**).
- 2 Selezionate il campo **Risoluzione**. Se la risoluzione è impostata correttamente, potrebbe essere utile ridigitalizzare l'immagine (se applicabile) e reimpostarla nel vostro progetto QuarkXPress.



Tenete presente che la massima risoluzione di stampa è determinata dalla risoluzione della stampante. Se la risoluzione massima della stampante è 600 dpi, non potete stampare a 1200 dpi.

---

Se l'immagine è un file EPS, procedete come segue:

- 1 Verificate che l'immagine venga stampata su una stampante PostScript.
- 2 Accertatevi di usare un driver PostScript. Le immagini EPS sono destinate a un output su stampanti PostScript (che utilizzano driver PostScript). Se stampate un file EPS su una stampante non-PostScript potrebbe stampare ad una risoluzione inferiore a quella a cui la stampante è in grado di stampare.
- 3 Se state stampando separazioni di colore, verificate l'impostazione del livello PostScript per compatibilità scegliendo **Archivio/File > Stampa** e fate quindi clic sul riquadro **Avanzato** nella finestra di dialogo **Stampa**. Se la vostra stampante non supporta PostScript Level 3, modificate l'impostazione dal menu a discesa **Livello PostScript** in **PostScript Livello 2**.



L'impostazione LPI potrebbe anche incidere sulla risoluzione delle vostre immagini grafiche stampate.

---

### STAMPA INCORRETTA DELL'ORIENTAMENTO NELLE STAMPANTI POSTSCRIPT

Se un progetto viene stampato con un orientamento incorretto, provate prima di tutto un nuovo progetto per verificare se si ottengono gli stessi risultati. Se il nuovo progetto stampa correttamente, verificate le impostazioni del progetto originale scegliendo **Archivio/File > Stampa > riquadro Pagine**. Accertatevi di aver selezionato l'orientamento corretto.

Se le impostazioni sono corrette e il progetto non stampa ancora correttamente, provate a cambiare il PPD. Per cambiare il PPD utilizzato da un progetto, procedete come segue:

- 1 Scegliete **Archivio/File > Stampa > riquadro Dispositivo**.
- 2 Nel menu a discesa **Descrizione stampante**, modificate il PPD in **Generico bianco e nero**, o **Generico fotounità a scopo di prova**. Se il progetto viene stampato con il nuovo PPD, potrebbe esserci un problema nel PPD originale.



I PPD vengono creati dai costruttori delle stampanti e vengono solitamente forniti insieme alle stampanti PostScript. Per ulteriori informazioni, contattate il costruttore della stampante.

---

### PROGETTI A COLORI STAMPATI IN BIANCO E NERO

Questo problema si presenta spesso come file EPS che vengono stampati a colori mentre gli altri elementi del progetto viene stampato in bianco e nero. Questo accade in quanto il contenuto di un file EPS non può essere manipolato da QuarkXPress ma QuarkXPress può incidere sul contenuto delle immagini TIFF in vari modi. Se siete incorsi in questo problema, procedete come segue:

- 1 Scegliete **Archivio/File > Stampa >** scheda **Dispositivo**.
- 2 Scegliete il **PPD** e accertatevi che il PPD riportato sia un PPD per colori. Se il PPD non è per colori, provate con **Generico colore**, come prova. Se il PPD **Generico coloridà** i risultati previsti, potrebbe esserci un problema con il PPD originale. Potete contattare il costruttore della stampante per ottenere una copia nuova o aggiornata di quel PPD.
- 3 Con QuarkXPress, i PPD non controllano output a colori. Gli utenti possono invece specificare impostazioni di colore utilizzando sia il riquadro **Colori** della finestra di dialogo **Stampa** sia le impostazioni **Modalità** e **Modello** della finestra di dialogo **Modifica l'impostazione di output (Comp./Edit > Impostazioni del colore)**. Se continuate a incorrere in problemi di output dopo aver corretto il PPD, regolate le impostazioni di output.

### STAMPA LENTA CON LE STAMPANTI NON POSTSCRIPT

Quando QuarkXPress stampa su una stampante non PostScript, non può utilizzare il PostScript e utilizza quindi i componenti del sistema per rasterizzare la pagina per l'output. Se non si dispone di memoria sufficiente per rasterizzare la pagina o se lo spazio sull'unità disco non è sufficiente per archiviare il file raster che ne risulta e inviarlo alla stampante, i tempi di stampa potrebbero essere lunghi.

#### STAMPA LENTA IN MAC OS X

Quando si stampano progetti QuarkXPress su una stampante non PostScript in Mac OS X, QuarkXPress e Quartz (un linguaggio per schermo utilizzato da Mac OS X) rasterizzano ciascuno determinati elementi. Il file raster che ne risulta va archiviato (provvisoriamente) nell'unità disco rigido e inviato alla stampante.

Per incrementare la velocità della stampa non PostScript in Mac OS X, procedete come segue:

- 1 Verificate di avere disponibile il massimo spazio possibile sull'unità disco in modo da poter archiviare il file raster.
- 2 Accertatevi che le altre applicazioni non siano aperte in quanto applicazioni aperte occupano parte della RAM necessaria a inviare i file alla stampante.



### STAMPA LENTA IN WINDOWS

Quando un'applicazione è in esecuzione in Windows, crea un file provvisorio con estensione .tmp (pronunciato "temp"). Questo file si comporta come una memoria virtuale, conservando e gestendo modifiche apportate durante il lavoro. Quando l'applicazione si chiude, i file temporanei vengono automaticamente eliminati. A volte, tuttavia questi file non vengono eliminati. Se ci sono molti file temporanei nel vostro sistema, la stampa su stampanti non PostScript potrebbe rallentare significativamente.

Per rimuovere i file temporanei, procedete come segue:

- 1 Uscite da tutte le applicazioni aperte.
- 2 Fate clic sul pulsante **Start** nella barra delle applicazioni e scegliete **Trova e quindi File o Cartelle**. Nel campo **Nome**, immettete \*.tmp. Questo consentirà di trovare tutti i file con estensione ".tmp".
- 3 Fate clic su **Trova ora**. Se il numero di file provvisori trovati è alto (più di 25), selezionate i file trovati nella finestra **Trova** e eliminateli. È consigliabile non eliminare le cartelle elencate in quanto potrebbero costituire la directory provvisoria di default.

Se l'eliminazione dei file provvisori non è d'aiuto, provate a deframmentare l'unità disco rigido. Quando QuarkXPress rasterizza le pagine, potrebbe essere necessario disporre in modo continuativo di spazio libero per la creazione e l'invio dei file raster. Se l'unità disco rigido viene frammentata, potrebbe non esserci spazio continuo sufficiente per creare i file. La deframmentazione dell'unità disco potrebbe creare spazio sufficiente per la creazione dei file. In aggiunta, la deframmentazione dell'unità disco è comunque una buona pratica di manutenzione.

Per deframmentare l'unità disco, procedete come segue:

- 1 Uscite da tutte le applicazioni aperte. Fate clic sul pulsante **Start** nella barra delle applicazioni e scegliete **Programmi > Accessori > Strumenti di sistema > Utilità di deframmentazione dischi**.
- 2 Selezionate l'unità disco che volete deframmentare e fate clic su **OK**. Potrebbe venire visualizzato un messaggio di avvertenza che l'unità si trova a un livello basso di frammentazione e non è necessario deframmentarla ora. Continuate con la deframmentazione; anche se la frammentazione è bassa (5% o meno) potrebbe incidere sulla stampa.

La deframmentazione potrebbe impiegare qualche minuto e non è una buona idea eseguire applicazioni durante la deframmentazione dell'unità disco, per cui è consigliabile iniziare questo processo prima di un intervallo di lavoro o un'assenza dall'ufficio.

## LISTA DI VERIFICA DEGLI ERRORI DI STAMPA

Questa sezione include una sequenza di controlli per verificare i risultati dell'output.

### DOMANDE DA PORSI

- 1** È accesa la stampante?
- 2** La stampante ha carta, toner o inchiostro?
- 3** La stampante può stampare una pagina sul suo stato?
- 4** La stampante è connessa alla rete locale e/o al computer con QuarkXPress in esecuzione?
- 5** Altri computer possono stampare sulla stampante?
- 6** Altre applicazioni installate nel computer dove risiede QuarkXPress possono stampare senza problemi?
- 7** QuarkXPress può stampare altri progetti sulla stampante?
- 8** QuarkXPress può stampare alcune pagine dal progetto problematico ma non altre pagine?
- 9** QuarkXPress può stampare la pagina o il progetto problematici quando alcune font, immagini, file PDF o EPS non sono inclusi?
- 10** Se una font, un'immagine, un file PDF o EPS sono problematici, queste stesse font, immagini, file PDF o EPS possono stampare da altre applicazioni?
- 11** Il progetto problematico può venire stampato con altre impostazioni di output (ad esempio, RGB o CMYK compositi)?
- 12** È possibile stampare il progetto problematico su un'altra stampante?
- 13** Se la stampante è una stampante PostScript, è stato riportato un errore PostScript?
- 14** Se il problema ha generato un errore PostScript, qual è il nome dell'errore e qual è l'offending command (OCF)?
- 15** Se il problema genera un errore PostScript, è un errore che vi è familiare? In questo caso, quali erano le condizioni che avevano generato questo errore in passato?
- 16** Potete stampare il progetto problematico (o un progetto simile) con una versione precedente di QuarkXPress?
- 17** Potete stampare il progetto problematico su un file PostScript e convertirlo in PDF con Adobe® Distiller®?
- 18** Se Adobe Distiller restituisce un errore, qual è il nome dell'errore e dell'offending command.

- 19** Se Adobe Distiller non restituisce un errore, potete inviare il file PostScript direttamente alla stampante?
- 20** QuarkXPress può esportare il progetto problematico come file PDF?
- 21** Se QuarkXPress può esportare il progetto problematico come un file PDF, il PDF può venire visualizzato e stampato da Acrobat?
- 22** Verificate le dimensioni di file seguente:
- progetto problematico
  - font, immagini, file PDF e EPS associati
  - file PostScript generato dal progetto problematico
  - file PDF generato dal progetto problematico
- 23** Verificate il tempo necessario per:
- aprire il progetto in QuarkXPress
  - stampare il progetto (oppure se non riesce a stampare, il periodo di tempo prima di ricevere il messaggio di errore)
  - esportare il progetto come PDF (oppure se non riesce a esportare, il periodo di tempo prima di ricevere il messaggio di errore)
- 24** È stato possibile stampare una versione precedente del progetto senza incorrere in errori?
- 25** In questo caso, quali sono le modifiche apportate al progetto tra la stampa riuscita e il momento in cui si è verificato l'errore?
- 26** Se il problema non è un errore che impedisce al progetto di essere stampato, qual è la natura del problema?
- 27** Se il problema si riferisce alla qualità di stampa, qual è la differenza tra la qualità di stampa prevista e la qualità di stampa effettiva?
- 28** Il problema si verifica costantemente o in modo intermittente?
- 29** Avete trovato metodi o tecniche che sembrano essere in grado di mitigare il problema?
- 30** Il problema si verifica soltanto con un progetto particolare o con una data categoria di progetti?
- 31** Il problema si verifica sempre nello stesso modo o si sono verificati molteplici problemi di qualità e/o messaggi di errore?

# Capitolo 4: Font

Quando le font non funzionano correttamente, ciò può alterare la visualizzazione su schermo e le operazioni di stampa e a volte non è semplice individuare le parti della font che causano il problema. QuarkXPress dispone di funzioni di gestione delle font ma poiché le font sono risorse a livello di sistema e vengono condivise da varie applicazioni, il vostro successo potrebbe dipendere dalle funzioni di gestione delle font a livello di sistema. Mac OS e Windows dispongono di controlli delle font e molti produttori di font sviluppano anche utilità di gestione delle font.

## FONT SUPPORTATE E NON SUPPORTATE

Mano a mano che i produttori di font e le tecnologie del settore si evolvono, gli utenti hanno disponibili più scelte ma hanno anche più variabili da gestire quando le font causano dei problemi.

### FONT NON SUPPORTATE

Se non siete sicuri di un formato di font, potete utilizzare una utility di gestione delle font per determinare il tipo di font. Tenete inoltre presente che in Mac OS non si tratta soltanto di una questione di supporto del formato. Alcuni script non sono supportati dalla gestione font di Mac OS X Carbon, come ad esempio Devanagari e Ebreo. Se la vostra font è una font Mac Suitcase e l'ID della risorsa FOND è in questo range di script non supportati, la vostra font non verrà caricata.

### FAMIGLIE DI FONT E ISTANZE DI FONT

Le font elencate nei menu di font di QuarkXPress sono famiglie di font, non istanze di font. la maggior parte delle famiglie di font ha tipicamente quattro istanze di font, — normale, grassetto, corsivo e grassetto/corsivo. Utilizzate il menu **Stile** o il pulsante dello stile del carattere nella palette delle **Misure** per specificare l'istanza di font corretta.

Se un'istanza di font non è disponibile in una famiglia di font, QuarkXPress simulerà quell'istanza. Ad esempio, se una famiglia di font non include l'istanza in corsivo di una font, QuarkXPress simula l'istanza in corsivo inclinando l'istanza normale.

In alcuni casi, l'istanza di una font mancante è sufficiente affinché QuarkXPress visualizzi dei messaggi che indicano che un'intera font non è disponibile.

### ARCHIVIAZIONE FONT

Particolarmente in Mac OS, l'archiviazione di font per molteplici utenti che utilizzano lo stesso computer può complicare l'identificazione di font problematiche. Potrebbe essere necessario dover stabilire quale versione di una particolare font è all'origine del problema. Un sistema utile per semplificare l'archiviazione delle font in Mac OS è di raccogliere tutte le font nella cartella "Shared" (Condivisione) all'interno della cartella "Users" (Utenti).

## UTILITÀ DI GESTIONE DELLE FONT

Mano a mano che il numero di font e le tecniche di gestione delle font continuano a crescere, le opzioni di utilità di gestione delle font aumentano. Queste utilità possono aiutarvi a identificare e a risolvere molti problemi di font.

Una font danneggiata può causare un arresto anomalo di QuarkXPress. L'utilizzo di uno strumento di gestione delle font (oppure il metodo di ricerca binario), può identificare le font danneggiate. E sono disponibili molte utilità di gestione delle font in grado di riparare font danneggiate.

Se il testo che digitate in una determinata font non viene visualizzato su schermo, potrebbe essere indicativo di una tabella di font o di risorse danneggiate. Uno strumento di gestione delle font potrebbe essere utile per identificare e riparare la font danneggiata.

## SOSTITUZIONE DI FONT NEGLI OUTPUT DI STAMPA

Quando si stampa su un dispositivo PostScript, le font PostScript Type 1 che non risiedono nella memoria della stampante devono venire caricate nella stampante. Se la font PostScript Type 1 necessaria non viene caricata, potrebbe verificarsi una sostituzione dei seguenti tipi di font (—nota anche come "sostituzione Courier"):

### SOSTITUZIONE DI FONT DURANTE LA STAMPA DI UN PROGETTO CON FONT MANCANTI

Quando viene visualizzata l'avvertenza " 'nome\_progetto' usa font non installate nel sistema", sono disponibili due opzioni: **Elenco font** o **Continua**. Facendo clic sul pulsante **Elenco font** potete sostituire qualsiasi font mancante con font installate nel vostro sistema. Facendo clic su **Continua** si conservano le informazioni sulla font mancante qualora il progetto venga trasferito su un altro

computer che dispone delle font necessarie oppure se installate le font necessarie in un secondo tempo. Se tuttavia stampate il progetto senza sostituire le font mancanti, la font Courier residente nella stampante sostituirà automaticamente le font mancanti.

Se non fate clic su **Elenco font** quando viene visualizzato il messaggio di avvertenza, potete specificare la font di sostituzione in un secondo tempo scegliendo **Utilità > Utilizzo > Font**. Potete anche scaricare selettivamente determinate font tramite le finestre di dialogo **Stampa**, **Salva la pagina come EPS** e **Esporta come PDF**

### SOSTITUZIONE CON LA FONT COURIER NELLE IMMAGINI EPS

Un file Encapsulated PostScript (EPS) contiene un codice che consente al dispositivo PostScript di stampare il file ad alta risoluzione. I file EPS possono inoltre includere informazioni sulle font utilizzate nel file. Se una font PostScript Type 1 a cui si fa riferimento nel file EPS non può essere individuata né nel computer né nella stampante, la font Courier la sostituirà automaticamente.

Quando importate un file EPS in QuarkXPress, viene rappresentato su schermo come anteprima a bassa risoluzione — non state in effetti visualizzando informazioni PostScript. Anche se l'anteprima viene visualizzata correttamente sullo schermo, la sostituzione Courier può sempre avvenire durante la stampa.



QuarkXPress scannerizza automaticamente le immagini EPS importate e vi informa nel caso di font mancanti durante la stampa del file.

---

### SOSTITUZIONE CON LA FONT COURIER IN WINDOWS

Se si sta verificando una sostituzione della font Courier in Windows, potete iniziare generando un elenco delle font utilizzate nel vostro progetto. Procedete come segue:

- 1 Aprite il progetto problematico.
- 2 Scegliete **Archivio/File > Raccolta dati per la stampa** Nella finestra di dialogo **Raccolta dati per la stampa**, selezionate **Solo rapporto**. Questo genererà un rapporto contenente informazioni utili sul layout attivo. Il report verrà creato con un file "XPress Tags".
- 3 Una volta generato il rapporto, importate il file "XPress Tags" nel nuovo progetto QuarkXPress.
- 4 Fate riferimento alla sezione "Font del layout" del file di testo importato per un elenco di font utilizzate sia nel layout sia in tutte le immagini EPS importate.



Se non avete familiarità con la funzionalità **Raccolta dati per la stampa**, fate riferimento alla *Guida a QuarkXPress* .

---

Potete anche determinare le font utilizzate all'interno di un layout scegliendo **Utilità > Utilizzo > scheda Font**. Tutte le font utilizzate nel layout verranno elencate qui. Questo elenco include le font utilizzate nei fogli di stile anche se i fogli di stile non vengono applicati, ma non include informazioni sulle font utilizzate nei file EPS.

Quando disponete di questo elenco, accertatevi che tutte le font utilizzate nel layout siano correttamente installate nel vostro sistema. Se state utilizzando un'utilità di font per la gestione delle vostre font, consultate la documentazione dell'utilità per istruzioni sull'installazione e sull'apertura delle font.

Se si verifica ancora una sostituzione automatica con la font Courier, significa che i file delle font della stampante potrebbero essere danneggiati. Potrebbe essere necessario reinstallare le font mediante i dischi o il CD-ROM originali del produttore delle font.

# Capitolo 5: Messaggi di errore

Questo capitolo descrive alcuni messaggi d'errore e fornisce suggerimenti per la loro soluzione. Se si verificano errori PostScript durante la stampa, vedere la sezione "Errori PostScript" nel capitolo 3, "Stampa".

## MESSAGGI ASSOCIATI A PROGETTI DANNEGGIATI

I progetti QuarkXPress, come qualsiasi altra forma di dati archiviati elettronicamente, possono divenire danneggiati. Il danno può generare una serie di sintomi diversi, ma il problema rimane lo stesso: i dati non possono venire interpretati dall'applicazione o dal sistema operativo.

Tutti i dati che costituiscono un progetto sono suscettibili a possibili danni, da oggetti contenuti nel file, come ad esempio anteprime di immagini o oggetti di QuarkXPress, alla struttura dei file, come ad esempio informazioni di intestazione o il resource fork di Mac OS X.

La possibilità di recupero di un file dipende da dove risiede il danno. Se il danno risiede nella struttura essenziale del progetto, la possibilità di recupero è limitata; se il danno risiede in un oggetto contenuto nel file, le possibilità di recupero sono maggiori.

Potete determinare il tipo di danno arrecato tramite i messaggi di errore visualizzati. Questi messaggi di errore sono generalmente indicativi di una struttura danneggiata:

- Formato di file non corretto [-70]
- Fine inaspettata del file [-39]
- Memoria esaurita [-108]

### FORMATO DI FILE NON CORRETTO [-70]

Questo è un messaggio di errore a livello di sistema che indica che l'intestazione di un file risulta danneggiata. Il danno al progetto a questo livello è difficile da risolvere.

Come sempre, la prevenzione è la cura migliore. Tenete sempre dei backup ai quali avete assegnati nomi diversi. Eseguite un sistema pulito, utilizzando soltanto estensioni e pannelli di controllo sicuri e commercialmente disponibili. Allocate una quantità di memoria adeguata per l'esecuzione di QuarkXPress. Se un progetto manifesta un comportamento erratico, provate ad adottare la procedura di trascinamento delle miniature per spostare le pagine in un progetto separato.



Potete anche cercare di aprire il progetto in QuarkXPress su un'altra piattaforma. Poiché QuarkXPress per Mac OS e QuarkXPress per Windows accedono all'intestazione di un file in modo diverso, potreste essere in grado di aprire il progetto su una piattaforma e non su un'altra.

#### **FINE INASPETTATA DEL FILE [-39]**

La fine inaspettata di un file [-39] significa che il marcatore di fine del file è danneggiato o mancante o i dati sulla fine del file non raggiungono la posizione definita dal marcatore di fine del file.

Il danno al progetto a questo livello è purtroppo difficile da risolvere. Se le dimensioni del file, dopo che questo messaggio è stato visualizzato, sono drammaticamente inferiori alle dimensioni originali, le possibilità di recupero sono minime. È consigliabile usare una copia di backup se disponibile.

Potete anche provare a copiare il file su un volume diverso. Provate anche ad aprire il file su un'altra piattaforma. Questo accorgimento a volte riscrive le informazioni di intestazione sul nuovo volume.

#### **MEMORIA ESAURITA [-108]**

Memoria esaurita [-108] può essere a volte fuorviante. Potrebbe in effetti significare che l'applicazione non dispone di memoria sufficiente per aprire il progetto. Ciò potrebbe verificarsi se all'applicazione non è stata allocata una quantità di memoria sufficiente, se non era disponibile sufficiente memoria da allocare o se il computer non ha semplicemente memoria sufficiente per l'esecuzione di un'applicazione o l'apertura di un progetto.

Il messaggio di errore può anche significare che il progetto è danneggiato. Quando QuarkXPress identifica il file e inizia ad aprire il progetto, l'applicazione rileva una condizione di errore e gira ciclicamente lungo il progetto fino a quando la memoria non è esaurita. La condizione di errore può verificarsi in una parte qualsiasi del file: In un oggetto o nel suo contenuto, nei dati sul livello della pagina o nella struttura essenziale del progetto.

Il messaggio di errore può a volte essere causato da una font danneggiata. Provate a disattivare le font e quindi ad aprire il progetto.

### **RECUPERO DA PROGETTI DANNEGGIATI**

I file possono venire danneggiati se salvate un progetto su un supporto danneggiato o se il supporto viene danneggiato in un secondo tempo. A seconda della causa del danno o del grado di danno subito, potreste essere in grado o meno di recuperare il progetto.

Per accertarsi di non perdere dati essenziali, eseguite una copia di backup dei vostri progetti a intervalli regolari, preferibilmente su supporti esterni o su un'unità diversa nel vostro sistema. Potete anche procedere come segue per ridurre la possibilità di danni al file:

- 1 Se un progetto manifesta un comportamento erratico, provate ad adottare la procedura di trascinamento delle miniature per spostare le pagine in un progetto separato.
- 2 Eseguite periodicamente la manutenzione del disco rigido o di altri supporti, tramite un'utilità per dischi. Gli utenti di Windows dovrebbero deframmentare regolarmente le loro unità disco.
- 3 Se utilizzate la funzionalità **Backup automatico** in QuarkXPress, uno dei file di backup deve essere facilmente accessibile. Quando questa preferenza di applicazione è attivata (**QuarkXPress/Modifica > Preferenze > scheda Salva**) e il vostro progetto è danneggiato, potete utilizzare il file di backup.

### RECUPERO DI UN PROGETTO DANNEGGIATO

Se non disponete di una copia di backup del vostro progetto e volete recuperare il progetto, seguite la procedura descritta di seguito nonché le azioni suggerite per ogni messaggio di errore.

- 1 Provate a isolare QuarkXPress. Per istruzioni, vedere "Problemi a livello applicazione" nel capitolo 2, "Arresti anomali."
- 2 Provate ad aprire una copia del progetto in un'applicazione di gestione del testo come ad esempio Microsoft Word. Questo eliminerà tutti gli attributi e le immagini grafiche dal progetto, ma potrebbe conservare parti di testo utilizzabile.
- 3 Provate a eseguire le azioni descritte in "Problemi a livello di progetto" nel Capitolo 2, "Arresti anomali". Non tutte le azioni potrebbero essere applicabili al vostro progetto danneggiato.
- 4 Provate a copiare il progetto da un volume a un altro. Trascinando il progetto su un disco o un'unità disco diversi, potrebbe essere possibile riaprire il progetto dopo averlo riscritto.
- 5 Se avete accesso a QuarkXPress da un'altra piattaforma, provate ad aprire il progetto su quella piattaforma. A volte è possibile aprire il progetto su un'altra piattaforma senza alcun problema. In questo caso, risalvate il progetto e riapritelo nella piattaforma originale.

### RIPARAZIONI MINORI

Quando aprite un progetto, se ricevete un messaggio che identifica un danno che richiede riparazioni non complesse, QuarkXPress cercherà di rimediare al problema del file affrontando diverse possibili cause. Se il progetto si apre senza problemi a seguito delle riparazioni eseguite da QuarkXPress, accertatevi di verificare quanto segue:

- Il testo scorre come previsto e gli attributi del testo non sono stati modificati.
- La finestra di dialogo **Colori** visualizza tutti i colori del progetto
- La finestra di dialogo **SG** include tutte le specifiche (con le impostazioni specificate).
- La finestra di dialogo **Fogli di stile** include anche tutti i fogli di stile che avevate specificato.
- Tutte le àncore dei layout Web conservano il loro contenuto originale e la loro posizione. (L'àncora è semplicemente un indicatore associato a un punto specifico del layout Web.)

## ALTRI MESSAGGI DI ERRORE E AVVERTENZE

### QUESTO PROGETTO NON PUÒ VENIRE APERTO DA QUESTA VERSIONE DI QUARKXPRESS. [17]

Il messaggio d'errore, "Questo progetto non può venire aperto da questa versione di QuarkXPress. [17]" verrà visualizzato in una delle situazioni descritte di seguito. Nella maggior parte dei casi, potete aprire il progetto utilizzando la versione appropriata di QuarkXPress.

### DOCUMENTI NON-QUARKXPRESS

In QuarkXPress per Windows riceverete il messaggio di errore "Questo progetto non può essere aperto da questa versione di QuarkXPress. [17]" se cercate di aprire un documento non QuarkXPress utilizzando **Archivio/File > Apri**. Potete anche ricevere questo messaggio di errore se fate doppio clic su un documento QuarkXPress a cui era stata assegnata un'estensione di file QuarkXPress erranea, come ad esempio ".qxp" o ".qpt."

Osservate il campo **Tipo di file** nella finestra di dialogo **Archivio/File > Apri** per verificare che il file che si sta cercando di aprire sia di fatto un progetto QuarkXPress.



Un progetto salvato in QuarkXPress per Windows potrebbe non venire visualizzato nella finestra di dialogo **Archivio/File > Apri** se non possiede l'estensione di file corretta di tre caratteri.

---

A un documento non QuarkXPress salvato inavvertitamente nella piattaforma Windows con un'estensione QuarkXPress come ad esempio ".qxp" o ".qpt", potrebbe venire assegnato un tipo di progetto e un codice di creazione QuarkXPress se viene copiato in un computer Mac OS X oppure se viene copiato in un server Windows NT®. Quando cercato di aprire questo documento in QuarkXPress per Mac OS X, riceverete un messaggio di errore "Questo progetto non può essere aperto da questa versione di QuarkXPress. [17]."

#### **FILE COMPRESSO**

I file vengono spesso codificati o compressi quando vengono trasmessi tramite Internet o al fine di conservare spazio. Se tentate di aprire un file compresso o codificato in QuarkXPress, riceverete il messaggio di errore [17]. Accertatevi di decomprimere o decodificare i file prima di aprirli in QuarkXPress.

#### **PROGETTO DANNEGGIATO**

I progetti danneggiati possono causare numerosi messaggi di errore o di avvertenza, tra cui il messaggio di errore "Questo progetto non può essere aperto da questa versione di QuarkXPress". [17]. Adottare la procedura descritta nella sezione "Recupero di progetti danneggiati" per cercare di recuperare il progetto.

#### **VERSIONI DI DIMOSTRAZIONE DI SOFTWARE XTENSIONS INSTALLATI**

Una versione completamente funzionale di QuarkXPress potrebbe venire lanciata in modalità dimostrativa se è stata caricata una copia dimostrativa o di valutazione del software XTensions. (Verrà visualizzata un'avvertenza se QuarkXPress viene lanciato in modalità dimostrativa). I progetti salvati con QuarkXPress in modalità dimostrativa non potranno venire aperti in una versione funzionante di QuarkXPress. Potete tuttavia riaprire i progetti con gli stessi software XTensions di dimostrazione caricati.

Per informazioni sui software XTensions di dimostrazione funzionanti con QuarkXPress, consultate lo sviluppatore o la documentazione del software XTensions.

#### **PROGETTI SALVATI IN VERSIONI PIÙ RECENTI DI QUARKXPRESS**

I progetti salvati in versioni più recenti di QuarkXPress non possono venire aperti utilizzando versioni precedenti. Questo non è tuttavia applicabile a revisioni e patch correttivi di minore importanza sviluppati per una particolare versione.

Ad esempio, un progetto QuarkXPress 6.5 potrebbe venire aperto in QuarkXPress 6.1 (o vice-versa) ma un progetto QuarkXPress 8 non può venire aperto in QuarkXPress 7.

**ALCUNE IMPOSTAZIONI SALVATE CON QUESTO PROGETTO SONO DIVERSE DA QUELLE DEL FILE "XPRESS PREFERENCES" (MESSAGGIO DI PREFERENZE NON CORRISPONDENTI)**

Quando aprite un progetto contenente informazioni sulla tabella di kern o di track, eccezioni di sillabazione o dati su cornici che non corrispondono alle impostazioni correnti definite nel file delle preferenze di QuarkXPress, QuarkXPress visualizza un'avvertenza di Preferenze non corrispondenti.

Le impostazioni delle aree indicate di seguito causeranno la visualizzazione dell'avvertenza **Preferenze non corrispondenti** se non corrispondono a quelle del file delle preferenze di QuarkXPress:

- Informazioni sulle tabelle personalizzate di kern/track (**Utilità > Modifica tabella di kern** o **Utilità > Modifica del track**)
- Eccezioni di sillabazione personalizzate (**Utilità > Eccezioni di sillabazione**)
- Tratteggi e strisce personalizzati (**Comp./Modifica > Tratteggi e strisce**):  
L'area superiore del messaggio di avvertenza indica le impostazioni di preferenza che non corrispondono al file corrente "XPress Preferences". Ad esempio, potrebbe venire visualizzato il messaggio "Alcune impostazioni salvate con questo progetto sono diverse da quelle del file "XPress Preferences":
- Le impostazioni di Kern/track non corrispondono.
- Le impostazioni delle eccezioni di sillabazione non corrispondono.

L'area inferiore di questa finestra di dialogo offre due opzioni:

- **Usa le preferenze XPress** Questa opzione utilizza le informazioni definite nei file attivi delle preferenze di QuarkXPress. Qualsiasi impostazione personalizzata (tra cui le cornici personalizzate) archiviata in precedenza nel progetto verrà eliminata una volta che il progetto viene salvato. Ciò potrebbe causare un riscorrimento del testo nell'ambito del progetto. Qualsiasi modifica apportata alla tabella di kern, alla tabella di track e alle eccezioni di sillabazione verrà salvata nel file delle preferenze di QuarkXPress e diverrà disponibile per l'uso con altri progetti.
- **Mantieni le impostazioni del progetto.** Questa opzione utilizza le impostazioni di preferenze archiviate con il progetto. Tutte le impostazioni personalizzate verranno conservate e lo scorrimento del testo rimarrà invariato. In aggiunta, qualsiasi modifica apportata alla tabella di kern, alla tabella di track e alle eccezioni di sillabazione verrà salvata con il progetto soltanto e non nel file delle preferenze di QuarkXPress.

Se le preferenze non corrispondenti creano un problema nel vostro workflow, è consigliabile creare un file master delle preferenze di QuarkXPress e distribuirlo a tutti i membri del vostro gruppo. Istruite tutti gli utenti a non modificare le tabelle di kern o di track, le eccezioni di sillabazione o i dati sulle cornici personalizzate. Tenete inoltre una copia di backup del vostro file master con le preferenze di QuarkXPress.

QuarkXPress crea un set delle preferenze di QuarkXPress, con le impostazioni di default se non trova un file con il set delle preferenze di QuarkXPress quando l'applicazione viene lanciata.

# Capitolo 6: Come contattare il supporto tecnico di Quark

Dopo aver provato le tecniche di diagnostica e risoluzione di problemi descritte in questa guida, se avete ancora problemi potete cercarne la soluzione nel Technical Support Database, accessibile al sito Web [euro.quark.com](http://euro.quark.com). Se continuate ad aver bisogno di assistenza, raccogliete tutte le informazioni necessarie sul vostro ambiente di lavoro al fine di migliorare la qualità del vostro contatto con il Supporto tecnico di Quark e possibilmente raggiungere una soluzione nel tempo più breve possibile.

## CREAZIONE DI UN REPORT SUL PROFILO DEL SISTEMA

Potete generare un report sul profilo del sistema contenente un elenco delle informazioni chiave sul vostro ambiente di lavoro con QuarkXPress.

Avrete bisogno di identificare la versione dei componenti chiave, ad esempio QuarkXPress, Mac OS, Windows, software XTensions e file di stampa. Potreste anche aver bisogno del numero di serie.

Per generare un report sul profilo del sistema, procedete come segue:

- 1 Per visualizzare la finestra **Ambiente di QuarkXPress**, tenete premuto Option mentre scegliete **QuarkXPress > Inform. su QuarkXPress** (Mac OS) oppure premete Alt prima di scegliere **Aiuto > Informazioni su QuarkXPress** (Windows).
- 2 La finestra di dialogo **Ambiente di QuarkXPress** visualizza il numero di versione, il livello di patch correttivo e il numero di build della vostra copia di QuarkXPress, oltre al numero di serie, la lingua del SO, la stampante di default, il driver della stampante, i Servizi di rete e un elenco di software XTensions installati.

Per generare un report sul profilo del sistema operativo per Mac OS:

- 1 Scegliete **Archivio/File > About this Mac (Informazioni sul Mac)**. Viene visualizzata la finestra di dialogo **About this Mac** (Informazioni sul Mac).

- 2 Fate clic su **Più inform...** nella finestra di dialogo **About This Mac**. Viene lanciata l'applicazione **System Profiler ( Profilo di sistema)** con una finestra che visualizza informazioni dettagliate su hardware, software e impostazioni di rete.
- 3 Scegliete **Archivio/File > Salva col nome** per creare un file separato con questa informazione. Le opzioni di formato includono XML, Rich Text Format (RTF) o testo normale.

Per generare un report sul sistema operativo per Windows:

- 1 Scegliete **Start > Programmi > Accessori > Strumenti del sistema > Informazioni di sistema**. Viene visualizzata la finestra **System Information (Informazioni sul sistema) con informazioni su risorse hardware, componenti, ambiente software, impostazioni Internet e applicazioni di Microsoft Office**.
- 2 Scegliete **Archivio/File > Esporta**. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Esporta come**.
- 3 Scegliete un percorso per il file di testo.

## INVIO DI FILE AL SUPPORTO TECNICO DI QUARK

Se il problema in cui siete incorsi persiste anche dopo aver seguito le procedure di diagnostica e risoluzione problem descritte prima, dovete probabilmente contattare il supporto tecnico di Quark. Sebbene possiate inviare file di dimensioni limitate tramite e-mail al supporto tecnico di Quark, dovrete caricare eventuali file di grandi dimensioni.

- 1 Create una cartella e copiate al suo interno il progetto problematico.
- 2 Create un profilo di sistema, esportatelo come file di testo e copiatelo nella cartella creata al punto 1.
- 3 Se applicabile, copiate i file di registro dell'arresto anomalo nella cartella.
- 4 Comprimate il file utilizzando una delle molteplici utilità di compressione di file disponibili per Mac OS e per Windows, ad esempio WinZip.
- 5 Caricate il file compresso nel seguente percorso: [euro.quark.com/en/service/desktop/support/fileupload/](http://euro.quark.com/en/service/desktop/support/fileupload/).