

Modulo 2 – Online Essentials

Lezione 4 - Concetti di comunicazione

*In questa lezione si parlerà delle **Comunità online** (4.1), cioè si imparerà a comprendere il concetto di comunità online (virtuale), identificarne degli esempi, quali siti web di reti sociali, forum Internet, conferenze web, chat, videogiochi online (4.1.1), ad illustrare le modalità con cui gli utenti possono pubblicare e condividere contenuti online: blog, microblog, podcast, immagini, audio e videoclip (4.1.2), a conoscere le modalità con cui proteggersi durante le attività nelle comunità online: definire le impostazioni di privacy in modo adeguato, limitare la disponibilità delle informazioni personali, usare messaggi privati quando è opportuno, disattivare le informazioni di geolocalizzazione, bloccare/segnalare utenti sconosciuti (4.1.3), ad usare gli **Strumenti di comunicazione** (4.2), cioè a comprendere il termine “IM” (Instant Messaging) (4.2.1), a comprendere i termini “SMS” (Short Message Service), “MMS” (Multimedia Message Service) (4.2.2), a comprendere il termine “VoIP” (Voice Over Internet Protocol) (4.2.3), a riconoscere il modo migliore di utilizzare la comunicazione elettronica: essere accurati e sintetici, indicare con chiarezza l’oggetto della comunicazione, non rivelare dettagli personali se non necessario, non diffondere materiale inappropriato, eseguire un controllo ortografico sul contenuto (4.2.4), a conoscere i **Concetti della posta elettronica** (4.3), cioè a comprendere il termine “e-mail” e conoscere i suoi impieghi principali (4.3.1), a capire come è strutturato un indirizzo di posta elettronica (4.3.2), ad essere consapevoli dei possibili problemi durante l’invio di file allegati, quali limiti alle dimensioni del file, limitazioni sui tipi di file (4.3.3), ad illustrare la differenza tra i campi “A”, “Copia conoscenza” (Cc), “Copia nascosta” (Ccn) e comprenderne l’utilizzo più adeguato (4.3.4), ad essere consapevoli della possibilità di ricevere messaggi fraudolenti o non richiesti, essere consapevoli del rischio di infettare il computer attraverso messaggi di posta elettronica (4.3.5), a comprendere il termine “phishing” (4.3.6).*

4.1 Comunità online

4.1.1 Comprendere il concetto di comunità online (virtuale). Identificarne degli esempi, quali siti web di reti sociali, forum Internet, conferenze web, chat, videogiochi online.

In genere si usa il termine di rete sociale (in inglese social network) per indicare un gruppo di individui accomunati da interessi sociali, che variano dalla conoscenza, ai rapporti di lavoro, a vincoli di amicizia o familiari, a interessi comuni. Con la diffusione e l’evoluzione delle tecnologie informatiche e telematiche, ed in particolare di Internet, si è avuto uno sviluppo impensabile delle comunità online, comunità virtuali, che costituiscono una delle forme più evolute di comunicazione e che permettono anche di superare la limitazione del numero di contatti delle reti sociali basate sul contatto personale diretto, ed hanno anche consentito a singoli o istituzioni di partecipare attivamente a una o più reti.

Per avere una idea della rivoluzione realizzata dalle reti virtuali, basta pensare che alcune di queste reti contano centinaia di milioni di utenti; il loro sviluppo è favorito dal fatto che chiunque si iscriva alla comunità è interessato a fare in modo che si iscrivano anche amici, parenti e conoscenti; pertanto si crea un rilevante effetto moltiplicatore.

Per partecipare ad una comunità online è sufficiente iscriversi, tramite il sito che gestisce la comunità. La partecipazione è gratuita; infatti questi siti si finanziano con la pubblicità. Il modulo di iscrizione chiede una serie di dati quali, normalmente, nickname da utilizzare per tutte le comunicazioni con il sito, sesso, data di nascita, interessi, indirizzo email; in funzione degli obiettivi del sito, oltre a questi dati di base, possono essere richieste altre informazioni, che possono meglio precisare gli interessi di chi si iscrive. Altre informazioni vengono inserite spontaneamente dagli iscritti, in relazione ai tipi di contatti che si vogliono favorire.

Dopo l'iscrizione, l'utente ha l'accesso alle varie aree che servono per favorire il dialogo con altri aderenti alla comunità. Spesso, viene anche messo a disposizione uno spazio personale, nel quale l'iscritto può inserire suoi messaggi, foto, filmati o creare un proprio blog. Come riconoscimento dell'area personale può esser inserita una foto, che non necessariamente è il ritratto dell'utente, ma può essere una immagine da lui scelta per confermare eventuali preferenze e per mascherare la propria identità, permettendo di operare in forma anonima.

In particolare, in rete sono disponibili molti social network, dei quali i più diffusi sono Twitter, Facebook, e Myspace.

Gli strumenti più usati sono blog, forum, chat, pagine web personali, ed anche videogiochi on line. Inoltre sono disponibili le mailing list (per inviare messaggi di posta elettronica agli iscritti), newsgroup (bacheche elettroniche per pubblicare informazioni sugli argomenti di interesse comune), bulletin board system (per lo scambio di messaggi e la condivisione di archivi). Di alcuni di questi strumenti abbiamo già parlato, altri verranno trattati nei paragrafi successivi.

Alcune di queste comunità sono associate su temi molto specifici, quali ad esempio temi scientifici, medicina alternativa, musica, giochi, teatro, ecc. Altre riguardano temi più generali, come la politica, l'impegno sociale o la salvaguardia della natura. Molti siti presentano rubriche che permettono di mettersi in contatto con persone aventi gli stessi interessi.

La scelta del canale di comunicazione dipende da quale è l'uso che se ne vuole fare, in quanto ogni canale presenta determinate caratteristiche, che ne condizionano le modalità di utilizzo.

Una prima discriminante nella decisione di quale strumento utilizzare riguarda la possibilità di avere comunicazioni asincrone o sincrone. Come abbiamo già detto, la comunicazione è asincrona quando l'invio di una informazione e la sua fruizione avvengono in momenti diversi, la comunicazione è sincrona quando gli interlocutori sono contemporaneamente connessi al sistema e la fruizione dell'informazione è immediata.

Non tutte le comunità virtuali utilizzano tutti i canali possibili, ma ne limitano la tipologia a quelli che meglio rispondono agli obiettivi.

Molte comunità virtuali utilizzano come strumento di comunicazione e di discussione il forum, nel quale gli utenti scrivono le loro riflessioni sugli interessi comuni, che rappresentano i temi del forum. Il forum è uno strumento asincrono in quanto, come abbiamo appena detto, la scrittura e la lettura del messaggio possono avvenire in momenti diversi. Per motivi di sicurezza, molti forum richiedono la registrazione dell'utente prima di consentirgli l'invio di messaggi e in alcuni casi anche per poterli leggere.

Il forum solitamente è suddiviso per temi e sottotemi, in una struttura gerarchica ad albero rovesciato, del tutto simile a quella delle cartelle di Windows. Ciò facilita gli utenti nella ricerca degli argomenti di loro interesse.

Il problema principale del forum è che chiunque può lasciare messaggi, che quasi sempre vengono pubblicati immediatamente. La conseguenza è che possono essere inseriti commenti non appropriati, offensivi, falsi, calunniosi.

Risulta quindi fondamentale la figura dell'amministratore, che ha il compito di controllare i messaggi pubblicati ed ha il potere di cancellarli, spostarli, modificarli, oltre che di sospendere temporaneamente o in via definitiva utenti che non rispettano i regolamenti del forum.

Quando il forum ha dimensioni consistenti, l'amministratore viene aiutato dai moderatori, spesso responsabili di aree tematiche, sulle quali hanno adeguate competenze; questo dà loro la possibilità di intervenire nelle discussioni fornendo eventualmente risposte alle domande degli utenti.

Un altro sistema di comunicazione spesso usato nelle comunità virtuali è la chat, conversazione sincrona, in cui più interlocutori si scambiano messaggi scritti. Lo spazio virtuale in cui queste conversazioni avvengono viene chiamata chatroom, stanza delle chiacchiere.

Il dialogo in rete può essere favorito anche dall'utilizzo della videoconferenza, che permette l'interazione sincrona audio e video e la condivisione di dati tra più interlocutori. Ognuno dei partecipanti ha la possibilità di ascoltare e vedere gli altri partecipanti, ma anche di disporre di uno spazio di lavoro virtuale comune, in cui condividere ed operare su testi e immagini.

Un altro strumento di aggregazione in una comunità è il videogioco, cioè un gioco gestito da uno strumento informatico. La diffusione di Internet ne ha favorito la diffusione in rete, dando inoltre la possibilità di giocare non solo contro il computer, ma anche tra diversi giocatori connessi alla rete. Questo ha aperto la strada anche all'utilizzo dei videogiochi nella formazione.

4.1.2 Illustrare le modalità con cui gli utenti possono pubblicare e condividere contenuti online: blog, microblog, podcast, immagini, audio e videoclip.

Uno strumento molto utilizzato nelle comunità virtuali è il blog, il cui nome deriva dalle parole inglesi web log (diario di rete).

Infatti, un blog è un sito in cui i contenuti vengono visualizzati in forma cronologica inversa (prima i più recenti). In genere un blog è gestito da uno o più persone (blogger) che pubblicano, più o meno periodicamente, contenuti multimediali, quali video e registrazioni audio, e testi, chiamati post, che riguardano riflessioni, commenti, notizie.

I blog, grazie alla semplicità con cui possono essere inseriti i contenuti, hanno favorito l'utilizzo di Internet da parte di persone non dotate di competenze specifiche.

Molti blog hanno anche archivi storici, ordinati sempre cronologicamente e suddivisi per periodi di tempo, per agevolare la ricerca che avviene sempre in base alla data. Possono essere inoltre previsti degli archivi in cui i messaggi (post) sono inseriti in base alle categorie, che possono essere individuate sulla base dei contenuti specifici del blog.

Inoltre alcuni blog consentono di inserire commenti ai singoli post pubblicati.

Abbiamo detto che i motivi dei blog possono essere molto diversi l'uno dall'altro, e alcuni blog possono avere anche più di una motivazione. In ogni caso alcune tipologie di blog sono abbastanza frequenti.

Nei blog personali il gestore usa il blog per inserire riflessioni, commenti, ma anche per aggiornare sulla sua vita parenti, amici e conoscenti.

Una variante dei blog personali sono i blog gestiti da politici, che usano questo sistema di comunicazione per esprimere il loro parere sulle novità della vita pubblica, e come mezzo per pubblicizzare le loro opinioni, cercando il consenso dei potenziali elettori.

I blog collettivi sono normalmente gestiti da più persone e possono riguardare gruppi di appassionati di un tema specifico, associazioni, imprese.

I blog tematici (o giornalistici) sono i blog dedicati ad argomenti specifici e possono essere assimilati ad articoli di giornale, avendo però il contributo di tutti coloro che inseriscono i loro commenti.

I microblog differiscono dai blog solo in quanto sono relativi alle pubblicazioni di brevi messaggi di testo. Sono usati in quanto consentono una gestione molto rapida dei commenti sulle novità quotidiane, e la loro sinteticità stimola la lettura degli utenti della rete. Anche in questo caso è possibile inserire brevi commenti sul testo pubblicato e sul tema trattato.

Il servizio più famoso per la gestione dei microblog è Twitter.

Abbiamo detto che nei blog possono essere inseriti file audio e video, che possono essere scaricati dagli utenti del blog.

Il sistema che permette questa operazione è il podcasting. E' possibile prelevare questi file automaticamente iscrivendosi al servizio feed reader. Il termine feed (aggregatore) indica un software o un'applicazione di rete che ha lo scopo di cercare sul web informazioni sparse ed eventualmente incomplete e di presentarle all'utente in forma aggregata. Il feed reader (lettore di feed) è la funzione che raccoglie contenuti specifici del web e li presenta in un unico spazio, per facilitarne la consultazione. In questo modo si risparmia all'utente l'onere di seguire gli aggiornamenti di un sito, ma questi gli vengono proposti automaticamente.

Per usufruire di questo servizio, è sufficiente che l'utente si iscriva ad un feed e chieda gli aggiornamenti ad intervalli di tempo prestabiliti. Altrettanto facile è l'annullamento dell'iscrizione. A seguito dell'iscrizione ad un feed avviene lo scarico automatico dei file indicati.

Il protocollo più diffuso è il feed RSS, acronimo di RDF Site Summary (dove RDF sta per Resource Description Framework), spesso riportato come Really Simple Syndication o Rich Site Summary. L'applicazione principale sono i flussi RSS, che permettono di essere aggiornati su nuove informazioni pubblicate nei siti di interesse, senza doverli visitare manualmente uno alla volta. L'iscrizione al servizio comporta anche, se previsto, il download dei file multimediali, con la possibilità di visionarli sul proprio sistema o su un lettore MP3.

Con i servizi descritti, gli utenti possono pubblicare sulla rete brevi filmati (videoclip) o registrazioni audio (audioclip), rendendoli disponibili ad altri utenti interessati.

4.1.3 Conoscere le modalità con cui proteggersi durante le attività nelle comunità online: definire le impostazioni di privacy in modo adeguato, limitare la disponibilità delle informazioni personali, usare messaggi privati quando è

opportuno, disattivare le informazioni di geolocalizzazione, bloccare/segnalare utenti sconosciuti.

Le informazioni inserite nelle comunità virtuali, compresi i dati personali, sono di dominio pubblico.

In alcuni casi questo è l'obiettivo di chi partecipa alla comunità con lo scopo di farsi conoscere. Ma è opportuno sapere i pericoli di questa operazione. I dati, in particolare quelli sensibili, possono essere utilizzati in modo improprio, ed anche fraudolento. Le informazioni richieste nelle registrazioni sono quelle essenziali, dati aggiuntivi sono una tua scelta, pertanto valuta attentamente quali comunicare. Evita di usare il canale pubblico, ma fai ricorso a messaggi privati, quando la comunicazione riguarda solo interlocutori che conosci personalmente.

Inoltre poni particolare attenzione nello stabilire contatti personali tramite la comunità. Questo vale in particolare per i minori, in quanto sono noti parecchi casi di pedofilia, in cui il rapporto è nato tramite la rete.

A fronte di questi problemi, i programmi che gestiscono le reti sociali mettono a disposizione funzioni per la protezione dei dati.

La possibilità di crittografare le trasmissioni, utilizzando il protocollo HTTPS, è stata già illustrata al punto 1.2.3.

Puoi attivare o disattivare la geolocalizzazione, cioè l'identificazione della tua posizione geografica, nel momento in cui inserisci nuove informazioni.

Puoi rendere accessibili i tuoi dati solo ai tuoi amici o agli amici degli amici, e verificare eventuali accessi con una segnalazione via posta elettronica o vedendo gli accessi più recenti alla tua pagina personale. In questo modo puoi segnalare all'amministratore del sistema eventuali interlocutori non noti. Puoi, inoltre, scegliere che i tuoi dati non siano accessibili ai motori di ricerca.

Puoi fare in modo che la tua pagina personale non sia modificabile nella struttura, richiedendo che l'installazione di nuove applicazioni sia controllata da una password.

4.2 Strumenti di comunicazione

4.2.1 Comprendere il termine “IM” (Instant Messaging).

La messaggistica istantanea IM (acronimo di Instant Messaging) è un sistema di comunicazione in tempo reale in rete, che permette ai suoi utilizzatori lo scambio di brevi messaggi. Nei primi sistemi di messaggistica istantanea e in alcuni di quelli recenti, il servizio è esclusivamente sincrono, in quanto l'invio di un messaggio è possibile solo quando anche il destinatario è collegato al sistema e solitamente le comunicazioni non sono automaticamente memorizzate dalle applicazioni. Per facilitare questo scambio, al momento della connessione l'utente ha la possibilità di sapere chi è collegato in rete e quindi disponibile.

Alcuni sistemi di messaggistica istantanea offrono la possibilità di memorizzare i messaggi, provenienti da interlocutori conosciuti, in una rubrica, solitamente chiamata "lista dei contatti" o "degli amici". In questo caso vengono superati gli svantaggi della trasmissione sincrona. I messaggi vengono archiviati per un periodo limitato di tempo, e vengono resi disponibili non appena il destinatario si collega al servizio.

I sistemi di messaggistica istantanea offrono spesso anche la possibilità di scambiare file, di conversare tramite voce con tecnologie VoIP, o di effettuare videoconferenze.

4.2.2 Comprendere i termini “SMS” (Short Message Service), “MMS” (Multimedia Message Service).

Il termine SMS (acronimo dell'inglese Short Message Service, Servizio Messaggi Brevi) indica un servizio che permette di inviare un breve messaggio di testo da un telefono cellulare ad un altro. Il termine viene normalmente utilizzato anche per indicare il messaggio, anche se il termine corretto in questo caso sarebbe SM (Short Message).

Con l'evoluzione del servizio ora è possibile inviare messaggi a telefoni cellulari anche da un computer o da un telefono collegato alla rete fissa; quest'ultima possibilità dipende dal gestore della rete fissa.

Il servizio è di tipo asincrono, il messaggio viene letto dal destinatario in un momento qualsiasi dopo la sua ricezione.

Il termine MMS (Multimedia Messaging Service, Servizio di Messaggistica Multimediale) è un servizio di messaggistica telefonica, che ha la possibilità di trasmettere messaggi contenenti oggetti multimediali (immagini, audio, video, testo formattato). Un testo formattato è un testo che contiene informazioni sul suo stile, quali per esempio il

colore e la dimensione con cui deve essere presentato. Anche in questo caso, l'acronimo MMS è comunemente usato per indicare sia il servizio che il messaggio.

La consegna di un messaggio MMS può essere immediata, il telefono del ricevente recupera il messaggio non appena è disponibile, o differita. Prima del recupero viene chiesta l'autorizzazione del destinatario.

4.2.3 Comprendere il termine “VoIP” (Voice Over Internet Protocol).

Il servizio VoIP (Voice over Internet Protocol, Voce tramite Protocollo Internet), rende possibile effettuare una conversazione telefonica sfruttando una connessione Internet. Il principale vantaggio è costituito dall'abbattimento dei costi, che inoltre sono indipendenti dalla distanza tra gli interlocutori.

La tecnologia usata permette di instradare più telefonate sulla stessa connessione di rete, sfruttando l'allocazione dinamica delle risorse, caratteristica della commutazione di pacchetto usata da Internet. Ciò comporta un significativo risparmio nell'utilizzo delle risorse di rete.

Inoltre sono possibili servizi aggiuntivi, quali la videotelefonata, videochiamata e la videoconferenza. In aggiunta, permette di memorizzare i messaggi vocali sul proprio computer.

Le aziende telefoniche hanno reso disponibili interfacce per permettere la comunicazione via VoIP con utenti della rete telefonica fissa.

Le conversazioni VoIP possono anche usare come mezzo di trasmissione una qualsiasi rete privata basata sul protocollo IP, per esempio una rete locale aziendale. In questo modo una rete aziendale può essere sfruttata anche per le comunicazioni vocali, permettendo di realizzare economie per l'installazione e il supporto delle infrastrutture di rete.

4.2.4 Riconoscere il modo migliore di utilizzare la comunicazione elettronica: essere accurati e sintetici, indicare con chiarezza l'oggetto della comunicazione, non rivelare dettagli personali se non necessario, non diffondere materiale inappropriato, eseguire un controllo ortografico sul contenuto.

Nell'utilizzo degli strumenti di comunicazione elettronica è opportuno rispettare alcune regole, per sfruttare al meglio le possibilità offerte, ma anche come forma di rispetto verso i destinatari della comunicazione.

Il messaggio deve essere chiaro sin dal suo inizio. Se è previsto l'oggetto della comunicazione, questo deve essere inserito in modo preciso e sintetico. Colloca le informazioni più importanti all'inizio del messaggio, soprattutto se questo è lungo, in modo che vengano sicuramente lette. Quando il messaggio è personale, metti la tua firma, in particolare se l'indirizzo del mittente utilizzato non permette una sicura identificazione. Controlla l'ortografia e la grammatica; anche se la comunicazione risulta comprensibile, un messaggio corretto costituisce una forma di rispetto verso i destinatari. Cura il formato dei caratteri, evidenziando eventualmente i punti fondamentali; evita di mettere parole o frasi interamente in caratteri maiuscoli, che corrispondono all'urlato nelle comunicazioni orali.

Anche se le reti telematiche attuali hanno prestazioni che permettono di trasmettere grandi quantità di dati in poco tempo, evita le comunicazioni inutilmente lunghe o appesantite da immagini non necessarie; un messaggio breve ed incisivo risulta sicuramente più efficace.

Rispetta le regole della privacy, non diffondere dati dei tuoi contatti, se non sono necessari e se non sei sicuro del loro consenso.

Non trasmettere dati personali, ed in particolare dati sensibili, se non sono indispensabili. Fai attenzione ai messaggi di provenienza sospetta, evita di trasmettere tuoi dati nella eventuale risposta.

Molti di questi consigli riguardano principalmente la posta elettronica, di cui parleremo al prossimo punto.

4.3 Concetti della posta elettronica

4.3.1 Comprendere il termine “e-mail” e conoscere i suoi impieghi principali.

La posta elettronica (in inglese electronic mail, e-mail o email) è un servizio grazie al quale ogni utente abilitato può inviare e ricevere dei messaggi scritti, utilizzando un computer o un dispositivo elettronico, esempio palmare o smartphone, connesso in rete. Assieme al World Wide Web è l'applicazione più diffusa in Internet.

Chi utilizza il servizio ha una propria utenza registrata presso il provider che gli fornisce il servizio, ed un proprio indirizzo, utilizzato per ricevere e inviare messaggi.

I vantaggi che derivano dall'utilizzo della posta elettronica sono molti.

Innanzitutto ha velocità operative molto elevate, e nello stesso tempo è basata su testo scritto, per cui è semplice conservarne la documentazione; è poco costosa; è asincrona, quindi non necessita della presenza dei destinatari, può avere conferma che il messaggio è arrivato ed anche che è stato letto; consente di inviare documenti multimediali; permette di inviare facilmente lo stesso messaggio a più interlocutori ed a liste di distribuzione preregistrate; consente di effettuare in modo molto facile le operazioni di "rispondi a" (reply to), per rispondere al mittente ed eventualmente a tutti i destinatari, e "inoltra" (forward) per inviare la comunicazione ricevuta ad altri interlocutori.

A fronte di questi vantaggi, i principali problemi della posta elettronica sono il pericolo di essere infettati da malware, in quanto è una dei principali mezzi della diffusione del software maligno, e il ricevimento di eccessiva posta inutile e non richiesta, di cui parleremo al punto 4.3.5, dedicato allo spamming.

4.3.2 Capire come è strutturato un indirizzo di posta elettronica.

Come per la posta tradizionale, anche per la posta elettronica per inviare un messaggio occorre conoscere l'indirizzo del destinatario, nella cui casella di posta elettronica verrà registrato quanto inviato. La casella elettronica non è altro che uno spazio sul disco dell'elaboratore che fornisce il servizio, e che viene assegnato all'utente. Le caselle possono essere individuali o anche assegnate a gruppi di utenti, che per accedere useranno lo stesso identificativo utente e la stessa password.

L'indirizzo viene indicato nella forma nomeutente@dominio, dove nomeutente è il nome scelto dall'intestatario della corrispondente casella postale elettronica, mentre dominio è il nome del sito del provider del servizio. Il carattere @ sta per at (presso). Un esempio di indirizzo è info@azienda.it.

Nei casi in cui un utente abbia a sua disposizione più caselle di posta elettronica, può essere usato il servizio di reindirizzamento, che fa in modo che vengano inviati automaticamente ad un'unica casella tutti i messaggi pervenuti nelle altre caselle, in modo che l'utente non sia costretto a prendere visione di tutte le caselle a lui intestate.

Se i messaggi vengono conservati sulla casella del sistema che gestisce il servizio, possono essere letti tramite qualsiasi computer, collegandosi al servizio e facendosi riconoscere con identificativo e password. Questo permette di ricevere posta anche quando non si è presso la propria sede abituale.

4.3.3 Essere consapevoli dei possibili problemi durante l'invio di file allegati, quali limiti alle dimensioni del file, limitazioni sui tipi di file.

Abbiamo detto che con i messaggi di posta elettronica si possono mandare dati multimediali. Normalmente questi vengono trasmessi come allegati.

Innanzitutto è bene evitare quelli inutili. Un allegato in formato testo, di dimensioni contenute può essere copiato direttamente nel messaggio; questo rende più snello il messaggio nel suo complesso e, cosa più importante, non obbliga il tuo interlocutore ad avere il programma necessario per visualizzare l'allegato.

Per gli allegati, inoltre, tieni presente che sono fissati dei limiti alle loro dimensioni, in base al contratto di servizio stipulato con il tuo provider. Inoltre, allegati di grandi dimensioni possono richiedere lunghi tempi di trasmissione. Un aiuto puoi averlo dai programmi di compressione, di cui abbiamo già parlato.

Infine, poni molta attenzione ai formati degli allegati, non è detto che il tuo interlocutore abbia installato gli stessi programmi che usi tu, e quindi potrebbe essere in difficoltà ad aprirli. Usa tendenzialmente formati standard molto diffusi, ad esempio il formato RTF (Rich Text Format) per i testi. Se il documento allegato non deve essere modificato, utilizza PDF (Portable Document Format); il programma per leggerlo, Acrobat Reader, può essere scaricato da Internet gratuitamente.

4.3.4 Illustrare la differenza tra i campi “A”, “Copia conoscenza” (Cc), “Copia nascosta” (Ccn) e comprenderne l’utilizzo più adeguato.

Come è già stato detto, un messaggio di posta elettronica può essere inviato contemporaneamente a più destinatari. Come avviene normalmente nella posta tradizionale aziendale, soprattutto interna, i destinatari possono essere inseriti in diversi gruppi in funzione del ruolo che devono avere in relazione alla comunicazione.

Un messaggio di posta elettronica prevede di inserire i destinatari in tre caselle diverse.

Nella casella A: devi inserire i principali destinatari, coloro che probabilmente devono effettuare una qualche azione richiesta nel messaggio, come ad esempio rispondere con le informazioni richieste.

Nella casella Cc:, copia conoscenza, devi indicare gli indirizzi di coloro che vengono informati della comunicazione, ma ai quali non viene richiesta un’azione specifica.

Nella casella Ccn:, copia conoscenza nascosta, devi inserire gli indirizzi di coloro che vengono segretamente informati della comunicazione, all’insaputa di tutti gli altri destinatari.

L’uso della copia conoscenza nascosta può avere lo scopo di mantenere segreto il fatto che il destinatario è stato informato, o può essere motivato dall’esigenza di non comunicare il suo indirizzo di posta elettronica per esigenze di privacy o di sicurezza. Questa operazione ha però delle controindicazioni; infatti può costituire un’azione scorretta, se il destinatario non avrebbe dovuto essere informato. Inoltre, tieni presente che ciascuno dei destinatari inseriti nella casella Ccn: non vede gli altri destinatari nascosti.

Il mittente del messaggio, che deve decidere in quale dei gruppi sopra descritti inserire i singoli destinatari, deve operare le sue scelte con attenzione in quanto, come è stato detto, la collocazione determina il ruolo che viene richiesto a chi riceve la comunicazione. Ad esempio chi è inserito nella casella copia Ccn: deve contattare esclusivamente il mittente se ha necessità di approfondire l’argomento oggetto della comunicazione.

4.3.5 Essere consapevoli della possibilità di ricevere messaggi fraudolenti o non richiesti. Essere consapevoli del rischio di infettare il computer attraverso messaggi di posta elettronica.

Con il termine di spamming viene indicato l’invio di messaggi indesiderati, generalmente pubblicitari. Può essere attuato attraverso qualunque sistema di comunicazione, ma il più usato è Internet, attraverso messaggi di posta elettronica, chat, forum, e altri servizi delle reti sociali. L’oggetto della pubblicità può essere costituito da offerte commerciali legittime, ma anche vendita materiale pornografico, di farmaci senza prescrizione medica o non autorizzati in Italia, di software pirata, giochi d’azzardo online, ma anche tentativi di truffa.

Il messaggio spam viene inviato senza l’autorizzazione del destinatario e rappresenta un fastidio per gli utenti Internet, ma anche un costo per le aziende che svolgono l’attività di Internet Service Provider, a causa del traffico aggiuntivo generato nelle reti di comunicazione.

Gli autori inviano messaggi generici o con piccole personalizzazioni a migliaia di indirizzi email, raccolti dalla rete mediante programmi specializzati o creati a caso utilizzando liste di nomi comuni.

L’invio di questi messaggi costituisce una violazione, da parte dei mittenti, del contratto di molti ISP e pertanto può portare rescissione del contratto. Generalmente gli spammer, cioè gli autori degli spam, creano più utenze, usando identità false o rubate. In questo modo quando vengono scoperti e viene disattivata la loro utenza, si spostano su una nuova utenza, continuando l’attività.

Per limitare il carico di messaggi spam sugli utenti, si possono usare programmi antispam, che possono essere installati sul computer dell’utente stesso o sui sistemi dell’Internet Service Provider. Alcuni di questi programmi bloccano i messaggi provenienti da server conosciuti come generatori di spamming, altri filtrano i messaggi in base al loro contenuto e memorizzano i messaggi sospetti in una cartella a questo dedicata.

Come è stato detto nel Modulo1, lezione 6, al punto 6.2.2 la posta elettronica è il mezzo di diffusione primario del software maligno, ed uno dei punti più critici è costituito dagli allegati ai messaggi.

Per difendere il tuo computer è importante che tutto quello che ricevi sia controllato da un buon programma antivirus, tenuto costantemente aggiornato. In aggiunta adotta alcuni accorgimenti.

Elimina i file di posta elettronica che presentano una doppia estensione, esempio .doc.exe. Verifica i file con estensione .exe e .com, che sono autoeseguibili; nel caso di .exe potrebbero essere file zip; per assicurartene prova ad aprire il file

con il programma WinZip. Diffida degli allegati inattesi anche se ricevuti da interlocutori abituali, potrebbero essere file infetti non noti al mittente.

Se ricevi messaggi con notizie allarmanti da aziende molto note, che ti invitano a diffondere il messaggio ai tuoi interlocutori, quasi sempre si tratta di messaggi falsi, che hanno l'obiettivo di sovraccaricare la rete, degradandone le prestazioni.

4.3.6 Comprendere il termine “phishing”

Con una certa frequenza ti arrivano messaggi apparentemente da siti che visiti abitualmente con accesso ad informazioni e servizi riservati; questi messaggi normalmente dichiarano che sono scadute le tue credenziali, identificativo utente e password, e ti chiedono di collegarti ad un indirizzo inserito nel messaggio; fai attenzione: si tratta di tecniche per catturare i tuoi dati di accesso. Questa attività è nota come phishing, una truffa via Internet volta ad accedere ad informazioni personali sensibili. Tale truffa può essere realizzata anche con contatti telefonici o con SMS.

Il truffatore invia a caso messaggi, imitando la grafica di siti noti, quali la tua banca, le poste, altri siti che prevedono accesso protetto.

Il termine è una variazione di fishing (pescare), e la tecnica può essere assimilata a quella della pesca con le reti, nella quale stendo la rete e poi verifico cosa ho pescato; nel phishing invio una grande quantità di messaggi e poi verifico quanti utenti sono finiti nella rete.

I messaggi inviati segnalano quasi sempre problemi che riguardano situazioni anomale del conto corrente o utenze scadute, e contengono un link al quale collegarsi per risolvere il problema. Il link porta ad un sito gestito dal truffatore, e in fase di collegamento vengono ad esempio chiesti i dati di identificazione (utenza e password) per l'accesso, o anche di confermare tali dati. Per rendere maggiormente credibile il messaggio, spesso il nome del sito a cui collegarsi è molto simile a quello dell'azienda, da cui differisce per l'omissione o l'inserimento di un carattere o la trasposizione di due caratteri. Se viene attivato il collegamento e vengono inserite le informazioni richieste, il truffatore entra in possesso delle credenziali per effettuare operazioni fraudolente come acquisti o trasferimenti di denaro. Se si è soggetti a tali tipi di attacco è opportuno inviare una copia alle autorità competenti e alla banca o all'organizzazione interessata, in modo che possano identificare e bloccare il sito da cui proviene l'attacco truffaldino. Per sicurezza il destinatario della truffa può verificare se la segnalazione dei problemi è corretta, controllando il proprio conto o effettuando l'accesso alla propria utenza.

In altri casi la comunicazione riguarda opportunità di lavoro o proposte di investimenti finanziari a condizioni molto vantaggiose. Ti possono essere anche richieste le coordinate bancarie del tuo conto per ricevere denaro da trasferire in un conto estero, trattenendone una percentuale significativa a titolo di commissione; in questo caso si tratta di riciclaggio di denaro sporco, che costituisce un reato penale. Quando si verificano queste situazioni, è opportuno contattare subito la banca in modo che venga cancellata l'operazione di accredito.

Termina qui la quarta lezione di questo modulo.

Non hai avuto l'occasione di fare esercitazioni pratiche, ma sono certo che avrai comunque imparato molte nozioni utili.