CAPITOLO 5 – POSTA ELETTRONICA E COMUNICAZIONE DIGITALE

Obiettivi del capitolo

Al termine di questo capitolo il corsista sarà in grado di:

- Comprendere il funzionamento della posta elettronica.
- Creare e gestire un account email.
- Inviare, ricevere e organizzare messaggi.
- Utilizzare correttamente gli allegati.
- Distinguere tra email ordinaria e PEC.
- Applicare le regole della netiquette.
- Utilizzare strumenti di comunicazione digitale e collaborazione online.
- Riconoscere email fraudolente e tentativi di phishing.

5.1 Introduzione alla posta elettronica

La **posta elettronica (email)** è uno dei servizi più utilizzati di Internet.

Permette di inviare e ricevere messaggi digitali in modo rapido e a costi praticamente nulli.

Oggi viene utilizzata per:

- Comunicazioni personali
- Attività lavorative
- Rapporti con clienti e fornitori
- Comunicazioni con enti pubblici
- Registrazione a servizi online

L'email rappresenta uno degli strumenti fondamentali della comunicazione digitale moderna.

5.2 Come funziona la posta elettronica

Quando si invia un'email, il messaggio attraversa diversi sistemi prima di raggiungere il destinatario.

Il processo può essere semplificato in questo modo:

1. L'utente scrive il messaggio.
2. Il client di posta invia il messaggio al server.
3. Il server individua il destinatario.
4. Il messaggio viene consegnato al server del destinatario.
5. Il destinatario scarica o visualizza il messaggio.

Tutto questo avviene generalmente in pochi secondi.

5.3 L'indirizzo email

Ogni casella di posta elettronica possiede un indirizzo univoco.

Esempio

mario.rossi@email.it

L'indirizzo è composto da:

Nome utente

mario.rossi

Identifica il titolare della casella.

Simbolo @

Si legge "chiocciola".

Separatore tra utente e dominio.

Dominio

email.it

Identifica il fornitore del servizio.

5.4 Provider di posta elettronica

Un provider è un'azienda che offre il servizio email.

Tra i più utilizzati troviamo:

- Gmail
- Outlook
- Yahoo Mail
- Libero Mail
- Aruba Mail

Ogni provider mette a disposizione:

- Casella di posta
- Rubrica contatti
- Calendario
- Archiviazione cloud (in alcuni casi)

5.5 Creare un account email

Per creare un account normalmente occorre:

1. Accedere al sito del provider.
2. Selezionare "Crea account".
3. Inserire dati personali.
4. Scegliere nome utente.
5. Creare una password sicura.
6. Confermare la registrazione.

Scelta del nome utente

Per usi professionali è consigliabile utilizzare:

nome.cognome@provider.it

Esempio:

mario.rossi@gmail.com

Da evitare:

supermario1990@
rossi123@
nickname poco professionali

5.6 La password dell'account

La sicurezza della casella email dipende in gran parte dalla password.

Caratteristiche consigliate

- Almeno 12 caratteri
- Lettere maiuscole e minuscole
- Numeri
- Simboli

Esempio corretto

M4rio!Rossi#2026

Esempio da evitare

123456
password
mario123

Autenticazione a due fattori

Molti provider consentono di attivare un secondo livello di sicurezza.

Oltre alla password viene richiesto:

- Codice SMS
- App di autenticazione
- Chiave di sicurezza

Questo riduce notevolmente il rischio di accessi non autorizzati.

5.7 Le cartelle della posta elettronica

Le email vengono organizzate in cartelle.

Posta in arrivo

Contiene i messaggi ricevuti.

Posta inviata

Contiene i messaggi spediti.

Bozze

Contiene messaggi non ancora inviati.

Spam

Contiene messaggi sospetti o indesiderati.

Cestino

Contiene i messaggi eliminati.

5.8 Struttura di un messaggio email

Un messaggio è composto da diversi elementi.

Destinatario (A:)

Indica chi riceverà il messaggio.

Oggetto

Riassume brevemente il contenuto.

Esempio corretto

Richiesta informazioni corso informatica

Esempio scorretto

Ciao

Corpo del messaggio

Contiene il testo della comunicazione.

Allegati

File inviati insieme al messaggio.

5.9 Invio di un'email

Procedura tipica:

1. Aprire la posta.
2. Selezionare "Nuovo messaggio".
3. Inserire il destinatario.
4. Scrivere l'oggetto.
5. Scrivere il testo.
6. Allegare eventuali documenti.
7. Inviare.

Prima dell'invio è opportuno verificare:

- Destinatario corretto
- Presenza degli allegati
- Correttezza del testo

5.10 CC e CCN

Oltre al destinatario principale esistono altri campi.

CC (Copia Conoscenza)

Permette di inviare il messaggio anche ad altri destinatari.

Tutti possono vedere chi ha ricevuto l'email.

CCN (Copia Conoscenza Nascosta)

I destinatari non possono vedere gli altri indirizzi presenti.

È particolarmente utile quando si invia lo stesso messaggio a molte persone.

5.11 Gli allegati

Gli allegati consentono di inviare documenti insieme all'email.

Tipologie comuni

- PDF
- Word
- Excel
- Immagini
- Presentazioni

Buone pratiche

- Verificare sempre il contenuto.
- Utilizzare nomi chiari.
- Evitare file inutilmente pesanti.

Esempio

Curriculum_Mario_Rossi.pdf

piuttosto che

Documento1.pdf

5.12 Organizzazione della posta

Con il tempo una casella email può contenere migliaia di messaggi.

È utile:

- Creare cartelle tematiche.
- Archiviare i messaggi importanti.
- Eliminare quelli inutili.
- Utilizzare etichette e categorie.

5.13 PEC – Posta Elettronica Certificata

La PEC è un sistema di posta elettronica con valore legale.

Può essere paragonata a una raccomandata con ricevuta di ritorno.

Utilizzi principali

- Comunicazioni con enti pubblici.
- Comunicazioni professionali.
- Invio documentazione ufficiale.
- Contratti e pratiche amministrative.

Vantaggi

- Valore legale.
- Tracciabilità.
- Ricevute automatiche.

Limiti

- Necessità di un servizio dedicato.
- Costi annuali.

5.14 La netiquette

La netiquette è l'insieme delle regole di buona educazione online.

Regole fondamentali

Utilizzare un linguaggio corretto

Scrivere in modo chiaro e professionale.

Evitare il maiuscolo continuo

Nel linguaggio digitale equivale spesso a urlare.

Essere sintetici

Messaggi lunghi risultano difficili da leggere.

Rispettare gli interlocutori

Mantenere sempre un tono educato.

5.15 Phishing e truffe via email

Le email sono uno dei principali strumenti utilizzati dai criminali informatici.

Cos'è il phishing

È una tecnica utilizzata per ottenere:

- Password
- Dati bancari
- Informazioni personali

facendo credere all'utente di comunicare con un soggetto affidabile.

Segnali di allarme

- Errori grammaticali evidenti.
- Richieste urgenti.
- Minacce di blocco account.
- Link sospetti.
- Mittenti sconosciuti.

Regola fondamentale

Non fornire mai password tramite email.

Nessuna banca o ente serio le richiederà in questo modo.

5.16 Applicazioni di comunicazione digitale

Oltre all'email esistono altri strumenti.

Chat

Esempi:

- WhatsApp
- Telegram
- Signal

Consentono comunicazioni rapide.

Videoconferenze

Esempi:

- Zoom
- Microsoft Teams
- Google Meet

Permettono riunioni e lezioni a distanza.

Piattaforme collaborative

Consentono a più persone di lavorare sugli stessi documenti.

Esempi:

- Google Workspace
- Microsoft 365

5.17 Vantaggi della comunicazione digitale

- Rapidità.
- Riduzione dei costi.
- Possibilità di lavoro a distanza.
- Collaborazione in tempo reale.
- Archiviazione delle comunicazioni.

5.18 Limiti e criticità

- Sovraccarico di informazioni.
- Spam.
- Truffe informatiche.
- Possibili incomprensioni comunicative.
- Dipendenza dagli strumenti digitali.

Riepilogo del capitolo

In questo capitolo abbiamo studiato:

- Il funzionamento della posta elettronica.
- La struttura di un indirizzo email.
- Le cartelle della posta.
- Invio e ricezione dei messaggi.
- Utilizzo degli allegati.
- CC e CCN.
- PEC.
- Netiquette.
- Phishing.
- Strumenti di comunicazione digitale.

Esercitazioni pratiche

Esercizio 1

Creare un account email.

Esercizio 2

Inviare un messaggio con oggetto corretto e allegato.

Esercizio 3

Creare una cartella e archiviare alcuni messaggi.

Esercizio 4

Analizzare tre email e individuare eventuali elementi sospetti.

Esercizio 5

Simulare una comunicazione professionale con più destinatari utilizzando CC e CCN.

Quiz di autovalutazione

1. Quali sono le parti di un indirizzo email?
2. A cosa serve l'oggetto del messaggio?
3. Qual è la differenza tra CC e CCN?
4. Che cos'è la PEC?
5. Quali caratteristiche deve avere una password sicura?
6. Che cos'è il phishing?
7. Quali sono le principali regole della netiquette?
8. Quali vantaggi offre la comunicazione digitale?

Risposte sintetiche

1. Nome utente, chiocciola e dominio.
2. Riassumere il contenuto della comunicazione.
3. In CC i destinatari sono visibili; in CCN sono nascosti.
4. Una posta elettronica con valore legale.
5. Lunghezza adeguata, complessità e unicità.
6. Tentativo di sottrarre informazioni tramite inganno.
7. Educazione, chiarezza, rispetto e sintesi.

8. Rapidità, collaborazione e riduzione dei costi.