

**Anno Accademico 2010-2011**  
**Magistrale in Psicologia clinica e di comunità**  
**Corso di Informatica**  
**Tesina per la prova scritta**  
**Prof. Vito De Feo**

# I nuovi mezzi di comunicazione

**Lavoro svolto da:**  
Elisa Demma  
Sara De Virgilio  
Enrica Natta  
Marzia Vico

# INDICE

- ❖ **Introduzione** Pag. 3
  
- ❖ **La Chat** Pag. 6
  - Introduzione
  - Iscrivere in chat
  - Peculiarità del linguaggio usato in chat
  - La prima forma di comunicazione istantanea su Internet.
  
- ❖ **Skype** Pag. 14
  - Introduzione;
  - Elementi costitutivi di Skype;
  - Utilizzo di skype.
  
- ❖ **Posta elettronica** Pag. 24
  - Introduzione;
  - Architettura delle e-mail;
  - Sicurezza;
  - Gestione della posta elettronica: Gmail e Outlook Express.
  
- ❖ **Netiquette** Pag. 32
  - Definizione;
  - Cenni storici;
  - Regole e Principi;
  - Netiquette nelle mail, chat e Skype;
  - Comandamenti delle e-mail.
  
- ❖ **Conclusioni** Pag. 39

## INTRODUZIONE

La nascita della posta si è avuta nel momento in cui l'uomo ha sentito la necessità di scambiare informazioni a distanza. Tali informazioni, nella storia dell'uomo, inizialmente venivano inoltrate attraverso l'uso di suoni o segnali di natura luminosa interpretabili a distanza. Con l'avvento della scrittura l'informazione prese a viaggiare attraverso l'oggetto che la conteneva sotto forma di segno. Lo sviluppo delle prime civiltà rese necessario un sistema affidabile che consentisse alle informazioni il trasferimento anche su lunghi percorsi: nacquero così i primi sistemi postali. Tali sistemi sfruttarono poi, di volta in volta, tutte le scoperte umane che consentivano il trasporto dell'informazione nel minor tempo possibile. Dall'iniziale uso di animali vennero quindi impiegati mezzi navali, ferroviari e aeroplani e negli ultimi decenni, con l'avvento di Internet viene sfruttata la possibilità di certificare il trasporto dell'informazione in tempo reale.



Oggi la posta cartacea ha lasciato spazio all'utilizzo di posta elettronica che, tramite il supporto informatico, permette di inviare e ricevere messaggi e documenti istantaneamente. Di fatto quindi si azzerano i tempi di attesa.

Con lo sviluppo delle telecomunicazioni si è resa possibile la trasmissione a distanza della voce umana; infatti nella seconda metà dell'ottocento nasce il telefono. Anche questo mezzo di comunicazione si è evoluto nel tempo passando dal telefono fisso alla telefonia mobile. Oggi è possibile comunicare trasmettendo a distanza la voce umana attraverso l'utilizzo di Skype che permette una comunicazione di tipo telefonico utilizzando come supporto l'infrastruttura di internet; tale mezzo comunicativo permette a chi lo possiede di poter parlare ad altri utenti in possesso di questo ausilio a costo zero e da tutte le parti del mondo.

Non solo i mezzi comunicativi sono visibilmente cambiati ed evoluti nel corso del tempo, ma anche la loro modalità: oltre alla comunicazione vis a vis, oggi, con la nascita delle chat, è possibile "incontrare" persone sconosciute e chiacchierare con loro grazie ad internet. Le amicizie si creano in uno spazio nuovo, dove le piazze, simbolo di luogo di incontro, sono state sostituite da piazze virtuali.

La posta elettronica, l'utilizzo di Skype e delle chat hanno notevolmente ridotto le distanze ed i tempi di comunicazione, ciò nonostante non sono privi di insidie e di pericoli e sottostanno a regole comunicative più o meno esplicitate. Tali forme di bon ton della comunicazione informatica rappresentano linee guida a cui gli utenti che utilizzano questi servizi dovrebbero attenersi. La netiquette rappresenta pertanto l'insieme di regole che disciplinano il comportamento di un utente di Internet nel rapportarsi agli altri utenti.



# LA CHAT

## *Introduzione*

Insieme alla posta elettronica, ai newsgroup, alle pagine web personali, ai blog e ai forum, la chat costituisce uno strumento del comunicare on-line, ovvero una comunicazione che si realizza mediante computer.

Questo fa sì che due o più soggetti non interagiscano faccia a faccia, ma con l'ausilio di un mezzo interposto tra emittente e destinatario che serve a simulare la compresenza dei partecipanti all'atto comunicativo.

Milioni di persone possono così interagire con altre anche se si trovano in parti opposte del mondo, nonostante non vi sia una vera e propria simultanea presenza fisica.

Nello specifico il termine chat (in inglese, letteralmente, chiacchierata) indica un ambiente di discussione sincrona, dove più utenti possono ritrovarsi contemporaneamente connessi nello stesso luogo virtuale con lo scopo principale di chiacchierare.

I principali elementi caratterizzanti questo strumento sono dunque la possibilità di entrare in contatto con altri utenti sconosciuti e la sincronicità, ovvero il fatto che il dialogo avviene in tempo reale a causa del feedback immediato dei partecipanti alla conversazione.

Usando uno specifico software, si scrive un messaggio e questo viene istantaneamente visualizzato sui monitor degli altri partecipanti. Il testo viene digitato in un apposito spazio di scrittura (detto chat-box) e dopo aver premuto il tasto invio questo appare sullo schermo di tutti gli astanti virtuali in quell'ambiente di chat. Ed è per questa ragione che le chat sono considerate fondamentalmente testuali.

Con l'intento di descrivere la struttura conversazionale dei testi realizzati possiamo fare riferimento ad alcune caratteristiche tecniche.

In primo luogo i caratteri non sono visualizzati mano a mano che sono digitati durante la composizione del messaggio, ma è necessario che chi sta scrivendo dia l'invio. Per questo motivo gli utenti possono trovarsi a scrivere nello stesso momento dando vita a quella che viene definita una scrittura simultanea. Ciò può costituire un limite rispetto alla conversazione faccia a faccia poiché viene meno la regola fondamentale dell'avvicendamento dei turni. Nel sistema di chat, infatti, ogni partecipante può prendere parola parallelamente a un altro senza aspettare che abbia terminato il suo discorso.

In secondo luogo occorre evidenziare che nella chat non sempre si riscontra la contiguità tra enunciati fisicamente vicini.

## **Esempio**

- (D1) A [18.38.10]: *hai sentito per caso quella tua amica che deve fare l'esame lunedì?*  
(D2) B [18.38.25]: *dici angela?*  
(R1) B [18.38.29]: *mmm no l'ho vista solo ieri*  
(D3) B [18.38.31]: *perchè?*  
(R2) A [18.38.34]: *si*  
B [18.38.36]: *(anzi... l'altro ieri)*  
(R3) A [18.38.47]: *perchè oggi il prof non ha ancora esposto l'elenco e volevo sapere se sapeva qualcosa...*  
A [18.38.55]: *ok fa nulla*

Può, infatti, verificarsi la situazione, come nell'esempio qui sopra riportato, per cui la conversazione ha inizio con una domanda, a cui l'interlocutore risponde in un primo momento con una richiesta di specificazione e immediatamente dopo dà comunque la risposta all'interrogativo postogli.

Inoltre è molto comune tra gli utenti saltare continuamente da un argomento all'altro; questo fa sì che ripetano più e più volte parole con il chiaro intento di richiamare l'attenzione sull'enunciato a cui si stanno riferendo.

Una strategia a cui si può ricorrere chattando è la cosiddetta frammentazione del turno; quest'ultimo viene cioè segmentato in più sottounità caratterizzate da una continuità che le lega l'una all'altra.

Ricorrere a tale modalità è utile per evitare i monologhi e rendere più fluida la conversazione stessa.

In linea generale vengono dunque sconsigliati messaggi troppo lunghi perché impediscono una conversazione scorrevole.

## **Iscrivere in chat**

Prima di poter entrare in una qualsiasi chat e poter chiacchierare bisogna generalmente seguire alcune procedure.

Il primo passo è quello di scegliersi un "*nickname*", ovvero un nome fittizio, per poter essere identificati nel contesto della chat. In più, essendo un "*soprannome*", può garantire anche il perfetto anonimato dell'utente qualora si optasse per questa via.

Dove la registrazione è necessaria, esso è utile al fine di permettere agli internauti di riconoscersi nel tempo come entità fisse.

Nel mondo della chat la scelta del *nickname* è molto importante perché "consacra" l'ingresso degli utenti come fosse una sorta di battesimo virtuale.

Essa può essere influenzata da tratti della personalità o gusti personali; talvolta poi lo pseudonimo corrisponde a una sigla o ancora a una combinazione di lettere e numeri.

Nella seguente tabella riportiamo la tipologia dei *nickname* utilizzati maggiormente dagli utenti italiani delle *chat room* secondo una ricerca condotta da Bechar- Israeli.

## Tabella

favole, film, spettacoli televisivi o letterari	Dea_ARTEMIDE, nefertari.f, ulisse20003, capitan_nemo, DR:JEKYLL_O_MR.HYDE
flora e fauna	puma_rosso, blackwolf2002, RanocchiaAzzurra, micina2000_r, GABBIANO_LV, laguna_verde
personaggi famosi	CharlesRay, britneyspears1, benaffleck, bonovox
oggetti inanimati di vario tipo	ciambellinaalmiele, tappodadamigiana, cioccolata, Arsenico
un tratto del carattere o della persona	Babyseria, sognante_f, pensatrice, brunasensuale, teneronedgl03, BelloTenebroso
certi Paesi o città	chico_barese, misslondon, pugliesina
Età	antonietta1984, Giacomo78, alexa82
una relazione	affascinante_sposato, sposato_for_sposata
una tecnologia informatica	microchip, SonDesktop, SmartCard
un metacommento del medium	Donna_senza_nick, cisono5, E_SE_FOSSI_VERO
un gioco linguistico o tipografico	@_@, ^_^, F3d3riK0
Suoni	TamTam.Wooooow, Ahahaha
allusioni sessuali	cercu_porcelline, sexx_machine, fatinasexy
nomi propri	Simona20040, sono_eliana, Albertodgl
Provocazioni	S_A_T_A_N_I_K, OsamaBinLaden

Fonte: Adattamento da H.Bechar-Israeli, *From "Bonehead" to "cLoNehEAd"*

Oltre allo pseudonimo sta diventando sempre più frequente l'uso di Avatar ovvero un'immagine scelta per rappresentare la propria utenza.

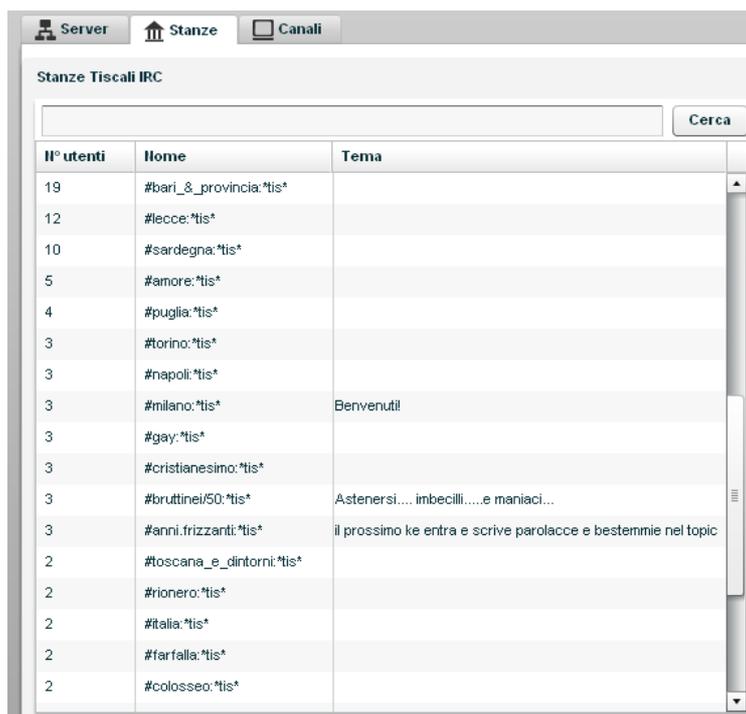
In questa sede occorre precisare che l'iscrizione alle chat può avvenire senza o con registrazione.

Nel primo caso è sufficiente inserire un nickname e un nome per potervi accedere: è il caso della chat di *tiscali* che prenderemo come esempio per spiegare in via generale il funzionamento di questi sistemi di comunicazione.

## tiscali: chat

Come si può vedere dall'immagine soprastante, per poter chattare è richiesta solamente la compilazione di due campi, il primo relativo al *nick* e il secondo al nome: entrambi possono essere di natura fantasiosa.

Questa modalità, senza registrazione, fa sì che ogni volta si debba ripetere la procedura, per cui si può assumere un'entità diversa perché non si rimane registrati con il *nick* e il nome scelti la prima volta. Dopo aver compilato gli spazi richiesti si accede ad una pagina, nella quale vi è una lista con i nomi delle stanze dove poter chattare a seconda del nostro interesse:



Cliccando su un nome si apre dunque una stanza dove poter chiacchierare; nel nostro caso è stata scelta la *chat room* “MondoGiovane”. Con il supporto della seguente immagine cercheremo di fare alcune precisazioni.



Nella parte sinistra si trova lo spazio pubblico, cioè quello in cui tutti gli utenti presenti possono comunicare e leggere quello che viene scritto; notiamo ad esempio che l’utente con il *nick* “lall” saluta tutti gli altri con l’impiego di un *emoticons*, mentre “NiGhT AnGeL” e “lupen3” continuano la loro discussione pubblicamente.

In altri termini questi soggetti stanno scrivendo nel medesimo luogo e soggetto alla vista di tutti coloro che si trovano nella stanza “MondoGiovane”.

A destra dell’immagine, invece, vi è l’elenco dei *nick*, ovvero di tutti gli individui connessi in quel momento e in quello spazio virtuale.

Qualora si volesse parlare privatamente con uno solo, occorre cliccare sul nome con cui si ha piacere di parlare e dopo di che si apre uno spazio privato in cui solamente i due diretti interessati leggono quello che si dicono.

Passando ora a considerare il caso in cui è richiesta la registrazione, va evidenziato che generalmente sono previsti l'inserimento di un indirizzo di posta elettronica attivo e di alcuni dati personali (nome, cognome, anno di nascita, sesso ecc) e la scelta del *nickname*. Così facendo il server della chat invia all'utente una *e-mail* di notifica, confermando l'iscrizione. Lo scopo primario è quello di verificare la correttezza dei dati inseriti e permettere così l'attivazione del proprio profilo personale. Ottenuto questa sorta di “*lascia passare*”, per poter accedere alle *chat room*, il primo passo consiste nel raggiungere la pagina iniziale della chat prescelta (supponiamo quella di “*Libero*”) e procedere alla compilazione dei campi richiesti, ovvero l' e-mail personale e la password.



**Entra in Libero Chat**

Inserisci i tuoi dati

Libero ID 

(es. mario.rossi@libero.it o tuo nickname)

Password

Ricorda su questo computer per 2 settimane  
[Non selezionare se altre persone usano il tuo computer]

[Hai dimenticato la tua password?](#)

Sei un nuovo utente? [Registrati!](#)

In questo modo si può finalmente iniziare a chiacchierare. Così come spiegato poco prima, anche nelle chat con registrazione vi sono generalmente varie stanze che possono trattare svariati temi, ad esempio legati allo sport, alla musica, all'amicizia, alla ricerca dell'anima gemella e così via. L'utente può scegliere tra tanti canali quello che più gli aggrada e portare avanti discussioni private o pubbliche.

Il funzionamento della chat con registrazione è per molti versi simile a quello visto per *tiscali*.

In ultima analisi va sottolineata l'esistenza di chat gratuite che si differenziano da quelle a pagamento perché permettono di accedere al servizio e dunque chiacchierare senza richieste di denaro.

La rete offre un numero elevato di chat a cui potersi iscrivere liberamente per poter conoscere gente nuova, condividere passioni e così via; questa tipologia di chat si trova in molte *web community* come Facebook, Badoo, MySpace che includono tra i vari servizi proprio la possibilità di chattare.

### ***La peculiarità del linguaggio usato in chat***

La natura quasi esclusivamente testuale della chat può portare ad un impoverimento dell'espressività tipica delle comunicazioni faccia a faccia.

Il semplice scambio di enunciati tra internauti tende a tralasciare tutti gli aspetti non verbali della comunicazione, che come sappiamo giocano un ruolo fondamentale nell'arricchire la nostra conversazione; questo ultimo punto è ormai ampiamente

condiviso e dimostrato infatti non dimentichiamo che essi costituiscono la modalità principe nell'espressione delle emozioni, rivestono una funzione regolatrice dell'interazione contribuendo a sincronizzare turni e sequenze, offrendo informazioni per la retroazione, e hanno una forte valenza simbolica e rivelatrice degli atteggiamenti del soggetto relativi all'immagine di sé.

Nella vita di tutti i giorni quando parliamo con una persona le nostre espressioni facciali accompagnano, sottolineano, enfatizzano e ridimensionano il contenuto del nostro messaggio; il nostro interlocutore, dal canto suo, esprimerà con il volto, lo sguardo o i gesti accordo, disaccordo, attenzione, interesse, dubbio, perplessità o incredulità rispetto al contenuto che sta ascoltando.

Nell'ambito delle chiacchierate in internet, il computer, in quanto mezzo che si interpone tra emittente e destinatario, pone notevoli limiti in questo senso. Per questa ragione si è via via sviluppata la necessità di avvicinare sempre di più i registri comunicativi propri della comunicazione virtuale a quelli reali.

In altri termini si è verificata un'evoluzione che ha portato in primo luogo a recuperare la ricchezza dell'*espressività* propria dell'interazione faccia a faccia e in secondo ad adottare strategie linguistiche volte a favorire uno scambio rapido di messaggi così da riprodurre l'immediatezza distintiva della comunicazione naturale.

Per quanto concerne quest'ultimo punto occorre evidenziare che vi è stata la necessità di intervenire sulla scrittura per ridurre il tempo di trasmissione del messaggio. Questo ha così portato a ricorrere ad espressioni brevi e semplici e a sostituire alcune parole attraverso numeri, simboli, abbreviazioni e acronimi.

### **Esempio**

A [13.28.38]: *ma dai andrà tutto bene*

B [13.28.55]: *spero*

→ B [13.29.05]: *merc allora si gioca!!*

A [13.29.10]: *si dai si puo fare*

### **Esempio**

→ A [20.06.49]: *qnt potrò riposare, 15,20 giorni?*

B [20.07.01]: *credo di si*

→ B [20.07.16]: *+ o -*

### **Esempio**

A [20.47.10]: *sai una cosa?*

B [20.47.21]: *no dimmi*

→ A [20.47.28]: *secondo me 6 stata proprio brava*

Sempre in questo ambito va sottolineata la tendenza ad abbreviare le parole digitate semplificando alcuni gruppi consonantici in un'unica lettera foneticamente simile. L'esempio più lampante è quello relativo al gruppo consonantico *ch*, spesso abbreviato con la lettera *k*; o come la preposizione *per* è ormai comunemente sostituita dalla *x* (ad esempio *perplesso* diventa *xplesso*). Inoltre accade spesso che queste due trasformazioni si fondono per cui il termine *perché* viene contratto in *xkè*. Pensiamo ancora a *cmq* che sta per *comunque*, a *qndo* o a *qnt* che stanno rispettivamente per *quando* o *quanto*.



gesto di maleducazione e come tale viene menzionato nel cosiddetto galateo di internet come qualcosa da evitare. Alcune chat, ad esempio, nel presentare il loro regolamento trattano esplicitamente questo aspetto vietandone l'uso.

Ci sono tuttavia casi, come nel seguente esempio, in cui il carattere maiuscolo esprime uno stato d'animo come la felicità per aver finito gli esami della sessione estiva.

**Esempio**

A [12.57.41]: bè?  
A [12.57.41]: è andata bene?  
B [12.57.53]: 28  
→ B [12.57.56]: HO FINITOoooooooooooo!  
A [12.58.15]: bravoooooooooooooooooooo

Tipico delle chat è anche il ricorso ai suoni onomatopeici per rappresentare alcuni stati emotivi.

**Esempio**

A [13.08.04]: nm ho le batterie  
A [13.08.08]: della fotocamera  
A [13.08.13]: e io quelle che ti mancano  
A [13.08.21]: devo ancora scaricarle  
→ B [13.08.32]: uffoooooooooooo

b) La **punteggiatura** è un'ulteriore espediente a cui si può ricorrere per riuscire a trasmettere gli aspetti non verbali della comunicazione. Essa, infatti, è molto importante nel linguaggio degli internauti in quanto modula l'intonazione con cui leggere gli enunciati. L'uso del punto , della virgola, del punto e virgola, dei due punti, del punto esclamativo, del punto interrogativo, dei puntini di sospensione, delle virgolette e delle parentesi sono indispensabili per una corretta lettura del messaggio conferendo tonalità ed espressione al discorso.

Ricorrendo ai punti interrogativi, ad esempio, possiamo ad esprimere stupore e/o incomprensione.

**Esempio**

A [20.55.43]: grazie nm dovevi  
B [20.55.54]: DEVO  
A [20.55.58]: ma smettila  
A [20.56.01]: nm devi nulla  
B [20.56.23]: invece si  
→ A [20.56.28]: ???

? ! : ; " " -  
, . ... << >>

**Esempio**

A [11.28.14]: conosci Asch  
→ B [11.28.24]: Asch???  
A [11.29.17]: Solomon Asch  
→ B [11.29.28]: che ha fatto???



<b>sorriso</b> :-) :) :] =)	<b>capriccioso</b> >!( >:-)	<b>ammicca</b> --
<b>triste</b> :-( :( :[ =(	<b>incerto</b> :/ :-/ ; :-	<b>confuso</b> o.O O.o
<b>linguaccia</b> :-P :P :-p :p =P	<b>pianto</b> :!(	<b>contrariato</b> >:O >:-O >!o >:-o
<b>felice</b> :-D :D =D	<b>diavolo</b> 3:) 3:-)	<b>pacman</b> :v
<b>stupito</b> :-O :O :-o :o	<b>angelo</b> O:) O:-)	<b>imbronciato</b> :3
<b>occhiolino</b> ;-) ;)	<b>bacio</b> :-* :*	<b>robot</b> : ]
<b>occhiali</b> 8-) 8) 8-) 8)	<b>cuore</b> <3	<b>Chris Putnam</b> :putnam:
<b>occhiali da sole</b> 8-  8  8-  8	<b>allegro</b> ^_^	<b>pinguino</b> <(")
	<b>squalo</b> (^^^)	

### **La prima forma di comunicazione istantanea su Internet**

Essa risale al 1988 quando Jarkko Oikarinen inventò l'*Internet Relay Chat*, o meglio conosciuto con l'acronimo IRC.

Questo sistema di comunicazione, che ha subito nel tempo una notevole evoluzione, può coinvolgere direttamente due utenti o interi gruppi di persone in canali per chiacchierare, conoscersi meglio o portare avanti dibattiti di varia natura per mezzo della tastiera e il monitor del proprio computer.

Ciò significa che l'utente e il suo interlocutore, nello stesso momento, sono seduti davanti al loro computer e digitano le domande e le risposte; come riscontro vedono le domande e le risposte degli altri.

Per chiacchierare in rete occorre disporre di un client IRC, che effettuerà il collegamento a un server IRC; i vari server IRC sono interconnessi tra loro e scambiano i messaggi tra utenti della rete IRC.

# SKYPE

## Introduzione

### *Cos'è e quando è nata skype*

Skype è un software di instant messaging e VoIP progettato e lanciato nel 2002.

Gli sviluppatori dell' idea, Niklas Zennstrom e Janus Friis, sono gli stessi che hanno realizzato il popolare client di file Kazaa, ossia le Sharman Networks . Skype unisce le caratteristiche dei client più comuni (chat, trasferimento di file) ad un sistema di telefonate basato su un network Peer-to-peer.

E' un semplice programma, la cui versione base è gratuitamente scaricabile da internet.



Sfrutta le potenzialità dell'adsl per "telefonare" via internet, infatti con skype si può telefonare ad un altro computer che usa skype sostenendo soltanto il costo della propria connessione internet. Proprio come la messaggistica immediata, puoi usare Skype anche per chattare non solo con un'altra persona, ma fino a 100 persone con la chat di gruppo, il che è comodissimo per le chat tra parenti o colleghi.

Inoltre si possono effettuare chiamate sia verso i fissi che i cellulari e le tariffe sono molto interessanti.

La società Skype, con sede legale nel Lussemburgo, è stata acquisita da "eBay" nel settembre 2005 per 2,6 miliardi di dollari. Attualmente Skype conta 813 milioni di utenti a livello mondiale.

## *Protocollo voice over ip*

Le comunicazioni Skype si basano sul protocollo VoIP (Voice Over IP) proprietario sviluppato dall'azienda stessa.

La cosa interessante è che, grazie alla tecnologia VoIP, è possibile telefonare in tutto il mondo ad un costo paragonabile ad una chiamata urbana: la chiamata effettuata viaggia infatti su rete internet fino al paese del ricevente e solo allora si sposta sulla linea tradizionale, figurando a tutti gli effetti come una chiamata locale.

Attraverso una implementazione proprietaria del protocollo VoIP, Skype riesce a commutare una trasmissione analogica in una digitale e trasmetterla nella rete sotto forma di pacchetti di dati senza alcun costo aggiuntivo.

Ciò significa che si può telefonare completamente gratis, in più è possibile condividere file, organizzare conferenze e chattare. Unico vincolo al suo utilizzo è che sia il chiamante che il ricevente devono avere il software installato, che è completamente gratuito. Proprio il costo zero è alla base della sua diffusione rapida e capillare.

La tecnologia Voice Over IP, detta brevemente VOIP, rende possibile telefonare sfruttando la connessione internet anziché passare attraverso la normale linea di trasmissione telefonica, al punto da poter pensare seriamente di abbandonare il vecchio caro telefono a favore dell'auricolare con microfono collegati al pc.



Innanzitutto occorre fare chiarezza su una questione: anche se il risultato finale è lo stesso, le tecnologie VOIP e quelle della rete telefonica presentano alcune importanti differenze.

La rete telefonica come noi la conosciamo, si basa su un sistema di comunicazione, definito a commutazione di circuito ottimizzata, che consente di comunicare in sincrono e in tempo reale con una qualità costante.

La comunicazione vocale attraverso internet avviene invece a commutazione di pacchetto, ovvero con una tipologia di rete che non dedica un circuito diretto alla connessione, ma che “smonta” l'informazione in pacchetti per poi “rimontarla” una volta raggiunto l'IP (Internet protocol, “l'indirizzo di casa” del vostro computer, per intenderci) di destinazione. Qualsiasi altro tipo di dato venga diffuso via internet (mail, fax, immagine, file, ...) subisce lo stesso processo.

Il sistema di trasmissione non è però in grado di garantire né la sequenzialità né l'integrità della trasmissione dati, il che può generare problemi relativi alla loro ricomposizione, con conseguente rallentamento o decadimento della qualità della

conversazione. In sostanza, non garantisce agli utenti la trasmissione di un certo numero di dati in un preciso periodo di tempo perchè soggetto alle prestazioni della rete che possono fluttuare di momento in momento. A volte i dati sono trasmessi immediatamente, a volte subiscono ritardi o non sono inviati affatto.

La qualità della conversazione non può quindi essere garantita, anche se si può dire con una certa sicurezza che gli standard migliorano notevolmente in rapporto alla larghezza di banda a disposizione. Si può ragionevolmente pensare quindi che più è veloce e ampia la connessione internet a disposizione dei due user coinvolti, più sarà probabile ottenere una buona qualità di conversazione telefonica.

La tecnologia VoIP ha aperto una interessantissima finestra sul mondo della comunicazione del futuro, sulla famosa convergenza dei dispositivi di comunicazione in cui telefono, computer vanno fondendosi.

In ogni caso, allo stato attuale, la telefonia VoIP è destinata ad affiancarsi a quella analogica tradizionale, piuttosto che a rimpiazzarla. Una delle limitazioni attuali, ad esempio, è l'impossibilità di instradare automaticamente le chiamate di emergenza.



### *Funzionamento di Skype*

Le telefonate verso gli altri utenti del network sono gratuite; sono invece a pagamento le chiamate verso i telefoni fissi (SkypeOut). Le tariffe applicate da Skype sono particolarmente competitive nelle chiamate internazionali.

Il segnale audio viene trasformato in digitale e cifrato con un programma di protezione crittografica prima di essere trasmesso in pacchetti tramite internet. Per utilizzare Skype è necessario installare un software client sul proprio computer e registrare un account personale sulla piattaforma skype.

Il servizio SkypeIn consente di acquistare numeri di telefono con prefissi nazionali collegato all'account Skype per ricevere telefonate dall'esterno anche da utenti disconnessi. Altro servizio particolarmente utile è l'attivazione di una segreteria telefonica. Può infine essere utilizzato anche come una vera e propria linea voip, in grado di ricevere ed effettuare telefonate da e verso i numeri di telefonia fissa, attivando i servizi a pagamento del network.

Skype funziona sostanzialmente in due modalità: peer to peer e disconnesso. La prima, che permette di effettuare telefonate completamente gratuite, funziona solamente se sia il mittente che il destinatario sono collegati a internet e sono

connessi tramite il client Skype; in questo modo il suo funzionamento è analogo ad un qualsiasi sistema di instant messaging.

La seconda permette di poter effettuare telefonate ad utenze telefoniche (fisse o mobili) di utenti non collegati tramite computer. In questa modalità a pagamento, il cui nome commerciale è SkypeOut, la comunicazione corre via internet fino alla nazione del destinatario, dove viene instradata sulla normale rete telefonica del Paese. I costi ridotti sono dovuti al fatto che la telefonata sfrutta i normali mezzi della trasmissione telefonica solamente in prossimità della destinazione, per tratte caratterizzate dal basso costo delle telefonate locali: quindi, se per esempio si telefona da Roma a Pechino, solamente quando i dati arrivano a Pechino saranno riconvertiti in analogico e trasmessi.

Infine, vi è la possibilità di acquisto di un numero telefonico collegato all'account Skype (servizio SkypeIn), per cui un utente disconnesso (in possesso comunque di un terminale telefonico analogico o digitale) può chiamare questo numero telefonico; la chiamata perviene sul computer del titolare dell'account come normale chiamata voce. Skype, infine, è gratuito da scaricare e permette chiamate gratis verso i computer, e a basso costo verso i telefoni.

Esistono anche degli stati che segnalano la disponibilità o meno alla chat. Sono (prima della versione 4.0) :

- In linea;
- Assente;
- Occupato;
- Invisibile;
- Non in linea.

La modalità "Skype me" mostra a tutti, anche agli sconosciuti, che l'utente è disponibile per chattare e/o fare una chiamata. Inoltre attivare questo stato disabilita alcune opzioni relative alla privacy. Ma dopo, a partire dalla versione 4.0, non esistono più lo stato "Non disponibile" e "Skype Me", ma rimangono:

- In linea;
- Assente;
- Occupato;
- Invisibile;
- Non in linea.

## *Gli elementi costitutivi di Skype*

### *Utenza*

Su Skype è possibile cercare gli altri utenti iscritti un pò come se stessimo cercando in un elenco telefonico, è possibile cercare il nome di una persona o il suo indirizzo email filtrando i risultati per stato, regione, lingua e sesso, vediamo quindi come

funziona la ricerca e come possiamo trovare nuovi amici magari della nostra stessa città.

Per avviare la ricerca ovviamente bisogna aver già installato Skype dopodichè è sufficiente andare nel menù Strumenti e scegliere la voce Cerca utenti Skype, si aprirà questa schermata:



Vuoi incontrare nuove persone? Stai cercando qualcuno in particolare? Cerca nell'archivio di Skype... Inserisci qui il suo **nome Skype**, il **nome completo** o l'**indirizzo e-mail**, oppure lascia in bianco questo campo.

Antonio

Puoi anche aggiungere contatti MySpaceIM. Inserisci il loro nome MySpaceIM e fai clic su "Cerca".

Nazione/Regione:  Sesso:  Femmina  Maschio  Non specificato

Stato:

Città:  Età:

Lingua:   Cerca le persone che sono in modalità 'SkypeMe™'

[Cosa significa la modalità 'SkypeMe™'?](#)

Come prima cosa dovete inserire il nome di chi state cercando, può essere il suo vero nome, il nickname skype o il suo indirizzo email, successivamente se volete restringere il campo di ricerca potete impostare dei filtri, è possibile cercare solo i contatti di una determinata nazione o città, filtrare in base alla lingua, al sesso e all'età della persona che stiamo cercando.

Ovviamente tutto questo ha senso se stiamo cercando una persona che ha dichiarato i suoi dati reali, ad esempio se una persona abita ad Asti ma ha dichiarato di abitare a Firenze filtrando i risultati con la città di Asti non otterremmo il suo contatto. Come suggerisce Skype la ricerca di un utente può servire per trovare un nostro conoscente o per trovare nuove persone con le quali fare amicizia e chattare, ad esempio possiamo cercare qualcuno della nostra stessa città e della nostra stessa età.

Dopo aver trovato il contatto che ci interessa possiamo leggere il suo profilo facendo doppio click su di esso nella griglia dei risultati, da qui se vogliamo possiamo anche decidere di aggiungere quel contatto nella nostra lista amici cliccando sul pulsante Aggiungi contatto.

Qui se volete potete inserire un messaggio di presentazione che verrà inviato al contatto che state aggiungendo, successivamente cliccando sul pulsante OK aggiungerete il contatto nella vostra lista amici ma non sarete autorizzati a vedere il

suo status e a chattare con lui fino a che non accetterà il vostro invito, fino a quel momento voi lo vedrete sempre offline ed identificato con un punto interrogativo.

## Iscrizione

Per creare un account Skype è necessario andare alla pagina: Crea un account Skype.

The image shows a screenshot of the Skype account creation window. The title bar reads "Skype™ - Crea account". The main heading is "Crea un account Skype". The form contains several fields: "Nome completo" with the value "Mario Rossi"; "Scegli il nome Skype" with the value "mario.rossi" and a note "Fra 1 e 32 caratteri"; "Password" with masked characters and a note "Minimo 8 caratteri"; and "Ripeti password" with masked characters. There is a checkbox for "Sì, ho letto e accetto" followed by a link to the license and privacy policy. At the bottom, there are "Avanti >" and "Annulla" buttons. A note at the bottom left states "\* I campi evidenziati con un asterisco sono obbligatori".

Immetti i dati del profilo nei campi disponibili. Più dati immetti, più sarà facile per i tuoi amici trovarti su Skype. Puoi aggiornare il tuo profilo in qualsiasi momento.

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori.

Non dimenticare di usare un indirizzo e-mail valido, in quanto ti servirà nel caso dimentichi la password. La utilizziamo anche per inviare messaggi importanti su Skype e i prodotti acquistati.

Immetti un Nome Skype; è il nome che useranno gli altri per contattarti su Skype.

Una volta creato, non è possibile modificare il nome.

Il Nome Skype deve contenere da 6 a 32 caratteri. Deve iniziare con una lettera e può contenere solo lettere, numeri e i seguenti segni di interpunzione:

punto (.)

virgola (,)

trattino (-)

trattino basso (\_)

Immetti una password. La utilizzerai per accedere a Skype. Leggi e accetta l'Accordo di licenza finale, le condizioni d'uso ed infine l'informativa sulla privacy, quindi fai clic su Accetto - continua. L'account Skype viene creato e si effettua l'accesso. Puoi usare il Nome Skype e la password per accedere a Skype dal computer, il cellulare, la TV e qualsiasi dispositivo sul quale usi Skype. Nel tuo account, puoi acquistare credito o abbonamenti e gestire altri prodotti Skype come i numeri on-line o l'invio di sms.

## Registrazione

Per prima cosa bisogna andare sul sito ufficiale di Skype e scaricare l'ultima versione (download).

Fatto ciò bisogna eseguire il file d'installazione scegliendo come lingua "Italiano" accettando i termini.

Successivamente non vi resta che autenticarvi e usare per la prima volta Skype. Vedrete subito che avete già un contatto. E' un bot automatico che vi fa testare l'audio e il microfono per vedere se siete pronti ad usare Skype. Se chiamandolo riuscite a sentire ciò che dice e alla fine ad ascoltare la vostra voce registrata siete pronti per entrare nel mondo Skype!

Per aggiungere un contatto di cui sappiamo già il nome utente scelto o la e-mail che ha usato per la registrazione bisogna cliccare sul pulsante che reca la scritta "Aggiungi un contatto" e inserire nel campo bianco il nome utente o l'indirizzo di posta elettronica.

- Chiama questo contatto: per chiamare il contatto (equivale al doppio click);
- Avvia una chat...: per iniziare una chat con il contatto;
- Invia un messaggio SMS: occorre avere una ricarica Skype e un numero di cellulare Invita alla conferenza: se stai conversando con un amico e vuoi invitare altre persone usa quest'opzione per fare conversazioni a più persone;
- Visualizza profilo: per vedere i dati del contatto;
- Rinomina...: per dare un nome più identificativo per l'utente al contatto;
- Seleziona la composizione veloce...: inserire un numero (anche di una cifra) che se poi sarà chiamato farà squillare l'indirizzo del contatto abbinato;
- Rimuovi dai contatti: per rimuovere il contatto dalla lista;
- Blocca questo utente: all'utente bloccato risulterai come "Non in linea" e non ti potrà più inviare messaggi via chat o chiamare;
- Richiesta autorizzazione: solo se il contatto non ti ha ancora accettato nella sua lista puoi richiedere l'autorizzazione;
- Vedi cronologia dei messaggi di testo: per rileggere i messaggi di chat inviati recentemente a questo contatto.abbinato al contatto;
- Invia contatti...: se si vuole condividere un contatto con altre persone;
- Invia File...: per inviare ogni tipo di file (buona velocità di trasferimento)
- Invia messaggio vocale: il ricevente deve aver abilitato la segreteria telefonica;

## Credito economico

Il credito Skype è il modo di pagare le funzioni Skype che non sono gratuite. Puoi usarlo per chiamare telefoni fissi e cellulari in tutto il mondo spendendo pochissimo, per acquistare un numero online in modo che i tuoi amici che non hanno Skype possano chiamarti a tariffe urbane, per inviare sms e per inoltrare chiamate. Puoi usare il tuo credito Skype per acquistare un abbonamento.

Acquistare credito Skype è facilissimo.

Per acquistare credito Skype: accedi al tuo account e clicca su Acquista credito Skype.

L'opzione In futuro, risparmia tempo con l'autoricarica è selezionata per impostazione predefinita. Se non vuoi utilizzare la funzione autoricarica, deseleziona questa casella.

Contrassegna la casella per accettare le condizioni d'uso e clicca su Avanti.

Digita i dati di pagamento e invia il modulo.

Il tuo credito Skype viene visualizzato nel tuo account come ordine inviato e potrai vedere l'importo del tuo credito in Skype. A questo punto, puoi chiamare i telefoni fissi e cellulari e il prezzo di queste chiamate verrà detratto dal saldo del tuo credito. Per usare il tuo credito Skype per acquistare altre funzioni Skype (come un numero online o un abbonamento), inizia la procedura di acquisto come faresti normalmente e segui le istruzioni visualizzate sullo schermo.



## *L'utilizzo di Skype*

### *Uso dei dispositivi audio*

#### *Microfono*

Puoi cambiare le impostazioni del microfono accertandoti che la scheda Microfono sia selezionata.

Per cambiare il microfono in uso, seleziona il microfono desiderato nel menu a tendina.

Per regolare il volume del microfono, sposta il dispositivo di scorrimento verso destra o sinistra.

Se vuoi che Skype regoli automaticamente le impostazioni del microfono, accertati che Modifica automaticamente le impostazioni del microfono sia spuntato.

#### *Altoparlanti*

Per cambiare le impostazioni degli altoparlanti seleziona la scheda Altoparlante.

Per cambiare gli altoparlanti in uso, seleziona gli altoparlanti desiderati nel menu a tendina. Per regolare il volume degli altoparlanti, sposta il dispositivo di scorrimento verso destra o sinistra. Se vuoi che Skype regoli automaticamente le impostazioni degli altoparlanti, accertati che Modifica automaticamente le impostazioni degli altoparlanti sia spuntato.



## Webcam

È stata introdotta anche la possibilità di effettuare chiamate video utilizzando le comuni webcam o telecamere digitali.

Per cambiare le impostazioni della webcam seleziona la scheda Webcam. Skype è un client di instant messaging col quale, oltre a chattare, si può parlare e vedersi via webcam con qualità audio e video molto alta. Il programma è compatibile con moltissimi sistemi operativi quali Windows, Linux, Macintosh o Pocket PC (palmari) e per utilizzarlo al meglio occorre avere un microfono e possibilmente una webcam.



### *Potenziali rischi del protocollo skype*

Occorre precisare che Skype include anche potenziali rischi dei quali è bene essere a conoscenza prima di installarlo sul proprio pc.

Gruppi di ricerca negli Stati Uniti hanno evidenziato quelli che potrebbero essere considerati come punti deboli nell'applicativo Skype. Il programma ha le stesse origini della rete Kazaa. Il funzionamento senza server centrali è una garanzia per la privacy degli utenti che come tributo esige quantomeno l'uso delle loro risorse, anche mentre questi non effettuano proprie comunicazioni (uso dei supernodes); tuttavia, un algoritmo chiuso e proprietario non permette di verificare come e dove sono trattati i dati personali e sensibili, e l'effettiva assenza di spyware.

Per questi motivi, comincia a crescere una campagna anti-Skype, al punto che i francesi hanno pubblicato SkypeKiller, un software gratuito che serve a bloccare Skype negli uffici, nei quali sia la chat che l'uso di banda per trasferimenti e per la gestione dei supernodes che, sommati, non sono da trascurarsi, queste risorse vanno considerate nella quantità totale dei client installati e lasciati accesi anche se inutilizzati.

La rete Skype è andata completamente in crash il 16 agosto 2007 ed i responsabili del progetto affermarono di aver individuato il problema che ha causato il blocco totale delle comunicazioni a livello globale in un numero eccessivo di collegamenti simultanei dovuti ad un aggiornamento dei sistemi windows. I sistemi Windows dopo essersi aggiornati si sarebbero riavviati quasi simultaneamente e avrebbero effettuato il login al sistema. Il numero eccessivo di login avrebbe dovuto attivare un apposito sistema di sicurezza sviluppato per evitare sovraccarichi dei server di autenticazione, ma un errore nel sistema di sicurezza avrebbe provocato il blocco del sistema.

Il servizio ha ripreso a funzionare per la maggior parte degli utenti nella giornata del 18 agosto 2007.



## *Vantaggi di Skype*

- Si può chiamare (anche in conferenza) o videochiamare quando e per quanto tempo si vuole da PC a PC gratuitamente;
- Oltre che chiamare si può dar vita a grandi chat con molti utenti contemporaneamente;
- Si può chiamare da PC a telefono fisso o cellulare con tariffe bassissime in tutto il mondo;
- Con SkipeIn si può possedere un vero e proprio numero al quale si può essere chiamati e rispondere con Skype;
- Si possono inviare SMS a prezzi bassissimi verso cellulari;
- Si dispone di aggiornamenti molto frequenti che migliorano sempre di più il prodotto.

## POSTA ELETTRONICA

La posta elettronica o *e-mail* è la versione moderna della posta ordinaria o cartacea; essa, a differenza di quest'ultima, giunge al destinatario in tempi molto brevi, quasi istantaneamente, oltre ad essere più economica.

E' nata nel 1972, quando Raimond Tomilson, un programmatore statunitense, impegnato nello sviluppo di ARPANET "rete dell'agenzia dei progetti di ricerca avanzata", inviò la prima mail tra le Università collegate con questa rete.

Il sistema di e-mail è caratterizzato da:

- **Client** (cliente), cioè l'hardware o il software di un pc collegato ad un *server*, da cui dipende;
- **Server**, un elaboratore che può essere condiviso dagli altri computer collegati in rete. E' il computer più potente del sistema.

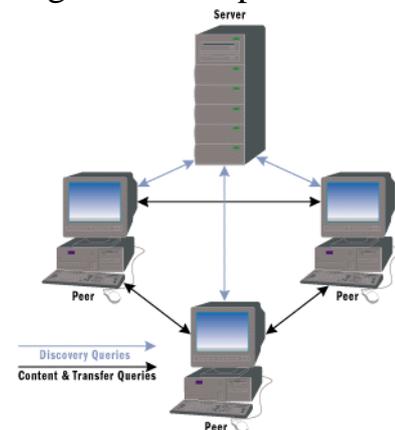
Ha due funzioni:

1. immagazzinare messaggi per uno o più utenti;
2. ricevere messaggi in arrivo e partenza e smistarli (Mail Transfer Agent)

In informatica vi sono alcune regole comuni per lo scambio delle informazioni, dette *protocolli*.

I protocolli impiegati per lo scambio di mail sono:

- SMTP per inviare, ricevere e inoltrare dei messaggi tra server;
- POP e IMAP per ricevere, leggere, cancellare messaggi da un server da parte degli utenti.



### Architettura delle e-mail

Ogni utente può possedere una o più caselle e-mail, su cui ricevere, inviare e conservare i messaggi.

Per accedere alla posta il soggetto deve autenticarsi attraverso un login ed una password; una volta autenticato il soggetto deve possedere l'indirizzo e-mail dell'altra persona che è costituito di due elementi:

- nome dell'utente, scelto da costui;
- nome del dominio, cioè il nome del computer su cui viene depositata la sua posta elettronica.

Queste due parti sono separate dal carattere @ (la *at* inglese).

L'indirizzo e-mail può contenere qualsiasi carattere alfanumerico, tranne caratteri accentati e spazio.

La creazione di un messaggio di posta elettronica implica che si instauri una relazione in base al tipo di comunicazione che il mittente vuole stabilire con i destinatari del messaggio, il cui indirizzo verrà scritto nei campi *To;* *Cc;* *Ccn:*

Le intestazioni possono essere direttamente definite dal mittente:

*From (Da)*: indirizzo e-mail dell'utente;

*To (A)*: indirizzi e-mail dei destinatari principali, i quali devono rispondere al messaggio e che sono visibili a tutti i destinatari;

*Cc*: indirizzi e-mail dei destinatari in copia conoscenza, cioè di quelle persone che vengono informati del messaggio, ma che non debbono far nulla o intervenire se non lo desiderano;

*Ccn*: indirizzi e-mail dei destinatari in copia conoscenza nascosta, cioè che riceveranno il messaggio, ma che non compariranno nell'elenco dei destinatari;

*Subject (Oggetto)*: breve descrizione dell'oggetto del messaggio;

*Reply-to (Rispondi a)*: indirizzo e-mail cui devono essere inviate le eventuali risposte al messaggio, se diverso da quello dell'utente.

Perciò il rapporto che si crea tra i destinatari è, riguardo i campi *To: e Cc:*, del tipo "one to many" (uno a molti), invece del tipo "one to one" (uno ad uno) verso i destinatari dei campi *Ccn:*.



Un messaggio di e-mail è costituito da:

- una busta (envelope), cioè le informazioni del messaggio scambiate tra server attraverso SMTP;
- una sezione di intestazioni (header), cioè le informazioni di servizio per controllare l'invio del messaggio e le manipolazioni che potrebbe subire.
- un corpo del messaggio (body), cioè il contenuto che il mittente vuole comunicare ai destinatari.

Ad esso è possibile allegare file (immagini, documenti), ma è bene che il file non raggiunga grosse dimensioni, infatti secondo la netiquette un messaggio e-mail dovrebbe essere al di sotto di 50-100 kb.

Esiste poi un *galateo della posta elettronica*, cioè una serie di regole da rispettare nella stesura di un messaggio di posta, tra cui:

- non scrivere mai impulsivamente un messaggio dal contenuto offensivo, meglio chiarire a voce;
- non riferirsi mai a terzi in modo poco lusinghiero;
- fare attenzione alle sfumature di significato e ai toni sarcastici;
- non utilizzare mai il nome dell'azienda per cui si lavora, per evitare imbarazzi o problemi legali;
- cercare di comportarsi in modo civile.

## Sicurezza

Quando il messaggio viene inviato passa attraverso una serie di computer intermedi che si trovano sul percorso del destinatario e quando il destinatario accede al suo servizio di posta elettronica, il messaggio viene scaricato sul suo pc (*tecnica store-and-forward*).

Essendo la posta elettronica un mezzo di comunicazione di massa veloce, esso si presenta essere poco sicuro.

I messaggi di posta elettronica sono facilmente intercettabili in quanto il proprio computer è collegato ad una rete locale, cui un tecnico può facilmente accedere utilizzando un analizzatore LAN.



L'unico modo per proteggere la privacy e combattere le intercettazioni di curiosi e malintenzionati ai danni degli utenti è l'uso di software di crittografia, tra cui il programma PGP (Pretty Good Privacy) di Philip Zimmerman.

Quando si vuole inviare un messaggio ad un gran numero di persone che non si conoscono tra loro e si vogliono evitare problemi legati alla privacy è bene utilizzare il *Ccn*: oppure una mailing list (lista di distribuzione), cioè un sistema organizzato per la partecipazione di più persone in una discussione asincrona (in cui non è necessaria la compresenza dei due partecipanti) tramite e-mail.

Queste liste di utenti sono gestite da appositi programmi, detti listserver, che risiedono su un server e che consentono di iscriversi alla mailing list che interessa.

## Gestione della posta elettronica

Per spedire e ricevere le e-mail si può utilizzare una casella mail tramite web o avere un programma di gestione della posta elettronica che consente di scrivere, leggere ed archiviare i messaggi.

### Gmail Posta elettronica sul web



Gmail è un servizio di posta elettronica gratuito via web (Webmail) gestito da Google; è nato nel 2005, ma è stato promosso definitivamente nel luglio del 2009. Ha attualmente uno spazio di archiviazione gratuita di oltre 7,5 GB con la possibilità di acquistarne ulteriormente.

### Contatti

Gmail salva in modo automatico l'indirizzo del destinatario cui inviamo una mail, se questo è sconosciuto.

In contatti si possono creare gruppi per suddividere gli indirizzi e-mail e favorirne la ricerca, ad es. famiglia, amici, università (*Contatti – Nuovo Gruppo – Inserire il nome del gruppo*).

Una volta che l'indirizzo viene memorizzato in un gruppo, digitando nei campi *A:*, *CC:* o *Ccn:* il nome del destinatario, comparirà la lista degli indirizzi mail.

Se si possiedono più account di posta elettronica, è possibile importarne i contatti (*Contatti – Importa contatti o Impostazioni – Account e importazione*).

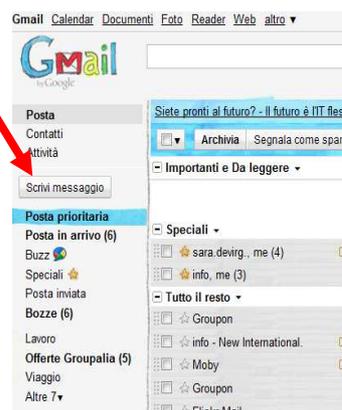
### Composizione del messaggio

Cliccando su “*scrivi messaggio*” è possibile comporre il messaggio di posta.

Come in una pagina Word si possono scegliere carattere, dimensione, colore, sottolineatura, grassetto o corsivo.

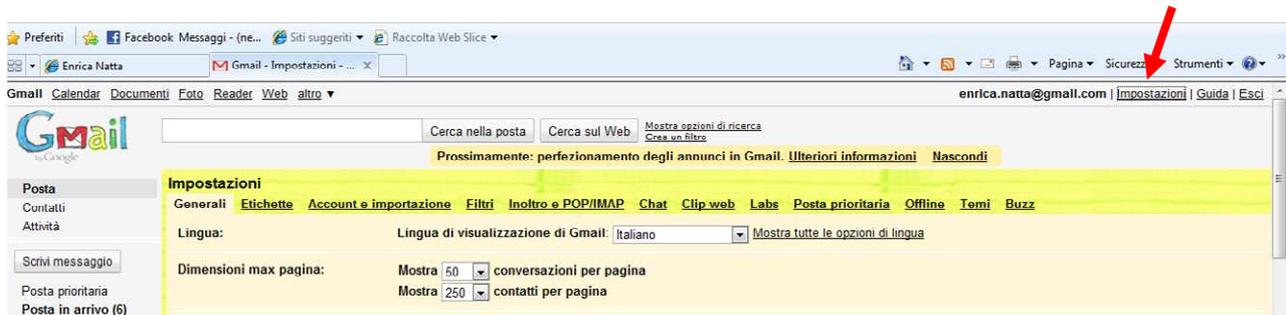
Nel caso si volessero inviare file di qualunque tipo, occorre allegare il file alla e-mail.

E' poi importante scrivere alla voce “Oggetto”, qual è l'argomento trattato nella mail, in modo tale che chi leggerà la mail, avrà subito in chiaro l'essenza del messaggio.



### Impostazioni

Aperto questo collegamento, è possibile trovare molte informazioni relative il nostro account di posta ed apportare tutte le modifiche che riteniamo più opportune.



### Generali consente:

- di applicare la propria firma, che sarà messa in calce in tutti i messaggi in uscita;
- di attivare il Risponditore Automatico che permette di inviare automaticamente una risposta ai messaggi in arrivo quando non è possibile rispondervi;
- di utilizzare il comando Scorciatoie da tastiera consentendo all'utente di risparmiare tempo. Si attiva cliccando su *attivazione scorciatoie*;
- di inserire la propria foto per renderla visibile agli utenti con cui si chatta;
- di inserire automaticamente gli indirizzi dei contatti quando vi è un nuovo destinatario.

### Etichette:

- del sistema, cioè già stabilite da Gmail (*es. Posta in arrivo, Posta inviata, Bozze...*);
- possibilità di creare nuove etichette e quindi di suddividere la posta in arrivo in gruppi.

**Filtri:** permettono di stabilire quale azione applicare alla posta in arrivo.

### Account e importazione:

- modifica delle impostazioni account;
- importazione dei contatti da un altro account di posta;
- possibilità di inviare il messaggio con uno o più account predefiniti.

### Inoltro e POP/IMAP

- introduzione di un indirizzo nuovo cui inoltrare;
- scarico della posta tramite POP (Post Office Protocol), il quale permette di scaricare i messaggi dei server Gmail nel pc, cosicché si possa accedere ad essi

usando programmi come Outlook Express, Netscape Mail o Eudora, anche quando non si è collegati ad Internet.

- accesso IMAP, utilizzato soprattutto nelle grandi network, consente di scaricare solo i nuovi messaggi quando si accede alla posta con un altro pc; è possibile configurare Gmail con Outlook, Thunderbird e iPhone.

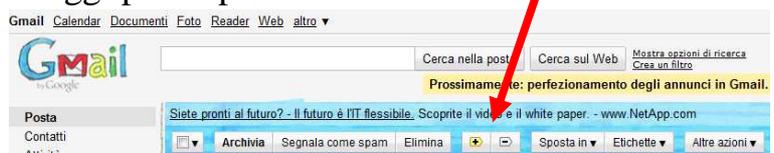
*Chat* per chattare occorre possedere un account Google ed è così possibile inviare e ricevere messaggi istantaneamente.

*Clip web* sono titoli di notizie, link, attualità che compaiono sopra la Posta in arrivo. In qualsiasi momento si possono aggiungere altri clip web cercando l'argomento di interesse e selezionando il link al sito che interessa.

*Labs* consente di provare nuove funzioni sperimentali (es. scorciatoie da tastiera personalizzate).

*Posta prioritaria* permette di separare i messaggi importanti da quelli che non ci interessano. I server di Gmail identificano, attraverso vari tipi di informazioni (es. con chi si scambiano più mail), i messaggi più importanti.

Nel caso il server non riconoscesse ciò, si utilizzano questi pulsanti per contrassegnare una mail come importante o meno; il sistema di Posta Prioritaria lo memorizzerà per la volta successiva.



*Offline* funzione che permette di compiere tutte le operazioni si vogliono anche quando si è disconnessi dalla rete ed è particolarmente utile nel caso di disconnessione frequente. In questa modalità è possibile scrivere comunque un messaggio, che sarà salvato nella Posta inviata e automaticamente inviato non appena sarà disponibile la connessione oltre che leggere le mail più recenti, scaricate sul computer personale.

*Tem*

- di sfondo della pagina web;
- creazione di nuovi temi.

*Buzz* consente di condividere con altri account Gmail immagini, siti, link.

*Funzione Mail fetcher*

Mail Fetcher permette di scaricare i messaggi da altri cinque account di posta.

L'attivazione di questa impostazione è gratuita, ma gli account da cui si vuole recuperare i messaggi devono supportare l'accesso POP3.

Una volta installata, Gmail verificherà automaticamente la presenza, per ogni account, di nuovi messaggi.

### *Applicazioni*

E' possibile aumentare le potenzialità di Gmail con queste applicazioni:

- *Gmail Notifier* è un programma per Mac che verifica l'arrivo di nuove mail su Gmail e avvisa quando si avvicina un evento imminente in Google Calendar.
- *Google Talk* ha due funzioni:
  1. chat vocale → conversazione telefonica o conferenza audio;
  2. chat di testo → come client di messaggistica istantanea, permette la condivisione in tempo reale di file e immagini.
- *Script Java per cellulari*: ricezione delle e-mail sul cellulare.



### *Privacy e sicurezza*

Gmail utilizza il *Transport Layer Security*, protocollo crittografico che permette una comunicazione sicura.

Inoltre è presente un filtro per lo spam, cioè quando Gmail riconosce un messaggio dannoso, questo viene automaticamente spostato nella casella degli spam e cancellato entro 30 giorni. Se cerchiamo di inviare o riceviamo un messaggio contenente un file in allegato con dei virus, Gmail blocca sia l'invio che la ricezione del messaggio.

La Guida di Gmail possiede poi una checklist per la sicurezza da completare seguendo i passaggi indicati.

### *Outlook Express*

#### *Programma di gestione della posta elettronica*



#### *Perché conviene utilizzare un programma di gestione della posta?*

Possedere la posta elettronica sul web può sembrare un metodo di consultazione veloce della posta, ma risulta essere poco utile quando l'utente possiede più account di posta elettronica.

Dunque è proprio utilizzando Outlook Express o altri programmi, quali Tanderberg, Incredit Mail, Mozilla Thunderbird, che è possibile ricevere le mail provenienti dai vari account di posta e organizzarle.

Outlook Express è uno dei client di posta elettronica più conosciuto e usato, facente parte del pacchetto di Microsoft Office e già preinstallato sui sistemi operativi Windows.

Per utilizzare Outlook Express è necessario configurarlo con uno o più account di posta elettronica seguendo la procedura guidata, in cui occorre inserire i POP.

Come trovare questi dati?

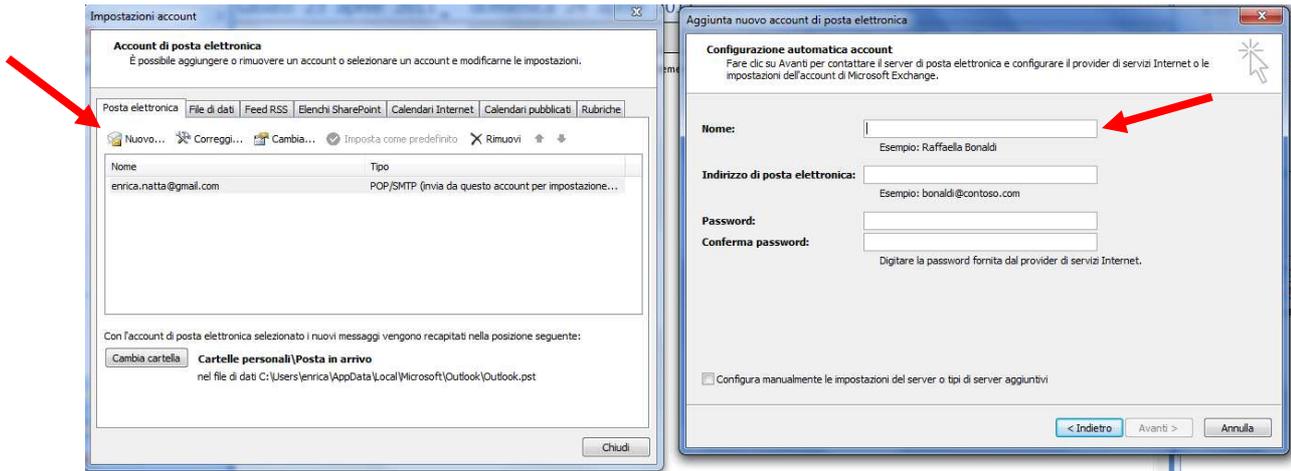
Cercare su Google "*parametri configurazione Gmail*":

- server posta in arrivo POP3: pop.gmail.com
- server posta in uscita SMTP: smtp.gmail.it

Oppure:

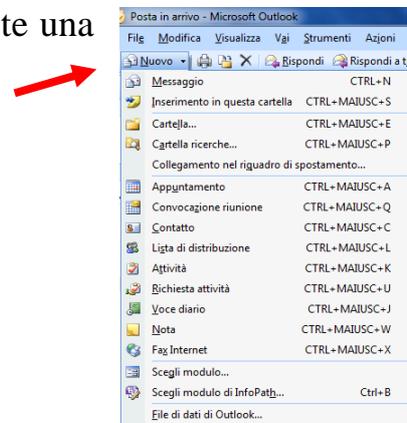
- server posta in arrivo POP3: pop.gmail.it
- server posta in uscita SMTP: quello fornito dal proprio provider di connessione ad Internet.

E' poi possibile aggiungere in qualsiasi momento un nuovo account di posta cliccando alla voce *Strumenti - Impostazione Account – Nuovo*.



Cliccando alla voce *Nuovo* in alto a destra sono consentite una serie di azioni possibili:

- creare un nuovo messaggio;
- creare una nuova cartella;
- inserire un appuntamento;
- inserire un nuovo contatto;
- inserire un'attività da svolgere;
- creare una voce diario;
- creare una nota.

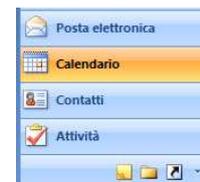


In Outlook è possibile utilizzare alcuni strumenti quali:

*Calendario* → consente di inserire promemoria di attività, appuntamenti, date da ricordare;

*Contatti* → elenco degli indirizzi mail dei destinatari; è possibile importare/esportare i contatti da Windows Hotmail e da Gmail seguendo la procedura guidata che si trova cliccando il tasto “?” in alto a destra;

*Attività* → da ricordarsi di fare.



## LA NETIQUETTE

### Definizione di Netiquette

La Netiquette, parola derivata dalla sincretismo del vocabolo inglese *net* (rete) e quello di lingua francese *étiquette* (buona educazione), è un insieme di regole che disciplinano il comportamento di un utente di Internet nel rapportarsi agli altri utenti attraverso risorse quali newsgroup, mailing list, forum, blog, social network o e-mail in genere.



Nessuna legge regola l'utilizzo della netiquette, ma essa si basa su una convenzione generalmente condivisa. Dal punto di vista giuridico, i fornitori di accesso ad internet (provider) spesso citano la netiquette all'interno dei contratti.

Chi non rispetta la netiquette tendenzialmente viene disapprovato dagli altri utenti che solitamente isolano colui che non si è conformato alle regole della comunicazione; l'isolamento del soggetto può avvenire tramite una richiesta di sospensione dal servizio (di solito le mail e l'account). In casi recidivi e gravi di violazioni, il trasgressore è punibile con il ban, ovvero con l'espulsione dal servizio.

Sono comportamenti contrari alla netiquette: inviare spam (invio di grandi quantità di messaggi indesiderati, generalmente commerciali); effettuare mailbombing (forma di attacco informatico in cui grandi quantitativi di mail vengono inviati ad un solo utente provocandone il blocco della casella di posta) e l'eccessivo cross-posting (inserimento multiplo di uno stesso messaggio all'interno dello strumento di comunicazione come forum newsgroup...).

L'invio di e-mail senza un oggetto è una cosa poco rispettosa nei confronti del destinatario: di fronte a molti messaggi senza oggetto diventa difficoltoso per il destinatario definire una priorità di lettura delle mail con conseguente disagio. Particolarmente scorretto è anche l'invio o l'inoltro di e-mail a un gran numero di persone (per esempio a tutto il proprio indirizzario) inserendone gli indirizzi nel campo "To:" (in italiano "A:"). In questo modo tutti gli indirizzi (che sono spesso privati) sono mostrati apertamente a tutti i destinatari, con una implicita violazione della privacy. Non solo, ma se un computer fra quelli dei destinatari è infettato da virus che utilizzano la posta elettronica per diffondersi, tutti gli indirizzi inseriti nel messaggio possono essere catturati dal virus e usati come destinatari di messaggi infettati.

## *Alcuni cenni storici*

La moderna concezione di “buone maniere” si è sviluppata nel periodo rinascimentale, quando la morale virtuosa e le forme esteriori di comportamento si precisarono e differenziarono progressivamente.

Agli albori dell'epoca moderna le regole della buona educazione, sia cortesi che borghesi, costituivano, unitamente ai precisi dettami dell'etichetta e del cerimoniale inerenti al modo di agire e di parlare in politica e società, una sorta di grammatica del comportamento: definivano cioè la forma corretta e il significato delle diverse azioni nei rapporti interpersonali. Il totale disciplinamento del comportamento, che includeva persino la scelta delle forme più opportune di saluto e di commiato nella corrispondenza epistolare, doveva infondere nell'individuo sicurezza nelle relazioni sociali affinché potesse affrontare qualsiasi situazione con disinvoltura.

La rivoluzione culturale degli anni '60, richiamandosi agli ideali illuministici di naturalezza e spontaneità nei confronti della propria persona e degli altri, rese le tradizionali regole della buona creanza più flessibili. Negli ultimi tempi, segnati da una sempre maggiore diffusione dei cattivi costumi e della maleducazione, si sta tornando a porre attenzione all'arte delle buone maniere, simbolo di eleganza e raffinatezza, adesso liberate dal loro esclusivo dominio delle classi sociali più elevate. Fino a metà degli anni novanta, l'accesso ad Internet era assai complicato richiedendo notevole perizia e competenze.

I nuovi utenti, conosciuti in gergo col nome di newbies (neofiti) per potersi muovere tra le risorse disponibili in Internet, dovevano chiedere aiuto ed informazioni ai veterani in un mondo che non presentava certamente facili. La necessità di richiedere aiuto ad altri per potersi districare in questo strano mondo, aveva un profondo significato educativo in quanto i nuovi utenti, per ottenere le informazioni di cui avevano bisogno, dovevano comportarsi in modo corretto. Divenuti esperti, a loro volta pretendevano un eguale atteggiamento dai nuovi arrivati, pronti comunque a fornire gli aiuti necessari, memori dell'aiuto ricevuto in precedenza. La facilità con la quale oggi è possibile collegarsi ad Internet ha comportato, accanto al dato positivo della accessibilità ai più svariati tipi di informazioni da parte un sempre maggior numero di persone, un effetto negativo. I nuovi utenti infatti spesso non vengono addestrati opportunamente ad un uso corretto delle risorse di rete.



## Le Regole e i principi

### A chi è destinata la Netiquette?

I principi di base del galateo informatico sono, al pari dell'educazione quotidiana, quelli di essere il meno possibile invasivi e scortesi. Il modo di comportarsi e le regole, sono destinate a tutti gli utenti, a chiunque utilizzi i servizi ed interagisca con altri soggetti.

L'entità che fornisce l'accesso ai servizi di rete (provider, istituzione pubblica, datore di lavoro, etc.) può regolamentare in modo ancora più preciso i doveri dei propri utenti.

Alcuni criteri generali, derivano direttamente dal buon senso e li elenco brevemente:

La rete è utilizzata come strumento di lavoro da molti degli utenti. Nessuno di costoro ha tempo per leggere messaggi inutili o frivoli o di carattere personale, e dunque non di interesse generale.

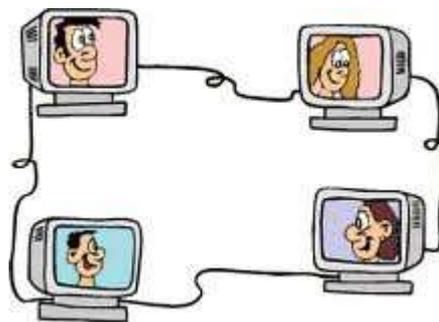
Qualunque attività che appesantisca il traffico o i servizi sulla rete, quali per esempio il trasferimento di archivi voluminosi o l'invio di messaggi di posta elettronica contenenti grossi allegati ad un gran numero di destinatari, deteriora il rendimento complessivo della rete. Si raccomanda pertanto di effettuare queste operazioni in modo da ridurre il più possibile l'impatto sulla rete. In particolare si raccomanda di: effettuare i trasferimenti di archivi in orari diversi da quelli di massima operatività (per esempio di notte), tenendo presenti le eventuali differenze di fuso orario; non inviare per posta elettronica grosse moli di dati; indicare (ove possibile) la locazione (URL) dei dati nel messaggio, rendendoli disponibili per il prelievo o la consultazione sulla rete.

Vi sono sulla rete una serie di siti server (file server) che contengono, in copia aggiornata, documentazione, software ed altri oggetti disponibili sulla rete. Informatevi preventivamente su quale sia il nodo server più accessibile per voi. Se un file è disponibile su di esso o localmente, non vi è alcuna ragione per prenderlo dalla rete, impegnando inutilmente la linea e impiegando un tempo sicuramente maggiore per il trasferimento.

Il software reperibile sulla rete può essere coperto da brevetti e/o vincoli di utilizzo di varia natura. Leggere sempre attentamente la documentazione di accompagnamento prima di utilizzarlo, modificarlo o re-distribuirlo in qualunque modo e sotto qualunque forma.

Altri comportamenti sono palesemente scorretti da parte di un utente quali:

- Violare la sicurezza di archivi e computer della rete;
- Violare la privacy di altri utenti della rete, leggendo o intercettando la posta elettronica loro destinata;
- Compromettere il funzionamento della rete e degli apparecchi che la costituiscono con programmi (virus, trojan horses, ecc.) costruiti



appositamente; costituiscono dei veri e propri crimini elettronici e come tali sono punibili dalla legge.

## *La netiquette nella mail, news-group e in skype*

### *News Group*

Come già detto in precedenza, le regole della netiquette sono di carattere generale; ogni service provider può regolamentare l'utilizzo del proprio servizio codificando maggiormente i comportamenti. In generale comunque, i criteri a cui ci si deve adeguare sono:



1. Quando si arriva in un nuovo newsgroup o in una nuova lista di distribuzione via posta elettronica, è bene leggere i messaggi che vi circolano per almeno due settimane prima di inviare propri messaggi in giro per il mondo: in tale modo ci si rende conto dell'argomento e del metodo con cui lo si tratta in tale comunità.
2. Se si manda un messaggio, è bene che esso sia sintetico e descriva in modo chiaro e diretto il problema. Specificare sempre, in modo breve e significativo, l'oggetto del testo incluso nella mail. Se si utilizza un "signature file", mantenerlo breve e significativo.
3. Non divagare rispetto all'argomento del newsgroup o della lista di distribuzione via posta elettronica.
4. Evitare, quanto più possibile, broadcast (spedizione a tutti gli utenti indistintamente) del proprio messaggio verso molte mailing list. Nella stragrande maggioranza dei casi esiste una ed una sola mailing list che costituisce il destinatario corretto, e che include tutti e soli gli utenti che sono effettivamente interessati.
5. Se si risponde ad un messaggio, evidenziare i passaggi rilevanti del messaggio originario, allo scopo di facilitare la comprensione da parte di coloro che non lo hanno letto, ma non riportare mai sistematicamente l'intero messaggio originale, se non quando sia necessario.
6. Non condurre "guerre di opinione" sulla rete a colpi di messaggi e contro-messaggi: se ci sono scontri personali, è meglio risolverli via posta elettronica in corrispondenza privata tra gli interessati.
7. Non pubblicare mai, senza l'esplicito permesso dell'autore, il contenuto di messaggi di posta elettronica.
8. Non pubblicare messaggi stupidi o che semplicemente prendono le parti dell'uno o dell'altro fra i contendenti in una discussione. Leggere sempre le FAQ (Frequently Asked Questions) relative all'argomento trattato prima di inviare nuove domande.

9. Non inviare tramite posta elettronica messaggi pubblicitari o comunicazioni che non siano state sollecitate in modo esplicito.
10. Non essere intolleranti con chi commette errori sintattici o grammaticali. Chi scrive, è comunque tenuto a migliorare il proprio linguaggio in modo da risultare comprensibile alla collettività.
11. Non essere intolleranti con chi dovesse commettere errori in una lingua straniera, se le circostanze lo consentono si possono far notare gli errori, non con toni di rimprovero ma con educazione allo scopo di aiutare nell'apprendimento della lingua. Ovviamente se un utente è in urgenza di conoscere determinate informazioni, stare a commentare i suoi errori, anche se con la voglia di aiutare potrebbe essere un atteggiamento fuori luogo.
12. Se si ha necessità di intervenire in un forum (o altro luogo virtuale di discussione), scrivere nella lingua utilizzata dagli altri membri della discussione. Se non la si conosce bisogna usarne un'altra conosciuta da tutti, o almeno dalla maggior parte dei partecipanti; al contrario, se ci si trova nella necessità di dover scrivere con uno o pochissimi utenti in una lingua sconosciuta dai più, si può pensare ad una discussione privata, specie se la gravità della situazione non è tale da richiedere un sacrificio di attenzione da parte di chi non può capire, e ciò indifferentemente dalla notorietà della lingua.
13. Se si interviene in una lingua che non è quella viene del luogo di discussione, e quindi nella propria lingua madre o un'altra lingua conosciuta sperando che qualcuno possa offrire il suo aiuto, è bene scusarsi per il fatto di chiedere temporaneamente di cambiare lingua. Ciò per far capire che non si pretende di cambiare lingua, ma lo si sta chiedendo consapevoli dei sacrifici altrui. Invece si può leggere più spesso di persone che, iniziando a scrivere in una lingua che non è la loro, chiedono scusa per i loro errori. In entrambi i casi è segno di gentilezza, ma la differenza sta nel fatto che nel primo chiediamo a qualcuno di cambiare lingua per una lingua in cui siamo a nostro agio, mentre nel secondo, siamo noi ad adattarci alla lingua altrui e facendo lo sforzo di cambiare lingua.
14. Rispettare le persone diverse da te per cultura, religione, ecc... Il razzismo, il sessismo, l'omofobia, ogni tipo di discriminazione sociale e l'apologia politica possono non essere tollerate e comportare l'esclusione.
15. Non incitare o fornire informazioni su attività illegali, immorali o pericolose per chi le fa e per gli altri.
16. Non fornire informazioni errate, imprecise, incomplete, ambigue od obsolete. In caso di dubbio, verificarle prima.
17. Non postare immagini o video di carattere pornografico o cruento né link ad essi. Se e solo se le norme del forum o del gruppo lo permettono, non pubblicarli direttamente ma sotto forma di link preceduto da un avviso sul tipo di contenuto presente.

## *I comandamenti dell'e-mail*

La regola d'oro dell'e-mail: **non inviare ad altri ciò che troveresti tu stesso sgradevole ricevere.**



1. Non usare l'e-mail per alcun proposito illegale o non etico.
2. Non diffondere né spam né messaggi appartenenti a catene di S. Antonio.
3. Includi sempre l'argomento del messaggio in modo chiaro e specifico.
4. Rispondi sempre alle e-mail, se non altro per dare la conferma al mittente di presa visione.
5. Cerca di rispondere alle e-mail mantenendo sempre lo stesso Topic (argomento) per conservare una struttura storica ordinata dei messaggi inviati e ricevuti, "agganciandoli" uno dopo l'altro, evitando possibilmente di spedire un nuovo messaggio per un argomento già in corso di discussione.
6. Alla fine del messaggio firma sempre col tuo nome.
7. Mantieni la privacy degli eventuali mittenti/destinatari, cancellando dal testo l'eventuale indirizzo di posta elettronica del mittente (se inoltri una e-mail ed il destinatario non conosce il mittente originale) ed utilizzando la casella Ccn (o Ccn) se devi inviare lo stesso messaggio a più destinatari che non si conoscono tra loro.
8. Fai molta attenzione all'ortografia ed alla grammatica del tuo messaggio.
9. Non insultare e non fare uso indiscriminato di lettere maiuscole (esse, infatti, corrispondono al tono di voce alto del parlato, e dunque denotano nervosismo o cattiveria).
10. Rifletti bene su come il destinatario possa reagire al tuo messaggio: valuta se può essere realmente interessato al contenuto e utilizza eventualmente le emoticon per indicare il tono della conversazione (se è diverso da quello che potrebbe far pensare la semplice lettura del testo).
11. La dimensione del messaggio da inviare non deve essere troppo grande: in genere la sua dimensione dovrebbe rimanere al di sotto di 50-100 kB (al posto di contenuti di grandi dimensioni - immagini, documenti, ... - si possono inserire nel testo del messaggio dei link a tali risorse reperibili in altro modo, ad esempio via FTP o HTTP).
12. Non inviare messaggi privati da postazioni dalle quali possono essere letti da altri.
13. Cita il testo a cui rispondi il più brevemente possibile, ma in modo che risulti comunque chiaro ciò a cui ti riferisci nella risposta.
14. Non richiedere indiscriminatamente, per qualsiasi messaggio, la ricevuta di ritorno da parte del destinatario.

15. Non allegare file di dimensioni eccessive senza aver prima contattato il destinatario.
16. Non allegare file con nomi eccessivamente lunghi o che contengono caratteri particolari come quelli di punteggiatura.

### *Consigli per i social network*

Dal 2000 in poi si sono diffusi sempre di più i Social network, ovvero le reti sociali che in modo più o meno specifico, a seconda degli obiettivi e delle tipologie di network, creano delle strutture di socializzazione online.

Nati per comunicare e per scambiarsi opinioni e dati, i social network includono strumenti vecchi e nuovi che assolvono a questo scopo. In linea generale valgono tutte le indicazioni appena definite relative al comportamento in rete e nelle e-mail.

Alcune peculiarità dei social network, tuttavia, possono richiedere alcune indicazioni aggiuntive:

1. Come impostazione generalmente predefinita ciò che si scrive sul profilo o sulla bacheca di un utente rimane visibile a tutti gli amici di quell'utente (e talvolta anche ai non amici). Fare attenzione, dunque, a non confondersi con lo strumento di messaggistica privata, che quasi sempre questi strumenti offrono.
2. Non rispondere maleducatamente o peggio generare flame (messaggio deliberatamente ostile) nello spazio pubblico di una persona o nel proprio. Oltre a diminuire il livello della discussione generale, comporta anche un risultato spesso offensivo o poco chiaro per chi legge. Per le diatribe personali è opportuno servirsi dei messaggi privati.
3. Mantenere un comportamento rispettoso della privacy evitando di includere negli spazi pubblici di un profilo riferimenti a terze persone che non possono intervenire a meno che questi non abbiano dato l'assenso. Non pubblicare mai foto o filmati raffiguranti persone riconoscibili non consenzienti ad apparire sul social network. Tale accorgimento vale anche per Youtube, Flickr e tutti i siti web, forum inclusi. Eventualmente, si possono adoperare tecniche di elaborazione grafica (anche il semplice Paint) per rendere irriconoscibili eventuali facce o targhe di veicoli.
4. Non iscriversi allo stesso gruppo con più nickname e/o profili (in gergo: morphing): in molti gruppi è considerato un comportamento scorretto in quanto spesso genera il sospetto che si tenti di ingannare gli altri utenti sulla propria vera identità ed è, solitamente, punito con l'eliminazione dei nickname in eccesso. Non iscriverti con un falso nome o peggio fingendoti un'altra persona realmente esistente (furto d'identità).
5. Applicare allo strumento posta, messaggi (o altri con denominazione simile ma identico funzionamento), le indicazioni viste per l'e-mail. Anche se possono



sembrare simili a chat, queste applicazioni sono in realtà identiche alla posta privata, e quindi valgono per esse le indicazioni sull'uso delle emoticon e su tutti gli argomenti suddetti.

Nonostante Skype non sia propriamente considerato un social network, assume una rilevanza importante nelle comunicazioni tra utenti. Esso ha la funzionalità di messaggia istantanea come ICQ o MSN a cui associa la possibilità di effettuare telefonate utilizzando il sistema VOIP (Voice Over IP) o a pagamento. Chi si accinge ad utilizzare questo servizio, dovrebbe tenere in considerazione quanto detto in precedenza.

## CONCLUSIONI

I nuovi mezzi di comunicazione hanno permesso di mettere in relazione le persone in tempo reale riducendo a pochi secondi la possibilità di inviare e ricevere messaggi, di conversare e videochiamare da una parte all'altra del mondo così come da una parte all'altra di una stessa città.

Hanno consentito di poter socializzare, mantenere o incrementare amicizie e conoscenze anche a distanza di tempo; di scambiarsi immagini, file audio, video o semplicemente hanno aiutato la socializzazione anche a persone che vivono molto distanti le une dalle altre.

Ciò nonostante le chat, skype e l'utilizzo della posta informatica non sono privi di insidie e di pericoli. Come ogni utente connesso ad una rete telematica, esso è esposto a pericoli che possono realizzarsi o attraverso falle di sicurezza informatica o più spesso tramite tecniche di ingegneria sociale.

Tra i pericoli maggiori in cui può cadere un utente ci sono:

- Virus;
- Furto dati personali e lesione della privacy;



• Adescamenti e truffe  
Una falla nel servizio o l'inesperienza degli utenti spesso portano a problemi, anche gravi, con conseguenze non solo per la singola persona, ma anche per i suoi contatti e per il servizio stesso.

I truffatori attraverso degli eventuali *bug* sul fronte della sicurezza del servizio possono prendere il controllo sul PC di un utente ed accedere all'intero sistema. Un accesso non autorizzato può servire per scovare dati personali o altre informazioni sensibili (ad esempio dati e password della carta di credito) o anche per procurare danni ad altri utenti dello stesso servizio, della chat o della mail installando

all'insaputa dell'ignaro utente programmi malevoli detti *malware* che attaccano gli altri contatti per diffondersi.

L'utilizzo di questi mezzi di comunicazione può portare la diffusione di virus telematici che comportano diverse conseguenze negative ai danni degli utenti che li ricevono. La chat può anche essere uno strumento per adescare persone.

Tra le problematiche connesse, oltre a quelle più disagiati ed evidenti, non dobbiamo dimenticare il fatto che basare le proprie relazioni sociali solo sul mezzo telematico comporta il fatto di perdere tutti gli aspetti che solo le relazioni *vis a vis* prevedono.

