

**A cura di  
Dario.Marradi@Digiway.it**

***Consigli per la definizione delle***

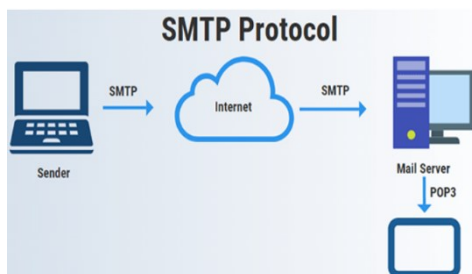
***regole aziendali per un***

***utilizzo corretto e aziendale salubre della posta elettronica***

*La posta elettronica, pur essendo, già da molti anni, l'applicazione aziendale e internet più diffusa ed utilizzata: è spesso usata in modo non corretto dagli utenti. Frequentemente se ne ignorano le regole fondamentali e si commettono, involontariamente, svariati abusi.*



*In questo documento abbiamo raccolto un elenco di semplici regole a normarne l'uso per evitare che insorgano problemi seri o anche soltanto fastidi.*



*Consigliamo ai nostri clienti di redigerle nella modalità consona alle abitudini aziendali per fare in modo che vengano recepite nel modo migliore da tutti gli operativi.*

*Nel testo fissiamo le regole di base di cui chiedere la considerazione.*

## *Contents*

Scrivete email solo se è necessario .....	4
Rispettare. ....	5
Siate prudenti. ....	7
Bon Ton. ....	9
Essere attenti e riservati .....	10
Varie.....	12

## Scrivete email solo se è necessario

*Ove possibile inviate solo il puntatore al contenuto salvato in rete e non l'intero contenuto*

*Utilizzate altri mezzi, come le chat interne, per scrivere cose che non necessitano di formalità e persistenza*

*Se rimarrà l'esigenza, scrivete la vostra email considerando tutto ciò che segue.*

# Rispettare.

La primissima regola è il rispetto di leggi, regolamenti e persone.

Le leggi dello stato sulla riservatezza della corrispondenza, il GDPR e le normative sul diritto d'autore, nonché le normative aziendali in materia di comunicazione.

Considerare il livello di riservatezza di ogni messaggio e con esso eventuali accordi di non divulgazione dei contenuti.

La grammatica, la sintassi e l'ortografia del linguaggio in cui scrivete. Per far questo potete avvalervi dei correttori ortografici e grammaticali disponibili ed eventualmente, se state scrivendo in una lingua diversa dalla vostra madrelingua, dei traduttori automatici.

Attentamente, genere, etnia, religione, sentimenti ed opinioni altrui: in particolare evitate contenuti potenzialmente offensivi per qualcuno dei destinatari o addirittura contrari alla decenza.

Inserire nella corrispondenza, in cc, i propri livelli gerarchici superiori.

Non spedite messaggi non richiesti o a cui il destinatario non è interessato, evitate l'invio di files ingombranti se non strettamente necessari e concordandoli preventivamente. In particolare, evitate di inviare oggetti multimediali in occasione di auguri natalizi, pasquali ed estivi etc. Non diffondete materiale pubblicitario o personale.

*Non inviate un messaggio ad un numero eccessivo di destinatari e, anche nelle risposte, considerate sempre con attenzione l'eventuale presenza di persone e contenuti tra loro non compatibili (es. informazioni riservate e destinatari esterni).*

*Nell'invio di allegati accertatevi preventivamente che i destinatari siano nelle condizioni di riceverli (limiti alle dimensioni) e gestirli (strumenti software utilizzati). Nel limite del possibile evitate l'invio di files modificabili verso utenti esterni, preferendo il formato PDF, e firmando digitalmente se è il caso.*

*Gestite con estrema cura l'invio CC, avendo cura di controllare il contenuto specialmente prima di aggiungere esterni. L'invio in CCN (copia conoscenza nascosta) in ambito aziendale dovrebbe essere limitato esclusivamente alle circolari ( A: mittente stesso e CCN: alla lista)*

*Non utilizzate la ricevuta di ritorno, ormai poco utile: molti provider rifiutano di gestirla e il destinatario può facilmente negarla. Oggi le rimane solo la capacità di irritare i destinatari.*

## Siate prudenti.

L'attenzione e il rispetto delle regole di prudenza porteranno anche vantaggi collaterali alla sicurezza d'uso.

Utilizzare esclusivamente i sistemi ed i collegamenti Internet autorizzati e concessi dall'azienda.

Non condividete mai le credenziali di accesso a questi sistemi con colleghi o collaboratori esterni all'azienda né tantomeno le vostre credenziali utente di ogni livello o sistema di accesso

Impiegare i sistemi aziendali esclusivamente per usi strettamente aziendali in particolare:

Non confondere gli ambiti d'uso, non dare, né diffondere scrivendo a terzi, il vostro indirizzo email per usi privati o non attinenti l'azienda.

Usando la posta elettronica aziendale comportatevi con prudenza, come fareste usando la carta intestata aziendale, poiché le controparti esterne possono, ormai è questa la consuetudine, considerare la vostra email come dispositiva ed impegnativa per l'azienda

L'email è spesso usata per portare attacchi, anche letali, alle aziende. Diffidate sempre dei messaggi con mittenti non perfettamente noti e anche se apparentemente noti

scritti in modo strano: [Mio.Cap0@azienda.it](mailto:Mio.Cap0@azienda.it) è DIVERSO da [Mio.Cap@azienda.it](mailto:Mio.Cap@azienda.it) per fare solo un esempio. Per questa ragione non usate la mail quando siete stanchi o poco attenti, simili cose vi sfuggirebbero.

Dice una massima: “nel dubbio astieniti” vale anche per la posta elettronica nel dubbio sospendete l’invio ed assumete ulteriori informazioni.



# Bon Ton.

Evitate di scrivere brani tutti in maiuscolo, perché, [nella netiquette](#), corrisponde ad “urlare” il loro contenuto. Componendo i messaggi, siate formali e professionali, specialmente nelle comunicazioni con interlocutori esterni all'azienda: il mezzo, ciò vale anche per le chat, non muta le regole relative ai rapporti interpersonali. Includete sempre nel messaggio una "signature"<sup>1</sup> che identifichi il mittente: nome, cognome, ruolo aziendale, azienda, telefono, email. Specificate sempre, nell'oggetto della mail, in modo sintetico ed attinente, il contenuto del messaggio. Evitate di scrivere messaggi con molti argomenti diversi.

Scrivere solo cose che si direbbero direttamente e personalmente ai destinatari.

Non affidate informazioni riservate all'email: se dovete farlo procedete solo dopo averle opportunamente crittografate, evitando naturalmente di inserire nel messaggio la chiave di decodifica.

Non avviate, ne proseguite, le cosiddette "catene di sant'Antonio"<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Vi sono strumenti individuali o centralizzati per farlo. Questi ultimi sono i migliori per varie ragioni. Se la vostra azienda è dotata di sistemi centralizzati per gestire la signature eviterete di dovervene fare carico individualmente.

<sup>2</sup> Quei messaggi che chiedono di rinviare il contenuto a più persone ....

## Essere attenti e riservati

Prima di rispondere a un messaggio, leggetelo con attenzione, considerando gli eventuali allegati. Rispondendo includete solo le parti rilevanti del messaggio a cui rispondete e, se non li avete modificati, evitate di ritrasmettere gli allegati che avete eventualmente ricevuto. Se riterrete di aggiungere nuovi destinatari, fate molta attenzione ai contenuti della storia precedente del messaggio.

Fate sempre molta attenzione alle mail ricevute da interlocutori esterni, siano essi noti o sconosciuti, così come alle email che “sembrano” provenire dalla vostra linea gerarchica, falsificare un mittente è, ormai, semplicissimo<sup>3</sup> e molte truffe iniziano così. Anche se è stata implementata una soluzione di sicurezza valida, ricordatevi che nessuna avrà mai un'efficacia del 100%

Gestite con estrema cura l'indirizzamento e non aggiungete destinatari alla distribuzione di un messaggio prima di averne considerate bene le implicazioni. Non abusate dei campi Copia Conoscenza (CC) e soprattutto Copia Conoscenza Nascosta (CCN - BCC in inglese): in particolare non usate questa ultima funzionalità per scopi diversi da quello corretto, cioè per

---

<sup>3</sup> Questa è una delle trappole a cui si pone rimedio con strumenti email security, accertatevi di essere protetti in tal senso.

inviare messaggi ad una lista di destinatari senza diffondere gli indirizzi email tra persone che non si conoscono.

---

# Varie

## Essere tempestivi

Se il messaggio ricevuto richiede una risposta che non siete in grado di dare nell'arco di una giornata lavorativa, inviate una risposta, pur breve, ma entro le 24 ore di calendario, per informare il mittente che state gestendo il suo messaggio

## Evitare i flame

La forma scritta, se mal utilizzata, facilita l'insorgere di malintesi e polemiche, cercate di evitarli preventivamente e, se insorgessero comunque, adoperatevi per smorzarne gli effetti, anche parlando al telefono o di persona con gli interlocutori

Nell'invio di allegati accertatevi preventivamente che i destinatari siano nelle condizioni di riceverli (limiti alle dimensioni) e gestirli (strumenti software utilizzati). Nel limite del possibile evitate l'invio di files **modificabili**<sup>4</sup> verso utenti

---

<sup>4</sup> Oggi anche i PDF sono facilmente modificabili se non sono protetti e/o firmati digitalmente e più in generale ciò che non è protetto è modificabile a prescindere dal formato.

esterni, preferendo il formato PDF<sup>5</sup>, e firmando digitalmente<sup>6</sup> se è il caso.

Se possibile, condividete in rete i files comunicando ai destinatari la posizione (link), in questo modo non costringete i vostri destinatari a scaricare files troppo grossi. Considerate il fatto che i providers e i servers aziendali di posta limitano le dimensioni massime dei messaggi ricevibili.

In tutti i casi prevalga la prudenza e, nell'incertezza, interfacciatevi con i vostri referenti aziendali prima di inviare i messaggi.

Ultimo, ma non meno importante: la posta elettronica è uno strumento di lavoro, ma, da anni, viene spesso impiegata come vettore di attacco e supporto per truffe ed altri reati. Questo richiede che sia usata solo quando si è certi di poter dedicare la propria attenzione, in modo da non diventare facili prede di trappole.

---

<sup>5</sup> Il documento PDF per avere valore LEGALE deve essere firmato digitalmente e dotato di marca temporale ANCHE se viene fatto viaggiare via PEC (posta elettronica certificata, l'equivalente moderno della raccomandata postale accetto gestito però solo in Italia sinora ed in Europa probabilmente in futuro)

<sup>6</sup> Consigliamo di tenere presente che gli allegati ottenuti dalla scansione di un documento FIRMATO a penna non sono documenti firmati ma fotocopie, NON autenticate, dello stesso. Perciò essi sono privi di efficacia legale davanti a contestazione.