



# E-LEARNING

Livello 2



Cofinanziato  
dall'Unione europea

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

## WA 09: Competenze ICT

### UNITÀ 2.10 Utilizzare la posta elettronica per scopi professionali

LO21: Dimostrare una comprensione degli strumenti software per la posta elettronica e la capacità di applicare queste conoscenze nella composizione, nell'invio e nella ricezione di messaggi di posta elettronica per scopi aziendali; archiviare i messaggi di posta elettronica in modo efficiente e sicuro ed eseguire la risoluzione dei problemi degli utenti.



La posta elettronica, comunemente chiamata e-mail o posta elettronica, è un metodo di scambio di messaggi digitali da un autore a uno o più destinatari.

Un'e-mail è un messaggio elettronico che può contenere testo, immagini, link e allegati.

Viene inviata da una casella di posta elettronica a un'altra, facilitando la comunicazione digitale.

Che cosa rende importante l'e-mail?

È stata una delle prime applicazioni pratiche e ampiamente utilizzate di Internet. Il servizio è nato nel 1971, quando Ray Tomlinson sviluppò un sistema per inviare e ricevere messaggi tra università su ARPANET. Il suo lavoro fu successivamente perfezionato da Jon Postel, che ne migliorò la funzionalità e l'affidabilità.



- La posta elettronica moderna opera attraverso Internet o altre reti di computer.
- Le e-mail sono essenziali per comunicare in diverse situazioni, come contattare un insegnante, un medico, un cliente, un'azienda, un'associazione o un datore di lavoro, sia online che offline. Quando si scrive un'e-mail, è importante garantire chiarezza, professionalità e precisione per evitare errori.
- Creare un'e-mail è semplice: accedere alla piattaforma di posta elettronica preferita (come Outlook, Yahoo, Gmail o Libero), selezionare il destinatario, inserire un oggetto e iniziare a scrivere il messaggio. Strutturare correttamente l'e-mail aiuterà a trasmettere il messaggio in modo efficace e professionale.



Per inviare, ricevere e gestire le e-mail, gli utenti devono essere online e connessi a un server di posta o a un'interfaccia webmail.

Questo permette di accedere ai messaggi in tempo reale o di scaricarli per l'uso offline.

I sistemi di posta elettronica odierni si basano su un modello *store-and-forward*, un metodo di telecomunicazione in cui i messaggi vengono temporaneamente memorizzati su un server prima di essere inoltrati al destinatario.

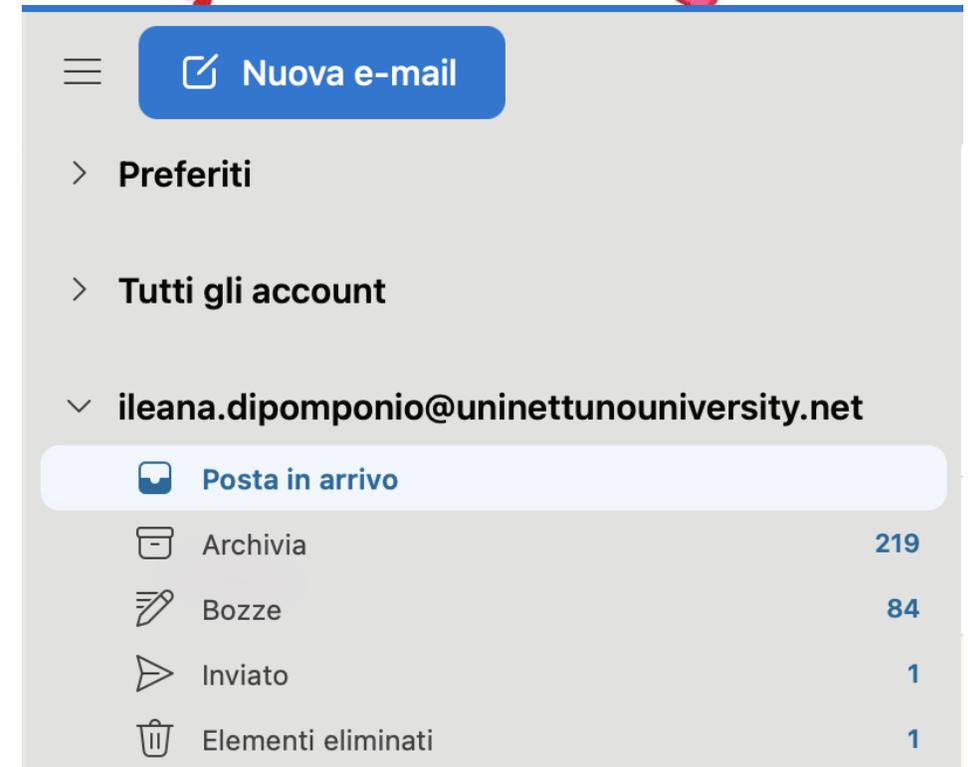


Le e-mail sono organizzate in diverse cartelle per facilitare la gestione della posta.

Ogni cartella ha una funzione specifica:

- **Posta in arrivo**: Contiene i messaggi ricevuti. Qui si trovano le email nuove e quelle non ancora archiviate.
- **Posta in uscita**: Qui vengono temporaneamente salvate le email in attesa di essere inviate.
- **Posta inviata**: Raccoglie tutti i messaggi già spediti agli altri destinatari.
- **Posta eliminata**: Contiene le email cancellate, che possono essere recuperate prima della cancellazione definitiva.
- **Bozze**: Qui vengono salvate le email scritte ma non ancora inviate, utili per modificarle e completarle in un secondo momento.

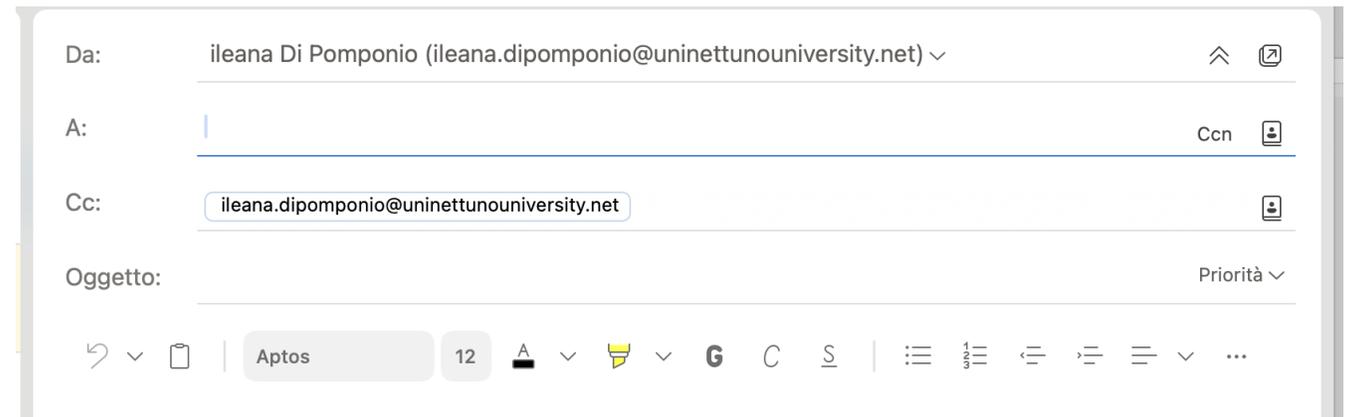
Organizzare bene le cartelle aiuta a gestire la posta in modo più efficiente e a ritrovare rapidamente le email importanti.



L'intestazione contiene informazioni chiave sull'e-mail e comprende i seguenti campi:

- **Da:** Visualizza il nome e l'indirizzo e-mail del mittente
- **A:** Contiene l'indirizzo e-mail del destinatario principale
- **Oggetto:** Fornisce un breve riassunto dell'argomento dell'e-mail
- **CC (Carbon Copy):** Include i destinatari secondari i cui indirizzi e-mail sono visibili a tutti i destinatari.
- **BCC (Blind Carbon Copy):** Contiene i destinatari terziari il cui indirizzo rimane nascosto agli altri destinatari.
- **Rispondi:** Consente al destinatario di rispondere direttamente al mittente dell'e-mail.
- **Rispondi a tutti:** invia una risposta al mittente e a tutti i destinatari inclusi nell'e-mail originale.
- **Inoltra:** Consente al destinatario di inviare l'e-mail a un altro destinatario.

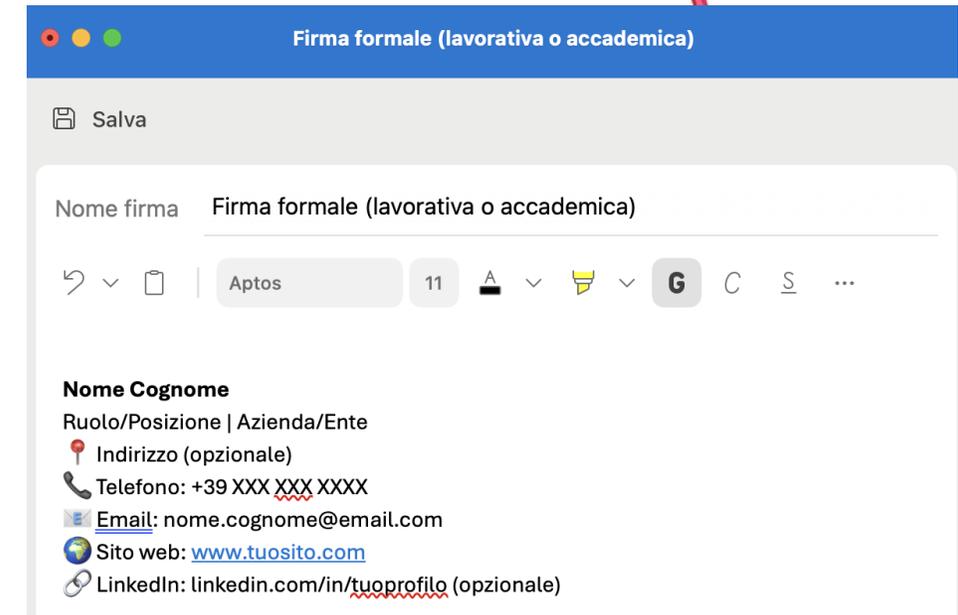
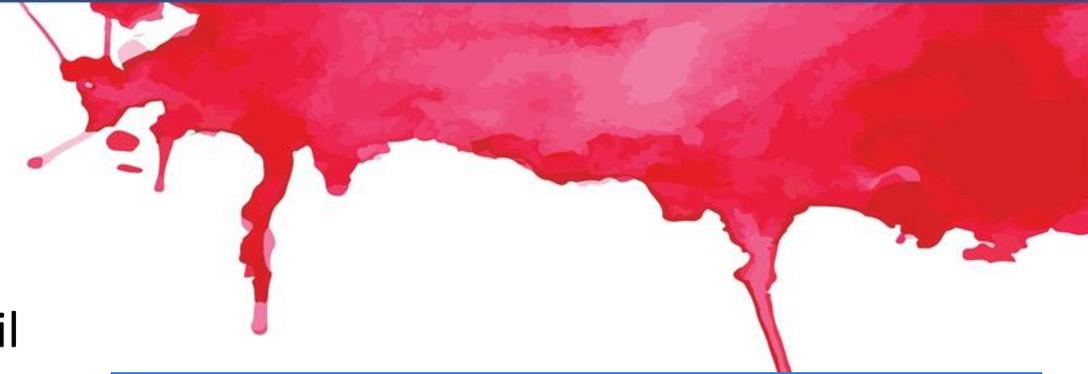
È considerata una buona prassi indicare agli altri destinatari che un nuovo partecipante è stato aggiunto all'elenco dei destinatari (ad esempio, scrivendo "Ho aggiunto Davide Rossi in copia").



The screenshot shows an email header in a web interface. The fields are: 'Da: ileana Di Pomponio (ileana.dipomponio@uninettunouniversity.net) v', 'A: |', 'Cc: ileana.dipomponio@uninettunouniversity.net', and 'Oggetto:'. Below the header is a toolbar with icons for reply, copy, and other actions. The text 'Aptos' and '12' are visible in the toolbar area.

## OGGETTO e FIRMA

- Quando si scrive un'e-mail, ricordarsi sempre di compilare il campo **dell'oggetto** e di includere una **firma**.
- Un oggetto ben scritto è fondamentale, perché determina se il destinatario aprirà l'e-mail. **Deve essere chiaro, pertinente e coinvolgente per incoraggiare il lettore a interessarsi al messaggio.**
- La firma aggiunge un tocco **personale e professionale** all'e-mail. Include i dati di contatto e può essere inserita automaticamente dopo essere stata impostata una volta.
- La chiusura di un'e-mail è solitamente affidata alla firma.
- Una buona firma dovrebbe includere nome, cognome, telefono professione ed eventualmente un link al sito web.
- Evita di sovraccaricarla di grafica o dettagli inutili: chiarezza e semplicità lasciano la migliore impressione.



Firma formale (lavorativa o accademica)

Salva

Nome firma Firma formale (lavorativa o accademica)

Aptos 11

**Nome Cognome**  
Ruolo/Posizione | Azienda/Ente  
Indirizzo (opzionale)  
Telefono: +39 XXX XXX XXXX  
Email: nome.cognome@email.com  
Sito web: [www.tuosito.com](http://www.tuosito.com)  
LinkedIn: [linkedin.com/in/tuoprofilo](https://linkedin.com/in/tuoprofilo) (opzionale)

- Esistono due tipi di servizi di posta elettronica: quelli in **hosting locale** e quelli in **hosting web**.
- Un servizio di posta elettronica in **hosting locale** consente di accedere alle e-mail da un singolo computer in cui è installato il **client di posta elettronica**. Ciò significa che le e-mail sono archiviate su un server o un computer locale, limitando l'accesso a quel dispositivo specifico.
- La **webmail**, invece, consente di accedere alle e-mail da qualsiasi computer dotato di una connessione a Internet e di un browser web supportato. Si tratta di un sistema di posta elettronica online in cui tutte le e-mail, gli elementi del calendario e i contatti sono archiviati sui server del fornitore del servizio. Ciò lo rende comodo per gli utenti che hanno bisogno di controllare le proprie e-mail da luoghi diversi.
- La webmail garantisce l'accessibilità in qualsiasi momento, anche in situazioni difficili, purché sia disponibile una connessione a Internet.



Un **client di posta elettronica** è un programma installato sul dispositivo dell'utente che consente di inviare, ricevere e gestire le e-mail.

Fornisce un'interfaccia grafica che facilita la lettura, la composizione e l'organizzazione dei messaggi.

A differenza della webmail, che archivia le e-mail su un server online, un client e-mail scarica e archivia le e-mail localmente sul computer.

Alcuni esempi: Microsoft Outlook, Mozilla Thunderbird, Apple Mail.



Thunderbird®



Apple Mail

- Uno dei client di posta elettronica più utilizzati è **Microsoft Outlook**, un programma sviluppato da **Microsoft Corporation** e incluso nella **suite Microsoft Office**.
- Outlook è un potente client di posta elettronica, ma offre anche funzioni aggiuntive che migliorano la produttività e l'organizzazione. Include un **calendario** per programmare eventi e riunioni, un'**agenda** per gestire le attività quotidiane, una sezione **note** per i promemoria rapidi, un'**agenda** e un elenco **di contatti** per memorizzare indirizzi e-mail e numeri di telefono importanti.
- Grazie a questi strumenti integrati, Outlook va oltre la gestione di base della posta elettronica, diventando una soluzione completa per l'uso personale e professionale.



I client di posta elettronica e i servizi di webmail organizzano le e-mail in diverse **cartelle o caselle** per mantenere i messaggi strutturati e accessibili.

Nella parte superiore dell'interfaccia e-mail, sopra l'elenco dei messaggi, sono presenti i **pulsanti di gestione dei messaggi** che aiutano gli utenti a compiere azioni rapide sulle e-mail.

Questi pulsanti includono tipicamente **Elimina, Archivia, Sposta in** e **Etichetta**, consentendo una migliore organizzazione e gestione delle e-mail.

La **cartella Posta in arrivo** è il luogo in cui vengono memorizzati i messaggi ricevuti. Se accanto ad essa compare un numero tra parentesi, indica il numero di messaggi non letti presenti nella cartella.

La cartella **Posta inviata** contiene tutti i messaggi inviati con successo.

La cartella **Bozze** contiene i messaggi di posta elettronica non completati. I client di posta elettronica salvano automaticamente le bozze durante la composizione di un messaggio. Se la scrittura viene interrotta per qualsiasi motivo, la bozza può essere riaperta in seguito, completata e inviata. Una volta inviata, l'e-mail viene spostata automaticamente nella cartella **Posta inviata**.

Questa struttura garantisce che le e-mail siano ben organizzate e facilmente recuperabili in caso di necessità.

# Inviare e-mail da Outlook

The screenshot shows the Outlook email composition interface. At the top, there is a ribbon with buttons for 'Invia', 'Ignora', 'Allega file', 'Firma', 'Priority Matrix', and 'SMART Template'. Below this is the email header area with fields for 'Da:', 'A:', 'Cc:', and 'Oggetto:'. The 'Da:' field contains 'ileana Di Pomponio (ileana.dipomponio@uninettunouniversity.net)'. The 'Cc:' field contains 'ileana.dipomponio@uninettunouniversity.net'. The 'Oggetto:' field contains 'Oggetto'. To the right of the subject field is a 'Priorità' dropdown menu. Below the header is a rich text editor toolbar with various icons for undo, redo, font color, background color, bold, italic, underline, bulleted list, numbered list, indent, and outdent. The background of the window is a red watercolor splash.

**Bottone INVIA**

**Inserimento allegati**

**Priorità del messaggio**

**Area di composizione del messaggio**

**Strumenti per formattare il testo**

# Sicurezza

Garantire la **sicurezza delle comunicazioni e-mail** è fondamentale, soprattutto quando si utilizza un client di posta elettronica ospitato localmente.

Ecco alcune pratiche chiave da seguire:

- **Attivate un servizio antivirus e antispam** affidabile per proteggere il vostro sistema da minacce dannose, come malware, ransomware e attacchi di phishing.
- **Utilizzate una password forte** per il vostro account di posta elettronica e aggiornatela regolarmente per evitare accessi non autorizzati. Una password forte dovrebbe includere un mix di lettere maiuscole e minuscole, numeri e caratteri speciali.
- **Siate cauti con le e-mail di phishing**, che spesso cercano di indurre gli utenti a rivelare informazioni personali o credenziali di accesso. Cercate gli indirizzi dei mittenti sospetti, il linguaggio incalzante o i link sconosciuti.
- **Non aprite mai allegati sconosciuti** a meno che non siate certi della loro provenienza, perché potrebbero contenere virus o malware dannosi.
- **Evitate di fare clic sul link "Unsubscribe"** nelle e-mail di spam, in quanto ciò potrebbe confermare agli spammer che il vostro indirizzo e-mail è attivo, portando a un numero ancora maggiore di messaggi indesiderati. Segnalate o cancellate invece i messaggi di spam.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea possono esserne ritenute responsabili.



# Quiz

Clicca sul pulsante **Quiz** per modificare questo oggetto

## Metti alla prova la tua conoscenza della posta elettronica

### Istruzioni

Di seguito ti vengono mostrate delle domande a scelta multipla sull'e-mail.

- Prima di rispondere, leggi attentamente il testo della domanda.
- Quindi scegli la risposta corretta.
- Fare clic su "**Invia**" per confermare la risposta.
- Usa la **lista delle domande** nell'angolo in alto a sinistra per saltare a una certa domanda.

# Quiz

Clicca sul pulsante **Quiz** per modificare questo oggetto

## Invio di un'e-mail

### Istruzioni

Devi scrivere e inviare un'e-mail sulla base delle informazioni fornite nel file allegato.

1. Accedi a Moodle e al thread del compito “ **Invio di un'e-mail**”.
2. Scarica l'allegato: **E-EUPA\_LO\_2.10\_M\_002\_Allegato\_001**
3. Apri un client di posta elettronica (ad esempio, Outlook) o utilizza l'account di posta elettronica del browser web.
4. Scrivi una semplice e-mail, utilizzando il contenuto del file allegato, tenendo conto della formattazione del testo.
5. Stampa l'e-mail sotto forma di file PDF.
6. Carica il file nel compito Moodle (**E-EUPA\_LO\_2.10\_M\_001**).

# Punti chiave della lezione

- **Capire la posta elettronica:** Imparare il concetto di e-mail come sistema di messaggistica digitale e distinguere tra e-mail e webmail.
- **Strumenti e client di posta elettronica:** Esplorare diversi client di posta elettronica come Microsoft Outlook e le loro funzionalità.
- **Scrivere un'e-mail:** Seguire una formattazione corretta, comprese le righe dell'oggetto e le firme, per una comunicazione efficace.
- **Pratiche di sicurezza:** Comprendere l'importanza della cybersecurity nella gestione sicura delle e-mail.
- **Funzioni e-mail:** Familiarizzare con funzioni quali CC, BCC, risposta, rispondi a tutti e inoltra per una gestione professionale delle e-mail.

# Domande di riepilogo

## Domanda 1

Che cos'è un'e-mail?

## Domanda 2

Quali sono le differenze tra e-mail e webmail?

## Domanda 3

Come deve essere scritta un'e-mail professionale?

## Domanda 4

Quali sono i diversi tipi di client di posta elettronica?

## Domanda 5

Perché la sicurezza delle e-mail è importante?



**BEN FATTO!**

**Hai completato l'Unità 2.10**



**Cofinanziato  
dall'Unione europea**

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

