

OUCH!

ماهنامه ای برای آگاهی کاربران رایانه از امنیت اطلاعات

# اشتباهات در ارسال ایمیل و نحوه اجتناب از آن

## مقدمه

ایمیل در زندگی شخصی و یا حرفه ای بعنوان اولین راه ارتباطی شناخته میشود. با این حال زمانیکه از ایمیل استفاده میکنیم، گاهی پیش می آید که خود ما بدترین دشمن خود باشیم. در ذیل به 4 اشتباه رایج در استفاده از ایمیل اشاره میشود و اینکه چگونه میتوان از وقوع آن جلوگیری بعمل آورد.

## تکمیل خودکار (Auto-Complete)

تکمیل خودکار یکی از قابلیت های مشترک در بسیاری از برنامه های ارسال ایمیل میباشد. زمانیکه نام شخصی را که میخواهید برایش ایمیل بفرستید را تایپ میکنید، برنامه ارسال ایمیل بصورت خودکار نام فرد را برای شما انتخاب میکند. به این ترتیب نیازی نیست تا ادرس ایمیل تمامی مخاطبان خود را به خاطر بسپارید و کافیت فقط نام آنها را بدانید. مشکل زمانی بوجود می آید که چندین ایمیل مختلف داری نام مشترک باشند و در اینصورت قابلیت تکمیل خودکار به راحتی میتواند ایمیل اشتباه را برای شما انتخاب کند. بعنوان مثال، ممکن است بخواهید یک ایمیل بسیار مهم را برای "Janet Robert"، همکار خود در حسابداری بفرستید، ولی قابلیت تکمیل خودکار آدرس ایمیل مربوط به "Janice Rodriguez"، مربی فوتبال فرزند شما را انتخاب میکند. در نتیجه ایمیل مهم و کاری شما برای فردی که شما به درستی نمیشناسید ارسال میشود. برای جلوگیری از این کار، همیشه قبل از ارسال ایمیل های حساس و مهم نام و ادرس ایمیل گیرنده را قبل از ارسال چندین بار چک کنید.

## پاسخ به همه (Reply-All)

در ارسال ایمیل در بخش «ارسال به» میتوان از گزینه ی "CC" نیز استفاده کرد. منظور از "CC" همان "Carbon Copy" میباشد که به شما اجازه میدهد تا یک کپی از ایمیل را به افراد دیگر نیز ارسال کنید. زمانیکه شخصی برای شما ایمیلی ارسال میکند که یک کپی از آن ایمیل برای افراد دیگر نیز ارسال شده، در زمان ارسال پاسخ باید دقت کنید که آیا میخواهید فقط به همان شخص ارسال کننده ایمیل جواب بدهید یا برای همه (Reply-All) افرادی که ایمیل برای آنها نیز ارسال شده است. اگر جواب شما مهم و حساس است، به احتمال زیاد باید فقط برای فرستنده ارسال شود. به هر حال زمانیکه گزینه «پاسخ به» را انتخاب میکنید مراقب باشید. این احتمال وجود دارد که به اشتباه روی گزینه «ارسال به همه» کلیک کنید که معنی آن ارسال پاسخ به همه افرادیست که در ایمیل وجود دارد. مجددا تاکید میشود، اگر ایمیل شما حاوی مطالب مهم و حساس است، همیشه قبل از کلیک کردن بر روی «ارسال» چندین بار چک کنید که برای چه افرادی این ایمیل ارسال میگردد.

## احساس و هیجانات

هرگز زمانیکه از نظر احساسی عصبانی هستید ایمیل ارسال نکنید، ارسال ایمیل در حالت عصبانیت میتواند آینده شما را به مخاطره بیاندازد، و به دوستی شما با شخص گیرنده و یا آینده کاری شما لطمه وارد کند. اگر میخواهید عصبانیت خود را خالی کنید، یک ایمیل جدید باز کنید (مطمئن شوید که نام و یا ایمیل کسی در بخش «ارسال به» وجود ندارد) و هر آنچه در ذهن شما در پاسخ با آن ایمیل وجود دارد را تایپ کنید. سپس بلند شده و از کامپیوتر خود دور شوید، بروید قدم بزنید و یا یه قهوه بنوشید. بعد از بازگشت، پیغام قبلی را پاک کنید و مجددا شروع به نوشتن پاسخ نمایید. در حالت بهتر میتوانید بصورت تلفنی و یا رو در رو با شخص فرستنده ایمیل صحبت کنید. بخاطر داشته باشید که برای دیگران سخت است تا شدت عصبانیت و قصد شما را در ایمیل متوجه شوند، لذا جواب شما زمانیکه رو در رو و یا تلفنی با شخص صحبت میکنید میتواند بهتر به نظر برسد. توجه داشته باشید که شوخی (مخصوصا شوخی خشک) همیشه در ایمیل های احساسی آنگونه که فکر میکنید ترجمه نخواهد شد و ممکن است گیرنده متوجه شوخی شما نشده باشد.

## حریم خصوصی

در پایان، ایمیل نمیتواند تا حد زیادی از حریم خصوصی شما مراقبت کند. ایمیل شما مانند نامه ای که با پست ارسال میکنید، میتواند توسط همه افرادی که به آن دسترسی دارند خوانده شود، ایمیل شما میتواند به راحتی برای دیگران فوروارد شود، در انجمن های عمومی منتشر شود، بر اساس حکم دادگاه بازنشر شود و یا در صورت هک شدن سرور در سطح وسیعی توزیع شود. اگر میخواهید مطلبی را بصورت کاملا خصوصی به کسی بیان کنید، تلفن را بردارید و به او زنگ بزنید. مهم است بدانید که ایمیل در بسیاری از کشورها میتواند بعنوان مدرک در دادگاه مورد استفاده قرار گیرد. در خاتمه، اگر از کامپیوتر محل کار برای ارسال ایمیل استفاده میکنید، بخاطر داشته باشید که کارفرمای شما ممکن است این حق را داشته باشد که ایمیل های شما را نظارت کند و یا زمانیکه از منابع شرکت استفاده میکنید ایمیل شما را بخواند.



## سردیر مهمان

کیث پالمگرن متخصص امنیت با 30 سال سابقه در این حوزه است. وی مدیر شرکت NetIP و نویسنده دوره 5 روزه SANS SEC301 با عنوان «مقدمه ای بر امنیت سایبری» میباشد. <https://sans.org/sec301>

## منابع

فیشینگ را متوقت کنید:

<https://www.sans.org/u/ljz>

مهندسی اجتماعی:

<https://www.sans.org/u/ljo>

لیست تکمیل خودکار را در ایمیل خود مدیریت کنید:

Mac Windows

OUCH! توسط برنامه «زندگی امن» موسسه SANS تحت مجوز Creative Commons BY-NC-ND 4.0 منتشر و توزیع شده است. اجازه توزیع این خبرنامه به شرط ذکر منبع، بدون تغییر محتوا و نداشتن مقاصد تجاری داده میشود. برای اطلاعات بیشتر، لطفا با [www.sans.org/security-awareness/ouch-newsletter](http://www.sans.org/security-awareness/ouch-newsletter) تماس بگیرید. هیأت تحریریه: Walt Scrivens, Phil Hoffman, Cathy Click, Cheryl Conley | ترجمه شده توسط: سعید میرجلیلی، مجید هدایتی