

## أخطاء شائعة أثناء استخدام البريد الإلكتروني

يعتبر استخدام البريد الإلكتروني أمراً شائعاً جداً بين مستخدمي الانترنت، و يمكن اعتبار عنوان البريد الإلكتروني في كثير من الأحيان على أنه مماثل لدرجة ما لعنوان المنزل أو عنوان الهاتف من حيث كونه يستخدم للوصول للمستخدم بسلاسة وبسرعة، و نظراً لشيوع الاستخدام فإن هناك العديد من محاولات الاختراق التي تستهدف الوصول لمحتوي البريد الإلكتروني لأغراض السرقة أو التخابر أو غيرها، في هذه النشرة نستعرض مجموعة من الأخطاء الشائعة التي يرتكبها العديد من مستخدمي البريد الإلكتروني والتي يمكن أن تشكل تهديداً لأمن وخصوصية المستخدم.

### أولاً: أخطاء شائعة لدى الاستخدام العام للبريد الإلكتروني

#### 1- استخدام بريد إلكتروني واحد فقط

من المستحسن لمستخدمي الانترنت العاديين استخدام بريدين أو ثلاثة حسابات مختلفة للبريد الإلكتروني، بحيث يتم استخدام البريد الخاص بالعمل لأغراض العمل فقط، ويتم استخدام بريد خاص لأغراض المراسلات و المحادثات الشخصية، و أما الثالث فيمكن استخدامه كحساب عام للاشتراك في المجموعات الحوارية أو أي أنشطة أخرى ينتج عنها ارسال أو استقبال كميات كبيرة من البريد الإلكتروني العشوائي، كما يفضل أن يكون الحساب العام حساباً مجانياً كتلك الحسابات المتوفرة عن طريق Gmail أو Yahoo! أو Windows Live، كما يفضل أيضاً اغلاق الحساب العام أو استبداله كل فترة زمنية معينة (6 أشهر مثلاً).

## 2- عدم اغلاق نافذة المتصفح عند تسجيل الخروج من البريد الالكتروني

في كثير من الأحيان يقوم مستخدمو البريد الالكتروني بعدم إغلاق المتصفح و اعتبار تسجيل الخروج من الحساب كافياً، وهو الأمر الذي قد يكون له عواقب وخيمة لبعض الحسابات خاصةً إذا تم فتح البريد الالكتروني من خلال حاسوب عام كتلك المتواجدة في مقاهي الانترنت، فقد يمكن من خلال استخدام مفتاح الرجوع للخلف (Back) في المتصفح الوصول لمحتوي غير فعال للبريد الالكتروني، بمعنى أنه يمكن قراءة محتويات الصفحات التي قرأها صاحب البريد أو قد تقوم خدمة البريد الالكتروني بعرض اسم المستخدم فقط بعد تسجيل الخروج مما قد يؤدي إلى ادراج هذا العنوان في قوائم الارسال للبريد العشوائي، و لذا يفضل إغلاق النافذة الخاصة بالبريد الالكتروني بعد تسجيل الخروج.

## 3- عدم حذف محتوى الذاكرة المؤقتة و كلمات المرور من المتصفح

من المعلوم أن العديد من خدمات البريد الالكتروني تطلب من المستخدم الحفظ التلقائي لكلمات المرور و العديد من المستخدمين يعطي الموافقة على هذا الطلب بدون معرفة كافية بآلية التخزين والاسترجاع للبيانات المخزنة، كما تقوم كافة المتصفحات بحفظ كافة المواقع و العناوين في ذاكرة مؤقتة خاصة بهذا الأمر (Browser History) و هذه المحتويات بمجملها تحتوي على معلومات هامة و حساسة و لهذا يستحسن الاعتناء على استخدام الخيارات المتاحة من المتصفح لحفظ الخصوصية، فمثلاً من خلال متصفح Internet Explorer يمكن القيام بهذا الأمر من خلال النقر على أدوات (Tools) و من ثم اختيار خيارات الانترنت (Internet Options) و أخيراً النقر على Clear History و Delete Cookies و Delete Files . أما من خلال متصفح Mozilla Firefox فيمكن النقر من لوحة المفاتيح على Ctrl+Shift+Del .

#### 4- استخدام بريد الكتروني غير آمن لارسال رسائل هامة

تقوم العديد من المؤسسات بتوفير خدمات البريد الالكتروني الآمن لموظفيها وتستهتمر في هذا الأمر الكثير من المال و الأفراد لتأمين هذه الخدمات نظراً لأهميتها الكبيرة و دورها الحيوي في اتمام المهام المتعلقة بالعمل و التواصل السريع مع الموظفين و الجمهور، و على الرغم من هذا الأمر إلا أنه بعض الموظفين المهملين و الغير مقدرين للعواقب يقومون باستخدام بريدهم الشخصي للمراسلات الخاصة بالعمل و يعتبرون ذلك أمراً محبباً و مميّزاً لهم عن غيرهم، و هم بهذا الأمر لا يعرفون آلية تعامل هذه مزودي خدمات البريد الالكتروني الشخصي مع البيانات كما لا يقومون غالباً بالاطلاع على شروط الخدمة و لا اجراءات الأمان المستخدمة، و لهذا من المفترض ألا يخاطر أي شخص بارسال بيانات هامة تخص العمل و المؤسسة إلى أي جهة من خلال بريده الشخصي و انما استخدام الخدمة المقدمة من المؤسسة نفسها و المصممة لتلائم مع احتياجات و امكانيات المؤسسة.

#### ثانياً: أخطاء شائعة لدى الارسال لمستقبلي البريد الالكتروني

##### 1- عدم استغلال خيار BCC أثناء الارسال

حيث من المعلوم أن خيار BCC أو Blind Carbon Copy يعني أن يتم الارسال للعناوين المحددة بشكل مخفي فلا يعرف أي من مستقبلي البريد أي عنوان من تلك التي تم تحديدها ضمن خيار BCC ، و هو الأمر الذي له فوائد عديدة سبق ذكرها في نشرة خاصة عن النسخة الكربونية المخفية، و في هذا السياق يستحسن ان يتم استغلال هذا الخيار بفاعلية حتى لا يتم تسريب عناوين البريد الالكتروني و بالتالي تصبح العناوين عرضةً للبريد العشوائي.

## 2- الاعتياد على استخدام خيار Reply to All لسبب وبدون سبب

لا يدرك بعض المستخدمين الفرق بين Reply و Reply to All أثناء الرد على رسائل البريد الإلكتروني، الفرق أن الخيار الأول يعني الإرسال إلى الجهة المرسلت فقط و أما الثاني فيعني الإرسال للجهة المرسلت و كافة الجهات المستقبلت ضمن خيار To و أيضاً كافة الجهات المستقبلت في خانة CC ، و لهذا ينبغي الفهم التام لمحتوي البريد الإلكتروني و التقدير السليم لكون خيار Reply to All هو الخيار الصحيح.

## 3- الاعتياد على استخدام خيار Forward

قد يتم اعتبار العناوين التي تقوم بإرسال محتوى عشوائي لأعداد كبيرة من المستخدمين على أنها مصادر للبريد العشوائي و البريد الغير مرغوب به و قد يتم أيضاً حظرها من الإرسال، و قد يتم أيضاً نتيجةً لإعادة التوجيه (Forward) بدون تحرير محتوى البريد سبباً في نشر كثير من عناوين البريد الإلكتروني و تعريضها لاستقبال البريد العشوائي.

دائرة أمن المعلومات