

# بسم الله الرحمن الرحيم

## شهروند الکترونیکی

شاخه کار دانش

زمینه خدمات

گروه تحصیلی کامپیوتر

رشته مهارتی تصویر سازی رایانه ای و تولید چند رسانه ای

شماره رشته مهارتی ۳۱۶-۱۰۱-۱۷-۳ و ۳۱۷-۱۰۱-۱۷-۳

کد رایانه ای رشته مهارتی ۶۲۳۲ و ۶۲۳۳

نام استاندارد مهارت مبنا شهروند الکترونیکی

کد استاندارد متولی ۳-۴۲/۲۴/۱/۵/۲

شماره درس نظری ۶۹۸ و عملی ۶۹۹

عنوان و نام پدیدآور : شهروند الکترونیکی [کتاب های درسی] : شاخه : کار دانش، زمینه : خدمات، گروه تحصیلی : کامپیوتر،

رشته مهارتی : تصویر سازی رایانه ای، تولید چند رسانه ای ... شماره درس : نظری ۶۹۸ و عملی : ۶۹۹/۰

برنامه ریزی محتوا و نظارت بر تألیف : دفتر تألیف کتاب های درسی فنی و حرفه ای و کار دانش؛ مؤلف محمدرضا

شکرریز؛ [برای] سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی.

تهران : شرکت چاپ و نشر کتاب های درسی ایران، ۱۳۹۳.

۳۲۰ ص. : مصور (رنگی).

۳-۱۸۶-۰۵-۹۶۴-۹۷۸

فیپا :

چاپ چهارم، چاپ قبلی : پیام کوثر، ۱۳۸۹، کتابنامه.

کامپیوتر، اینترنت، تکنولوژی اطلاعات

شکرریز، محمدرضا، ۱۳۵۶ - سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی. دفتر تألیف کتاب های درسی فنی و

حرفه ای و کار دانش، اداره کل نظارت بر نشر و توزیع مواد آموزشی.

۱۳۹۲ ۸۶/ش ۷۶QA :

۶۱۲/۱۸ ک/۳۷۳ :

۳۱۳۰۲۲۴ :

رده بندی کنگره

رده بندی دیویی

شماره کتابشناسی ملی

۱۳۹۳

send

همکاران محترم و دانش آموزان عزیز :

پیشنهادهای و نظرات خود را درباره محتوای این کتاب به نشانی  
تهران - صندوق پستی شماره ۴۸۷۴/۱۵ دفتر تألیف کتابهای درسی  
فنی و حرفه‌ای و کاردانش، ارسال فرمایند.

tvoccd@roshd.ir

پیام نگار (ایمیل)

www.tvoccd.medu.ir

وبگاه (وبسایت)

محتوای این کتاب در بیست و دومین جلسه مورخ ۱۳۸۹/۰۳/۲۵ کمیسیون تخصصی رشته کامپیوتر دفتر تألیف کتابهای  
درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش با عضویت: بتول عطاران، سید حمیدرضا ضیایی، افشین اکبری، فرنگیس شاکری و حسن  
رحیمی مقدم تأیید شده است.

### وزارت آموزش و پرورش سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی

برنامه‌ریزی محتوا و نظارت بر تألیف : دفتر تألیف کتابهای درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش

نام کتاب : شهروند الکترونیکی - ۶۱۲/۱۸

مؤلف : محمدرضا شکرریز

آماده سازی و نظارت بر چاپ و توزیع : اداره کل نظارت بر نشر و توزیع مواد آموزشی

تهران : خیابان ایرانشهر شمالی - ساختمان شماره ۴ آموزش و پرورش (شهید موسوی)

تلفن : ۸۸۸۳۱۱۶۱-۹، دورنگار : ۸۸۳۰۹۲۶۶، کدپستی : ۱۵۸۴۷۴۷۳۵۹

وبسایت : www.chap.sch.ir

مدیر امور فنی و چاپ : سید احمد حسینی

مدیر هنری و طراح گرافیک : محمد عباسی

طراح جلد : مریم کیوان

صفحه‌آرا : فاطمه سادات قوامی

حروفچین : کبری اجابتی

مصحح : شهلا دالایی، پریسا پژوهی پاد

امور آماده سازی خبر : اعظم هاشمی

امور فنی رایانه ای : ناهید خیام باشی، فاطمه رئیسیان فیروز آباد

ناشر : شرکت چاپ و نشر کتابهای درسی ایران : تهران - کیلومتر ۱۷ جاده مخصوص کرج - خیابان ۶۱ (داروپخش)

تلفن : ۴۴۹۸۵۱۶۱-۵، دورنگار : ۴۴۹۸۵۱۶۰، صندوق پستی : ۱۳۹-۳۷۵۱۵

چاپخانه : شرکت چاپ و نشر کتابهای درسی ایران «سهامی خاص»

سال انتشار و نوبت چاپ : چاپ دوم ۱۳۹۳

حق چاپ محفوظ است.

شابک ۳-۱۸۶-۰۵-۹۷۸-۹۶۴ ISBN 978-964-05-1860-3



بدانید مادام که در احتیاجات صنایع پیشرفته، دست خود را  
پیش دیگران دراز کنید و به دریوزگی عمر را بگذرانید، قدرت  
ابتکار و پیشرفت در اختراعات در شما شکوفا نخواهد شد.  
امام خمینی (ره)



مجموعه کتاب‌های درسی رشته کامپیوتر شاخه کاردانش  
(استاندارد وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی)

رشته تصویرسازی	رشته طراحی صفحات وب	رشته تولید چندرسانه‌ای
مفاهیم پایه فناوری اطلاعات	مفاهیم پایه فناوری اطلاعات	مفاهیم پایه فناوری اطلاعات
سیستم عامل مقدماتی	سیستم عامل مقدماتی	سیستم عامل مقدماتی
اطلاعات و ارتباطات	اطلاعات و ارتباطات	اطلاعات و ارتباطات
واژه پرداز Word ۲۰۰۷	واژه پرداز Word ۲۰۰۷	واژه پرداز Word ۲۰۰۷
صفحه گسترده Excel ۲۰۰۷	صفحه گسترده Excel ۲۰۰۷	صفحه گسترده Excel ۲۰۰۷
ارایه مطالب PowerPoint ۲۰۰۷	ارایه مطالب PowerPoint ۲۰۰۷	ارایه مطالب PowerPoint ۲۰۰۷
نرم افزارهای اداری تکمیلی	نرم افزارهای اداری تکمیلی	نرم افزارهای اداری تکمیلی
بانک اطلاعاتی Access ۲۰۰۷	بانک اطلاعاتی Access ۲۰۰۷	بانک اطلاعاتی Access ۲۰۰۷
سیستم عامل پیشرفته	سیستم عامل پیشرفته	سیستم عامل پیشرفته
برنامه نویسی مقدماتی	برنامه نویسی مقدماتی	برنامه نویسی مقدماتی
طراحی امور گرافیکی با رایانه	طراحی امور گرافیکی با رایانه	طراحی امور گرافیکی با رایانه
کاربر FreeHand	کاربر Flash	کاربر Flash
کاربر CorelDraw	طراحی صفحات وب مقدماتی	کاربر Director
	طراحی صفحات وب پیشرفته	میکس رایانه‌ای

مجموعه کتاب‌های درسی رشته کامپیوتر شاخه کاردانش  
(استاندارد وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی)

رشته تصویرسازی	رشته طراحی صفحات وب	رشته تولید چندرسانه‌ای	رشته برنامه‌نویسی پایگاه داده
مفاهیم پایه فناوری اطلاعات	مفاهیم پایه فناوری اطلاعات	مفاهیم پایه فناوری اطلاعات	مفاهیم پایه فناوری اطلاعات
سیستم عامل مقدماتی	سیستم عامل مقدماتی	سیستم عامل مقدماتی	سیستم عامل مقدماتی
اطلاعات و ارتباطات	اطلاعات و ارتباطات	اطلاعات و ارتباطات	اطلاعات و ارتباطات
سیستم عامل پیشرفته	سیستم عامل پیشرفته	سیستم عامل پیشرفته	سیستم عامل پیشرفته
واژه پرداز Word ۲۰۰۷	واژه پرداز Word ۲۰۰۷	واژه پرداز Word ۲۰۰۷	واژه پرداز Word ۲۰۰۷
صفحه گسترده Excel ۲۰۰۷	صفحه گسترده Excel ۲۰۰۷	صفحه گسترده Excel ۲۰۰۷	صفحه گسترده Excel ۲۰۰۷
ارایه مطالب PowerPoint ۲۰۰۷	ارایه مطالب PowerPoint ۲۰۰۷	ارایه مطالب PowerPoint ۲۰۰۷	ارایه مطالب PowerPoint ۲۰۰۷
نرم افزارهای اداری تکمیلی	نرم افزارهای اداری تکمیلی	نرم افزارهای اداری تکمیلی	نرم افزارهای اداری تکمیلی
طراح گرافیک رایانه‌ای	طراح گرافیک رایانه‌ای	طراح گرافیک رایانه‌ای	برنامه‌نویسی مقدماتی
شهروند الکترونیکی	نرم افزار گرافیکی Flash Mx	شهروند الکترونیکی	برنامه‌نویسی ویزوال بیسیک پیشرفته (جلد اول)
نرم افزار گرافیکی FreeHand	طراحی مقدماتی صفحات وب	نرم افزار گرافیکی Director	برنامه‌نویسی ویزوال بیسیک پیشرفته (جلد دوم)
نرم افزار گرافیکی CorelDraw	رایانه کار Interdev	تدوین فیلم و صدا SSP	مدیریت پایگاه داده
نرم افزار گرافیکی Flash Mx	رایانه کار Dreamweaver	نرم افزار گرافیکی Flash Mx	مهارت عمومی برنامه نویسی
	رایانه کار CIW	نرم افزار گرافیکی Authorware	

۱	فصل اول: مفاهیم پایه رایانه.....
۱-۱	مقدمه.....
۴	۱-۲ چگونه یادگیری کامپیوتر برای شما مفید واقع می شود؟.....
۶	۱-۳ فناوری اطلاعات و زندگی شما: اکنون و آینده.....
۱۴	۱-۴ فراگیر شدن فناوری اطلاعات: تلفن همراه، پست الکترونیکی، اینترنت و دنیای مجازی.....
۱۸	۱-۵ ماشین های همه منظوره: تنوع کامپیوترها .....
۲۴	۱-۶ شناخت رایانه خودتان: چگونه شما می توانید رایانه برای خود تهیه کنید یا ارتقاء دهید؟.....
۳۹	۱-۷ جایگاه فناوری اطلاعات کجاست؟.....
۴۹	خلاصه فصل.....
۵۱	فعالیت کارگاهی.....
۵۱	خودآزمایی.....

۵۲	فصل دوم: توانایی کار با ویندوز.....
۵۳	۲-۱ مقدمه.....
۵۳	۲-۲ انواع نرم افزار.....
۵۹	۲-۳ کار با ماوس و صفحه کلید.....
۶۲	۲-۴ راه اندازی رایانه.....
۶۳	۲-۵ آشنایی با میز کار ویندوز.....
۷۲	خلاصه فصل.....
۷۳	فعالیت کارگاهی.....
۷۴	خودآزمایی.....

۷۵	فصل سوم: مدیریت پوشه، پرونده و برنامه های جانبی.....
۷۶	۳-۱ مقدمه.....
۷۶	۳-۲ مدیریت پرونده در ویندوز.....
۹۰	۳-۳ جستجو.....
۹۳	۳-۴ برنامه های جانبی ویندوز.....
۹۹	۳-۵ استفاده از سیستم راهنمای ویندوز.....
۱۰۲	خلاصه فصل.....
۱۰۳	فعالیت کارگاهی.....
۱۰۵	خودآزمایی.....



۱۰۶	فصل چهارم: شبکه جهانی اینترنت.....
۴-۱	مقدمه.....
۴-۲	مزایا و کاربردهای اینترنت.....
۴-۳	اتصال به اینترنت.....
۴-۴	پایگاه، صفحه وب و مرورگر.....
۴-۵	وارد شدن به پایگاه و تنظیم مرورگر.....
۴-۶	جستجوی اطلاعات در اینترنت.....
۱۲۹	خلاصه فصل.....
۱۳۰	فعالیت کارگاهی.....
۱۳۱	خودآزمایی.....

۱۳۲	فصل پنجم: پست الکترونیکی.....
۵-۱	مقدمه.....
۵-۲	عملکرد و ساختار پست الکترونیکی.....
۵-۳	ایجاد یک آدرس پست الکترونیکی.....
۵-۴	وارد شدن به صندوق پست الکترونیکی.....
۵-۵	دریافت نامه های رسیده.....
۵-۶	ارسال نامه.....
۵-۷	ضمیمه کردن پرونده به پیام.....
۵-۸	باز کردن یا ذخیره کردن پرونده ضمیمه نامه.....
۵-۹	دفترچه آدرس.....
۵-۱۰	تنظیمات.....
۱۴۷	خلاصه فصل.....
۱۴۸	فعالیت کارگاهی.....
۱۴۹	خودآزمایی.....

۱۵۰	فصل ششم: موتورهای جست و جو.....
۶-۱	مقدمه.....
۶-۲	شناسایی اصول کار با یک موتور جست و جو برای جست و جوی یک کلمه کلیدی.....
۶-۳	ترکیب یا اضافه کردن یک معیار برای جست و جو.....
۶-۴	جست و جو از طریق پیمایش در وب.....
۶-۵	جست و جوی پیشرفته.....
۶-۶	ذخیره کردن تصویر از صفحه وب.....
۶-۷	شناسایی اصول چاپ یک صفحه وب.....



۱۷۳	..... ۶-۸ اضافه کردن یک صفحه وب به پوشه های علاقه مندی ها و بوک مارک ها.....
۱۸۰	..... خلاصه فصل.....
۱۸۱	..... فعالیت کارگاهی.....
۱۸۲	..... خودآزمایی.....

## فصل هفتم: ارتباط امن..... ۱۸۳

۱۸۴	..... ۷-۱ مقدمه.....
۱۸۵	..... ۷-۲ خطرات و مشکلات پیغام های ناشناس.....
۱۹۱	..... ۷-۳ مقابله با ویروس ها.....
۱۹۸	..... ۷-۴ اطلاعات محرمانه، ریسک های امنیتی.....
۲۰۳	..... ۷-۵ خرید اینترنتی و حقوق مصرف کنندگان.....
۲۰۹	..... ۷-۶ هوشیاری در اینترنت.....
۲۱۲	..... ۷-۷ کنترل و نظارت والدین.....
۲۲۴	..... خلاصه فصل.....
۲۲۵	..... فعالیت کارگاهی.....
۲۲۶	..... خودآزمایی.....

## فصل هشتم: کار با سایت های گوناگون..... ۲۲۷

۲۲۸	..... ۸-۱ مقدمه.....
۲۲۸	..... ۸-۲ سایت های خبری.....
۲۳۲	..... ۸-۳ سایت های دولتی.....
۲۳۶	..... ۸-۴ سایت های مصرف کننده.....
۲۳۹	..... ۸-۵ سایت های مسافرت.....
۲۴۲	..... ۸-۶ سایت های آموزشی.....
۲۴۸	..... ۸-۷ سایت های استخدام.....
۲۵۲	..... ۸-۸ سایت های سلامت.....
۲۵۵	..... ۸-۹ سایت های تجاری.....
۲۶۵	..... خلاصه فصل.....
۲۶۶	..... فعالیت کارگاهی.....
۲۶۷	..... خودآزمایی.....

## فصل نهم: فرم های آنلاین..... ۲۶۸

۲۶۹	..... ۹-۱ مقدمه.....
۲۷۰	..... ۹-۲ فرم آنلاین چیست؟.....

۲۷۸	..... امنیت در اینترنت.....
۲۸۶	..... خلاصه فصل.....
۲۸۷	..... فعالیت کارگاهی.....
۲۸۸	..... خودآزمایی.....

## فصل دهم: مشارکت الکترونیکی ..... ۲۸۹

۲۹۰	..... ۱۰-۱ مقدمه.....
۲۹۱	..... ۱۰-۲ پرداخت الکترونیکی قبوض.....
۲۹۹	..... ۱۰-۳ خرید یا رزرو بلیط سفر.....
۳۰۱	..... ۱۰-۴ خرید اینترنتی.....
۳۰۵	..... ۱۰-۵ امور آموزشی.....
۳۰۸	..... ۱۰-۶ گروه‌های مورد علاقه.....
۳۱۸	..... خلاصه فصل.....
۳۱۹	..... فعالیت کارگاهی.....
۳۲۰	..... خودآزمایی.....
۳۲۰	..... منابع.....

## مقدمه

شهروند الکترونیک کیست؟ شاید برای این عنوان نتوان تعریف جامعی ارائه نمود که در بر گیرنده همه ابعاد آن باشد. براساس استاندارد شهروند الکترونیک جهانی یا همان E-Citizen، شهروند الکترونیک کسی است که از حداقل دانش لازم درباره مفاهیم پایه فناوری اطلاعات و ارتباطات برخوردار است، توانایی برقراری ارتباط با اینترنت و ارسال و دریافت پیام‌های الکترونیکی از طریق پست الکترونیک (Email) را دارد و همچنین اطلاعات، خدمات، کالاها و نرم افزارهای مورد نیاز خود را از طریق اینترنت جست‌وجو می‌کند. ضمن اینکه چنین فردی باید نسبت به تأمین امنیت شخصی و خانواده در برابر آسیب‌های اینترنتی آگاهی داشته باشد و بتواند امور مختلف زندگی خود را تا حد امکان از طریق شبکه‌های اینترنتی انجام دهد. به بیانی واضح‌تر شهروند الکترونیک کسی است که از توانایی لازم برای کار با رایانه برخوردار باشد و بتواند از اینترنت برای انجام سریع‌تر و مؤثرتر امور روزمره زندگی از قبیل برقراری ارتباط با دیگران، خرید و فروش، تعاملات بانکی، استخدام، مسافرت، تفریح، سرگرمی، درمان و... استفاده کند. به طور خلاصه می‌توان گفت که شهروند الکترونیک به شهروندی گفته می‌شود که توانایی استفاده از خدمات برخطی که دولت هر کشور ارائه می‌کند را در حد مطلوب داشته باشد، در واقع شهروندان الکترونیک همان کاربران جوامع اطلاعاتی هستند. امروزه در بسیاری از کشورهای پیشرفته جهان، اغلب شهروندان ویژگی‌های یک شهروند الکترونیک را دارند و لزوم چنین تحولی در کشور ما نیز احساس می‌شود. پیام پنهان در استاندارد شهروند الکترونیکی این است: «به‌زودی اگر یک شهروند الکترونیک نباشید، اساساً شهروند به حساب نمی‌آیید.» بنابراین تمام کسانی که می‌خواهند در عصر حکمرانی اطلاعات، زندگی موفق‌تری داشته باشند، نیازمند فراگیری مهارت‌های لازم در فناوری اطلاعات هستند.

شهروند الکترونیک در مقایسه با شهروند سنتی زندگی مدرن‌تری را تجربه می‌کند، برای زندگی در عصر ارتباطات و اطلاعات اعتماد به نفس بیشتری دارد و با توانایی بیشتری از حقوق شهروندی خود دفاع می‌کند. صرفه‌جویی در وقت و هزینه‌ها با توجه به انجام بسیاری از کارها بدون نیاز به خروج از منزل یا محل کار و همچنین کاهش هزینه‌های تردد شهری و بین شهری، از دیگر مزایای شهروند الکترونیک است. فراگیری مهارت‌های شهروند الکترونیکی، توانایی استفاده از فناوری‌های ارتباطی نوین را در شهروندان افزایش می‌دهد و به این ترتیب آنها را برای استفاده از تسهیلات و خدمات دولت الکترونیک آماده می‌سازد. کاهش خطرات ناشی از تردهای زاید درون شهری و برون شهری از قبیل تصادفات رانندگی، سرقت و...، توانایی کنترل منطقی دسترسی فرزندان به اینترنت، کاهش ترافیک و به تبع آن آلودگی هوا و توانایی انجام خریدهای راحت‌تر و بهتر از دیگر تسهیلاتی است که با تحقق دولت الکترونیک و شهروند الکترونیک می‌توان به آن دست یافت.

این کتاب بر اساس استاندارد شهروند الکترونیکی سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای وزارت کار و امور اجتماعی در ده فصل تألیف شده است. بسیاری از مطالب اولیه کتاب را هنرجویان در استاندارد کاربر رایانه و کاربر نرم افزار اداری فرا گرفته اند و در اینجا از جهت یادآوری ارائه شده است. هنرآموزان محترم می‌توانند از این بخش‌ها با سرعت بیشتری در تدریس عبور نمایند. هر بخش از فصل‌های کتاب با یک پرسش کلیدی آغاز می‌شود که مطالب آن بخش در پی ارائه پاسخ برای آن پرسش خواهد بود. این پرسش‌ها به نوعی اهداف رفتاری هر فصل را هم توجیه خواهند نمود.

اینجانب امیدوارم که تا حد قابل قبولی از عهده ارائه یک کتاب مناسب برآمده باشم. این در حالی است که اعتقاد به کامل و بی نقص بودن این اثر نداشته و امیدوارم که هنرآموزان و هنرجویان عزیز با ارسال پیشنهادات، نظرات اصلاحی و مشکلاتی که در این کتاب با آن مواجه می‌شوند، به بنده و انتشارات کوثر در بهبود و اصلاح آن کمک کرده تا ما نیز بتوانیم در چاپ‌های آتی کتابی پربارتر در اختیار هنرجویان عزیز قرار دهیم. در پایان از همه همکاران و کارشناسان دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش که در تألیف این اثر با اینجانب همکاری داشتند، تشکر و قدردانی می‌نمایم.

**مؤلف**