

مهارت‌های زندگی در شهر الکترونیک

● احسان طبرانی راد
کارشناس فناوری اطلاعات

شهروند الکترونیکی،
عنوانی است که به
کاربران سیستم‌های
رایانه‌ای اطلاق می‌شود و
مشخصه این سیستم‌ها
این است که به‌منظور
رفاه و آسایش شهروندان
برای اداره امور زندگی
اجتماعی، طراحی و
پیاده‌سازی شده است و
درنهایت به آسانی و روانی
کارهای او کمک بسیاری
می‌کند

کنند و به‌عنوان عامل خارجی در ستیز با آن هستند، ولی
هنگامی که با روابط حاکم بر آن آشنا می‌شوند، می‌توانند
بر آن غلبه کنند.

جهان امروز، متأثر از انقلاب اطلاعاتی و حاکمیت
فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی است. روابط حاکم بر آن
و نظام‌های تعاملی در آن را انسان‌ها و نظام‌ها، مدیریت
و رهبری می‌کنند و شرط حضور و تأثیرگذاری بر آن،
آشنایی و شناخت است.

شهروند الکترونیکی^(۱)، عنوانی است که به کاربران
سیستم‌های رایانه‌ای اطلاق می‌شود و مشخصه این
سیستم‌ها این است که به‌منظور رفاه و آسایش شهروندان
برای اداره امور زندگی اجتماعی، طراحی و پیاده‌سازی
شده است و درنهایت به آسانی و روانی کارهای او کمک
بسیاری می‌کند.

مرتضی متواضع در کارنامه خود، ترجمه کتاب
گواهینامه بین‌المللی کاربردی کامپیوتر (آی. سی. دی.
ال^(۲)) را دارد و در کتاب شهروند الکترونیکی، خودآموز
مهارت‌های زندگی پیوسته^۲، براساس استاندارد شهروند
الکترونیکی تدوین شده در بنیاد بین‌المللی آی. سی. دی.
ال، مجموعه مدونی را برای حضور شهروندان در جامعه
الکترونیکی گردآوری کرده است.

شهروند الکترونیکی مفهوم جدیدی است که
هم‌زمان با توسعه جامعه اطلاعاتی در حال شکل‌گیری
است. این مفهوم با زندگی الکترونیک، ارتباط نزدیک
دارد. شهروند الکترونیکی، فردی است که توانایی استفاده



■ متواضع، مرتضی. شهروند الکترونیکی (خودآموز
مهارت‌های زندگی online)، تهران، مدرسه فرهنگی
هنری دیباگران تهران، اول، ۱۳۸۴، ۳۶۰ ص،
شابک: ۹۶۴-۳۵۴-۶۳۳-۰

ژولورن در یکی از مشهورترین داستان‌هایش، زیردریایی
مجهری را، شهری پیشرفته بر پایه فناوری‌های جلوتر
از زمان خود تصویر می‌کند و قهرمانان داستانش را
درگیر زندگی و تعامل درون این دنیای فناوری می‌کند.
قهرمانان داستان تا هنگامی که شناخت کامل از این
جلوه فناوری ندارند و با آن آشنا نیستند و درک مناسبی
از خود و اطرافشان ندارند، نمی‌توانند با آن رابطه برقرار

شهروند الکترونیکی مفهوم جدیدی است که هم‌زمان با توسعهٔ جامعهٔ اطلاعاتی در حال شکل‌گیری است

اساسی‌ترین جنبهٔ جامعهٔ اطلاعاتی، ایفای نقش اطلاعات در آن است، به طوری که تقریباً تمام فعالیت‌ها از طریق مبادلهٔ الکترونیکی اطلاعات صورت می‌پذیرد

از فناوری اطلاعات را در امور روزمرهٔ خود داشته باشد و بتواند خدمات مورد نیازش را با استفاده از سیستم‌های الکترونیکی از ادارات و مؤسسات مرتبط دریافت کند.

بر اساس استاندارد ای. سی. تی. ۳، شهروند الکترونیکی کسی است که

— حداقل دانش لازم را دربارهٔ مفاهیم پایهٔ فناوری اطلاعات و ارتباطات، سیستم عامل ویندوز و واژه‌پرداز ورد داشته باشد؛

— توانایی برقراری ارتباط با اینترنت و وب جهان‌گستر^۴ را داشته و بتواند از مرورگر اینترنت اکسپلورر به‌طور مؤثر برای مشاهدهٔ وب‌سایت و صفحات وب دلخواه خود استفاده کند؛

— توانایی ارسال و دریافت پیام‌های الکترونیکی را از طریق فناوری پست الکترونیکی داشته باشد و بتواند از نرم‌افزار مایکروسافت اوت‌لوک^۵ برای این کار استفاده کند؛

— اطلاعات دلخواه خود را از طریق جست‌وجوهای مؤثر در وب (به روش‌های مختلف) به‌دست آورد؛

— امنیت شخصی و روانی خود و خانواده‌اش را در مقابل بزهکاران اینترنتی حفظ کند؛

— توانایی یافتن اطلاعات دربارهٔ نحوهٔ انجام کارهای مختلف از طریق اینترنت را داشته باشد؛

— بتواند کارهای مختلف زندگی خود را تا حد امکان از طریق اینترنت انجام دهد.

بدین ترتیب تفریحات، آموزش، ارتباطات، فعالیت‌های اقتصادی و اجتماعی، تعاملات کاری، سرگرمی، امور پزشکی و غیره به‌روش الکترونیکی صورت می‌گیرد. بنابراین شهروندان الکترونیکی، شهروندان جامعهٔ اطلاعاتی‌اند. اساسی‌ترین جنبهٔ جامعهٔ اطلاعاتی، ایفای نقش اطلاعات در آن است، به طوری که تقریباً تمام فعالیت‌ها از طریق مبادلهٔ الکترونیکی اطلاعات صورت می‌پذیرد. با توجه به این مهم، برای زندگی در جامعهٔ اطلاعاتی، توانایی‌ها و مهارت‌های خاصی در زمینهٔ استفاده از رایانه و اینترنت مورد نیاز است که شهروندان باید آن را بیاموزند و برای رفع نیازهای خود آن را به‌کار برند.

استاندارد آموزشی شهروند الکترونیک برای مخاطبانی طراحی شده است که دانش محدودی از رایانه و اینترنت داشته یا هیچ دانشی از این مقوله ندارند.

بنابراین، استاندارد به این دسته از افراد امکان می‌دهد با صرف حداقل زمان و انرژی به یادگیری بخشی از مهارت‌های رایانه و فناوری‌های مرتبط که در زندگی بشر امروزی کاربرد بیشتری دارد، بپردازند.

کتاب شهروند الکترونیکی در سه بخش و ۱۰ فصل به همراه چهار پیوست منتشر شده است. بخش اول، «مهارت‌های پایه فناوری اطلاعات و ارتباطات»، شامل فصل‌های آشنایی با مفاهیم پایه آی. سی. تی. ۶، سیستم عامل ویندوز، واژه‌پرداز ورد، اینترنت و پست الکترونیکی است. بخش دوم، «جست‌وجوی اطلاعات و ایمن‌سازی در وب»، فصل‌های جست‌وجوی اطلاعات، هشدارهای ایمنی و مرور و دریافت اطلاعات را شامل می‌شود. بخش پایانی، «مشارکت الکترونیکی — شهروند الکترونیکی در عرصهٔ عمل»، دو فصل خدمات آنلاین - آشنایی با فرم‌های آنلاین، و شهروند الکترونیکی در عرصهٔ عمل در این بخش توضیح داده شده است. «تعریف یک اشتراک ایمیل در مایکروسافت اوت‌لوک»، «روش‌های پیشرفته‌تر جست‌وجو در وب»، «سیلابس کامل استاندارد سیتیزن»، و «مجموعه‌ای از معروف‌ترین سایت‌های دولتی و خصوصی ایران»، پیوست‌های کتاب هستند.

بخش اول: مهارت‌های پایهٔ فناوری اطلاعات و ارتباطات

از اهداف برجسته و مهم در کاربری فناوری اطلاعات و ارتباطات در جوامع، ساده‌سازی و آسان کردن فرآیندهای اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی و بهره‌گیری از تأثیر مثبت آن در خدمت‌رسانی است. اما یک سوی این کاربرد، استقرار سیستم‌ها و روش‌های مبتنی بر آی. سی. تی است، و نکتهٔ اساسی، آموزش کاربرانی است که طراحی و پیاده‌سازی سیستم‌ها برای آنها انجام شده است. برای پی‌ریزی نظام موفق فناوری اطلاعات و ارتباطات، فرهنگ‌سازی و آشنا کردن کاربران با تحولات دنیای دیجیتال و آموزش حضور در این عرصه بایسته است. اولین قدم، آشنایی آنان با مفاهیم پایهٔ آی. سی. تی است که این بخش در پنج فصل به آن می‌پردازد.

در فصل اول، «آشنایی با مفاهیم پایهٔ آی. سی. تی»، ابتدا اجزای سخت‌افزاری رایانه معرفی می‌شوند و سپس نحوهٔ کار با رایانه به‌صورت ساده و استفادهٔ توانمند از سخت‌افزار و نرم‌افزار رایانه توضیح داده شده



شهروند الکترونیکی،
فردی است که توانایی
استفاده از فناوری
اطلاعات را در امور
روزمره خود داشته
باشد و بتواند خدمات
موردنیازش را با
استفاده از سیستم‌های
الکترونیکی از ادارات
و مؤسسات مرتبط
دریافت کند

است. در این فصل همچنین نحوه کمک‌گرفتن از سیستم‌عامل ویندوز و استفاده از راهنمای طراحی‌شده این سیستم‌عامل بیان شده است.

فصل دوم به معرفی سیستم‌عامل ویندوز که بر روی بسیاری از رایانه‌ها نصب است، اختصاص دارد و نحوه استفاده از آن بیان شده است. مخاطب در این فصل با ساختار پوشه و فایل، مدیریت فایل‌ها شامل انتخاب، حذف، کپی، جابه‌جایی، و بازیابی آنها آشنا می‌شود.

همچنین می‌آموزد که چگونه می‌توان فایل‌ها و پوشه‌ها را داخل رایانه یا از رایانه‌ای به رایانه دیگر انتقال داد.

واژه‌پرداز شرکت مایکروسافت که به نام ورد نامیده شده است، در فصل سوم آموزش داده شده است. این نرم‌افزار مخصوص حروف چینی فارسی و انگلیسی است که این فصل نحوه اجرا و کارکردن با آن و همچنین تهیه سند متنی را توضیح داده است.

عنوان فصل چهارم، اینترنت است. اینترنت یک شبکه جهانی است که میلیون‌ها رایانه را در سراسر جهان به یکدیگر متصل می‌کند. امروزه بیشتر کشورهای جهان از طریق ارتباط با اینترنت، به مبادله داده‌ها، اخبار و افکار خود می‌پردازند. اینترنت دارای طراحی غیرمتمرکز است، به همین دلیل همه رایانه‌هایی که در سراسر جهان به اینترنت متصل هستند، میزبان نامیده شده و از سایر رایانه‌های متصل به اینترنت

مستقل هستند. کاربران این رایانه‌ها می‌توانند تصمیم بگیرند کدام یک از سرویس‌های محلی خود را در اختیار جامعه جهانی کاربران اینترنت قرار دهند. بسیاری از افراد مفهوم دو عبارت «اینترنت» و «وب جهان‌گستر» را یکسان پنداشته و به‌تناوب، هر کدام از این دو را به‌جای دیگری مورد استفاده قرار می‌دهند. اما واقعیت این است که این دو عبارت مترادف و یکسان نبوده و بیانگر مفهوم متفاوت اما مرتبط با هم هستند.

اینترنت شبکه عظیمی از شبکه‌هاست، این شبکه میلیون‌ها رایانه را در سراسر جهان به یکدیگر متصل می‌کند و تا زمانی که هر یک از این رایانه‌ها به اینترنت متصل باشند، می‌توانند به ارتباط با سایر رایانه‌ها و تبادل اطلاعات با آنها ادامه داد. اما وب جهان‌گستر یا به‌طور مختصر، وب، یکی از روش‌های دسترسی به اطلاعات در رسانه اینترنت است. در مجموع می‌توان گفت که وب تنها یکی از روش‌های تبادل اطلاعات در اینترنت بوده و اینترنت علاوه بر وب، دارای کارکردهای دیگری نظیر پست الکترونیکی^۱، پیام‌رسانی فوری^۲، و پروتکل انتقال فایل^۳ نیز می‌باشد. در ادامه این فصل ضمن تعریف اینترنت، کاربردهای آن و نحوه برقراری ارتباط با آن و مشاهده سایت‌ها و اطلاعات موجود در اینترنت توضیح داده شده است.

آخرین فصل بخش اول کتاب به پست الکترونیکی



وب، کپی کردن متن و تصویر از یک صفحه وب به یک سند ورد، و کپی کردن آدرس صفحات وب نیز آموزش داده شده‌اند.

فصل هفتم به هشدارهای ایمنی اختصاص دارد که در آن روش مقابله با پیام‌های الکترونیکی ناخواسته و پیش‌گیری از آن، مشکلات ناشی از ویروس‌های رایانه‌ای و روش‌های پیش‌گیری از آنها، دیوار آتش، اتصال ایمن به اینترنت، معاملات اینترنتی، تنظیم کنترل والدین و مانند اینها توضیح داده شده است.

روش‌های کسب اطلاعات و اخبار و دسترسی به خبرنامه‌های الکترونیکی، دریافت اطلاعات آنلاین، جست‌وجوی اطلاعات گوناگون فرهنگی، اجتماعی و تجاری و غیره در فصل هشتم، «مرور و دریافت اطلاعات»، ذکر شده است. همچنین در این فصل مفاهیم اینترنت و اکسترانت نیز توضیح داده شده‌اند.

بخش سوم: مشارکت الکترونیکی - شهروند الکترونیکی

در صفحه عمل

این بخش شامل دو فصل کاربردی است که مخاطب با آنچه در بخش‌های گذشته آموخته است، می‌تواند با خدمات آنلاین آشنا شود و نیازهای خود را از این طریق برآورده کند.

اولین فصل این بخش که فصل نهم کتاب است، خدمت آنلاین - آشنایی با فرم‌های آنلاین نام دارد و انواع فرم‌های آنلاین و پارامترهای تعریف‌شده در آن، که در سایت‌های گوناگون وجود دارد، معرفی شده است. در این زمینه به مخاطب یادآوری شده است که چگونه در ورود اطلاعات مربوط به خود در این فرم‌ها، مکانیزم‌های امنیتی را لحاظ کند و در صورت استفاده از کارت اعتباری، از ایمن بودن سایت مطمئن شود. در فصل پایانی، «شهروند الکترونیکی در عرصه عمل»، به انواع خدمات آنلاین از جمله، خریدهای آنلاین، پرداخت صورت‌حساب‌ها، استخدام الکترونیکی، شرکت در نظرسنجی‌های آنلاین، رزرو بلیط، اجاره اتومبیل، کلاس‌های الکترونیکی و آنلاین و حضور در گروه‌های مباحثه، اشاره شده است.

کتاب همچنین شامل چهار پیوست می‌باشد. پیوست الف، چگونگی تعریف یک اشتراک ایمیل در مایکروسافت اوت‌لوک را توضیح می‌دهد. در پیوست ب،

می‌پردازد. فواید و مضرات پست الکترونیکی، آدرس‌های الکترونیکی، تفاوت آدرس پست الکترونیکی و آدرس وب، آشنایی با واژه‌نامه‌های پست الکترونیکی و به‌کارگیری نرم‌افزارهای مرتبط با آن در این فصل آمده است.

بخش دوم: جست‌وجوی اطلاعات و ایمن‌سازی در وب

مخاطب کتاب شهروند الکترونیکی اکنون مفاهیم پایه فناوری اطلاعات و ارتباطات را آموخته است و حال برای اینکه بتواند هدف‌مند و با آگاهی به کار با رایانه و وب بپردازد، نیازمند دانش بیشتری است که بخش دوم کتاب در سه فصل این دانش را به مخاطبان انتقال می‌دهد. مؤلف کتاب، این بخش را قدم میانی در فرآیند آموزش شهروند الکترونیکی می‌داند.

فصل ابتدایی این بخش که فصل ششم کتاب است، جست‌وجوی اطلاعات نام دارد. اصلی‌ترین هدف مراجعان به وب، یافتن آگاهی و اطلاعات موردنیازشان است که این مهم، از طریق استفاده از ابزار جست‌وجو، ذخیره صفحه وب، ذخیره صفحات موجود در صفحات

«روش‌های پیشرفته‌تر جست‌وجو در وب»، راهکارهای جست‌وجوی سریع‌تر با نتایج دلخواه توسط موتورهای جست‌وجوگر آموزش داده می‌شود.

«سیلابس کامل استاندارد سیتی‌زن» نیز در پیوست ج آمده است. پیوست ۵ نیز حاوی مجموعه معروف‌ترین سایت‌های دولتی و خصوصی ایران است که آدرس‌ها برای مخاطبان فهرست شده است.

امروزه فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش مهمی در زندگی شخصی و کاری شهروندان بازی می‌کند و اهمیت آن نیز رو به فزونی است، این نقش شاید برای شهروند ایرانی تا حدودی قابل لمس نباشد، ولی قطعاً حضور رایانه‌ها، رسانه‌های ارتباطی، نرم‌افزارها و ابزار گوناگون فناوری‌های نوین، یعنی عناصر اطلاعات، را در همه جا مشاهده می‌کند.

مرتضی متواضع با تالیف کتاب شهروند الکترونیکی بر اساس استاندارد ای‌سی‌تی‌زن که بنیاد آی. سی. دی. ال تدوین کرده است، بر آن بوده نقش شهروندان ایران‌زمین را در فضای مجازی پویا و کارا نماید.

در فرآیند زندگی در عصر دیجیتال، مصرف‌کننده بودن شاخصه جوامع عقب‌مانده است و ایران که برنامه‌ریزی برای توسعه همه‌جانبه و پایدار را از سالیان دور آغاز کرده است و بر اساس سند چشم‌انداز بیست‌ساله، افق روشنی را ترسیم کرده است، باید در این عرصه تولیدکننده نیز باشد. با تولید اطلاعات است که نقش شهروند ایرانی در دهکده جهانی برجسته خواهد شد.

کتاب با رعایت سرفصل‌های استاندارد شهروند الکترونیک، دارای ساختار منظم و روانی است که همراهی تصاویر با آن، یادگیری را برای مخاطبان مبتدی که هدف کتاب، آشنایی آنان با ساختار رایانه، سخت‌افزار، نرم‌افزار و محیط ویندوز است، آسان می‌کند.

از جمله نکات مثبت کتاب، معرفی ابتدایی هر بخش و فصل‌های آن از طریق ذکر عنوان‌ها در آغاز بخش است که نمایی کلی به مخاطب از آنچه در بخش و فصل‌های آن می‌آموزد، ارائه می‌دهد. همچنین ذکر واژگان جدید هر بخش در ابتدای آن و ذکر معادل بکاررفته در کتاب نیز بسیار راهگشاست. چاپ مناسب نیز از دیگر مواردی است که برای فهم بهتر و عدم خستگی به کمک مخاطبان کتاب می‌آید. در پایان هر

فصل نیز آزمونی از موارد مطرح‌شده در آن آمده است، که مخاطب کتاب می‌تواند سطح یادگیری خود از فصل را محک بزند.

کتاب شهروند الکترونیکی بر مبنای استاندارد شخصی تدوین شده است که هدف جامعه و مخاطبان آن مشخص است، اما آنچه چالش حوزه آموزش فناوری اطلاعات و ارتباطات در ایران است، نبود بسته‌های آموزشی متنوع بر اساس رده‌بندی دانش ابتدایی مخاطبان است. بسته‌های آموزشی اعم از کتاب، لوح فشرده و غیره که در موضوع‌های سخت‌افزار، معرفی نرم‌افزار و مانند اینها منتشر می‌شود، عمدتاً مخاطبان مبتدی و ناآشنا به رایانه را انتخاب کرده‌اند و به دلیل نبود مترجمان کارآمد و مؤلفان متخصص و عالم، مخاطبان رده‌های بالاتر، مرجع مناسبی برای خود نمی‌یابند. بسیاری از محتواهای ارائه‌شده آموزشی در زمینه اینترنت، ویندوز، معرفی و آشنایی با نرم‌افزارهای کاربردی و غیره در سطح معرفی و توضیح منوهای اصلی باقی مانده‌اند که این برای مخاطب نیمه‌حرفه‌ای نمی‌تواند از آن بهره ببرد.

برای تدوین کتاب‌های آموزشی همانند استاندارد مشخصی که این کتاب براساس آن تألیف شده است، باید مرجعی مناسب در کشور، استانداردهای جدیدی را پایه‌گذاری کند که اولاً تمام مخاطبان را با سطح دانش متفاوت در نظر بگیرد و ثانیاً در مقاطع تحصیلی عمومی و همگانی (مدارس و دبیرستان‌ها) نیز تدریس شود. این مهم با همت دانشگاه‌ها، انجمن‌های صنفی و تخصصی مرتبط و نهادهای ذیربط در بخش‌های دولتی و خصوصی امکان‌پذیر است.

پی‌نوشت‌ها:

- 1.tayaran_i_ctr@yahoo.com
- 1.ICDL
2. Online
3. E-citizen
4. WWW
5. Microfost outlook
6. ICT
7. E-mail
8. Instant messaging
9. FTP

وب تنها یکی از روش‌های تبادل اطلاعات در اینترنت بوده و اینترنت علاوه بر وب، دارای کارکردهای دیگری نظیر پست الکترونیکی، پیام‌رسانی فوری، و پروتکل انتقال فایل نیز می‌باشد

امروزه فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش مهمی در زندگی شخصی و کاری شهروندان بازی می‌کند و اهمیت آن نیز رو به فزونی است

