

कुछ और कौशलों पर चर्चा वेब पब्लिशिंग प्रौद्योगिकी संबंधी अगली यूनिट में की जाएगी। इस अध्याय में हम यह चर्चा करेंगे कि सॉफ्ट कौशल क्या हैं तथा कम्प्यूटर/आईटी माध्यस्थ संचार के संदर्भ में प्रभावपूर्ण संसचना के लिए इन्हें किस प्रकार प्रयुक्त किया जा सकता है।

8.1 सॉफ्ट कौशल क्या है?

सॉफ्ट अथवा सामाजिक कौशल (जिन्हें तकनीकी भिन्न कौशल भी कहा जाता है) वे वैयक्तिक मूल्य तथा अंतर वैयक्तिक कौशल हैं, जो किसी व्यक्ति के परियोजना दल में अन्यो के साथ भली-भांति मिलजुल कर कार्य करने की सक्षमता का निर्धारण करते हैं। बाह्य विश्व के साथ संव्यवहार के लिए अपने साथियों के साथ सहयोगपूर्ण ढंग से कार्य करने के लिए सॉफ्ट कौशल, आवश्यक हैं। इन कौशलों में ये शामिल हैं— प्रभावपूर्ण संचार, नेतृत्व तथा कार्य दल कौशल; समस्या समाधान कौशलों, पहल तथा प्रेरण कौशल का प्रदर्शन ईमानदारी तथा सशक्त कार्य नैतिकता दर्शाना।

सॉफ्ट कौशल अकादमिक तथा व्यावसायिक सफलता के लिए महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। वे कार्य स्थल पर उत्कृष्ट कार्य करने में हमारी सहायता करते हैं तथा उदीयमान सूचना अथवा ज्ञान समाज के उनके महत्व को नकारा नहीं जा सकता। बाह्य विश्व के साथ संव्यवहार करने तथा अपने साथियों के साथ मिलजुल कर कार्य करने के लिए सॉफ्ट कौशल अनिवार्य हैं।

8.1.1 सॉफ्ट कौशलों की क्रिस्में

सॉफ्ट कौशलों के विभिन्न संघटक हैं। इनमें से कुछ जन्मजात होते हैं, जैसे— आत्मविश्वास, मैत्रीपूर्ण व्यवहार तथा किसी का स्वभाव समाज में रमने वाला है या नहीं, जब कि अन्य कौशल ऐसे हैं जिन्हें सिखाया जा सकता है या उनमें सुधार लाया जा सकता है। जैसे— प्रभावपूर्ण संचार, आयोजन तथा सामाजिक गुणों का विकास करना।

आज अनेकों सॉफ्ट कौशलों की जानकारी विद्यमान है। तथापि, किसी विशिष्ट क्रिस्म / स्वरूप के कार्य के लिए सॉफ्ट कौशलों के भिन्न सेट की आवश्यकता होती है। हमारे प्रयोजनार्थ, उनमें निम्न शामिल हैं—

- संचार कौशल
- श्रवण कौशल
- प्रस्तुतीकरण कौशल
- अंतर वैयक्तिक कौशल
- दल कौशल
- नेतृत्व कौशल
- समाज में उठने बैठने के गण (शिष्टाचार)
- अंतर-सांस्कृतिक कौशल
- भाषा कौशल, इत्यादि

इनमें से कुछ पर चर्चा अनवर्ती पैराग्राफों में की गई है।

संचार कौशल

अन्यों को अपने विचार प्रभावपूर्ण ढंग से संसूचित करने की सक्षमता हमारे कैरियर निर्माण के लिए एक नितांत अनिवार्य अपेक्षा है। स्पष्ट तथा सुसंगत वाक् क्षमता अन्य के साथ प्रभावपूर्ण मौखिक संसूचना अनुमत करेगी। जिस व्यक्ति के साथ हम बातचीत कर रहे हैं, उसके लिए विषय-वस्तु की अपेक्षा हमारे बोलने का तरीका अधिक महत्वपूर्ण होता है। अतः हमें बातचीत करते समय अपने शारीरिक हावभाव तथा आवाज की टोन के बारे में सावधान रहना चाहिए। संचार एक द्विमुखी प्रक्रिया है। अतः श्रवण कौशल भी एक अनिवार्य कौशल है। श्रवण करना मात्र वह सुनना नहीं है जो कहा जा रहा है, प्रभावपूर्ण श्रवण अन्यों को हमारी बात सुनने और उस पर अनुक्रिया करने के लिए प्रोत्साहित करता है। यदि संचार कौशल ऐसा क्षेत्र है जिसके बारे में हम महसूस करते हैं कि हम उसमें सुधार ला सकते हैं तो हमें इन कौशलों के विकास हेतु विभिन्न तरीकों का पता लगाना चाहिए। संचार में प्रत्यायोजन, श्रवण तथा प्रस्तुतीकरण समाहित हैं।

व्यापक लिखित विचार प्रस्तुत करने की क्षमता, हमें अपने विचारों का व्यावसायिक प्रलेखन प्रस्तुत करने में सक्षम बनाती है तथा यह एक उच्च स्थान प्राप्त कौशल है। यदि हम इस प्रकार लेखन करें कि गलत व्याख्या की संभावना न्यूनतम हो तो हम पाएंगे कि लोग हमारे सझावों को अधिक सहजता में स्वीकार करते हैं।

प्रभावपूर्ण संचार कौशल ऐसा कौशल है जिसका सबके पास होना आवश्यक है मौखिक संचार कौशल में आमने-सामने अंतःक्रिया, प्रस्तुतीकरण / जन संभाषण समझना तथा अच्छे दूरभाष कौशल शामिल हैं। लिखित संचार में कार्यक्रम लेखन, रिपोर्ट लेखन, पत्र लेखन तथा ई-मेल शिष्टाचार इत्यादि शामिल हैं।

8.1.2 सॉफ्ट कौशलों का विकास कैसे किया जाए?

सॉफ्ट कौशल विकास के लिए अभ्यास की आवश्यकता है। इन्हें तत्स्थल पर ही अधिगृहीत तथा अनुभव किया जाता है। सॉफ्ट कौशलों का अधिग्रहण मात्र पाठ्यपुस्तक पठन से नहीं किया जा सकता। हमारे द्वारा अर्जित सॉफ्ट कौशल हमें अपने अकादमिक / व्यावसायिक जीवन में तथा अपने वैयक्तिक जीवन में उत्कृष्टता हासिल करने के लिए ससज्जित करते हैं। यह एक निरंतर अधिगम प्रक्रिया है।

सॉफ्ट कौशल विकास के दो भाग हैं— एक भाग में प्रवृत्तियों तथा गुणों का विकास शामिल है तथा दूसरे भाग में प्रवृत्तियों, विचारों तथा मनोभावों को अभिव्यक्त करने के लिए परिष्कृत संचार कौशल शामिल हैं। मौखिक, लिखित तथा गैर-मौखिक क्षेत्रों में समुचित संचार कौशलों के साथ विचारों तथा प्रवृत्तियों का सटीक एकीकरण सफल कार्य के लिए आवश्यक है। सॉफ्ट कौशलों में प्रवृत्तियों तथा कौशल अखंड भाग हैं। प्रत्येक व्यक्ति दूसरे को प्रभावित तथा अनपरित करता है।

8.1.3 हार्ड कौशल बनाम सॉफ्ट कौशल

हार्ड कौशल हमारे क्षेत्र से जुड़ी तकनीकी प्रक्रिया विधियाँ / साधन हैं। इनके उदाहरणों में कार्य स्थल उत्पादकता साधन (यूनिट-II), कम्प्यूटर प्रोटोकॉल इत्यादि शामिल हैं। इन कौशलों का अवलोकन करना, प्रमात्रात्मक निर्धारण करना तथा मापना विशिष्ट रूप से सहज है। इसके विपरीत, सॉफ्ट कौशलों का अवलोकन, प्रमात्रात्मक निर्धारण तथा मापन विशिष्ट रूप से कठिन है, सॉफ्ट कौशल उन हार्ड कौशलों को अनुपूरित करते हैं जो तकनीकी अपेक्षाएँ हैं। हमारे कार्य स्थल पर सॉफ्ट कौशलों का भी. यदि अधिक नहीं तो. पारम्परिक हार्ड कौशलों के समतल्य ही महत्त्व है।

8.2 संचार

हम जानते हैं कि संचार का उद्देश्य हमारा संदेश अन्यो को स्पष्ट तथा बोधगम्य रूप से पहुंचाना है तथा यह हमारी प्रगति के लिए सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण है। इसके लिए हमें समझना चाहिए कि हम क्या संदेश देना चाहते हैं, श्रोतागण कौन हैं तथा उसका अभिग्रहण किस प्रकार किया जाएगा। हमें अपने संचार के आसपास की परिस्थितियों का भी जायजा लेना होगा. जैसे- परिस्थितिगत तथा सांस्कृतिक संदर्भ।

जब संचार का बोधगम्य प्रेषण किया जाता है तो सचना दी जाती है।

8.2.1 प्रभावपूर्ण संचार

प्रभावपूर्ण संचार तथा अंतरवैयक्तिक कौशल किसी अकादमीविद् की सफलता के लिए महत्त्वपूर्ण हैं क्योंकि वे लोगों के साथ भावनात्मक स्तर पर संव्यवहार करने में उसकी सहायता करते हैं। प्रभावपूर्ण संचार तथा सॉफ्ट कौशल न केवल संबंधों में सुधार लाते हैं बल्कि कुशलतावर्धन भी करते हैं। प्रभावपूर्ण ढंग से संचार करने की विशिष्टताएँ हैं सक्रिय श्रवण, संदेशों का व्यक्तिगत रूप से प्रसार, संघर्ष (टकराव) प्रबंधन, सकारात्मक शारीरिक हाव-भाव तथा सही प्रश्न पछना।

आत्मविश्वास, स्पष्टता तथा प्रभावपूर्ण ढंग से संचार करें।

8.2.2 संचार प्रक्रिया

संचार प्रक्रिया में संदेश के प्रेषक तथा अभिग्राही, दोनों की ओर से प्रयास शामिल है। अन्यथा यह प्रक्रिया त्रुटियों से ग्रस्त हो जाएगी जिसमें संदेशों की अभिग्राही द्वारा अक्सर गलत व्याख्या होगी। जब त्रुटि का पता न चले तो इससे भारी अस्त व्यस्तता हो सकती है. प्रयास विफल हो जाएँगे तथा अवसरों की हानि होगी।

प्रभावी संचार के लिए सॉफ्ट कौशल

संचार की समस्याएँ प्रक्रिया के प्रत्येक चरण पर उभर सकती हैं। एक प्रभावपूर्ण संचारकर्ता बनने के लिए तथा बिना गलतफहमी के अपना संदेश पहुँचाने के लिए हमारा लक्ष्य प्रत्येक चरण पर इन समस्याओं की आवृत्ति को कम करना होगा। ऐसा स्पष्ट, ससंगत, सारगर्भित, सटीक तथा सुनियोजित संचार के माध्यम से किया जा सकता है।

संचार प्रक्रिया में प्रेषक, इनकोडिंग, चैनल, डिकोडिंग, अभिग्राही तथा पश्च जानकारी और संदर्भ जैसे बनियादी संघटक शामिल हैं।

प्रेषक

संदेश के स्रोत के रूप में हमें यह स्पष्ट पता होना चाहिए कि हम संचार क्यों कर रहे हैं तथा हम क्या संसूचित करना चाहते हैं। हमें यह विश्वास भी होना चाहिए कि जो सचना हम संसचित कर रहे हैं, वह उपयोगी तथा सटीक है।

इनकोडिंग

यह सूचना को, जिसे हम संसूचित करना चाहते हैं, ऐसे स्वरूप में अंतरित करने की प्रक्रिया है जिसे दूसरे पक्ष को भेजा जा सकता है तथा उसके द्वारा इसे सफलतापूर्वक डिकोड किया जा सकता है। हमें सांस्कृतिक मद्दों, गलत अवधारणाओं, लप्त सचना इत्यादि के बारे में सावधान रहना होगा।

चैनल

संदेश मौखिक चैनलों के माध्यम से भी संसूचित किए जा सकते हैं जिनमें आमने-सामने बैठकों (साक्षात्कार बैठकें), दूरभाष तथा वीडियो सम्मेलन शामिल हैं तथा ये लिखित भी हो सकते हैं जिनमें पत्र, ई-मेल, ज्ञापन तथा रिपोर्ट शामिल हैं। विभिन्न माध्यमों की अपनी शक्तियाँ तथा कमजोरियाँ हैं। उदाहरणार्थ, मौखिक रूप से निदेशों की लम्बी सची संसचित करना प्रभावपूर्ण नहीं है।

डिकोडिंग

जिस प्रकार सफल इनकोडिंग एक कौशल है, उसी प्रकार सफल डिकोडिंग भी एक कौशल है (उदाहरणार्थ, किसी संदेश को ध्यानपूर्वक समझने के लिए समय लेना अथवा सक्रिय रूप से सुनना)। इनकोडिंग तथा डिकोडिंग में त्रुटियों से असमंजस तथा ग़लतफहमियाँ उत्पन्न हो सकती हैं। ऐसा विशेषकर तब होता है जब डिकोड करने वाले को संदेश समझने की प्रर्याप्त जानकारी नहीं होती।

अभिग्राही

हमारा संदेश हमारे श्रोता समूह के अलग-अलग सदस्यों को पहुँचता है। निःसंदेह, हमें उन क्रियाओं व प्रतिक्रियाओं की जानकारी होनी चाहिए जो हम आशा करते हैं कि हमारे संदेश

के अनुक्रियास्वरूप उनसे प्राप्त होंगी। तथापि हमें यह ध्यान में रखना आवश्यक है कि इनमें से प्रत्येक व्यक्ति स्वयं अपने विचारों तथा भावनाओं के साथ संचार प्रक्रिया में भाग लेता है जो निस्संदेह उनके द्वारा हमारे संदेश की बोधगम्यता को प्रभावित करेंगे तथा उसके परिणामस्वरूप उनकी अनुक्रिया को भी प्रभावित करेंगी। एक सफल संचारकर्ता होने के लिए, हमें अपना संदेश परिदाय करने से पूर्व इस पर विचार कर लेना चाहिए तथा समचित कार्रवाई करनी चाहिए।

फीडबैक (पश्च जानकारी)

फीडबैक (पश्च जानकारी) संदेश के प्रति अभिग्राही की अनुक्रिया का अनुवीक्षण करके प्राप्त की जाती है। हमारे श्रोतागण हमें फीडबैक उपलब्ध कराते हैं, जो हमारे संसूचित संदेश के प्रति मौखिक तथा भिन्न प्रतिक्रियाओं में रूप में होता है (चित्र 8.1)। इन फीडबैक पर सावधानीपूर्वक ध्यान दें। ये फीडबैक ही एकमात्र माध्यम हैं जो हमें इस बात के लिए विश्वस्त करते हैं कि हमारे श्रोताओं ने संदेश को समझ लिया है। यदि हमें लगे कि कोई गलतफहमी हुई है तो कम से कम हमारे पास संदेश को पुनः संसूचित करने का अवसर तो है।



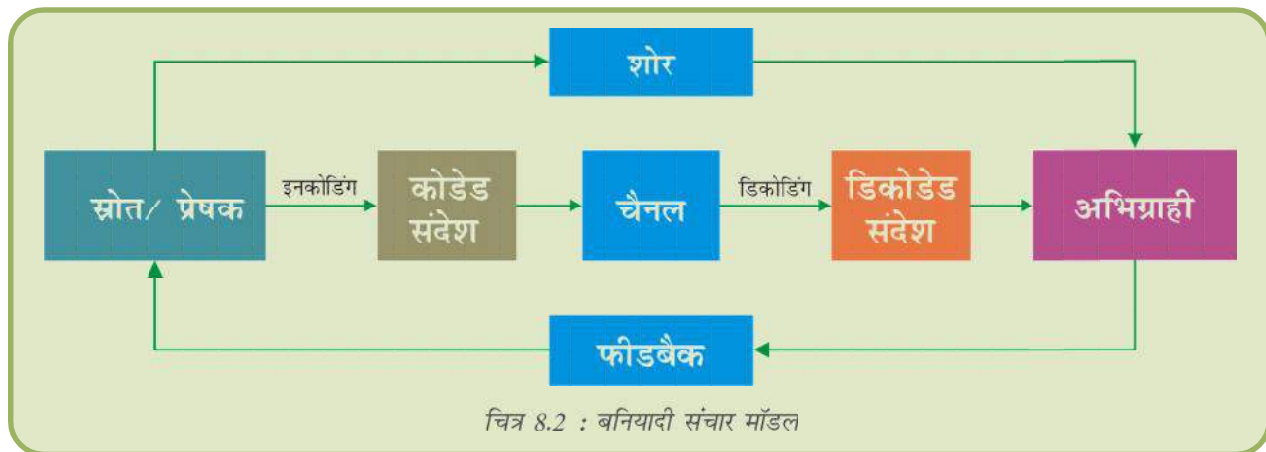
चित्र 8.1 पश्च जानकारी का महत्त्व दर्शाने वाला एक उदाहरण मौखिक भिन्न हावभावों के कुछ उदाहरण, जो यह दर्शाते हैं कि सचना सही प्रकार पहंची है या नहीं (मखाकति के हाव भाव / हाथ के इशारे / शारीरिक हाव-भाव)

8.2.3 संचार मॉडल

संचार प्रक्रिया के लिए विभिन्न संचार मॉडलों का प्रस्ताव किया गया है। इनमें से सबसे सरल मॉडल, प्रेषक-अभिग्राही मॉडल पर यहां चर्चा की गई है।

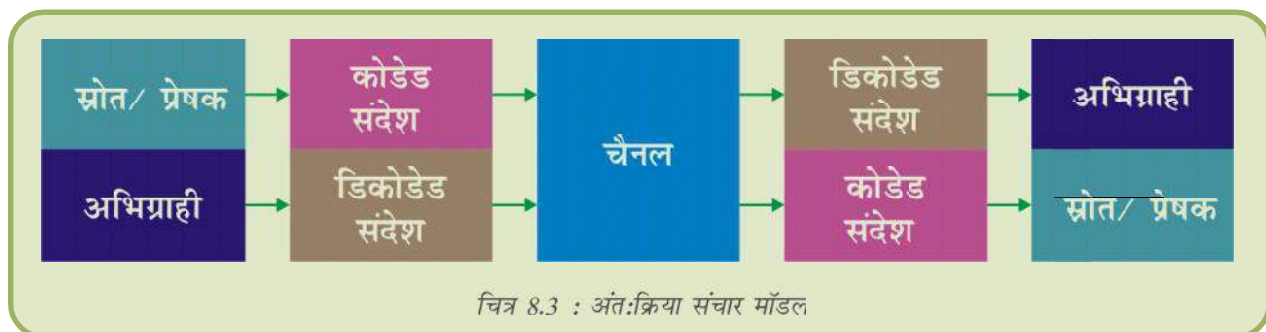
बुनियादी संचार मॉडल

यह मॉडल (चित्र 8.2) उपयोगी है, जब सूचना का संचलन स्पेस तथा निर्धारित समय के अंदर करना एक केंद्रीय चुनौती है। चूंकि मॉडल में संचार पर संदेश के दृष्टिकोण से अवलोकन किया गया। इसकी उपयोगिता सीमित हो जाती है, जब सूचना का आदान-प्रदान इतना जटिल है कि इसे संदेश इकाइयों में पथक्कत नहीं किया जा सकता।



अंतःक्रिया संचार मॉडल

एक द्विपक्षीय संचार वार्ता में, स्रोत तथा अभिग्राही स्थितियां (स्थान) बदल लेते हैं तथा संदेश आते जाते रहते हैं (चित्र 8.3)।



उक्त मॉडल को सरलीकृत किया जा सकता है. जैसाकि आकृति 8.4 में दर्शाया गया है।



ये तभी सफल होते हैं जब प्रेषक तथा अभिग्राही एक ही सचना समझें।

8.2.4 संदर्भ

संचार में कुछ न्यूनतम साझेदारी किया गया संदर्भ होता है। हम एक ही भौगोलिक अवस्थल पर हो सकते हैं। दूरभाष पर भी हमारे पास कम से कम समय की समानता होती है। जब हम कोई प्रलेख पत्र सजित करते हैं, तो सामान्यतः माध्यम में कछ संदर्भ सन्निहित होता है— पाठ

किसी सम्मेलन की कार्यवाही में होता है, जन्मदिन के कार्ड पर लिखा होता है, पश्चिमीकृत शब्द प्रलेखों के बैच के साथ अध्यापक को सौंपा जाता है या इसी प्रकार की कोई समरूप स्थिति होती है।

8.3 ई-मेल के माध्यम से संचार

ई-मेल के साथ हम प्रेषक की भौगोलिक अवस्थिति के बारे में, समय, मनःस्थिति, व्यवसाय रुचियाँ या हमारे लिए भावी महत्त्व के बारे में कोई अनुमान नहीं लगा सकते। अन्य बातों के अलावा इसका अर्थ है कि हमें अपने प्राप्तकर्ताओं को कुछ संदर्भ देने के बारे में अत्यधिक सावधान रहना होगा। इस खंड में इसे करने की कुछ विशिष्ट कार्यनीतियाँ दी गई हैं।

8.3.1 उपयोगी विषय पंक्तियाँ

ई-मेल की विषय-वस्तु के साथ स्पष्टतः संबद्ध विषय पंक्ति लोगों को हमारा संदेश पढ़ने से पूर्व उचित संदर्भ की ओर मानसिक अंतरण करने में सहायक होगी। विषय पंक्ति संक्षिप्त होनी चाहिए (क्योंकि अनेक मेलर लम्बी विषय पंक्तियों को छोड़ देंगे)। इसका पूर्ण वाक्य होना आवश्यक नहीं है तथा इससे संदेश की विषय-वस्तु का संकेत मिलना चाहिए। उदाहरणार्थ—

विषय - मंगलवार को तीन कारों की आवश्यकता

रमेश - मुझे दिल्ली में वीरवार के प्रदर्शन के लिए तीन कारों की आवश्यकता है। वे पेट्रोल इंजन कारें होनी चाहिए तथा उन्हें मंगलवार रात्रि तक नौवहन के लिए पैक किया जाना है।

यहाँ विषय पंक्ति में संदेश के सर्वाधिक महत्वपूर्ण ब्यौरों को प्रभावपूर्ण ढंग से सारांशीकृत कर दिया गया है। यदि संदेश किसी अन्य ई-मेल के उत्तर में है, तो हमारा ई-मेल सॉफ्टवेयर संभवतः विषय पंक्ति को *Re:* अथवा *RE:* से रेखांकित करेगा। यदि हमारा ई-मेल संघटन सॉफ्टवेयर ऐसा नहीं करता तो *RE:* हाथ से लिखना ठीक होगा।

विषय - Re: मंगलवार तक तीन कारों की आवश्यकता

अब्दुल - मेरे पास पिछले सप्ताह के प्रदर्शन से दो कारें पहले ही पैक हैं किंतु फिलहाल मेरे पास एक और प्रचालनरत पेट्रोल इंजन नहीं है। क्या आप दो पेट्रोल इंजन तथा एक डीजल कार से काम चला सकते हैं।

समय संवेदी करना एक अच्छा तत्काल से आरंभ करना एक अच्छा विचार है (विशेष तथा यदि हमें मालूम है कि उस व्यक्ति को काफी ई-मेल प्राप्त होते हैं)।

विषय - तात्कालिक - पेट्रोल इंजन कारों की आवश्यकता है

मुझे कल दोपहर तक मुम्बई प्रदर्शन के लिए एक अन्य पेट्रोल इंजन कार की आवश्यकता है। रमेश के पास केवल दो कारें हैं तथा मुझे तीन कारों की

आवश्यकता है। अतः यदि कोई इस संबंध में मेरी सहायता कर सके तो मैं इसके लिए शक्रगुजार रहूँगा।

अनुरोधों के लिए “अनुरोध” से आरंभ करें : इससे संकेत मिलता है कि कार्रवाई आवश्यक है।

विषय – अनुरोध – पेट्रोल कारों की आवश्यकता

अब्दुल ने एक पेट्रोल इंजन कार की मांग की है। कृपया अपने गैराज में देखें। आपके पास सात पेट्रोल कारें हैं जिन्हें अब आप उपयोग नहीं कर रहे हैं। कृपया अपने क्षेत्र में आसपास ऐसी पेट्रोल इंजन कारों का पता लगाने के लिए कुछ समय निकालें। जिनका अब आप प्रयोग नहीं कर रहे तथा उन्हें रमेश को पहुँचा दें।

यदि हम गैर तात्कालिक सूचना दे रहे हैं जिसके लिए दूसरे व्यक्ति से किसी उत्तर की आवश्यकता नहीं है तो विषय पंक्ति में “आप के सूचनार्थ” लिखना कोई बरा विचार नहीं है। जैसे—

विषय – आपके सूचनार्थ – ब्रेक कक्ष में मिटाई।

आरती ने नीचे ब्रेक कक्ष में कुछ मिठाइयाँ रखी हैं। पहले आओ. पहले पाओ।

8.3.2 सचना

हमें विषय पंक्तियों से (तथा संदेश की विषय-वस्तु में से भी) “सूचना” शब्द को हटा देना चाहिए क्योंकि यह पाठक के लिए भ्रामक हो सकती है। इस बिंदु को स्पष्ट करने के लिए एक उदाहरण –

विषय – सूचना

कृपया मझे भारतीय प्रौद्योगिकी संस्थानों के बारे में सचना (जानकारी) भेजें।

इससे पाठक को बहुत कम संकेत मिलता है कि वह व्यक्ति क्या जानना चाहता है— प्रवेश, आवेदन पत्र या अंतिम तिथि? विद्यार्थियों की संख्या? भवनों की संख्या? क्या पाठक द्वारा कागज प्रलेख भेजा जाना अपेक्षित है या यूआरएल दिए जाने हैं। इस प्रकार की ई-मेल के संबंध में केवल आगे और संदर्भ ही माँगा जा सकता है। इस प्रकार की मेल को निम्न प्रकार बेहतर ढंग से लिखा जा सकता था –

विषय – भारतीय प्रौद्योगिकी संस्थानों की प्रवेश प्रक्रिया (आईआईटी)

क्या आईआईटी की प्रवेश प्रक्रिया के बारे में कोई वेब पृष्ठ है?

8.3.3 प्रलेखों का उद्धरण देना

यदि हम किसी पूर्व ई-मेल का उल्लेख कर रहे हैं तो हमें संदर्भ देने के लिए स्पष्ट रूप से उस प्रलेख का उद्धरण देना चाहिए। निम्न प्रकार की ई-मेल भेजने के बजाए, जिसमें यह लिखा हो— क्या हमें वह जानकारी मिल गई है जो हमें अपेक्षित थी?

इस प्रकार की ई-मेल भेजें—

> क्या हमें वह सब जानकारी मिल गई है जो हमें अपेक्षित थी?

अधिक का चिह्न (>) किसी अन्य की ई-मेल के शब्दों को उद्धृत करने का सर्वाधिक पारम्परिक तरीका है किंतु किसी भिन्न ई-मेल सॉफ्टवेयर में किसी भिन्न परम्परा का प्रयोग किया जा सकता है। यदि हमारे उत्तर में काफी अधिक शब्द भी हों तब भी हमें पूर्ववर्ती संदेश को उद्धृत करने की आवश्यकता हो सकती है।

प्रमुख बातें

हम जानते हैं कि हम किस बारे में बात कर रहे हैं किंतु हमारे पाठकों को संभवतः यह ज्ञात नहीं है। उन्हें निम्न के द्वारा उचित संदर्भ प्रदान करें—

- उपयोगी विषय पंक्तियां लिखना।
- प्रथम कुछ पंक्तियों में सर्वनामों का परिहार करना।
- पिछले संदेश या प्रलेख को उद्धृत करना, जिसका प्रयोग किया गया है अथवा जिसका उल्लेख किया गया है।

अस्पष्ट शब्द समूहों, जिनका कोई और अर्थ भी निकाला जा सकता है, के बजाए सरल तथा स्पष्ट शब्दों का प्रयोग करें, जो प्रयोजन को स्पष्ट निर्दिष्ट करते हैं।

8.3.4 पहचान

जब हमें किन्हीं अनजान व्यक्तियों से ई-मेल प्राप्त हो तो इस बात पर अधिक ध्यान दिया जाना चाहिए कि पाठक से उनका क्या संबंध है, बजाए इसके कि मेल में पाठक को किस प्रकार संबोधित किया गया है। उदाहरणार्थ, जब हम किसी ऐसे व्यक्ति को ई-मेल भेजते हैं, जो हमें नहीं जानता, तो अच्छा होगा कि हम तत्काल इन प्रश्नों का उत्तर दें—

- हमें अपने संवाददाता के बारे में कैसे पता चला?
- हमें अपने संवाददाता से क्या अपेक्षा है?
- हम कौन हैं?
- हमारा संवाददाता हमारे ऊपर ध्यान क्यों दे? (यदि हम इस प्रश्न का उत्तर नहीं दे पाते तो हमें यह विचार करना होगा कि हम ई-मेल भेजें या न भेजें।)

इसमें से कुछ सूचना को हस्ताक्षर में डालना कछ न करने से बेहतर है किंतु इसे शीर्ष पर लिखना कई कारणों से बेहतर है—

- हमारी पहचान संदेश के संदर्भ का महत्वपूर्ण संकेतक है।
- यदि ई-मेल के पारेषण संबंधी कोई समस्या है तो आरम्भण के बजाए अंत पर ध्यान न दिए जाने की काफी अधिक संभावना।

प्रभावी संचार के लिए सॉफ्ट कौशल

- अनेकों लोगों को प्रतिदिन बीस से अधिक संदेश प्राप्त होते हैं, अतः वे उन्हें जल्दी-जल्दी पढ़ते हैं। यदि हम अपनी पहचान शीघ्र नहीं बनाते तो हमारा संवाददाता मेल के अंतर्हित कारण का पता लगने से पूर्व ही हमारे संदेश को हटा देगा।

प्रश्नों के अच्छे उत्तरों के अनेक स्वरूप हैं—

प्रिय सुश्री सुमन, मैं एक बहुत बड़ी प्रकाशन कम्पनी इंक का सम्पादक हूँ। मैं पिछले सप्ताह एयर इंडिया में आपके भाई के साथ बैठा हुआ था, तभी उन्होंने उल्लेख किया था कि आप अपनी ई-मेल मार्गदर्शिका के आधार पर एक पुस्तक प्रकाशित करना चाहती हैं। मैंने आप की मार्गदर्शिका पढ़ी है तथा मुझे आपसे प्रस्ताव प्राप्त करने में काफी रुचि है।

वैकल्पिक रूप से—

मेरा नाम विजय है तथा मैं सुरक्षा सिक््युरिटी सर्विसेज का कानूनी सलाहकार हूँ। हम उन आरोपों से काफी परेशान हैं जो आपने हमारे ऊपर अपनी ई-मेल मार्गदर्शिका में लगाए हैं। अतः हम आपको आदेश देते हैं कि आप अपनी ई-मेल मार्गदर्शिका में तत्काल प्रभाव से सुरक्षा सिक््युरिटी सर्विसेज का कोई भी संदर्भ देना बंद कर दें। यदि आप ऐसा नहीं करते, तो हमें आपके विरुद्ध मकदमा दायर करने के लिए विवश होना पड़ेगा।

ई-मेल का एक अन्य स्वरूप यह हो सकता है—

हाय - मैं एक नौसिखिया ई-मेल प्रयोक्ता हूँ तथा मैंने अभी आपकी ई-मेल मार्गदर्शिका पढ़ी है।

मैं नहीं जानता कि आप वह सही व्यक्ति हैं या नहीं जिनसे मैं प्रश्न पूछ सकूँ, किंतु क्या आप जानते हैं कि “मिस्टर” के लिए फ्रांसीसी शब्द क्या है, यदि आप मुझे इसका उत्तर दे सकें, तो मैं आपको एक मनोरंजक पोस्टकार्ड भेजूँगा।

हस्ताक्षर

अनेक ई-मेल कार्यक्रम संदेश के अंत में एक डिफाल्ट हस्ताक्षर शामिल करना अनुमत करते हैं। कई लोग अपना नाम बताने तथा उनसे सम्पर्क के वैकल्पिक तरीकों के सहज तरीके के रूप में उन हस्ताक्षरों का प्रयोग करते हैं। उदाहरणार्थ—

हाय - आप मध्याह्न भोजन के लिए कब जाना चाहते हैं?

सुरेश गुप्ता

प्रबंध निदेशक

सुरक्षा सिक््युरिटी सर्विसेज

विल्सन स्ट्रीट

दिल्ली - 110001

दूरभाष : +91 11-12346578/79

फैक्स : +91 11-12345689

ई-मेल : suresh.g@suraksha.sec.com

वेबसाइट : www.surakshasecurities.com

इस प्रकार के लघु प्रश्न की तुलना में इतनी अधिक हस्ताक्षर सूचना अवांछित प्रतीत होती है। यदि उन्हें आपसे ई-मेल प्राप्त होते तो वे ई-मेल से उत्तर दे सकते हैं। अतः उन्हें हमारा फैक्स नम्बर या स्ट्रीट का पता नहीं चाहिए (यदि उन्हें फैक्स या पैकेज भेजना है तो वे पते संबंधी सूचना मांग सकते हैं)। उनके पास हमारे द्वारा भेजे गए संदेश में एक ई-मेल पता पहले ही है तथा उन्हें हमारे अन्य ई-मेल पतों की आवश्यकता नहीं है।

नाम को शामिल करना एकदम युक्तिसंगत है, विशेषकर यदि—

- हमारे ई-मेल संदेश में “प्रेषक” पंक्ति में हमारा पूरा नाम शामिल नहीं है (अपने आप को एक ई-मेल यह जानने के लिए भेजें कि हमारा नाम वहाँ है या नहीं)।
- “प्रेषक” पंक्ति में दिया गया नाम हमारे द्वारा वस्ततः प्रयुक्त नाम से मेल नहीं खाता है।
- ई-मेल अकाउंट बहुल प्रयोक्ताओं से जड़ा है (उदाहरणार्थ — दो व्यक्तियों का एक ही संयुक्त ई-मेल अकाउंट है)।

दूरभाष संख्या को शामिल करना भी युक्ति संगत है, यदि हम दूरभाष द्वारा सम्पर्क किए जाने के इच्छुक हैं। भावनाओं को दूरभाष पर संसूचित किया जाना अपेक्षाकृत सहज है तथा कुछ लोग सभी परिस्थितियों में ई-मेल के स्थान पर दूरभाष को वरीयता देते हैं।

यदि संदेश व्यवसाय संबंधित है, तो कम्पनी के नाम को शामिल करना युक्तिसंगत है—चाहे संदेश उसी कम्पनी में किसी अन्य व्यक्ति को भेजा जा रहा हो।

ऊपर विजय गुप्ता के हस्ताक्षर से एक बात जो महत्वपूर्ण है, वह है कि हम उसका जॉब शीर्ष देखना चाहेंगे, क्या वह बिक्री उपाध्यक्ष है अथवा नौवहन लिपिक है? इसका संवाददाता पर किसी भी अन्य बात की तुलना में अधिक प्रभाव पड़ेगा? मध्याह्न भोजन की व्यवस्था करने के लिए उस हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है किंतु हस्ताक्षर को शामिल करने या न करने के बीच चयन करना सदैव सुविधाजनक नहीं होता।

कुछ लोग मात्र मनोरंजन के लिए अपने हस्ताक्षर में काफी कुछ शामिल कर लेते हैं—कलाकृति, दार्शनिक कथन, चटकले तथा/अथवा उद्धरण यह सही हो सकता है। किंतु इसकी अति न करें।

स्वतः शामिल होने वाले हस्ताक्षर को सम्मिलित करने के पश्चात् इसे भूल जाना सहज है। अतः जब भी सम्पर्क सूचना के किसी भाग में कोई परिवर्तन हो तो निश्चित रूप से अपने हस्ताक्षर का पुनः अवलोकन यह सुनिश्चित करने के लिए करें कि वह अभी भी अद्यतन है। इसके अतिरिक्त यदि हस्ताक्षर में कोई मनोरंजन संबंधी भाग है तो उसमें समय-समय पर बदलाव करते रहें। पचासवीं बार देखने पर संभवतः वह उतना मनोरंजक प्रतीत नहीं होगा जितना प्रथम बार देखे जाने पर लगा था।

हस्ताक्षर संबंधी अंतिम टिप्पणी— यह अपने संवाददाता को यह बताने का एक अच्छा तरीका है कि सम्पूर्ण संदेश उचित प्रकार सम्प्रेषित हो गया है। ई-मेल में यह संकेत देने का कोई शारीरिक हावभाव प्रकार नहीं होता कि हमने “बात परी कर ली है” तथा दर्भाग्यवश ई-मेल सम्प्रेषण कई बार बाधित हो जाते हैं।

सेपरेटर

कई लोग अपने हस्ताक्षर के आसपास संदर पृथक्कारक (सेपरेटर) का प्रयोग करते हैं – रेखा, क्षैतिज बार इत्यादि। उदाहरण—

विजय गुप्ता - - - - - । कम्पनी सचिव, सुरक्षा सिक््युरिटी सर्विसेज
+91 11 12346578/79 वायस । +91 11 1234657889 फैक्स

सामान्य (दृष्टियुक्त) व्यक्ति के लिए ये अति सुंदर है किंतु सोचिए कि दृष्टिहीन व्यक्तियों के लिए वे कैसे लगेंगे तथा उनका कम्प्यूटर उनको ई-मेल इस प्रकार पढ़ कर सनाएगा—
“हाइफन हाइफन हाइफन हाइफन हाइफन हाइफन...”

इसके अतिरिक्त कुछ ई-मेलों में “ - ” को एक हस्ताक्षर पृथक्कारक के रूप में पहचाना जाता है तथा तब हस्ताक्षर का भिन्न प्रकार प्रसंस्करण होगा। तकनीकी रूप से हस्ताक्षर दो हाइफन और स्पेस होना चाहिए किंतु बिना स्थान छोड़े दो हाइफन मात्र देखा जाना एक आम बात है।

परिचित लोगों को ई-मेल भेजते समय, कुछ लोग अक्सर उपर्युक्त हस्ताक्षर का परिहार करते हैं तथा सहजता से सादर के पश्चात अपना नाम लिखकर ई-मेल की समाप्ति कर देते हैं।

प्रमुख बातें

यदि हम अपने संवाददाता के लिए भली-भाँति परिचित व्यक्ति हैं तो संभवतः हम अतिरिक्त पहचान को शामिल किए बिना काम चला सकते हैं। अन्य मामलों में, हमें अपने संवाददाता को पर्याप्त संकेत देने चाहिए जिससे वह जान सके कि हम कौन हैं, हम क्यों लिख रहे हैं तथा उसे हमारी बात पर ध्यान क्यों देना चाहिए। वरीय रूप से यह सूचना संदेश के शीर्ष पर दी जाएगी।

अभिवादन करना काफी कठिन है विशेषतः यदि हम भिन्न संस्कृति तथा/अथवा भाषाओं के सम्पर्क में हैं।

8.3.5 स्वतः संदेश रिस्पांडर

अनेकों बार यह देखा जाता है कि यात्रा में होने के कारण अथवा अनुपलब्धता के कारण मेल का उत्तर देने में अभूतपूर्व विलम्ब हो जाता है। जब हम दूर हों तथा अपने इनबॉक्स को न देख सकते हों, तो अपने स्वतः ई-मेल अनुक्रिया कारक (रिस्पांडर) विकल्प को सक्रिय करना अनिवार्य है। इससे ई-मेल प्रेषक को हमारी उपलब्धता प्रस्थिति की सूचना मिल जाएगी तथा वह हमारी ओर से उत्सुकतापूर्वक उत्तर की प्रतीक्षा करने तथा चिंतित होने के बजाय तदनसार कार्यवाई कर सकता है। इसे अधिक स्पष्ट करने के लिए उदाहरण नीचे दिया गया है।

प्रति –

प्रेषक – स्वयं

विषय – समनदेशन के लिए मनाली में हूँ

प्रिय सभी,

मैं पाँच दिन के लिए एक समनदेशन पर मनाली में हूँ तथा अपने मेल बॉक्स को पढ़ नहीं पाऊँगा। मैं वापस लौटने पर आपके मेल का उत्तर दूँगा। तात्कालिकता की स्थिति में, कृपया sameer.s@suraksha.sec.com पर श्री समीर सिंह से सम्पर्क करें।

सादर,

विजय

यह प्रेषक को तदनसार अपने निर्णय लेने में सहायता करेगा।

एक प्रभावपूर्ण ई-मेल लिखने के लिए कुछ अटट नियम

1. लिखने से पहले सोचिए।
2. संदेश को संक्षिप्त रखें।
3. यह स्मरण रखिए कि ई-मेल अनिवार्यतः गोपनीय नहीं होगा। कुछ कम्पनियों ने कर्मचारियों के संदेशों का अनवीक्षण करने का अधिकार प्रतिधारित रखा है।
4. पाठक पर “हावी” होने का प्रयास न करें। आमने-सामने होने पर अनियंत्रित होना अनचित है। लिखित में ऐसा करने से स्थिति सामान्यतः और भी बदतर हो जाती है।
5. “स्पैम” का प्रयोग न करें। अनावश्यक या फिजल संदेश न भेजें। शीघ्र ही लोग आप से प्राप्त होने वाले संदेश खोलना छोड़ देंगे।
6. पूरा संदेश बड़े अक्षरों में टाइप न करें। इससे ऐसा लगेगा कि हम पाठ पर झल्ला रहे हैं।
7. सभी लोवर केसेस में टाइप न करें। यदि हम अंग्रेजी व्याकरण तथा प्रयोग के नियमों का उल्लंघन करते हैं, तो उसे पढ़ना पाठक के लिए कठिन हो जाता है।

8. पाठक के ध्यान को आकृष्ट करने के लिए निर्दिष्टात्मक “विषय” पंक्ति का प्रयोग करें। उदाहरणार्थ, “क. ख. ग परियोजना संबंधी सूचना” या “स्थिति रिपोर्ट तिमाही 1”
9. प्रलेख को भेजने से पूर्व उसे पढ़ने का समय निकालें।

8.3.6 ई-मेल संलग्नक आकार

ई-मेल का प्रयोग अनेकों प्रयोजनों के लिए किया जाता है— छवियाँ तथा अन्य मल्टीमीडिया फाइलों के रूप में सूचना के आदान-प्रदान के लिए। इसके कारण कई बार प्रेषणकर्ता चित्रों या एमपी3 के रूप में भारी फाइलें भेज देते हैं जो अभिग्राही के इनबॉक्स को क्लॉग कर देती हैं। इस प्रभावपूर्ण ई-मेल प्रयोक्ता के रूप में, हमें सदैव उन अटैचमेंट के आकार का आकलन करना चाहिए, जो मेल के साथ भेजी जाती हैं। अपरिहार्य परिस्थितियों में, भारी अटैचमेंट भेजने से पूर्व अभिग्राही से इसके बारे में संपर्क प्राप्त कर लेना बेहतर है।

8.4 टाइम लाइन्स (समय सीमा) तथा सांस्कृतिक विविधता

ई-मेल अब वैश्विक रूप से संचार के तीव्रतम माध्यमों में से एक है। इस संभाग में, हम उन विभिन्न संस्कृतियों तथा समय सीमाओं के सह-अस्तित्व के महत्त्व को समझने का प्रयास करेंगे जिनके अंतर्गत हम कार्य करते हैं। उदाहरणार्थ, कुछ संस्कृतियों में यह समुचित है कि हम विषय संबंधी सटीक बातचीत करें; जबकि अन्य संस्कृतियों में यह अपेक्षा की जाती है कि हम बातचीत में मुख्य मुद्दे पर आने से पूर्व अभिवादन इत्यादि करें तथा भूमिका बनाएँ।

एक प्रभावपूर्ण ई-मेल संचारकर्ता सदैव ई-मेल प्राप्तकर्ता के आराम (सुविधा) को ध्यान में रखता है। ई-मेल लिखते समय समय सीमा को ध्यान में रखना आवश्यक नहीं है किंतु फोन पर बात करते समय हमें सदैव समय सीमा का ध्यान रखना चाहिए। उदाहरणार्थ, अमेरीका में किसी के साथ उस समय फोन पर बातचीत करना अनचित होगा, जब भारत में सबह हो क्योंकि उस समय अमेरीका में आधी रात होगी।

8.5 अभिवादन तथा संबोधन

यह रुचिकार विषय है कि भारतीय संदर्भ में भी हमें सांस्कृतिक विविधता मिलती है। लोगों के अभिवादन करने तथा एक-दूसरे से मेल मिलाप के विभिन्न तरीके होते हैं। अतः एक प्रभावपूर्ण संचार में अभिवादन तथा शिष्टाचार का सावधानीपूर्वक प्रयोग शामिल होगा, चाहे हम कोई प्रलेख या सूचना अपने स्वयं के ही देश में उत्तर से दक्षिण में या पूर्व से पश्चिम की ओर भेज रहे हों। प्रलेख के ओपनर (आरम्भण) तथा क्लोजर्स (समापन) का सावधानीपूर्वक चयन सम्पूर्ण दस्तावेज़ को अधिक रुचिकर तथा साथ ही अधिक प्रभावपूर्ण बना देता है।

प्रत्येक नया माध्यम आरम्भ तथा समापन के लिए अपने स्वयं के प्रोटोकॉल या नियम विकसित करता है। दूरभाष बातचीत “हैलो” से आरंभ होती है तथा “गुडबाय” से समाप्त होती है। पत्रों की शुरुआत “प्रिय” से की जाती है तथा समापन “भवदीय” से होता है। तथापि, यद्यपि ई-मेल का प्रयोग संचार के लिए अक्सर किया जाता है, इसके आरम्भण या इसे समाप्त करने के लिए कोई निर्धारित प्रथा नहीं है। कई लोग कोई अभिवादन नहीं करते अथवा हस्ताक्षर नहीं करते। वस्तुतः जबकि पत्र को उसके आवरण से सहजतः ही पृथक किया जा सकता है, ई-मेल संदेश की विषय-वस्तु को इसकी संबोधन सूचना से पृथक करना कठिन है। ई-मेल संदेश में स्वतः ही यह शामिल होता है कि वह किसके लिए है तथा किसके द्वारा भेजा गया है।

इस अध्याय में, हम आरम्भ तथा समाप्ति संबंधी कुछ आमतौर पर प्रयुक्त विचारों को जानेंगे किंतु हमें यह सावधानीपूर्वक सोचने की आवश्यकता है कि हम स्पष्ट तथा अंतर्हित रूप से क्या संदेश पहुँचाना चाहते हैं। हमारे लिए सभी पक्षकारों की संस्कृति तथा प्रथाओं का ध्यान रखना भी आवश्यक होगा।

अभिवादन असमंजसयुक्त हो सकते हैं। विशेषतः जब हम विभिन्न संस्कृतियों में संव्यवहार कर रहे हैं। अक्सर, महिलाओं और पुरुषों के लिए अलग-अलग शीर्षनाम का प्रयोग किया जाता है तथा संभवतः हम यह निर्णय नहीं कर पाएँगे कि संबोधन कैसे किया जाना है। कुछ संस्कृतियों में परिवार का नाम पहले प्रयुक्त किया जाता है तथा अन्यो में इसका प्रयोग अंत में किया जाता है। संबोधन भी प्रस्थिति या आयु के आधार पर भिन्न हो सकता है। अतः परेशान न हों यदि हमें यह निर्णय करने में कठिनाई आती है कि किस संबोधन का प्रयोग करें: यह एक कठिन समस्या है।

कुछ देशों में श्रीमान या मिस्टर का प्रयोग करना सही नहीं होता जब तक हमें निश्चित रूप से यह ज्ञात न हो कि जिससे हम बातचीत कर रहे हैं, वह पुरुष है। जबकि अन्य कुछ देशों में “प्रिय महोदय” एक स्वीकृत संबोधन है। इसी प्रकार “मिस” या “श्रीमती” के स्थान पर “सुश्री” का प्रयोग करना अधिक उपयुक्त तो है जब तक कि हमें प्रश्नाधीन महिला की वरीयता की जानकारी न हो।

अनौपचारिक ई-मेल प्रेषण में हम अक्सर प्राप्तकर्ता के प्रथम नाम के साथ “हैलो” या “प्रिय” का प्रयोग करते हैं।

यह मानते हुए कि ई-मेल सापेक्षतया अनौपचारिक है, अक्सर नाम तथा शीर्ष नाम को छोड़ देने में कोई समस्या नहीं होती। विशेषकर यदि हम अपने संवाद से उच्चतर प्रस्थिति पर हैं।

हैलो— मैंने आपकी वेबसाइट देखी और मैं यह कहना चाहता हूँ कि फाउंटैन पेन का अविष्कार 29 अप्रैल 1803 को किया गया था, न कि 28 अप्रैल 1802 को।

कई लोग उन व्यक्तियों के लिए एक सरल “हाय” का प्रयोग करते हैं जिन्हें वे पहले से जानते हैं –

हाय- क्या तुम अगले सप्ताह विद्यालय जा रहे हो? मैं अपनी सभी परियोजना

रिपोर्टें वहाँ ला सकता हूँ

“शुभ प्रभात” तथा “शुभ संध्या” का ई-मेल के संदर्भ में कोई महत्त्व नहीं है क्योंकि जब तक हमारा संवाददाता ई-मेल पढ़ेगा. समय में काफी फेरबदल हो चका होगा।

8.6 इन सभी चरणों पर अवरोध हटाना

अपने संदेशों का प्रभावपूर्ण परिदाय करने के लिए हमें उन सभी अवरोधों को समाप्त करने की प्रतिबद्धता करनी चाहिए, जो संचार प्रक्रिया के प्रत्येक चरण पर विद्यमान हैं। आइए, हम संदेश से ही शुरुआत करें। यदि हमारा संदेश बहुत लम्बा है, असंगठित है या उसमें त्रुटियाँ हैं. तो हमारा संदेश गलत समझा जा सकता है या उसकी गलत व्याख्या हो सकती है।

संदर्भ में अवरोध उन प्रेषणकर्ताओं से उत्पन्न होते हैं जो बहुत अधिक सूचना अतिशीघ्रता से भेजने का प्रयास करते हैं। विशेषकर आज के अत्यधिक व्यस्त समाज में दूसरे लोगों के समय की सीमा को ध्यान में रखना सर्वाधिक उपयुक्त है। जब हम एक बार यह समझ लेते हैं तो हमें अपने श्रोतागणों की संस्कृति को समझने का प्रयास करना चाहिए। जिसमें हम यह सुनिश्चित कर सकें कि हम अपने स्वयं के संगठन में, अपने देश में तथा विदेश में भी विभिन्न पृष्ठभूमियों तथा संस्कृतियों के लोगों के साथ वार्ता कर सकें तथा उन तक अपना संदेश पहुंचा सकें।

8.7 लेखन कौशल

कई लोग लिखने से घबरते हैं, तब भी कई बार ऐसा समय होता है जब संचार का सर्वोत्तम तरीका लेखन है तथा अपना संदेश संसूचित करने का यह एकमात्र रास्ता होता है। लिखते समय सदैव यह ध्यान रखें कि जो एक बार लिखित में प्रेषित कर दिया गया हो, वह वापस नहीं लिया जा सकता। इससे लेखन संचारकर्ताओं के समक्ष अतिरिक्त चुनौतियाँ उत्पन्न होती हैं. जिनमें वर्तनी, व्याकरण, विराम चिह्न, लेखन शैली तथा वास्तविक शब्द विन्यास शामिल हैं।

शुक्र है कि आज की प्रौद्योगिकी ने वर्ड प्रोसेसर जैसे विश्वसनीय माध्यम उपलब्ध कराकर, जो गलत वर्तनी वाले शब्दों तथा गलत व्याकरण प्रयोग की जाँच तथा उन्हें सही भी कर सकते हैं. जापन. पत्र तथा प्रस्ताव लेखन अपेक्षाकृत सहज बना दिया है।

8.7.1 “सदाचार” का महत्त्व

लेखन के समय स्मरण रखने वाली कुछ बनियादी बातों में निम्न शामिल हैं –

- अपद शब्दों के प्रयोग से बचें।
- संक्षिप्ताक्षरों का प्रयोग न करने का प्रयास करें (जब तक कि वे समचित रूप से परिभाषित या व्यापक रूप से स्वीकृत न हों)।

- संकेत चिह्नों से दूर रहें (जैसे – एम्परसैंड्स [&])।
- क्लिकचेज़ के प्रयोग से बचें या कम से कम प्रयोग तथा सावधानी से करें।
- शब्दों या मुहावरों को स्पष्टतः दर्शाने के लिए ब्रैकटों का प्रयोग किया जाता है।
- डैश का प्रयोग सामान्यतः महत्व डालने के लिए किया जाता है।
- लोगों तथा कम्पनियों के नाम सही वर्तनी में लिखने पर ध्यान दें।
- यदि कोई संख्या 10 से कम है या उसका प्रयोग किसी वाक्य को शुरू करने के लिए किया जा रहा है तो उसे शब्दों में लिखें (उदाहरण— दस वर्ष पूर्व, मेरा भाई और मैं...)। संख्या 10 या उससे अधिक की संख्या को आंकड़े के रूप में व्यक्त किया जाएगा (उदाहरण— मेरे भाई के पास 13 कारें हैं)।
- किसी प्रत्यक्ष रूप से उद्धृत कथन, पाठ या प्रकाशनों के शीर्षक के आसपास उद्धरण चिह्न लगाएँ।
- वाक्यों को संक्षिप्त रखें।

हालांकि ये टिप्स पत्र, ज्ञापन तथा रिपोर्टें लिखते समय की गई अधिकांश गलतियों को ढक देते हैं, इनसे ऐसी कोई बात नहीं ढकती जो हमें जानने की आवश्यकता है अथवा ये किसी भी प्रकार यह सनिश्चित नहीं करते कि हमारा लिखित संचार सही तथा बोधगम्य है।

8.7.2 पत्र लेखन कौशल

नेटिक्वेट में प्रमखतः ऐसी संसचना शामिल है जो हम नेट पर भेजते या प्राप्त करते हैं।

पत्र लेखन के समय किसी व्यक्ति को पत्र संबोधित करना सर्वोत्तम है। इसके अतिरिक्त जब पत्र को किसी व्यक्तिगत नाम से शुरू किया जाए तो सुनिश्चित करें कि उसे समुचित ढंग से समाप्त किया गया है, जैसे— ‘भवदीय’। यदि हमें किसी व्यक्ति का नाम नहीं मिल पाता तो इसे किसी अधिक जातिगत (कम वैयक्तिक) समापन से समाप्त करें, जैसे – “आपका विश्वासपात्र”।

सामान्य कारोबार पत्र समग्र सारांश से शुरू किए जाने चाहिए, जिसमें पहले अनुच्छेद में यह बताया गया हो कि पत्र पाठक के लिए महत्वपूर्ण क्यों है। यह एक अच्छा व्यवहार नहीं है कि पाठक को यह जानने के लिए पहले अनच्छेद से आगे बढ़ना पड़े कि पत्र उसे क्यों भेजा गया है।

पत्र के बीच के हिस्से में पत्राचार का करण स्पष्ट किया जाना आवश्यक है, जिसमें कोई भी संगत पृष्ठभूमि तथा सामयिक सूचना शामिल हों। सुनिश्चित करें कि सूचना का प्रवाह तर्क युक्ति संगत हो जिसमें यह सुनिश्चित किया जाए कि हम अपनी बातें प्रभावपूर्ण ढंग से कह रहे हैं। पत्र समापन अंतिम छाप है जो हम पाठक पर छोड़ते हैं। किसी कार्य बिंदु से समाप्त करें, जैसे— “मैं इस पर आगे और चर्चा करने के लिए इसी सप्ताह बाद में आपसे सम्पर्क करूंगा”।

8.8 लिखित पाठ की सावधानीपूर्वक जाँच करने का महत्त्व

संभवतः स्मरण रखने वाली सबसे महत्त्वपूर्ण बात है कि पत्र को लिखते समय उसे पूर्ण करने के पश्चात् उसकी पूर्णतया जाँच करें। यह “अलिखित” नियम उस सब पर लागू है जो हम लिखते हैं – ज्ञापन, पत्र, प्रस्ताव इत्यादि।

हमें हमारे कम्प्यूटर पर व्याकरण तथा वर्तनी दोनों की जाँच करनी चाहिए, जिसमें हाइलाइट किए गए प्रत्येक शब्द पर विशेष ध्यान दें। हमें पूर्णतया कम्प्यूटर पर निर्भर नहीं होना चाहिए। इसके बजाय हमारे पास कम्प्यूटर से सम्पादन साधनों द्वारा हाइलाइट किए गए प्रत्येक शब्द की दोहरी जाँच करने के लिए एक शब्द तथा थीसॉरस (मुद्रित या ऑनलाइन) होना चाहिए क्योंकि कम्प्यूटर के सम्पादन माध्यम निश्चित रूप से हरेक संदर्भ में सदैव विश्वसनीय नहीं होते।

क्या हमारा लिखित संचार सुनियोजित है? क्या प्रत्येक विचार तर्कपूर्ण ढंग से अगले विचार से जुड़ा है? क्या कुछ अतिरिक्त शीर्षक सहायक होंगे? हमें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि हमारा लिखित संचार सहज पठनीय है तथा उसमें यथावश्यक तथ्यों को शामिल करके तथा अनावश्यक सूचना का परिहार करके आवश्यक सूचना निहित की गई है। हमें प्रत्याशित कार्रवाई की रूपरेखा शामिल करनी चाहिए, जैसे – वापसी जवाब या आगमन।

अंततः हमें अपनी संपर्क सूचना शामिल करते हुए समुचित प्रकार समापन करना चाहिए। हालांकि यह प्रत्यक्ष प्रतीत होता है, कई बार इस पर ध्यान नहीं दिया जाता तथा इससे हमारी लिखित संसूचना भावहीन लगती है। इससे हमारे अपने लिखित संसूचना के लक्ष्य प्राप्त करने के अवसर कम हो सकते हैं।

8.9 श्रव्य-दृश्य संचार कौशल

कम्प्यूटर और संचार प्रौद्योगिकी ने हमें अपने श्रव्य तथा दृश्य निविष्टियों को अंकीकृत करने तथा दूरस्थ एवं दूरगामी गंतव्य स्थलों में संचार करने में सक्षम बना दिया है। अधिकांश श्रव्य संचार में, कई प्रयोक्ता श्रव्य संचार के कतिपय अनिवार्य पहलुओं को ध्यान में नहीं रखते तथा इसके परिणामस्वरूप गलत संचार या संचार का अभाव रहता है। इसी प्रकार, दृश्य संचार के लिए साधन का प्रयोग करने में कुछ बातों को ध्यान में रखा जाना चाहिए ताकि संचार प्रभावपूर्ण हो तथा संसूचित किए जाने के लिए आशयित सूचना की न्यूनतम हानि हो।

श्रव्य संचार कौशल

- उस मुद्दे को जिस पर हम संव्यवहार कर रहे हैं तथा चर्चा किए जाने वाले प्रमुख बिंदुओं का सदैव पर्याप्त ज्ञान रखें। सदैव याद रखें कि दूसरी ओर का व्यक्ति हमें केवल सन सकता है तथा हमारे द्वारा दिए गए विवरणों का उत्तर दे सकता है।

- बहुत लम्बे वाक्यों का प्रयोग न करें। चूंकि वाक्य लम्बे होने पर उसे समझना कठिन हो जाता है।
- आवाज की पिच को मॉड्युलेट करें, हमें उन शब्दों पर जोर तथा महत्व देना चाहिए जिन्हें हम हमारे शेष संचार से अधिक सशक्त ढंग से संसचित करना चाहते हैं।
- ऐसे मुख्य शब्दों तथा पदों का प्रयोग करें जो विचारार्थ मद्दे से संबंधित हैं। इससे सचना के अभिग्राही व्यक्ति का बोधगम्यता समय कम हो जाएगा।
- कभी भी अत्यधिक तेजी से न बोलें, प्रत्येक शब्द का स्पष्ट उच्चारण करते हुए साफ-साफ बोलें तथा अभिग्राही को अपने आप अनमान लगाने का अवसर न दें।
- दूसरे पक्ष का व्यक्ति क्या कह रहा है, यह सुनने के लिए पर्याप्त समय दें। दूसरे व्यक्ति को अपनी बात कहने का मौका दें तथा उसकी बात पूरी होने पर उत्तर दें।
- अभिग्राही द्वारा तत्काल दी गई कुछ सचना को नोट करने के लिए सदैव एक नोटबुक तथा पेन / पेंसिल मार्कर अपने पास रखें।
- यदि हम बहु-व्यक्ति सम्मेलन में हैं तो हमें पहले अपना परिचय देना चाहिए और फिर संदेश देना चाहिए।
- जिस व्यक्ति के साथ हम संचार कर रहे हैं, उसके क्षेत्रीय / वैश्विक संदर्भ के आधार पर सही संबोधन का प्रयोग भी महत्वपूर्ण है।
- बैठक के अंत में चर्चा को सारांशीकृत करें।

दृश्य संचार कौशल

- किसी एक या अनेक व्यक्तियों के साथ दृश्य संचार में हमें सदैव यह ध्यान रखना चाहिए कि श्रव्य दृश्य के साथ एकीकृत है। अतः ऊपर उल्लेखित अधिकांश बातें संगत है।
- अवसर के अनुकूल पहनावा भी संचार का ही एक भाग है क्योंकि अनेक बार वीडियो सम्मेलनों का स्वरूप औपचारिक होता है। अवसर के लिए पर्याप्त तैयारी की जानी चाहिए ताकि संचार करते समय हमें उस सचना की खोज न करनी पड़े जो दूसरी ओर का व्यक्ति चाहता है।
- वीडियो संचार में हरेक का अभिवादन करना तथा अपना परिचय देना अनिवार्य है। विशेषतया जब बोर्ड पर एक से अधिक व्यक्ति हों।
- संचार में सदैव दूसरे व्यक्ति को अभिव्यक्त करने का अवसर दें तथा सभी की प्रतिभागिता अनमत करें।

8.10 सक्रिय श्रवण

जो दूसरे कह रहे हैं, वह सुन

यह स्पष्ट है कि यदि हमारे अंतर वैयक्तिक संचार कौशल निकृष्ट हैं (जिनमें सक्रिय श्रवण शामिल है), हमारी उत्पादकता पर गलत प्रभाव पड़ेगा। यह मात्र इस कारण है कि हमारे पास प्रभावित करने, प्रेरित करने तथा वार्ता करने के लिए आवश्यक साधन नहीं हैं जो सभी कार्य स्थल की सफलता के लिए आवश्यक हैं। एक-दूसरे पर कार्य पूर्ति के लिए निर्भर व्यक्तियों के बीच संचार की लाईनें खली होनी चाहिए।

इसको ध्यान में रखते हुए, हमें ध्यानपूर्वक श्रवण करने में सक्षम होना चाहिए यदि हम आशाओं के अनुरूप निष्पादन करना चाहते हैं, संघर्ष तथा मिथ्या बोधगम्यता से बचना चाहते हैं तथा सफल होना चाहते हैं। हमारे संचार कौशलों का वर्धन करने व यह सुनिश्चित करने के लिए कि हम सक्रिय श्रोता हैं. कुछ ध्यान दिए जाने योग्य बातें नीचे दी गई हैं –

8.10.1 अपनी स्वयं की संचार शैली की बोधगम्यता से शुरू करें

अच्छे संचार कौशल के लिए आत्म जागरूकता के उच्च स्तर की आवश्यकता है। संचार की अपनी वैयक्तिक शैली को समझना अन्यो पर अच्छी तथा अमिट छाप का सृजन करने में हमारी सहायता करेगा। दूसरे हमें किस दृष्टि से देखते हैं, इस बारे में अधिक जागरूक होकर हम संचार की उनकी शैलियों को सहज अपना सकते हैं। इसका अर्थ यह नहीं है कि हमें गिरगिट बन कर अपने से मिलने वाले प्रत्येक व्यक्तित्व के अनुरूप बदलना है। इसके बजाय हम अपने व्यक्तित्व के अनुरूप तथा दूसरे के साथ युक्ति संगत कतिपय व्यवहारों का चयन करके तथा उन पर जोर देकर दूसरे व्यक्ति को सुविधायक बना सकते हैं। ऐसा करने में हम सक्रिय श्रोता बनने के लिए स्वयं को तैयार करते हैं।

8.10.2 सक्रिय श्रोता बनें

लोग 100 से 175 शब्द प्रति मिनट बोलते हैं किंतु वे प्रति मिनट 300 शब्दों तक का बोधगम्य ढंग से श्रवण कर सकते हैं। चूंकि हमारे दिमाग का केवल एक ही भाग ध्यान दे रहा होता है, किसी दूसरे की बात सुनते समय अन्य बातों को सोचते हुए हमारे दिमाग का बहकना सहज है। इस का उपचार है— सक्रिय श्रवण जिसमें प्रयोजनपूर्ण श्रवण शामिल है। यह सूचना प्राप्त करने, निर्देश लेने, दूसरों को समझने, समस्याओं का समाधान करने, रुचि की साझेदारी के लिए यह देखने के लिए कि दूसरा व्यक्ति कैसा महसूस कर रहा है, समर्थन दर्शाने, इत्यादि के लिए किया जा सकता है। यदि हम दूसरे द्वारा कही जा रही बात पर संकेंद्रण करने में वस्तुतः कठिनाई महसूस कर रहे हैं तो हमें मन में उनके शब्दों को उनके साथ दोहराने का प्रयास करना चाहिए, इससे उनका संदेश प्रतिबलित होगा तथा हमें अपने दिमाग को बहकने से रोकने में सहायता मिलेगी।

8.10.3 गैर मौखिक (मौखिक भिन्न) संचार का प्रयोग करें

अंतर वैयक्तिक संचार के चैनल को बढ़ाने के लिए मौखिक भिन्न व्यवहारों का प्रयोग करें। मौखिक भिन्न संचार मुखाकृति की अभिव्यक्तियां हैं, जैसे – मुस्कराहट, हावभाव, चक्षु सम्पर्क तथा हमारी चाल ढाल। इससे उस व्यक्ति के प्रति हमारी रुचि प्रदर्शित होती है जिसके साथ हम संचार कर रहे हैं। इससे महंगी, समय की खपत करने वाली गलतफहमियों को न्यूनतम रखते हुए आगे और संचार का त्वरण होगा।

8.10.4 पश्च जानकारी दें

स्मरण रखें कि जो कोई व्यक्ति कह रहा है तथा जो हम सुन रहे हैं, उसमें आश्चर्यजनक भिन्नता हो सकती है। हमारे वैयक्तिक फिल्टर, अवधारणाएं, निर्णय तथा विश्वास हमारे द्वारा श्रवण की गई बातों को विरूपित कर सकते हैं। बोधगम्यता सुनिश्चित करने के उसे दोहराएँ या सारांशीकृत करें। जो हम सोचते हैं कि हमने सुने हैं, उसे पुनः दोहराएँ तथा पूछें, “क्या मैंने आपकी बात ठीक से समझी है” यदि हम यह पाएं कि हम किसी दूसरे की बात का भावनात्मक ढंग से उत्तर दे रहे हैं तो ऐसा कथन करें तथा आगे और सूचना मांगें। “हो सकता है कि मैंने आप की बात सही ढंग से नहीं समझी है तथा जो आपने कहा मैं उसे व्यक्तिगत रूप से ले रहा हूँ।”

8.11 चंकिंग

सूचना का समूहीकरण करना ताकि उसे अधिक सहजता से समझा जा सके।

प्रभावपूर्ण संचार संभव है जब प्रेषक तथा अभिग्राही सामयिक दर पर परस्पर वांछनीय सूचना का आदान-प्रदान करने में समर्थ हों। अतः संगत सूचना कहाँ है तथा उसे किस प्रकार भंडारित किया गया है, यह संचार में प्रभावपूर्ण सॉफ्ट कौशलों का एक महत्वपूर्ण संघटक है। हमारे द्वारा प्रतिदिन प्रसंस्कृत की जाने वाली सूचना की प्रमात्रा के बारे में सोचें। हम रिपोर्ट तथा बैठकों की टिप्पणियाँ पढ़ते हैं, हम समस्याओं पर चर्चा करते हैं, हम दल ब्रीफिंग का आयोजन करते हैं तथा हम वाटर कूलर के पास गप्पें मारते हैं। जो सूचना हमें मिलती है, उसमें से कुछ को समझना तथा घटित करना सरल है, कुछ के बारे में यह इतना सहज नहीं है। अंतर अक्सर इतना है कि सूचना किस प्रकार प्रस्तुत की गई है।

कल्पना करें कि हम स्मरण शक्ति का खेल खेल रहे हैं “क्या गायब है।” इस खेल में हम केवल उन सब मदों को स्मरण कर लेते हैं जो हमें एक ट्रे में दिखाई जाती हैं। फिर याद करते हैं कि किस मद को हटाया गया है। यदि ट्रे में सभी वस्तुओं को उल्टा सीधा ढेर के रूप में दर्शाया जाए तो क्या हम पता लगा सकेंगे कि क्या गायब है? इसके बजाय, यदि वस्तुओं को रंग, आकार या माप के अनुसार सजाया जाए तो यह पता लगाना काफी अधिक सहज होगा कि कौन-सी वस्तु गायब है।

जब मदों को श्रेणीकृत किया जाता है तो ट्रे में सूचना को याद करना तथा उसे स्मरण रखना काफी सहज हो जाता है। हम ट्रे को देख कर सही-सही याद कर सकते हैं कि क्या प्रस्तुत किया जा रहा है। सूचना समूहीकरण की इस प्रक्रिया को, “चंकिंग” कहा जाता है जिससे आशयित श्रोता गण सहजता से समझ सकें तथा याद रख सकें।

यह देखें कि चंकिंग हमारे चारों ओर कार्यरत है—

- फोन नम्बर तथा क्रेडिट कार्ड नम्बर विशिष्ट रूप से चंक किए जाते हैं। दोनों प्रकार के नम्बर सामान्यतः तीन या चार नम्बरों के समूहों में चंक किए जाते हैं।

प्रभावी संचार के लिए सॉफ्ट कौशल

- जब हम किसी ऐसे फोन नम्बर को देखते हैं जो हमारे अभ्यस्त तरीके में भिन्न ढंग से चेक किया गया है तो उसे तो याद करना काफी कठिन हो जाता है।
- वर्ण O-T-M-E-E-R को याद करने के बजाए उन्हें शब्द रिमोट “REMOTE” में जोड़कर याद करने से कार्य काफी अधिक सहज हो सकता है।

जब लिखित या मौखिक सूचना को प्रभावपूर्ण ढंग से चेक किया जाता है तो वह तर्कयुक्त युक्तिसंगत संगठित तथा सुसंगत होती है। इससे श्रोतागण की यह समझने की क्षमता बढ़ती है कि क्या हो रहा है। चेक किया गया लिखित प्रारूप पाठकों के समक्ष चित्र शीघ्र ही प्रस्तुत कर देता है। वहाँ से वे अपेक्षित ब्यौरे प्राप्त कर सकते हैं। तथा एक सुसंरचित तथा युक्ति संगत रूप से चेक किया गया मौखिक प्रारूप श्रोताओं को यथावश्यक प्रमुख विचारों या ब्यौरों का अनसरण करने तथा उन्हें याद रखने में सहायता करता है।

मस्तिष्क प्रसंस्करण कैसे होता है. इसका एक उदाहरण निम्न है—

fi yuo can raed tihs, yuo hvae a sgtrane mnid too Cna yuo raed tihs? Olny 55 plepoe out of 100 can. i cdnuolt blveiee taht I cluod aulaclyt yednatnrd waht I was rdanieg. The phaonmneal pweor of the hmuan mnid, aoccdrnig to a rscheearch at Cmabrigde Uinervtisy, it dseno't mtaetr in waht oedr the ltteres in a wrod are, the olny iproamtnt tihng is taht the frsit and lsat ltter be in the rghit pclae. The rset can be a taotl mses and wecan sitll raed it whotuit a pboerlm. Tihs is bcuseae the huamn mnid deos not raed ervey lteter by istlef, but the wrod as a wlohe. Azanmig huh? yaeh and I awlyas tghuhot slpeling was ipmorantt.

सारांश

- सॉफ्ट कौशल वैयक्तिक गण है जो किसी व्यक्ति की अंतःक्रियाओं, जॉब निष्पादन तथा कैरियर संभावनाओं को बढ़ाते हैं।
- सॉफ्ट कौशलों में न केवल वैयक्तिक कौशल शामिल है बल्कि इनमें अंतर वैयक्तिक कौशल भी शामिल है।
- संचार किसी माध्य के प्रयोग के जरिए प्रेषक से अभिग्राही को सचना अंतरित करने की प्रक्रिया है।
- ई-मेल सर्वाधिक लोकप्रिय संचार विधियों में से एक है।
- ई-मेल का प्रयोग करते समय हमें विषय पंक्ति, विषय-वस्तु तथा पहचान के बारे में सावधान रहना चाहिए।
- ई-मेल लिखते समय हमें सांस्कृतिक विविधता को ध्यान में रखना चाहिए।
- सक्रिय श्रवण किसी अन्य व्यक्ति की बात को इस प्रकार सनने और उत्तर देने का तरीका है जिससे परस्पर बोधगम्यता बढ़ती है।

अभ्यास

लघु उत्तरीय प्रश्न

1. संचार के कुछ चरणों के नाम बताएँ जहाँ त्रटियाँ हो सकती हैं।
2. संचार में फीडबैक का क्या महत्व है?
3. अभिग्राही द्वारा संदेशों की गलत व्याख्या के लिए उत्तरदायी कछ कारकों की सची बनाएँ।
4. संचार के संबंध में संदर्भ से क्या आशयित है।
5. ई-मेलों में विषय पंक्ति की क्या उपयोगिता है?
6. ई-मेल में संबोधन लिखते समय सांस्कृतिक विविधता के बारे में क्यों सावधानी बरतनी चाहिए?
7. ई-मेल में हस्ताक्षर का क्या अर्थ है?
8. स्वतः संदेश रिस्पांडर क्या है?
9. ई-मेल अटैचमेंट क्या है?
10. प्रफिंग महत्वपूर्ण क्यों है?

दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. प्रभावपूर्ण संचार क्यों आवश्यक है? अपने साथियों के साथ समह चर्चा द्वारा कछ प्रमुख पहलुओं का विस्तृत वर्णन करें।
2. क्या हम सहमत हैं कि यदि किसी को कम्प्यूटर के टूल तथा तकनीक का सर्वोत्तम ज्ञान है तो वह एक अच्छा संचारकर्ता भी होगा। अपने उत्तर के समर्थन में अपने अनुभवों के उदाहरण दें।
3. दूसरों के साथ संचार में हमें किन विविध सांस्कृतिक विविधताओं को ध्यान में रखना चाहिए। अपने उत्तर के समर्थन में अपने अनुभवों के उदाहरण दें।
4. मल्टीमीडिया विषय-वस्तु की अटैचमेंट की अपेक्षा रखने वाले व्यक्ति को ई-मेल भेजते समय हमें किन प्रमुख बातों को ध्यान में रखना चाहिए?
5. लेखन के समय अनुसरण की जाने वाली कुछ शिष्टाचार संबंधी बातों पर चर्चा करें।
6. वीडियो सम्मलेन के समय हमें कौन-सी मुख्य बातें याद रखनी चाहिए?
7. श्रवण के महत्व पर चर्चा करें।
8. उपयुक्त उदाहरण के साथ चकिंग का अर्थ स्पष्ट करें।

कार्यकलाप

1. “प्रेषक” तथा “अभिग्राही” नाम से दो समह बनाएँ तथा प्रभावपूर्ण कम्प्यूटर संचार प्रौद्योगिकी की मुख्य बातें स्पष्ट करें।
2. अधिकतम आठ सदस्यों के समह में “प्रभावपूर्ण ई-मेल” तथा “प्रभावहीन ई-मेल” के उदाहरण अपनी कक्षा में सुनाएँ।
3. यदि हम वाशिंगटन में किसी व्यक्ति को वीडियो कॉल कर रहे हैं तो हमें किन प्रमुख बातों को ध्यान में रखना चाहिए। संचार में समय सीमा तथा सांस्कृतिक विविधता के महत्व को स्थापित करने के लिए अपने अभिज्ञात समह के साथ चर्चा करें।

टिप्पणी

शब्दावली

ए

एक्शन बटन – पहले से डिजाइन किए गए बटन, जो पिछली, अगली, प्रथम और अंतिम स्लाइड आदि की हाइपरलिंकिंग के लिए स्लाइड पर लगाए जा सकते हैं।

एल्गोरिथ्म – सुपरिभाषित अभिकलनात्मक प्रक्रिया विधियों की एक निश्चित सूची या इनपुट के रूप में मूल्यों का एक सेट और यह एक कार्य को पूरा करने के लिए आउटपुट के रूप में कुछ मूल्यों का उत्पादन करता है।

एलाइनमेंट – यह तय करता है कि पैराग्राफ का दायें और बायें हिस्सा कैसा दिखेगा – जो एकदम सीधा या ऊँचा-नीचा दिखाई दे सकता है और यह चने गए विकल्प पर निर्भर करता है।

एनिमेशन – द्विआयामी या त्रिआयामी कलात्मक कार्य की छवियों या मॉडल की स्थितियों का क्रम तेजी से बदलकर गति का आभास देना।

अनुप्रयोग सॉफ्टवेयर – कम्प्यूटर सॉफ्टवेयर का एक उप-वर्ग जो कम्प्यूटर की क्षमता प्रत्यक्ष रूप से और गहराई से एक ऐसे कार्य में लगाता है, जिसे प्रयोक्ता निष्पादित करना चाहता है।

एरिथमेटिक लॉजिक यूनिट – एक कम्प्यूटर की केंद्रीय प्रसंसाधन इकाई का भाग; कम्प्यूटर के लिए अंकगणित और तार्किक प्रचालनों का निष्पादन करता है और इन प्रचालनों की गति का नियंत्रण करता है।

असेम्बलर – एक प्रोग्राम जो इनपुट के रूप में स्वीकार करता है, एक असेम्बली भाषा का प्रोग्राम और यह इसके समकक्ष मशीन भाषा कोड के साथ लोडर के लिए सचना के साथ उत्पादित होता है।

एटीब्यूट्स – अतिरिक्त फॉर्मेटिंग सचना को जोड़ने में प्रयुक्त टैग का एक पैरामीटर।

ऑटोफॉर्मेट – पहले से डिजाइन किए गए फॉर्मेट का एक समूह जिसे सारणियों पर लागू किया जा सकता है।

ऑटोशेप्स – पहले से डिज़ाइन किए गए आकार, जिन्हें कुछ निश्चित बिंदुओं पर ध्यान आकर्षित करने के लिए प्रस्तुतीकरण में शामिल किया जा सकता है। इनका आकार और माप बदला जा सकता है।

बी

बैंडविड्थ – एनालॉग संचार में एक दी गई रेंज में उच्चतम और निम्नतम आवृत्तियों के बीच अंतर/उदाहरण के लिए एक एनालॉग टेलीफोन लाइन में 3000 हर्ट्ज की बैंडविड्थ होती है और इसमें अल्पतम (300 हर्ट्ज) और उच्चतम (3300 हर्ट्ज) की आवृत्ति समा सकती है। डिजिटल संचारों में बैंडविड्थ को बिट्स प्रति सेकेंड (बीपीएस) में व्यक्त किया जाता है।

बेसिक इनपुट/आउटपुट सिस्टम (बायोस) – एक्स-86 आधारित कम्प्यूटरों पर अनिवार्य सॉफ्टवेयर का सेट, जो आरंभ होने पर हार्डवेयर की जांच करता है, ऑपरेटिंग सिस्टम शुरू करता है और हार्डवेयर युक्तियों के बीच डाटा के अंतरण को समर्थन देता है। बायोस को रीड ओनली मैमोरी (रॉम) में डाला जाता है, ताकि यह आपके कम्प्यूटर को ऑन करने पर निष्पादित कर सके। बायोस आमतौर पर कम्प्यूटर के प्रयोक्ताओं को दिखाई नहीं देता है।

बिट – एक एकल बायनरी डिजिट (अंक) जिसका मान शून्य या 1 हो सकता है।

ब्रॉडकास्ट – श्रव्य और / या दृश्य संकेतों का वितरण जो श्रोताओं के पास कार्यक्रम प्रेषित करता है।

ब्राउज़र – www वाले प्रलेख को प्रदर्शित करने में प्रयुक्त इंटरनेट अनप्रयोग प्रोग्राम है।

बुलेट – छोटे बिंदु, चौकोर, डैश या ग्राफिक, जो कभी-कभी एक पैराग्राफ के पहले लगाए जाते हैं।

बाइट – यह 8 बिट का सैट है। कम्प्यूटर की स्मृति (मैमोरी) में एक अंक को दर्शाता है।

सी

केबल टीवी – कोएक्सियल / फाइबर केबल का उपयोग करते हुए टेलीविजन प्रसारण सेवा।

केच मैमोरी – अनुदेशों को अस्थायी रूप से धारण करने के लिए प्रयुक्त एक छोटी उच्च गति बफर मैमोरी जिसे प्रोसेसर द्वारा प्रोसेसिंग में तेज़ी लाने के लिए बार-बार उपयोग किया जाता है।

सीडी आर – रिकॉर्ड करने योग्य कॉम्पैक्ट डिस्क। डाटा को एक से अधिक बार सीडी पर कॉपी किया जा सकता है। डाटा को सीडी पर से मिटाया नहीं जा सकता है।

सेल – एक स्तंभ (कॉलम) और कतार (रो) के आपस में जडाव को सेल कहते हैं।

सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट – इसमें अनिवार्य डाटा मैनीपलेशन और कम्प्यूटर के नियंत्रण कार्यों को किया जाता है।

चैनल – एक मार्ग या लिंक, जो दो युक्तियों के बीच कोई नियंत्रण नहीं गुजारता है। एक एकल बेसिक दर अंतरापृष्ठ (बीआरआई) कनेक्शन, उदाहरण के लिए, भौतिक रूप से नहीं जुड़ता है परंतु युक्तियों के बीच सूचना के आदान-प्रदान के लिए जुड़ाव प्रदान करता है। इसे आमतौर पर बियरर चैनल कहते हैं। एक ऐसा चैनल, जिसमें सूचना ले जाई जाती है।

चंकिंग – पाठ्य या संख्या का समूहन करते हुए इसे याद करने के लिए आसान बनाना।

क्लिक – माउस को उस वस्तु पर ले जाना और फिर दबाकर प्राइमरी (बायाँ) माउस बटन छोड़ना।

क्लिप आर्ट – कुछ तस्वीरें (आमतौर पर कार्टन) वर्ड प्रोसेसर प्रोग्राम में पहले से उपलब्ध होती हैं, जिन्हें प्रलेख में डाला जा सकता है।

क्लॉक स्पीड – यह सिस्टम क्लॉक प्रचालन की गति है। इसे मेगा हर्टज और गीगा हर्टज में मापा जाता है।

कम्पाइलर – एक सिस्टम सॉफ्टवेयर (प्रोग्राम) जो एक स्रोत भाषा में लिखे गए प्रोग्राम को पढ़ता है और इसे अन्य भाषा में समकक्ष भाषा के प्रोग्राम में रूपांतरित कर देता है, जो है-लक्ष्य भाषा।

कम्प्रेसन – कुछ कम बिट्स का उपयोग करते हुए सूचना की इनकोडिंग प्रक्रिया।

कम्प्यूटर – कम्प्यूटर एक प्रोग्राम करने योग्य मशीन है; इसका अर्थ है – यह प्रोग्राम किए गए अनुदेशों की एक सूची का निष्पादन कर सकता है और यह बड़ी मात्रा में डाटा को भण्डारित और पुनः प्राप्त कर सकता है।

कम्प्यूटर नेटवर्क – कई कम्प्यूटरों का आपस में स्रोत बांटने हेतु जुड़ा होना।

कम्प्यूटर सिस्टम – हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर का संयोजन।

कंटीगुअस सेल – आसपास के या जुड़े सेल।

कंट्रोल यूनिट – सीपीयू की एक स्वचालित कार्यात्मक सबयूनिट, जो डाटा और अनदेशों के नियंत्रण और समन्वय के लिए उत्तरदायी है।

डी

डाटा – कच्चे तथ्य और आँकड़े डाटा कहलाते हैं।

डाटाबेस – आपस में संबंधित डाटा के संग्रह को डाटाबेस कहते हैं।

डीकोडिंग – प्राप्त संदेश को एक समझने योग्य रूप में बदलना। इसमें संदेश को समझना शामिल हो सकता है।

शब्दावली

डिवाइस – एक नेटवर्क या कम्प्यूटर से जुड़ा एक हार्डवेयर, उदाहरण के लिए एक कम्प्यूटर, प्रिंटर, जॉयस्टिक, एडॉप्टर, एक मोडम कार्ड या अन्य कोई सहायक उपकरण।

डायल-अप कनेक्शन – यदि कोई व्यक्ति टेलीफोन नेटवर्क उपयोग करते हुए एक युक्ति का उपयोग करता है, तो इस्तेमाल होने वाला नेटवर्क। इसमें एक मानक टेलीफोन लाइन, आईएसडीएन कार्ड के साथ उच्च गति आईएसडीएन लाइनों या एक्स 25 नेटवर्क के साथ मोडम शामिल हैं।

डायलॉग बॉक्स – एक सैकेंडरी विंडो, जिसमें बटन और ढेर सारे विकल्प मौजूद होते हैं, जिनके माध्यम से आप कोई विशेष कार्य कर सकते हैं या कमांड दे सकते हैं।

डायल-अप – टेलीफोन लाइन का उपयोग करते हुए इंटरनेट कनेक्शन का एक प्रकार।

डिजिटाइजेशन – एनालॉग सचना का डिजिटल सचना में रूपान्तरण।

डिस्क – कम्प्यूटर से जुड़ी एक भण्डारण युक्ति।

डिस्क चेकअप – किसी स्मार्ट (स्वयं-अनुश्रवणित, विश्लेषण सचना प्रौद्योगिकी) द्वारा परिचालित हार्ड डिस्क डाइव की निष्पादन जाँच।

डिस्क क्लीन अप – एक कम्प्यूटर की हार्ड डिस्क में मैमोरी को खाली करने हेतु एक रखरखाव प्रोग्राम।

डिस्क कम्प्रेसन – हार्ड डिस्क के तत्वों को दबाना ताकि अधिक जानकारी उसमें संचित की जा सके।

डिस्क डीफ्रैगमेंटर – एक उपयोगी वस्तु, जिसके द्वारा फाइल्स की जाँच की जाए, जो गैर आसन्न रूप में संचित हैं और उन्हें एक लगातार फ्रैगमेंट ले जाता है जिसके कारण दक्षता बढ़ती है।

डॉक्यूमेंट – पाठ्य (और ग्राफिक) के साथ एक फाइल।

डोमेन नेम – एक प्रशासक द्वारा नेटवर्क से जुड़े कम्प्यूटरों के संग्रह को दिया गया नाम, जो एक ही डायरेक्टरी में होते हैं। डोमेन नेम सिस्टम (डीएनएस) का हिस्सा संरचना का नाम, डोमेन के नाम में अवधियों द्वारा अलग किए गए नाम के लेबल का क्रम होता है।

डाउनलोड – एक फाइल को मोडम और नेटवर्क के माध्यम से दर रखे कम्प्यूटर पर भेजना।

ड्रेग – एक मद को चुन कर उसे स्क्रीन पर ले जाना और तब दबा कर तथा माउस के बटन को रोके हुए रखकर माउस को घुमाना। उदाहरण के लिए, आप एक विंडो को टाइटल बार डेग करने के माध्यम से स्क्रीन पर किसी अन्य स्थान पर ले जा सकते हैं।

ड्राइव – भण्डारण का एक ऐसा हिस्सा जिसे फाइल सिस्टम के साथ फॉर्मेट किया गया है और इसमें एक डाइव लेटर है। यह भण्डारण एक फ्लॉपी डिस्क, एक सीडी और एक हार्ड

डिस्क या किसी अन्य प्रकार की डिस्क में किया जा सकता है। आप इसके आइकॉन पर क्लिक करते हुए डाइव की सामग्री को देख सकते हैं।

ई

ई-मेल – इलेक्ट्रॉनिक मेल. इंटरनेट पर उपलब्ध एक सेवा।

इनकोडिंग – एक संदेश को एक ऐसे फॉर्मेट में बदलना. जिसे अंतरित किया जा सके।

एटिकेट – सभी के द्वारा अपनाए जाने वाले अच्छे स्वीकार्य व्यवहार।

एफ

फीडबैक – सनने या पढ़ने वाले की प्रतिक्रिया।

फाइल – एक नामित और पूर्ण सूचना का संग्रह, जैसे कि एक प्रोग्राम, एक प्रोग्राम द्वारा प्रयुक्त डाटा का एक सेट या प्रयोक्ता द्वारा बनाया गया डॉक्यूमेंट। एक फाइल भण्डारण की मूलभूत इकाई है, जो एक कम्प्यूटर को अन्य स्थान से सूचना के बीच अंतर करने में सहायता देती है। यह डाटा का एक संग्रह है, जिसे एक प्रयोक्ता पुनः प्राप्त, परिवर्तित, विलोपित, रक्षित या प्रेषित कर एक आउटपुट डिवाइस में भेज सकता है. जैसे कि एक प्रिंटर या ई-मेल प्रोग्राम।

फाइल ट्रांसफर प्रोटोकॉल (एफटीपी) – टीसीटी/आईपी सूट प्रोटोकॉल का एक सदस्य, जिसे इंटरनेट पर दो कम्प्यूटरों के बीच फाइल कॉपी करने में उपयोग किया जाता है। दोनों कम्प्यूटरों द्वारा अपने-अपने एफटीपी की भूमिका को समर्थन दिया जाना अनिवार्य है – इसमें से एक एफटीपी ग्राहक और दूसरा एफटीपी सर्वर होना चाहिए।

फ्लोचार्ट – एक आरेख प्रस्तुतिकरण जिसमें समस्या का समाधान पाने के लिए निष्पादित प्रचालनों का क्रम दर्शाया गया है।

फोल्डर – प्रोग्रामों के लिए एक संग्राहक और ग्राफिक प्रयोक्ता अंतरापृष्ठ में स्थित फाइलें, जिन्हें स्क्रीन पर एक फाइल फोल्डर के ग्राफीय क्षेत्र (आइकॉन) द्वारा दर्शाया जाता है। यह एक डिस्क पर प्रोग्राम तथा डॉक्यूमेंट को व्यवस्थित रखने में सहायता करता है और इसमें फाइलें तथा अतिरिक्त फोल्डर रखे जा सकते हैं।

फॉन्ट – अंकों, संकेतों और संप्रतीकों के संग्रह पर अनुप्रयुक्त एक ग्राफीय डिजाइन। एक फॉन्ट का अर्थ है विशिष्ट प्रकार का टाइप फेस तथा इसके साथ अन्य विशेषताएं. जैसे कि इनके आकार, बीच के स्थान और पिच (स्तर)।

फॉर्मेटिंग – डॉक्यूमेंट के लिए डिजाइन लेआउट सृजन की प्रक्रिया. जो डॉक्यूमेंट को आकर्षक और पढ़ने में आसान बनाने के लिए की जाती है।

फॉर्मला – गणितीय सत्र।

गेटवे – मल्टीपल फिजिकल टीसीपी/आईपी नेटवर्क से जुड़ी एक युक्ति, जो इनके बीच आईपी पैकेट की रूटिंग या प्रदाय में सक्षम है। एक गेटवे विभिन्न परिवहन प्रोटोकॉल के बीच अनुवाद का कार्य करता है या डाटा फॉर्मेट (उदाहरण के लिए, आईपीएक्स और आईपी) और यह आमतौर पर इसकी अनवाद क्षमता के लिए प्राथमिक रूप से नेटवर्क में जोड़ा जाता है।

गीगाबाइट (जीबी) – एक गीगाबाइट 1024 मेगाबाइट के बराबर होता है। जबकि आमतौर पर इसे लगभग एक बिलियन बाइट के बराबर बताया जाता है।

जीयूआई – ग्राफीय प्रयोक्ता अंतरापृष्ठ— एक प्रयोक्ता अंतरापृष्ठ जो कमांड को याद रखने और माउस के क्लिक के साथ अनदेश प्रदान करने की क्षमता पाने में सहायता देता है।

हार्ड डिस्क – एक युक्ति, जिसमें एक या अधिक अनम्य प्लेटर होते हैं, जिन पर एक ऐसा सामग्री लेपन होता है, जिस पर चुम्बकीय रूप में पढ़ने और लिखने वाले हैड के साथ डाटा को अभिलेखित किया जा सकता है। हार्ड डिस्क एक मुहरबंद आवरण के अंदर आती है, जो इसे सुरक्षित रखता है और यह प्लेटर की सतह के एक इंच के 10 मिलियन से 25 मिलियनवें भाग के ऊपर हैड को चलने देता है। डाटा को हार्ड डिस्क पर फ्लॉपी डिस्क की तलना में अधिक मात्रा में भंडारित किया जा सकता है और इस पर पहुँच बनाई जा सकती है।

हार्डवेयर – एक कम्प्यूटर प्रणाली के भौतिक हिस्से, जिसमें कोई सहायक उपकरण, जैसे कि प्रिंटर, मोडम और माउस शामिल हैं।

हाइपरलिंक – रंगीन और अधोरेखांकित पाठ्य या ग्राफिक जो क्लिक करने पर एक फाइल पर जाता है, यह एक फाइल का स्थान, वर्ल्ड वाइड वेब पर एचटीएमएल पेज या इंटरनेट पर एक एसटीएमएल पेज होता है।

हाइपरटेक्स्ट मार्कअप लैंग्वेज (एचटीएमएल) – एक सरल मार्कअप भाषा, जिसका उपयोग हाइपरटेक्स्ट डॉक्यूमेंट को बनाने में किया जाता है और जिन्हें एक प्लेटफॉर्म से अन्य प्लेटफॉर्म पर ले जाया जा सकता है। एचटीएमएल फाइलें साधारण एएससीआईआई पाठ्य फाइलें हैं, जिसमें फॉर्मेटिंग और हाइपरटेक्स्ट लिंक को दर्शाने के लिए अंतर्निहित कोड होते हैं।

हाइपरटेक्स्ट ट्रांसफर प्रोटोकॉल (एचटीटीपी) – वर्ल्ड वाइड वेब पर सूचना के अंतरण में प्रयुक्त एक प्रोटोकॉल एक एचटीटीपी एड्रेस (एक प्रकार का यनिफॉर्म रिसोर्स लोकेटर (यआरएल) <http://www.ncert.nic.in>) यह रूप लेता है।

आई

इंडेंट – पैराग्राफ की दाई या बाई ओर या पहली लाइन के पहले छोड़ा गया खाली स्थान।

इनपुट यूनिट – एक विद्युत यांत्रिक यक्ति जो डाटा और अनदेशों को स्वीकार करती है।

इनपुट/आउटपुट (आई/ओ) पोर्ट – एक चैनल जिसके जरिए डाटा एक युक्ति तथा माइक्रो प्रोसेसर के बीच अंतरित होता है। यह पोर्ट माइक्रो प्रोसेसर के समान प्रतीत होता है और एक या एक से अधिक मैमोरी एड्रेस के रूप में होता है, जिसे डाटा को भेजने या प्राप्त करने में उपयोग किया जा सकता है।

इंशर्शन पॉइंट – चमकने वाली खड़ी रेखा, जो वर्ड प्रोसेसिंग के दौरान डॉक्यूमेंट में उस स्थान पर दिखाई देती है जहां पाठ टाइप किया जा रहा है।

इंस्टाल – सॉफ्टवेयर के संदर्भ में प्रोग्राम फाइलों और फोल्डरों को हार्ड डिस्क पर डालने तथा इससे संबंधित डाटा को रजिस्टर करने की प्रक्रिया ताकि सॉफ्टवेयर उचित रूप से चल सके।

इंटरनेट – कम्प्यूटरों का वर्ल्ड वाइड नेटवर्क। आप लाखों स्रोतों से सचना प्राप्त करने के लिए इंटरनेट पर पहुंच सकते हैं।

इंटरनेट प्रोटोकॉल (आईपी) – टीसीपी/आईपी प्रोटोकॉल सूट में रोटेबल प्रोटोकॉल, जो आईपी एड्रेसिंग, रोटिंग तथा फ्रेगमेंटेशन तथा आईपी पैकेट की रिअसेम्बली के लिए उत्तरदायी है।

इंटरप्रेटर – इंटरप्रेटर एक ऐसा प्रोग्राम है, जो उच्च स्तरीय भाषा प्रोग्राम को मशीन कोड में अनूदित करता है और इसका निष्पादन करता है।

आईपीटीवी – इंटरनेट प्रोटोकॉल टेलीविजन एक ऐसी प्रणाली है जहाँ एक डिजिटल टेलीविजन सर्विस नेटवर्क मल संरचना पर इंटरनेट प्रोटोकॉल का उपयोग करते हुए प्रदान की जाती है।

आईएसडीएन – इंटीग्रेटेड सर्विस डिजिटल नेटवर्क एक दूरसंचार प्रौद्योगिकी है, जो मानक टेलीफोन लाइन के जरिए वाणी और डाटा के लिए एक साथ संयोजन प्रदान करती है।

आईएसपी – इंटरनेट सेवा प्रदाता कंपनी द्वारा इंटरनेट सेवाएँ प्रदान की जाती हैं।

के

किलोबाइट (केबी) – एक केबी 1024 बाइट के बराबर होता है।

एल

लेन – स्थानीय एरिया नेटवर्क, जो एक कमरे में या एक भवन में रखे कम्प्यूटरों को आपस में जोड़ता है।

शब्दावली

लीज्ड लाइन – दो कम्प्यूटरों के बीच बिन्द से बिन्द समर्पित संयोजन।

लाइन स्पेसिंग – पाठ्य की दो पंक्तियों के बीच का खाली स्थान।

एम

मेल मर्ज – एक उपयोगिता जो कई डॉक्यूमेंट, जो लगभग एक समान हैं, परन्तु इनका कुछ पाठ्य आपस में भिन्न है, का सजन करने में सहायता देती है।

मेगाबाइट (एम्बी) – 1.048.576 बाइट. जबकि इसे आमतौर पर एक मिलियन बाइट के बराबर बताया जाता है।

मैसेज – भेजी या प्राप्त की गई सचना।

माइक्रोप्रोसेसर – माइक्रोकम्प्यूटर की केन्द्रीय संसाधन इकाई।

मोडम (मॉड्यूलैटर/ डीमॉड्यूलैटर) – एक युक्ति जो कम्प्यूटर की सूचना को टेलीफोन लाइन के जरिए भेजती या प्राप्त करती है। प्रेषण करने वाला एक मोडम डिजिटल कम्प्यूटर डाटा को एनालॉग सिग्नल में बदलता है, जिसे फोन लाइन के जरिए ले जाया जा सकता है। प्राप्त करने वाला मोडम इन एनालॉग सिग्नलों को वापस डिजिटल रूप में बदल देता है।

मल्टीमीडिया – एक ऐसा मीडिया जिसमें विभिन्न सामग्री रूपों का संयोजन उपयोग किया जाता है। इसमें पाठ्य, श्रव्य सामग्री, स्थिर चित्र, एनिमेशन और दृश्य सामग्री का संयोजन शामिल है।

एन

नेटवर्क – कम्प्यूटरों तथा अन्य युक्तियों का एक समूह जो आपस में एक संचार संपर्क के जरिए जुड़ा होता है और इस प्रकार ये सभी यक्तियां आपस में मिलजुलकर कार्य कर सकती हैं।

न्यूज ग्रुप – एक ऐसा समूह जिसमें अंकों को आपस में बांटा जा सकता है।

नंबर सिस्टम – कोई ऐसी प्रणाली जो अंकों को अभिव्यक्त करती है। उपलब्ध चार अंक प्रणालियां हैं दाशमलिक, हेक्साडेसिमल, ऑक्टल और बाइनरी।

नम्बरिंग – अलग-अलग पैराग्राफ में इनके पहले आने वाली संख्याएं।

ओ

ऑनलाइन बैंकिंग – वेब के माध्यम से बैंक के लेन-देन करना।

ऑपरेटिंग सिस्टम – समेकित प्रोग्रामों का एक सेट, जो संसाधनों के नियंत्रण तथा कम्प्यूटर के अंदर सचना के समग्र प्रवाह को लेकर इसके निष्पादन और समग्र कार्यशैली का प्रबंधन करता है।

पी

पैकेज – यह अंतर्निहित या संयोजित सचना को प्रदर्शित करता है। इसमें एक पर्ण फाइल शामिल हो सकती है।

पैकेट – डाटा की इकाई एक पैकेट है, जिसे इंटरनेट पर मूल और गंतव्य के बीच लाया-ले जाया जाता है अथवा इसे किसी अन्य पैकेट स्विच्ड नेटवर्क पर भी भेजा जा सकता है।

पेज लेआउट – हाशिया, अभिविन्यास, कागज के आकार आदि के संदर्भ में पेज की डिजाइन।

पासवर्ड – संप्रतीकों की एक कतार, जो लॉगऑन नाम और एक अभिगम्यता का अधिकार पाने के पहले प्रदान की जाती है। एक पासवर्ड में अक्षरों, अंकों और संकेतों का संयोजन हो सकता है और यह कैपिटल और स्मॉल के प्रति संवेदनशील हो सकता है।

पिक्सल – एक पिक्सल सबसे छोटा तत्व है (यह पिक्चर तत्व से बना है), जो हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर द्वारा अक्षरों, अंकों या ग्राफीय चित्रों को प्रदर्शित या प्रिंट करता है। एक पिक्सल को पेल भी कहते हैं।

प्लेस होल्डर – स्लाइडों पर बने आयत, जिन्हें डिजाइन के दौरान देखा जा सकता है और इन्हें स्लाइड शो के दौरान नहीं देखा जा सकता, जिन्हें पाठ्य जोड़ने में उपयोग किया जाता है। ये पहले से परिभाषित फॉर्मेटिंग विशेषताएं होती हैं।

पॉइंट-टू-पॉइंट प्रोटोकॉल (पीपीपी) – मल्टी प्रोटोकॉल ट्रांसपोर्ट डाटाग्राम से जडे बिन्द से बिन्द सहित उपयोग के लिए प्रोटोकॉल का एक उद्योग मानक सट।

पोर्टल – पोर्टल एक सुरक्षित, वेबसाइट प्रवेश का एकल बिन्द है जिसे एक विशिष्ट संस्थान/ संगठन/ समुदाय के लिए बनाया जाता है।

प्रजेंटेशन – एक या अधिक स्लाइडों का संयोजन. आमतौर पर यह विषय से संबंधित होता है।

प्रिंटर – एक आउटपुट युक्ति जो कागज या अन्य प्रिंट मीडिया पर पाठ्य या चित्र को प्रिंट करती है और इसके लिए कम्प्यूटर से एक इनपुट कमांड दिया जाता है।

प्रोग्राम – प्रोग्राम एक विशेष कार्य को परा करने के लिए डिजाइन किया गया अनदेशों का युक्ति संगत संग्रह है।

प्रूफिंग – पढने के जरिए गलतियों को प्राप्त कर उन्हें सधारना।

प्रोटोकॉल – एक नेटवर्क पर सूचना भेजने के लिए नियमों और मार्गदर्शी सिद्धांतों का एक सेट। ये नियम नेटवर्क युक्तियों के बीच आदान-प्रदान किए गए संदेशों में सामग्री, फॉर्मेट, समय, क्रम और त्रुटि नियंत्रण को अभिशासित करते हैं।

पीएसटीएन – पब्लिक स्विचड टेलीफोन नेटवर्क वाणी उन्मुख सार्वजनिक टेलीफोन नेटवर्कों का आपस में जुड़ा वैश्विक संग्रह है।

आर

रैंडम एक्सेस मैमोरी (आरएएम) – रैंडम एक्सेस मैमोरी एक प्रकार का कम्प्यूटर डाटा भण्डारण है। यह समेकित परिपथ के रूप में होता है जो भण्डारित डाटा को किसी क्रम में अभिगम्यता प्रदान करता है। इसे एक कम्प्यूटर या अन्य युक्तियों द्वारा पढ़ा या लिखा जा सकता है। रैम में भण्डारित सूचना कम्प्यूटर को बंद करने पर खो जाती है।

रीड ओनली मैमोरी (आरओएम) – रीड ओनली मैमोरी का अर्थ है— एक अर्ध संचालक परिपथ, जिसमें एक कोड या डाटा स्थायी रूप से विनिर्माण प्रक्रिया के दौरान संस्थापित किया जाता है। रैम में ऐसे अनदेश या डाटा होते हैं, जिन्हें पढ़ा तो जा सकता है किन्तु रूपांतरित नहीं किया जा सकता।

रिसाइकिल बिन – एक ऐसा स्थान जहां डिलीट की गई फाइलें जमा होती हैं। आप यहां गलती से डिलीट की गई फाइलों को दोबारा प्राप्त कर सकते हैं या डिस्क पर और अधिक स्थान पाने के लिए इस रिसाइकिल बिन को खाली कर सकते हैं।

रजिस्टर – उच्च गति भण्डारण क्षेत्र, जहां कम्प्यूटर के निष्पादन में सुधार लाने के लिए अनदेश संसाधन के दौरान डाटा को अस्थायी रूप से भंडारित किया जाता है।

रेप्लिकेशन – एक डाटा भण्डार या फाइल सिस्टम से डाटा कॉपी करने की प्रक्रिया ताकि डाटा को कई कम्प्यूटरों पर एक साथ उपयोग किया जा सके।

रूट – सूचना के क्रमानुसार व्यवस्थित सेट में उच्चतम या सबसे ऊपरी स्तर। रूट एक ऐसा बिन्दु है, जहां उपसमूहों को एक युक्तिपूर्ण क्रम में शाखित किया जाता है जो एक व्यापक या सामान्य फोकस से अपेक्षाकृत छोटे दृष्टिकोण की ओर जाते हैं।

एस

सेव – डॉक्यूमेंट को माध्यमिक स्मृति, जैसे- हार्ड डिस्क, सीडी. पेन ड्राइव आदि पर भण्डारित करना. ताकि इसे आगे चलकर उपयोग किया जा सके।

स्क्रिप्ट – प्रोग्राम का एक प्रकार जिसमें एक अनुप्रयोग या टूल प्रोग्राम के अनदेशों का एक समूह शामिल है।

सर्च इंजिन – एक सॉफ्टवेयर / प्रोग्राम, जो की-वर्ड के निर्दिष्ट सेट वाले डॉक्यूमेंट / साइटों की खोज करता है और जब ये की-वर्ड प्राप्त हो जाते हैं तो साइट / डॉक्यूमेंट की सूची प्रदर्शित करता है।

सलेक्ट – स्क्रीन पर एक डाटा या पाठ्य को हाइलाइट करते हुए निर्दिष्ट करना अथवा इसे अन्य तरीके से मार्किंग करना. जिसमें इस पर कुछ प्रचालन निष्पादित किए जाने हैं।

सिग्नेचर – ई-मेल के अंत में प्रयोक्ता की पहचान।

सिमुलेशन – यह सुनिश्चित करने के लिए कि क्या यह मॉडल वास्तविक दुनिया में कार्य करेगा. कम्प्यूटर पर जटिल मॉडलिंग कार्य करना।

स्लाइड – सूचना को स्क्रीन पर दर्शाना – जिसमें पाठ्य, तालिका, ग्राफिक, वीडियो, ध्वनि आदि हो सकते हैं।

स्लाइड डिज़ाइन – यह पृष्ठभूमि के रंग और चित्रों का निर्धारण करने के साथ पाठ्य के रंग और प्रकार आदि तय करता है।

स्लाइड लेआउट – स्लाइड के लिए पूर्व परिभाषित लेआउट के विकल्प। आप आवश्यक स्लाइड के प्रकार पर निर्भर करते हुए लेआउट चुन सकते हैं।

स्लाइड शो – एक प्रस्तुतीकरण में स्लाइड दिखाने की प्रक्रिया. एक बार में एक स्लाइड।

स्लाइड ट्रांज़ीशन – यह निर्धारित करना कि स्लाइड शो के दौरान स्क्रीन पर एक के बाद एक स्लाइड किस प्रकार दिखाई देगी।

सॉफ्टवेयर – प्रोग्रामों का एक संग्रह।

स्टैंडबाय – एक ऐसी स्थिति जिसमें कम्प्यूटर बंद होने की तुलना में कम बिजली लेता है परन्तु तत्काल उपयोग के लिए उपलब्ध रहता है। जब कम्प्यूटर स्टैंडबाय पर है तब कम्प्यूटर की मेमोरी की सूचना इसकी हार्ड डिस्क पर सेव नहीं की जाती है। यदि बिजली में कोई रुकावट आती है तो मेमोरी की इस सूचना का विलोपन हो जाता है।

स्टाइल – संप्रतीकों / पैराग्राफ फॉर्मेटिंग के विकल्पों को एक साथ रखने के संयोजन को दिया गया नाम।

सिस्टम क्लॉक – यह एक कम्प्यूटर के अंदर होने वाले प्रचालनों की गति का निर्धारण और नियंत्रण करती है।

सिस्टम सॉफ्टवेयर – यह एक या अधिक प्रोग्रामों का सेट है, जो एक कम्प्यूटर की प्रचालन और संसाधन क्षमता के विस्तार का नियंत्रण करने के लिए बनाई गई है।

टी

टेबल – खड़े स्तंभों और आड़ी कतारों में व्यवस्थित सूचना।

टीसीपी/आईपी – ट्रांसफर कंट्रोल प्रोटोकॉल/ इंटरनेट प्रोटोकॉल इंटरनेट के प्रोटोकॉल या मलभूत संचार की भाषा है।

शब्दावली

टेलनेट – टर्मिनल एम्प्लेशन प्रोटोकॉल, जिसे नेटवर्क कम्प्यूटरों पर लॉग ऑन करने के लिए इंटरनेट पर व्यापक रूप से उपयोग किया जाता है। टेलनेट उन अनुप्रयोगों से भी संबंधित है जिनमें प्रयोक्ताओं के लिए टेलनेट प्रोटोकॉल का उपयोग किया जाता है, जो दर-दराज के स्थानों से बैठ कर लॉग ऑन करते हैं।

थम्बनेल – एक छवि का संक्षिप्त संस्करण, जिसे आमतौर पर अनेक छवियों के जरिए शीघ्र ब्राउजिंग में उपयोग किया जाता है।

टाइटल बार – विंडो के ऊपरी हिस्से में एक क्षैतिज बार जिसमें विंडो के नाम होते हैं। अनेक विंडो में टाइटल बार के अंदर प्रोग्राम के आइकॉन, मैक्सीमाइज़, मिनीमाइज़ और बंद करने के बटन, वैकल्पिक रूप से होते हैं। इसमें कंटेक्ट संवेदी हैल्प के बटन भी हो सकते हैं।

टूलबार – कम्प्यूटर स्क्रीन पर आइकॉन की एक कतार जिसमें कमांड या फंक्शन को क्लिक करने पर वह एक्टिवेट हो जाता है।

ट्रेक चेंजेज़ – यह प्रयोक्ता द्वारा एक प्रलेख को पढ़ने और संपादन के दौरान किए गए बदलाव चिह्नित करता है।

ट्रांसमीटर – यह एक इलेक्ट्रॉनिक युक्ति है जिसमें आमतौर पर एक एंटीना की सहायता से विद्युत चम्बकीय सिग्नल प्रसारित किए जाते हैं जैसे कि रेडियो, टीवी या अन्य दूरसंचार।

य

यूज़र डाटाग्राम प्रोटोकॉल (यूडीपी) – एक संचार प्रोटोकॉल, जो एक नेटवर्क से जुड़े कम्प्यूटरों के बीच संदेशों के आदान-प्रदान में सेवा की सीमित मात्रा प्रदान करता है, जिसमें इंटरनेट प्रोटोकॉल (आईपी) उपयोग किए जाते हैं।

यूनिफॉर्म रिसोर्स लोकेटर (यूआरएल) – एक एड्रेस, जिसमें इंटरनेट पर एक लोकेशन को विशिष्ट रूप से पहचाना जाता है। वर्ल्ड वाइड वेबसाइट के लिए एक यूआरएल के पहले `http://`, `http://www.example.microsoft.com/` लिखा जाता है। एक यूआरएल में अधिक जानकारियाँ हो सकती हैं, उदाहरण के लिए हाइपर टेक्स्ट के एक पेज का नाम, आमतौर पर इसे फाइल के एक्सटेंशन नाम से पहचाना जाता है, जैसे- `.html` या `.htm`।

यपीएस – एक ऐसा उपकरण जो कम्प्यूटर को बाधा रहित विद्युत आपूर्ति प्रदान करता है।

वी

वीओआईपी (वाइस ओवर इंटरनेट प्रोटोकॉल) – एक लेन, एक वेन या टीसीपी/आईपी पैकेट का उपयोग करते हुए इंटरनेट के जरिए आवाज़ भेजने की एक विधि।

डब्ल्यू

वैन – वाइड एरिया नेटवर्क (वैन) एक कम्प्यूटर नेटवर्क है जो व्यापक क्षेत्र को कवर करता है (अर्थात् एक ऐसा नेटवर्क जिसके संचार लिंक महानगर, क्षेत्रीय या राष्ट्रीय सीमाओं के पार जड़े होते हैं)।

वेब ब्राउज़र – वेबसाइट देखने के लिए प्रयुक्त एक सॉफ्टवेयर।

वेब पेज – एक वेबसाइट की एक फाइल को वेब पेज कहते हैं।

वेबसाइट – इंटरनेट पर उपलब्ध वेब पेजों का संग्रह वेबसाइट बनाता है।

विकी – यह सॉफ्टवेयर आपको वेब पेज बनाने, संपादित करने का इंटरलिंग करने की सविधा देता है।

विंडो – स्क्रीन का एक ऐसा भाग जहां प्रोग्राम और प्रोसेस चलाई जा सकती हैं। आप एक समय अनेक विंडो को खोल सकते हैं।

वायरलेस नेटवर्क – यह किसी प्रकार के कम्प्यूटर नेटवर्क को संदर्भित करती है जो बेतार है और आमतौर पर एक दूरसंचार नेटवर्क के साथ जुड़ा है जिसके आपसी संयोजन तारों के बिना नोडों के बीच संपर्क स्थापित करते हैं।

वर्ड प्रोसेसर – ऐसा सॉफ्टवेयर, जिसे पाठ्य डॉक्यूमेंट को बनाने और फॉर्मेट करने में उपयोग किया जाता है, जिसमें तालिकाएँ, तस्वीरें आदि भी शामिल होती हैं।

वर्कशीट/स्प्रेडशीट – एक वर्कशीट एकल पेज या एक स्प्रेडशीट में एक शीट होती है।

वर्ल्ड वाइड वेब – हाइपर लिंक का उपयोग करते हुए इंटरनेट द्वारा खोज करने की एक प्रणाली।

रैपिंग – तस्वीरों, क्लिक आर्ट आदि के लिए स्थान बनाने हेतु पाठ्य को मोड़ना।

अनक्रमणिका

ए

एक्शन बटन (कार्यवाही बटन)	147. 148. 151
एल्गोरिथम	59. 60
एलाइन / एलाइनमेंट	81. 83. 78. 94. 100. 118. 121. 142
एएलयु	एरिथमैटिक लॉजिक यनिट देखें
एनिमेशन	12. 145
अनुप्रयोग सॉफ्टवेयर	58
एरिथमैटिक लॉजिक यनिट	46
असेम्बलर	57. 61
एटीब्यूट्स (विशेषताएँ)	120. 150
ऑटोफॉर्मेट	88. 120
ऑटोशेप्स	149. 150

बी

बैंडविड्थ	53. 168. 170. 185. 188
बेसिक इनपुट/आउटपुट सिस्टम (बायोस)	41
बिट	36. 40. 46. 53. 54. 72. 185
ब्रॉडबैंड	56. 165. 168. 172. 185
ब्रॉडकास्ट (प्रसारण)	159. 163. 165
ब्राउज़र	वेब ब्राउज़र देखें
बलेट	84. 100

बाइट

46, 53, गीगा-(46), किलो- (46).
मेगा-(46). पेटा-(46). टेरा-(46)

सी

कैच मैमोरी

38

सीडी-आर / रोम

43, 44, 54

सेल

107, 108 रिफ्रेसिंग (111), डिलीट
(114). इन्सर्ट-(115). सिलेक्ट-(116)

सेंट्रल प्रोसेसिंग यनिट (सीपीयू)

45, 64

चैनल

156. 157. 185. 188. 207. 223

चर्किंग

224

क्लिक

78, डिवाइस (23), डबल - (82).
त्रिपाइल-(82), कंट्रोल+(82)

क्लिप आर्ट

89. 90. 95. 139. 140. 146

क्लॉक स्पीड

46

कम्पाइलर (संकलनकर्ता)

57, 63

कम्प्रेसन

डिस्क (57), - टेक्नोलॉजी (166).
वीडियो-(169-170)

कम्प्यूटर

1, 2, 4, 5, 16, एनालॉग - (16),
क्लासीफिकेशन - (16), डिजिटल- (16).
इवोल्यूशन (20), मेंटेनेंस (55).
पर्सनल-(17. - पोर्ट (53)

कम्प्यूटर नेटवर्क

नेटवर्क देखें

कम्प्यूटर सिस्टम

16, 21, 58, 158, 171. 185

कंटीगुअस सेल

107, नॉन - (128)

कंट्रोल यूनिट

46. 47

कंवर्जेंस (अभिसरण)

2. 11. 156-157 - नेटवर्क (168)

डी

डाटा संप्रेषण

54

डाटाबेस

6. 19. 64. 75. 101

डीकोड

37. 47. 207

डिवाइस

2. 15. इनपुट - (22). आउटपुट-(16. 47)

डायल अप-कनेक्शन

185 (डायल-अप देखें)

अनक्रमणिका

डायल-अप	164. 165
डिजिटाइजेशन (अंकीय रूप)	162. 166
डिस्क	18, 20, 27, फ्लॉपी-(42), हार्ड-(44), ऑप्टिकल (44), चेक अप (57) - कम्प्रेसन (57). डीफ्रैग्मेंटेशन (57)
डॉक्यूमेंट (दस्तावेज़)	23. 75
डोमेन नेम (क्षेत्र का नाम)	167. 186. 189
डाउनलोड	6. 159. 182. 188. 195
डैग (खींचें)	24. 81. 87. 117
डाइव	फ्लॉपी-(43). पेन-(54)

ग

ई-बैंकिंग	196
ई-बिजनेस	3
ई-कॉमर्स (ई-वाणिज्य)	10. 12. 157. 188. 189
ई-कंटेंट	3
ई-लर्निंग	3. 5. 6. 196. 197
ई-मेल	1, 5, 34, 55, 78, 94, 100, 159, 172, 187, 193, 196, 200 एड्रेस (189), - अकाउंट (189. 191). रिसीव - (192).
इनकोड	43. 45. 207
ई-सर्विस (ई-सेवाएँ)	196
ईथरनेट	166. 167. 171. 174
एटिकेट (शिष्टाचार)	204. 205
ई-वेस्ट	3
एक्सचेंज (आदान-प्रदान)	1. 56. 187. 208. 224

एफ

फीडबैक (पश्च जानकारी)	207. 208. 224
फाइल	26, 29, 31, 34, 35, 42, 53, 64, 69, 76, - मैन्यू (80, 109), स्प्रेडशीट-(106), शेयरिंग (172).-एक्सटेंशन (183). डाउनलोड - (195)

फ्लोचार्ट	60. 149
फोल्डर	81. 148. 192. - नेम (183)
फॉन्ट	82, 84, 94, 99, 100, 120, - शैली(75). - रंग (82). 84. 94. 100. 120
फॉर्मेट (प्रारूप)	34, 116, 142, 225, एएससीआईआई (30), ऑटो - (88), करेक्टर-(30), डिजिटल-(26), -मेन्यू (84. 118. 144). ओपन-(59). स्टैंडर्ड-(32)
फॉर्मेटिंग	79, 81, 182, शर्तबन्द (123), -टेक्स्ट (81, 142) - टलबार (79. 137) - वर्कशीट (118)
फॉर्मूला (सूत्र)	106. 109. 110. 111. 113. 118
फंक्शन (कार्य. काम. फलन)	2, 18, 21, 46, 51, 60, 78, 109, 110, 116, 134. 181. 217. - इंटरनेट प्रोटोकॉल (166)

जी

गेटवे	8. 169
-------	--------

एच

हार्ड डिस्क	डिस्क देखें
हार्डवेयर	21. 53. 57. 156. 166. 172
एचटीएमएल (हाइपरटेक्स्ट मार्कअप लैंग्वेज)	181. 182. 183
हाइपरलिंक	146, 151, 195 - ऑब्जेक्ट (147).- वेब पेज (148)

आई

इंडेंट	83. 100
इंसर्शन पॉइंट	80. 81
इंस्टाल	17. 54. 150. 185
इंटरनेट	1, 2, 5, - बैंकिंग (10), - कनेक्शन (51), 77, - एक्सप्लोर (85), 157, 158, - सर्विस प्रोवाइडर (161, 185), - प्रोटोकॉल (प्रोटोकॉल देखें). 167. द-(179)

अनुक्रमणिका

आईपीटीवी (इंटरनेट प्रोटोकॉल टेलीविजन)	165. 171
आईएसडीएन (इंटरग्रेटेड सर्विस डिजिटल नेटवर्क)	165. 169
आईएसपी	इंटरनेट देखें

एल

लेन	लोकल एरिया नेटवर्क देखें
लेआउट	78, 79, 90, 155, कंटेंट-(151), नॉर्मल (79, 85), आउटलाइन (86, 86). पेज (93) प्रिंट (79-85) रीडिंग (85, 85), स्लाइड-(138.140). टेक्स्ट-(154). वेब-(79. 85)
लीज़ लाइन	164. 169. 185
लोकल एरिया नेटवर्क (लेन)	166, 181, वायरलेस-(171). - केबल (173). - टेक्नोलॉजी (174)

एम

मेल मर्ज	94. 95. 100
एम-कॉमर्स	157. 189
मैसेज	34, 55, 135, 161, 163, 166-7, 179, 187, 192, 203, 206-7, 209, 223, इलेक्ट्रॉनिक/ई मेल (34, 94, 100, 187), एर - (190, 201), इंस्टेंट- (169, 188), - पॉइंट ऑफ व्यू (208). टेक्स्ट-(163. 194). वीडियो-(174)
माइक्रोप्रोसेसर	15. 17-8. 21. 46
मोडम (मॉडयलेटर/डीमॉडयलेटर)	51. 53. 164. 185
मल्टीमीडिया	34. 52. 54. 165. 169. 172. 183. 217

एन

नेट	इंटरनेट देखें
नेटवर्क	3, 5, 11, 18, 156, 157, 159-160, 165 169, 174, 179 81, 180, कम्युनिकेशन -(4, 10, 11), कम्प्यूटर (5), कंवर्जेंस ऑफ-(168). - एडॉप्टर (54). - डिज़ाइनर

	(173), डिवाइस (173), डाटा (157, 165), आईएसडीएन (165), स्टैंडर्ड (173), सैटेलाइट-(163). वायरलेस-(163, 169)
न्यूज़ ग्रुप	188
नंबर सिस्टम	61, 69-71, 74
नम्बरिंग (संख्यांकन)	84, 100, 142

ओ

ओपन स्रोत (खला स्रोत)	58, 76, 78, 106, 182
ऑपरेटिंग सिस्टम (प्रचालन प्रणाली)	41, 57, 172

पी

पैकेज	58, 69, 75, प्रेजेंटेशन (136), स्प्रेडशीट-(129) वर्ड प्रोसेसिंग-(79), 214
पैकेट	167, डाटा-(170), (174-75) यज़र डाटाग्राम-(184)
पेज लेआउट	लेआउट देखें
पासवर्ड	191, 196
पर्सनल कम्प्यूटर	कम्प्यूटर देखें
पिक्सल	27, 28
प्लेस होल्डर	70, 139
पोर्ट (कम्प्यूटर पोर्ट)	53, प्रकार - (53-54)
पोर्टल	8, 12
प्रेजेंटेशन	10, 26, 34, इलेक्ट्रॉनिक-(136), मल्टीमीडिया (52), एप्लिकेशन (76), प्रोग्राम (136), स्किल (204 5) - सॉफ्टवेयर (139), - टूल (135), 75, 203
प्रिंटर	18, 48-50, 53, 54, 68, 159, 163, 168, 174
प्रोग्राम (कार्यक्रम)	एप्लिकेशन्स-(41), कम्प्यूटर-(6), नेटवर्क-(51), सिस्टम (42), 21, 22, 35 कॉउंटर (37), 38, 40, 42, 56-58, 69, 78, 80, 92, 106, 110, प्रेजेंटेशन-(136), 161, 186-राइटिंग (205), 213, 215
प्रफ रीड (पन: पढ़ने)	217

अनक्रमणिका

प्रूफिंग (जाँच)	221
प्रोटोकॉल	161, एफटीपी (184), एचटीटीपी (166, 182, 184, 189), इंटरनेट-(167), टीसीपी/आईपी (184). यडीपी (184). वीओआईपी-(165).
पीएसटीएन	162, 169, 171, 174
पब्लिक स्विच्ड चेकड टेलीफोन नेटवर्क	पीएसटीएन देखें

आर

आरएएम (रैंडम एक्सेस मैमोरी)	17, 39, सिस्टम-(38), -चिप (40), प्रकार - (एसआरएएम, डीआरएएम : 40-41)
रजिस्टर	37, इम्पोर्टेंट - (पीसी, आईआर, एमएआर, एमबीआर, एसीसी : 37), 38, 47, 76
आरओएम (रीड ओनली मैमोरी)	16, 36-39, - चिप (39), प्रकार - (पी रोम. ईपीरोम. ईईपीरोम : 41) 41

एस

सेव	27, - ए डॉक्यूमेंट (80-81)), - ए पिक्चर और टेक्स्ट (195), - ए प्रेजेंटेशन (142), - ए वेबपेज (195), - ए वर्कबुक (109), ए समूह (120)
स्क्रिप्ट	सब-(71. 82. 94). सपर- (82. 94)
स्क्रिप्ट लैंग्वेज (लिपिबद्ध भाषा)	181
सर्च इंजीन	172, 187, 196
सलेक्ट (चयन)	25, 29, - सेल (पंक्ति: 116)
सिग्नेचर (हस्ताक्षर)	212-14, - सेपरेटर (215). 218
स्लाइड	136, - शो (136, 139), - पेन (137), -लेआउट (140), व्यू-(143), -डिज़ाइन (144), -मास्टर (149), -स्थिति परिवर्तन (145)
सॉफ्टवेयर	6, 12, 20-1, 23-25, 27, 56-58, श्रेणी - (एप्लिकेशन्स, सिस्टम : 57-58), 159, संचार-(160-61), 172, 182, 187, मैसेंजर-(188), वीडियो-कॉन्फ्रेंसिंग-(188). 195, ई-मेल-(210, 212)
स्प्रेडशीट	75, 76, 105, 106, 110, 112, 138, 141
स्टाइल (शैली)	30, संचार-(223), फॉन्ट-(82, 120), वैयक्तिक-(223). रैपिंग-(90. 103). 120.

सिस्टम क्लॉक

राइटिंग-(219)

46

टी

टेबल (सारणी)

स्टैटिस्टिकल-(11), 17 ग्राफिक्स-(18). 76.
78, 86. 105. 139

टेलनेट

184

थम्बनेल

139, 143

टाइटिल बार

80. 106

ट्रांसफर कंट्रोल प्रोटोकॉल/इंटरनेट प्रोटोकॉल
(टीसीपी/आईपी)

प्रोटोकॉल

यू

यूडीपी (यूजर डाटाग्राम प्रोटोकॉल)

पैकेट देखें

यूआरएल / यनिफॉर्म रिसोर्स लोकेटर

148. 183. 211

डब्ल्यू

वेब

182 - पब्लिशिंग टेक्नोलॉजी (204)

वेब ब्राउज़र

51, 172, 181. 182. 183. 190. 195

वेब कैमरा

56, 188. 197

वेब पेज (वेब पष्ठ)

1, 146-48. 181-83. 187. 190-91. 195.
196-97

वेबसाइट

6-8, 12-13, 151, 153, 181. 183.
186-87. 189-91. 194. 196

वाइफाइ

171, 185

विंडो

12, 54, 69, 79, 106. 137. 195. एप्लिकेशन्स
- (79-80, 137)

वायरलेस नेटवर्क

163, 169. 171

वर्ड प्रोसेसिंग

78, 80, 182, 203 - पैकेज (79),
- प्रोग्राम (77), - सॉफ्टवेयर (23, 32. 68.
78), - टूल (75, 77, 78, 142)

वर्ड प्रोसेसर

30, 56, 75, 78. 92. 94. 182. 196. 219

रैपिंग

90. 95. 103

डब्ल्यूडब्ल्यूडब्ल्यू/वर्ल्ड वाइड वेब/डब्ल्यू3

6-8. 11-2. 76. 181. 183. 186. 189. 197