Chapter 7 –
E-mail, Social Networking and e-Governance Services

E-mail (Electronic Mail)

E-mail का पूरा नाम Electronic Mail है। इसका उपयोग इंटरनेट के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक संदेश भेजने और प्राप्त करने के लिए किया जाता है।

E-mail के लाभ

- संदेश तेजी से भेज सकते हैं।
- एक साथ कई लोगों को मेल भेज सकते हैं।
- Documents, Photos और PDF जैसी फाइलें Attach कर सकते हैं।
- भेजे और प्राप्त किए गए संदेशों का रिकॉर्ड रखा जा सकता है।
- दुनिया में कहीं भी मेल भेज सकते हैं, यदि इंटरनेट और ई-मेल सेवा उपलब्ध हो।

E-mail Address की संरचना

उदाहरण: student123@gmail.com

भाग	**अर्थ**
student123	Username
@	At sign, जो Username और Domain को अलग करता है
gmail	Domain/सेवा का नाम
.com	Domain suffix

याद रखें: प्रत्येक ई-मेल एड्रेस में @ होता है। Username और Domain के बीच इसका उपयोग किया जाता है।

Hi-Tech

E-mail से संबंधित महत्वपूर्ण शब्द

शब्द	**अर्थ**
Email Account	ई-मेल भेजने और प्राप्त करने के लिए उपयोगकर्ता का खाता
Email ID/Address	ई-मेल खाते का पता
Password	खाते को सुरक्षित रखने वाला गुप्त शब्द या कोड
Mailbox	ई-मेल संदेशों को रखने और व्यवस्थित करने का स्थान
Attachment	ई-मेल के साथ भेजी गई फाइल
Spam	अनचाहे या संदिग्ध ई-मेल
Email Signature	मेल के अंत में अपने-आप जुड़ने वाला नाम या संपर्क विवरण
Draft	ऐसा मेल जिसे अभी भेजा नहीं गया है

E-mail Account खोलना

ई-मेल अकाउंट बनाने के लिए सामान्यतः ये चरण अपनाए जाते हैं:

1. किसी ई-मेल सेवा की वेबसाइट या App खोलें।
2. Create Account या Sign Up पर क्लिक करें।
3. नाम और मांगी गई जानकारी भरें।
4. Username और मजबूत Password बनाएं।
5. जरूरत पड़ने पर मोबाइल नंबर या अन्य माध्यम से Verification करें।
6. नियमों को स्वीकार करके अकाउंट पूरा करें।

उदाहरण: Gmail पर नया अकाउंट बनाना।

Hi-Tech

Mailbox के मुख्य भाग

Mailbox Folder	**कार्य**
Inbox	प्राप्त हुए ई-मेल रखता है
Sent	भेजे गए ई-मेल का रिकॉर्ड रखता है
Drafts	अधूरे या अभी तक न भेजे गए मेल रखता है
Outbox	भेजे जाने की प्रक्रिया में या भेजे जाने की प्रतीक्षा कर रहे मेल रख सकता है
Spam/Junk	संदिग्ध या अनचाहे मेल रखता है
Trash/Bin	हटाए गए मेल रखता है

महत्वपूर्ण अंतर:

- **Inbox:** Received mails
- **Sent:** Sent mails
- **Drafts:** Unsent drafts
- **Spam:** Unwanted/suspicious mails
- **Trash:** Deleted mails

ई-मेल सेवाओं में Outbox का व्यवहार सेवा या App के अनुसार अलग हो सकता है। सामान्यतः Sent में वे मेल दिखाई देते हैं जो भेजे जा चुके हैं।

नया E-mail लिखना और भेजना

नया मेल भेजने के लिए Compose या New Message विकल्प का उपयोग किया जाता है।

E-mail के मुख्य Fields

Field	**उपयोग**
To	मुख्य प्राप्तकर्ता का ई-मेल पता

Cc	अन्य प्राप्तकर्ता को जानकारी के लिए मेल की कॉपी भेजना
Bcc	अन्य प्राप्तकर्ताओं के पते छिपाकर कॉपी भेजना
Subject	मेल का विषय
Message Body	संदेश लिखने का मुख्य स्थान
Attachment	फाइल जोड़ने का विकल्प
Send	मेल भेजने का विकल्प

To, Cc और Bcc में अंतर

- **To:** जिसे मुख्य रूप से मेल भेजा जा रहा है।
- **Cc (Carbon Copy):** जिसे जानकारी के लिए कॉपी भेजी जाती है; अन्य प्राप्तकर्ता सामान्यतः उसका पता देख सकते हैं।
- **Bcc (Blind Carbon Copy):** Bcc में रखे गए प्राप्तकर्ताओं के पते अन्य सामान्य प्राप्तकर्ताओं से छिपे रहते हैं।

उदाहरण: शिक्षक को मुख्य मेल To में, विभाग प्रमुख को Cc में और निजी रूप से कॉपी पाने वाले व्यक्ति को Bcc में रखा जा सकता है।

मेल भेजने की प्रक्रिया

1. Compose पर क्लिक करें।
2. To में प्राप्तकर्ता का ई-मेल पता लिखें।
3. Subject में विषय लिखें।
4. Message Body में संदेश लिखें।
5. जरूरत हो तो फाइल Attach करें।
6. Send पर क्लिक करें।

Reply, Reply All और Forward

विकल्प	कार्य
Reply	मेल भेजने वाले को उत्तर देना
Reply All	मूल मेल के प्रेषक और संबंधित सभी प्राप्तकर्ताओं को उत्तर देना
Forward	प्राप्त मेल को किसी अन्य व्यक्ति को आगे भेजना

उदाहरण: शिक्षक का मेल मिलने पर केवल शिक्षक को उत्तर देना हो तो Reply, सभी संबंधित लोगों को उत्तर देना हो तो Reply All और मेल किसी दूसरे शिक्षक को भेजना हो तो Forward उपयोग करें।

मुख्य अंतर: Reply उत्तर देता है, Forward पहले से मिले मेल को दूसरे व्यक्ति तक पहुंचाता है।

E-mail Search और Attachment

E-mail Search

Mailbox में किसी मेल को खोजने के लिए Search Box का उपयोग किया जाता है। इसमें प्रेषक का नाम, ई-मेल पता, Subject या संदेश के शब्द लिख सकते हैं।

उदाहरण: exam लिखने पर उस शब्द से संबंधित मेल खोजे जा सकते हैं।

Attachment

ई-मेल के साथ भेजी जाने वाली फाइल को Attachment कहते हैं।

उदाहरण: Resume, PDF, Photo, Spreadsheet या Document भेजना।

सामान्य प्रक्रिया:

1. Compose खोलें।
2. Attach File या पेपरक्लिप (📎) आइकन चुनें।
3. फाइल चुनें।
4. Upload होने की प्रतीक्षा करें।

5. मेल भेजें।

सुरक्षा: अनजान व्यक्ति की संदिग्ध Attachment न खोलें। फाइल में Malware या अन्य खतरा हो सकता है।

Email Signature

Email Signature वह जानकारी है जो ई-मेल के अंत में अपने-आप जोड़ी जा सकती है।

उदाहरण:

नाम: Rahul Kumar

पद: Computer Student

संस्थान: Hi-Tech Computer Education

Signature में नाम, पद, संस्था या संपर्क विवरण शामिल हो सकते हैं। इसे बार-बार टाइप करने की जरूरत कम होती है।

Social Networking

Social Networking इंटरनेट के माध्यम से लोगों से जुड़ने, जानकारी साझा करने और समुदाय बनाने की प्रक्रिया है।

इसके लिए उपयोग किए जाने वाले प्लेटफॉर्म को Social Networking Sites या Social Media Platforms कहा जाता है।

प्रमुख Social Networking Platforms

Platform	**मुख्य उपयोग**
Facebook	मित्रों से जुड़ना, पोस्ट, फोटो और वीडियो साझा करना
Instagram	फोटो, वीडियो, Stories और Reels साझा करना
X (पूर्व नाम Twitter)	छोटे Posts, समाचार और सार्वजनिक चर्चाएं
LinkedIn	Professional Networking, नौकरी और करियर से संबंधित संपर्क

ध्यान दें: LinkedIn का प्रमुख उपयोग Professional Networking के लिए होता है।

Social Networking के लाभ

- दूर रहने वाले लोगों से संपर्क।
- समाचार और जानकारी साझा करना।
- शिक्षा और करियर के अवसरों की जानकारी।
- व्यवसाय और प्रचार में सहायता।
- समूहों के माध्यम से विचार साझा करना।

नुकसान और सावधानियां

- गलत जानकारी या Fake News फैल सकती है।
- निजी जानकारी का दुरुपयोग हो सकता है।
- Cyberbullying और Online Fraud का खतरा रहता है।
- अधिक उपयोग से समय की बर्बादी हो सकती है।

सुरक्षा नियम: मजबूत Password रखें, Privacy Settings जांचें और अनजान लोगों के साथ निजी जानकारी साझा न करें।

Instant Messaging

Instant Messaging (IM) ऐसी सेवा है जिससे इंटरनेट के माध्यम से संदेश लगभग तुरंत भेजे और प्राप्त किए जा सकते हैं।

प्रमुख Instant Messaging Apps

App	सामान्य उपयोग
WhatsApp	Text, Voice Message, Photo, Video, Document और Calls
Facebook Messenger	संदेश, मीडिया और Calls

Telegram	संदेश, समूह, Channels और फाइल साझा करना

Instant Messaging की विशेषताएं

- Text Chat
- Group Chat
- Voice और Video Calling
- Photos, Videos और Documents साझा करना
- कई Apps में Voice Messages और Location साझा करना

Social Networking और Instant Messaging में अंतर: Social Networking का मुख्य उद्देश्य लोगों और समुदायों से जुड़ना तथा सामग्री साझा करना है। Instant Messaging का मुख्य उद्देश्य सीधे या समूह में संदेशों का आदान-प्रदान करना है। एक ही App दोनों प्रकार के कार्य कर सकती है।

Blog

Blog एक ऐसी वेबसाइट या ऑनलाइन प्लेटफॉर्म है जहां व्यक्ति या संस्था नियमित रूप से लेख, विचार, जानकारी या अनुभव प्रकाशित कर सकती है।

Blog पर प्रकाशित एक लेख को **Blog Post** कहते हैं।

उदाहरण

- कंप्यूटर सीखने के लिए शैक्षणिक ब्लॉग।
- यात्रा के अनुभव साझा करने वाला ब्लॉग।
- खाना बनाने की विधियों वाला ब्लॉग।

Blog की विशेषताएं

- लेख और जानकारी प्रकाशित करना।
- फोटो, वीडियो और लिंक शामिल करना।
- पाठकों की टिप्पणियां (Comments) प्राप्त करना, यदि सुविधा उपलब्ध हो।

- विषय के अनुसार नियमित Posts जोड़ना।

Blog और Website में अंतर: Blog में अक्सर नियमित रूप से नए लेख या Posts प्रकाशित किए जाते हैं। Website एक व्यापक शब्द है, जिसमें ब्लॉग के अलावा संस्थान, व्यवसाय और सेवाओं की वेबसाइट भी आती हैं। **E-commerce (Electronic Commerce)**

E-commerce (Electronic Commerce)

E-commerce का पूरा नाम Electronic Commerce है। इंटरनेट के माध्यम से वस्तुओं और सेवाओं की खरीद-बिक्री को E-commerce कहते हैं।

उदाहरण

- ऑनलाइन मोबाइल खरीदना।
- इंटरनेट से टिकट बुक करना।
- ऑनलाइन कपड़े या किताबें खरीदना।
- डिजिटल प्लेटफॉर्म से सेवाएं लेना।

E-commerce के प्रकार

प्रकार	पूरा नाम	उदाहरण
B2B	Business to Business	एक कंपनी द्वारा दूसरी कंपनी को सामान बेचना
B2C	Business to Consumer	ऑनलाइन स्टोर द्वारा ग्राहक को सामान बेचना
C2C	Consumer to Consumer	एक व्यक्ति द्वारा दूसरे व्यक्ति को पुरानी वस्तु बेचना
C2B	Consumer to Business	व्यक्ति द्वारा कंपनी को सेवा देना, जैसे Freelancing

E-commerce के लाभ

- घर बैठे खरीदारी।
- अलग-अलग उत्पादों और कीमतों की तुलना।

- समय की बचत।
- ऑनलाइन ऑर्डर और भुगतान की सुविधा।
- कई सेवाओं का चौबीसों घंटे उपयोग।

सीमाएं और सावधानियां

- सामान को खरीदने से पहले प्रत्यक्ष रूप से जांचना हमेशा संभव नहीं।
- नकली वेबसाइट और धोखाधड़ी का जोखिम।
- डिलीवरी में देरी या गलत उत्पाद मिलने की संभावना।
- भुगतान से पहले वेबसाइट, विक्रेता, कीमत और Return Policy की जांच जरूरी।

याद रखें: ऑनलाइन खरीदारी E-commerce का उदाहरण है।

Netiquettes

Netiquettes = Network + Etiquettes. इंटरनेट पर बातचीत और व्यवहार के अच्छे नियमों को Netiquettes कहते हैं।

महत्वपूर्ण Netiquettes

1. ऑनलाइन बातचीत में सभ्य भाषा का उपयोग करें।
2. किसी की निजी जानकारी या फोटो बिना अनुमति साझा न करें।
3. गलत सूचना और अफवाहें न फैलाएं।
4. अपमानजनक टिप्पणी और Cyberbullying से बचें।
5. संदेश भेजने से पहले उसकी भाषा और तथ्य जांचें।
6. अनजान Links और Attachments पर सावधानी से क्लिक करें।
7. सभी बड़े अक्षरों (ALL CAPS) में लगातार लिखने से बचें, क्योंकि इसे चिल्लाने जैसा समझा जा सकता है।
8. दूसरों के Copyright का सम्मान करें और सामग्री का उचित श्रेय दें।

उदाहरण: किसी ऑनलाइन समूह में असहमति होने पर भी सम्मानजनक भाषा में जवाब देना Netiquette है।

e-Governance Services

e-Governance का अर्थ है सरकारी सेवाओं और सूचनाओं को इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों, जैसे वेबसाइट, इंटरनेट और मोबाइल App, के जरिए उपलब्ध कराना।

इसका उद्देश्य नागरिकों को सुविधाजनक और तेज सेवाएं देना तथा कई कार्यों के लिए सरकारी कार्यालय जाने की जरूरत कम करना है।

e-Governance के उदाहरण

सेवा	**उपयोग**
Railway Reservation	ट्रेन की जानकारी और टिकट बुकिंग
Passport Services	पासपोर्ट आवेदन और आवेदन की स्थिति देखना
eHospital / ORS	उपलब्ध ऑनलाइन अस्पताल सेवाओं और अपॉइंटमेंट संबंधी सुविधाओं का उपयोग
Online Government Portals	विभिन्न सरकारी आवेदन, जानकारी और सेवाएं
UMANG	अनेक सरकारी सेवाओं को एक मोबाइल App से एक्सेस करना

महत्वपूर्ण: e-Governance केवल ऑनलाइन फॉर्म भरने तक सीमित नहीं है; इसमें सरकारी जानकारी और सेवाओं का डिजिटल माध्यम से उपलब्ध होना भी शामिल है।

UMANG App

UMANG का पूरा नाम Unified Mobile Application for New-age Governance है।

यह भारत सरकार की एक मोबाइल App है, जिसके माध्यम से विभिन्न सरकारी विभागों की डिजिटल सेवाओं तक पहुंचने की सुविधा मिलती है।

UMANG की विशेषताएं

- अनेक सरकारी सेवाओं के लिए एक ही App का उपयोग।
- मोबाइल के माध्यम से उपलब्ध सेवाओं को एक्सेस करना।
- अलग-अलग विभागों की सेवाओं को एक प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध कराना।
- समर्थित सेवाओं के लिए ऑनलाइन जानकारी और आवेदन की सुविधा।

उदाहरण: UMANG पर उपलब्ध किसी सरकारी सेवा को मोबाइल से खोलकर उसका उपयोग करना।

याद रखें: UMANG सरकारी डिजिटल सेवाओं तक पहुंचने वाला प्लेटफॉर्म है।

Digital Locker (DigiLocker)

DigiLocker भारत सरकार की डिजिटल दस्तावेज सेवा है, जिसका उपयोग इलेक्ट्रॉनिक दस्तावेजों को प्राप्त करने, रखने और जरूरत पड़ने पर प्रस्तुत करने के लिए किया जाता है।

DigiLocker के उपयोग

- उपलब्ध डिजिटल दस्तावेजों को सुरक्षित रूप से एक्सेस करना।
- समर्थित जारीकर्ता संस्थाओं से दस्तावेज प्राप्त करना।
- जरूरत पड़ने पर दस्तावेजों को डिजिटल रूप में प्रस्तुत करना।
- कागजी दस्तावेज साथ रखने की आवश्यकता को कुछ परिस्थितियों में कम करना।

उदाहरण

किसी समर्थित सेवा में उपलब्ध डिजिटल शैक्षणिक प्रमाणपत्र या ड्राइविंग लाइसेंस को DigiLocker के माध्यम से एक्सेस करना।

DigiLocker से संबंधित महत्वपूर्ण बातें

- यह सामान्य File Storage से अलग सरकारी डिजिटल दस्तावेज प्लेटफॉर्म है।
- दस्तावेजों की उपलब्धता संबंधित जारीकर्ता संस्था और सेवा पर निर्भर करती है।
- खाते की सुरक्षा के लिए Login Details और OTP किसी के साथ साझा नहीं करना चाहिए।

याद रखें: DigiLocker का संबंध डिजिटल दस्तावेजों को एक्सेस करने और प्रस्तुत करने से है।

महत्वपूर्ण अंतर –

विषय	**अंतर**
Inbox और Sent	Inbox में प्राप्त मेल; Sent में भेजे गए मेल
Reply और Forward	Reply में उत्तर; Forward में मेल दूसरे व्यक्ति को भेजा जाता है
Cc और Bcc	Cc के प्राप्तकर्ता सामान्यतः दिखाई देते हैं; Bcc के पते दूसरे सामान्य प्राप्तकर्ताओं से छिपे रहते हैं
Social Networking और Instant Messaging	Social Networking में संपर्क और सामग्री साझा करना; IM में तुरंत संदेशों का आदान-प्रदान
Blog और Blog Post	Blog ऑनलाइन लेखन प्लेटफॉर्म; Blog Post उस पर प्रकाशित एक लेख
E-commerce और e-Governance	E-commerce ऑनलाइन खरीद-बिक्री; e-Governance डिजिटल माध्यम से सरकारी सेवाएं
UMANG और DigiLocker	UMANG विभिन्न सरकारी सेवाओं तक पहुंच देता है; DigiLocker डिजिटल दस्तावेजों को एक्सेस और प्रस्तुत करने में मदद करता है

Exam के लिए महत्वपूर्ण One-Liners

1. E-mail का पूरा नाम Electronic Mail है।
2. ई-मेल पते में @ का उपयोग होता है।
3. Inbox में प्राप्त ई-मेल होते हैं।
4. Sent में भेजे गए ई-मेल का रिकॉर्ड होता है।
5. Drafts में अभी तक न भेजे गए मेल रखे जाते हैं।

6. Spam में अनचाहे या संदिग्ध मेल रखे जा सकते हैं।
7. Attachment ई-मेल के साथ भेजी जाने वाली फाइल है।
8. Subject में ई-मेल का विषय लिखा जाता है।
9. Reply का उपयोग मेल का उत्तर देने के लिए होता है।
10. Forward का उपयोग मेल को आगे भेजने के लिए होता है।
11. Bcc में प्राप्तकर्ताओं के पते अन्य सामान्य प्राप्तकर्ताओं से छिपे रहते हैं।
12. Email Signature मेल के अंत में स्वतः जुड़ सकता है।
13. LinkedIn Professional Networking के लिए प्रसिद्ध है।
14. WhatsApp एक Instant Messaging App है।
15. Blog Post ब्लॉग पर प्रकाशित लेख होता है।
16. E-commerce में इंटरनेट के माध्यम से खरीद-बिक्री होती है।
17. B2B का अर्थ Business to Business है।
18. B2C का अर्थ Business to Consumer है।
19. C2C का अर्थ Consumer to Consumer है।
20. Netiquettes इंटरनेट पर अच्छे व्यवहार के नियम हैं।
21. e-Governance में डिजिटल माध्यम से सरकारी सेवाएं दी जाती हैं।
22. UMANG का पूरा नाम Unified Mobile Application for New-age Governance है।
23. DigiLocker डिजिटल दस्तावेजों को एक्सेस और प्रस्तुत करने की सुविधा देता है।
24. संदिग्ध Links और Attachments ऑनलाइन सुरक्षा के लिए खतरा हो सकते हैं।
25. Social Networking और Instant Messaging के उद्देश्य संबंधित हैं, लेकिन दोनों पूरी तरह एक जैसे नहीं हैं।