E-Content

Instructional Media Centre
Maulana Azad National Urdu University
Gachibowli, Hyderabad - 32
T.S. India

Subject / Course - B.A.

Paper : Sarkari Daftar Ka Nazm o Nasq

Module Name/Title : Daftari Tarseel Aur Murasilat (Part-2)

DEVELOPMENT TEAM	
CONTENT	DDE / Dr. Riyazunnisa
PRESENTATION	Dr. Riyazunnisa
PRODUCER	Omar Azmi

IMC MANUU
Instructional Media Centre
Maulana Azad National Urdu University
Gachibowli, Hyderabad - 32
T.S. India
//imcmanuu

اکائی 10 دفتری ترسیل اور مراسلت

ساخت

10.0 مقاصد
10.1 تمہید
10.2 ترسیل کے معنی اور اس کی اہمیت
10.3 ترسیلی عمل
10.4 ترسیل کی قسمیں
10.5 ترسیل کے آلات
10.6 ترسیل میں رکاوٹیں
10.7 موثر ترسیل کے رہنمایانہ خطوط
10.8 مراسلت کی شکلیں
10.9 خلاصہ
10.10 اپنی معلومات کی جانچ : نمونہ جوابات
10.11 نمونہ امتحانی سوالات
10.12 سفارش کردہ کتابیں

10.0 مقاصد

اس اکائی کو مکمل کرلینے کے بعد آپ اس قابل ہوجائیں گے کہ :

- عمل ترسیل کو بیان کرسکیں
- موثر ترسیل کے لیے رہنما خطوط کی وضاحت کرسکیں
- مراسلت کی شکلوں کو بیان کرسکیں

10.1 تمہید

جیسا کہ ملٹ (Millett) نے کہا ہے ترسیل انتظامی تنظیم میں دوڑتا ہوا خون ہے ۔ ایک تنظیم کی اثر پذیری کا دار و مدار رسمی ترسیلات پر ہے ۔ اس اکائی میں ہم عوامی تنظیمات میں ترسیلی عملیات کا جائزہ لیں گے ۔ ترسیل کی مختلف

قسموں اور موثر ترسیل میں رکاوٹوں پر بھی بحث کی گئی ہے ۔ مراسلت ترسیل کی ایک اہم شکل ہے ۔ اس اکائی میں مراسلت کی مختلف شکلوں پر بحث بھی شامل ہے ۔

10.2 ترسیل کے معنی اور اس کی اہمیت

ترسیل کے موضوع پر لکھنے والے مختلف مضمون نگاروں نے اس کی مختلف طرح سے تعریف کی ہے ۔ لٹل فیلڈ اور راشیل (Little field and Rachel) کے مطابق یہ پیامات کو بھیجنے کا عمل ہے ۔ نیوٹن اور سمر (Newton and summmar) اس کی دو یا دو سے زیادہ اشخاص کے درمیان حقائق، تخیلات رائے یا جذبات کے تبادلہ کی حیثیت میں تعریف کرتے ہیں ۔ ملٹ (Millett) اس کو مشترکہ مقصد کے لیے مشترکہ افہام و تفہیم کی حیثیت میں دیکھتا ہے ۔

ترسیل تبدیل کرنے کا عمل ہے ۔ پہلے سے سوچے ہوئے حالات اور واقعات مواد میں تبدیل کیے جاتے ہیں ۔ اور ان کو ایسی معلومات کی شکل دی جاتی ہے جنھیں دوسروں تک بھیجا جاسکے ۔ ترسیل کی خاطر پیامات تیار کیے جائیں ۔ منتقل کیے جائیں اور سمجھے جائیں اس طرح ترسیل میں کہنے سننے اور سمجھنے کا ایک باقاعدہ اور مسلسل عمل ہے ۔ جس کا مقصد مشترکہ دلچسپی کے مسائل پر دماغوں کا ملاپ اور مشابہت ہے ۔

جدید عہد ترسیل کا عہد ہے ۔ ساری دنیا میں ترسیلی انقلاب نے بشمول عوامی دفتری نظم و نسق تقریباً ہر انسانی سرگرمی کو متاثر کیا ہے ۔ ایک انتظامی آلہ کار کی حیثیت میں ترسیل کی امکانی قوتیں اتنی عظیم ہیں کہ ان کی شناخت کرنا دشوار ہے مگر ان کی کم قدری کرنا آسان ہے ۔ ترسیل کے اس اہم رول کے پیش نظر ملٹ (Millett) نے نظم و نسق کی تنظیم کے لیے اس کو خون کی گردش قرار دیا ہے ۔ جب کہ (Pfiffner) اس کو انتظامیہ کا دل بتاتا ہے ۔ درحقیقت مطالعہ سے پتہ چلا ہے کہ اوسطاً ایک دفتری انتظام کار کا تین چوتھائی وقت ترسیل میں صرف ہوتا ہے ۔

ہر خیال حقیقت اور رائے ایک خوابیدہ حالت میں ہوں گے جب تک کہ اس کو منتقل کیا نہ جائے اور سمجھا نہ جائے چاہے تصور کتنا ہی خیال آفریں اور مستحکم ہو اس کی امکانی کیفیت کو محسوس نہیں کیا جائے گا اگر اس کی ترسیل ناقص ہو ۔ اچھی ترسیل ایک مشترکہ مفاہمت حصہ داری کے احساس، تعاون کے مزاج اور ٹیم اسپرٹ کو بڑھاتی ہے ۔ ایک تنظیم میں موزوں ترسیل سے کئی مقاصد حاصل ہوتے ہیں ۔ ربط اور کنٹرول کی سہولت اور ارکان میں مفوضہ کام انجام دینے کی تحریک، موجودہ دنیا میں تنظیمات کی سائز اور پیچیدگی میں مسلسل اضافہ کے راست تناسب میں ترسیل کی اہمیت بڑھتی جارہی ہے ۔

مقصد پر منحصر ہوتے ہوئے ترسیل مثبت یا منفی ہوتی ہے ۔ مثبت ترسیل وہ ہے جس میں حرکت شروع کی جاتی ہے یا اگر شروع ہوچکی ہے تو وسیع کی جاتی ہے ۔ دوسری جانب منفی ترسیل وہ ہے جو حرکت میں رکاوٹ پیدا کرتی ہے یا حرکت کو راستے ہی میں روک دیتی ہے ۔ بہرحال ترسیل مطلوبہ کام شروع کرنے اور جاری رکھنے اور غیر مطلوبہ کام کو دور کرنے میں اہم رول ادا کرتی ہے ۔

تمام ترسیلات لازمی طور پر حرکت یا بے حرکتی کے لیے نہیں ہوتیں ۔ بعض ترسیلات کا مقصد دفتری ملازمین اور ان سے معاملہ کرنے والے شہریوں کے درمیان مطلوبہ کیفیت ذہنی یا موافقانہ رجحان پیدا کرنا ہوتا ہے ۔ دفتری ملازمین کی مکمل

INSTRUCTIONAL MEDIA CENTRE * MANUU
IMC LIBRARY
* Hyderabad-32 *

مشغولیت کو حاصل کرنے کے لیے صحیح رجحان کو پروان چڑھانا بہت اہم ہے۔

ترسیل جب مکمل اور باقاعدہ ہو تو بہت سی غلط معلومات کو ٹھیک کرسکتی ہے جو کسی تنظیم میں آگئے ہوں ورنہ غلط معلومات سے کام بگڑتا ہے جیسے تعلقات میں کشیدگی، کوششوں میں ہم آہنگی کا فقدان، ایسی صورت حال کا سامنا جس کا شان و گمان نہ ہو وغیرہ۔ ترسیل انسانی ضرورتوں کی تکمیل کرتی ہے جیسے جذباتی تناؤ کا اعتراف کرنا اور اس کا اظہار کرنا۔ دبائے ہوئے جذبات سے اگر دوسروں کو واقف نہ کروایا جائے تو اس سے لوگوں کی حالت تقسیم ہوسکتی ہے۔

10.3 ترسیلی عمل

ترسیل کے مکمل عمل میں چھ قابل شناخت مراحل داخل ہیں جنھیں ذیل میں سلسلہ وار دکھایا گیا ہے۔

انتقال	اشاروں میں لکھنا	ذہنی خاکہ
(Transmission)	(Encoding)	(Idation)
عمل کرنا	خط یا اشاروں میں لکھی عبارت پڑھنا	وصول کرنا
(Acting)	(Decoding)	(Receiving)

یہاں ترسیل کا عمل خیال آفرینی یا ترسیل کرنے والے یا ترسیل کو بھیجنے والے کی جانب سے خیال یا مواد کو پیام کرنے سے شروع ہوتا ہوا دیکھا جاتا ہے۔ ترسیل کرنے والے کی مناسب خیالات اور اس کے موضوعات کو تصور کرنے کی اہلیت اس عمل میں پہلا اہم مرحلہ ہے۔

Encoding سے مراد خیالات اور مواد کو شکل میں جیسے الفاظ علامتوں یا اشاروں کی شکل میں منتقل کرنا ہے تاکہ اس کے مفہوم کو حاصل کرنے والے تک پہنچایا جاسکے۔ اگر یہ تبدیلی ٹھیک نہ ہو تو ترسیل میں بگاڑ آسکتا ہے۔ ہر خیال جو سوچا جاتا ہے اس کو مناسب کوڈ میں تبدیل کیا جانا چاہیے بعض خیالات کے لیے تینوں مختلف کوڈوں الفاظ، علامتوں اور اشاروں کی ضرورت ہوسکتی ہے تاکہ اس مخصوص تصور کو مکمل اور ٹھوس شکل دی جائے۔

ترسیل سے مراد بھیجنے والے کی جانب سے کسی اور کو خیالات کی منتقلی ہے۔ یہ تبادلہ مناسب اور مکمل ہونا چاہیے۔ ایک اچھی طرح سوچا ہوا خیال جس کو اچھی طرح کوڈ بھی کیا گیا ہو اگر اس کو ویسے ہی اچھے طریقے پر منتقل نہ کیا جائے تو وہ اہمیت کھودے گا۔ ترسیل کے عمل کے اس مرحلے میں منتقلی کے نقصانات سنگین مسائل بن جاتے ہیں۔ منتقل دو یا زیادہ اشخاص کے درمیان راست یا کسی درمیانی واسطے کے ذریعہ ہوسکتی ہے۔ اس کام کے لیے منتقلی کے آلات مناسب ہوں اور اچھی چالو حالت میں ہوں۔ ترسیل کے عمل میں منزل پر معلومات کو وصول کرنا چوتھا مرحلہ ہے۔ اس مرحلے پر موثر ترسیل سے مراد یہ ہے کہ وصول شدہ معلومات پوری طرح سونچی گئی معلومات کے مطابق ہوں۔ کئی مواقع پر تصور اور اس کے وصول کرنے کے درمیان ایک وقفہ آجاتا ہے۔ یہ نامناسب اور غیر موزوں (Encoding) یا غیر موثر منتقلی یا ناقص وصولی یا ان سب اسباب کے تحت ہوسکتا ہے۔ ناقص وصولی، وصولی کے آلات میں نقص کی وجہ

سے ہوسکتی ہے وصول کرنے والے کی بے توجہی یا نا اہلیت کی وجہ سے ہوسکتی ہے۔

وصول کردہ پیامات اشاروں کی شکل میں ہونے کی وجہ سے ان کو پڑھنے کے لیے (Decoding) ان شاروں میں لکھی ہوئی عبارت میں لکھنا ضروری ہوتا ہے۔ وہ الفاظ، علامتیں اور اشارے جو (Encoding) مرحلے میں کوڈ کیے گئے تھے ان کو پس پردہ مواد یا خیالات کو سمجھنے کی خاطر ڈی کوڈ کرنا ضروری ہوتا ہے۔ یہاں یہ بات اہم ہے کہ اس کوڈنگ اور ڈی کوڈنگ کے درمیان سب سے زیادہ مطابقت ہو ورنہ خیالات کسی اور مفہوم میں اور ایسے انداز میں سمجھے جائیں گے جو ترسیل کرنے والے کے ارادے سے مختلف ہو۔

ترسیل عمل کا آخری مرحلہ یا اختتامی نکتہ عمل ہے۔ تمام مقصدی ترسیلات کا مقصد کوئی جسمانی یا ذہنی یا دونوں کا ملاجلا عمل ہوتا ہے۔ اس مقصد کی عدم موجودگی میں عمل کے گیے ترسیلی عمل کو نامکمل کہا جائے گا۔

عمل کا مرحلہ مزید سوچ اور ترسیل کے بارے میں تسلسل کو دہرانے کی طرف لے جاسکتا ہے۔

10.4 ترسیل کی قسمیں

درجہ بندی کے لیے منتخبہ بنیادوں پر مبنی ترسیلات کی کئی قسمیں ہیں ان میں اہم یہ ہیں:

(a) تعلق (b) سطح یا سمت (c) ذریعہ (d) جگہ اور (e) واسطہ (ذرائع ابلاغ)

(a) تعلق کی بنیاد پر : ترسیل کو تعلق کی بنیاد پر رسمی، غیر رسمی اور نیم رسمی زمروں میں تقسیم کیا جاسکتا ہے۔ رسمی ترسیل وہ ہے جو دو یا دو سے زیادہ اشخاص کے درمیان ہوتی ہے جس میں درجہ بند (hierarahic) تعلق ہوتا ہے، سرکاری واسطے کے ذریعہ کی جاتی ہے۔ غیر رسمی ترسیل جس کو غیر سرکاری ترسیل یا "grape vine" کہا جاتا ہے اس سے مراد وہ منتقل ہے جو ایسے اشخاص کے درمیان ہوتی ہے۔ جن میں دفتری تعلق نہ ہو یا ایسے واسطوں سے جو رسمی نہ ہوں۔ نیم رسمی یا نیم سرکاری ترسیل دفتری طور پر تعلق رکھنے والے اشخاص کے درمیان مگر شخصی تعلقات کی نسبت سے ہوتی ہے۔ رسمی ترسیل اکثر سونچی سمجھی ہوتی ہے اور تحریری شکل میں زیادہ تر منتقل کی جاتی ہے۔ غیر رسمی ترسیل عام طور پر اچانک ہوتی ہے اور زبانی شکل اختیار کرتی ہے۔ غیر رسمی ترسیل کو رسمی ترسیل کی بہ نسبت عام طور پر زیادہ موثر سمجھا جاتا ہے۔

(b) منتقلی کی سطح یا سمت کی بنیاد پر : ترسیل عمودی یا افقی ہوسکتی ہے، عمودی (vertical) منتقلی سے مراد سطحوں کے درمیانی سطحوں پر ترسیل ہے جب کہ افقی (horizantal) سے مراد ایک چاردیواری یا ترسیل کی سطح میں منتقلی ہے۔ عمودی ترسیل اوپر کے رخ پر یا نیچے کے رخ پر ہوسکتی ہے۔

اوپر کی سمت کی ترسیلات اپیل، میمورنڈم، رپورٹ اور فہرستوں کی شکلیں ذمہ داری کی تکمیل کی صورت میں بھیجی جاتی ہیں۔ یہ ایک باقاعدہ تنظیم میں ماتحتین اپنے عہدیداران بالا کو بھیجتے ہیں۔

نیچے کی سمت کی ترسیل فرمان، ہدایت، امکانات وغیرہ کی صورت میں ہوتے ہیں یہ درجہ بندی بالاتر سطح سے نکل کر نیچے کی سطحوں کی طرف جاتے ہیں۔ اس طرح کی ترسیل کی نوعیت مقتدرانہ ہوتی ہے۔

افقی ترسیل ایک تنظیم کے اندر دو مساوی یا ساتھی افراد کے درمیان کوششوں کو یکجہتی بنانے یا ربط پیدا کرنے

کے مقاصد سے ہوتی ہے۔ اس میں نہ اقتدارانہ نوعیت ہوتی ہے نہ ذمہ داریوں کی تکمیل۔ اس ترسیل کو بغلی دائیں بائیں کی ترسیل کہا جاسکتا ہے۔

(c) ذرائع کی بنیاد پر: منتقلی کے لیے استعمال کے گئے ذرائع کی بنیاد پر ترسیل کو تحریری اور زبانی دو قسموں میں تقسیم کیا جاسکتا ہے۔ تحریری ترسیل کی شکل مراسلے، گشتی، نوٹس، میمو، نوٹ وغیرہ کی ہوسکتی ہے۔ تحریری ترسیل بیانیہ یا کنائیہ ہوسکتی ہے۔ کنائیہ ترسیل سے مراد پیام پہنچانے کے مقاصد کے لیے اعداد، تصاویر اور شکلوں کا استعمال ہے۔ تحریری شکل عام طور پر دور کی ترسیل کے لیے جواب دہی کے تقاضوں کی تکمیل کے لیے اختیار کی جاتی ہے تحریری ترسیل اعلیٰ تر جواب دہی تقاضوں کی وجہ سے عوامی دفاتر میں بڑی مقدار میں اور بہت زیادہ ہوتی ہے۔ تحریری ترسیل بطور خاص اس وقت زیادہ مناسب ہے جب کہ اس میں شامل معلومات کی مستقبل میں حوالے کے لیے ضرورت ہوتی ہے۔ زبانی ترسیلات میں اس کا حافظے سے محو ہونے کا خطرہ ہوتا ہے۔

زبانی ترسیل میں کہے گیے الفاظ واسطے کے ذریعہ منتقل ہوتے ہیں۔ یہ ترسیل مشغول اشخاص کے درمیان روبرو بھی ہوسکتی ہے یا میکانیکی آلات جیسے ٹیلیفون اور انٹر کام کے واسطے سے بھی ہوسکتی ہے۔ یہ ترسیل عوامی ترسیل ہوسکتی ہے جیسا کہ عوامی تقریر میں ہوتا ہے یا یہ فرد کے لیے ترسیل ہوسکتی ہے۔ عوامی دفاتر میں یہ ترسیل ہوتی رہتی ہے۔ زبانی ترسیل تحریری ترسیل کے مقابلہ میں راست، اچانک اور تیز ہوتی ہے۔ زبانی قسم ترسیل کو شخصی نوعیت دیتی ہے جس سے اس کا اثر بڑھ جاتا ہے۔

(d) جگہ کی بنیاد پر: جہاں ترسیل ہوتی ہے اس کے مقام کی بنیاد پر ترسیل اندرونی یا بیرونی ہوسکتی ہے۔ اندرونی ترسیل سے مراد وہ ترسیل ہے جو مختلف دفتری ملازمین کے درمیان دفتر کے اندر ہوتی ہے۔ بیرونی ترسیل وہ ہے جو دفتر اور باہر کی ایجنسیوں اور افراد کے درمیان ہوتی ہے۔ بیرونی ترسیل کے اہم طریقہ ڈاک سے روانہ کرنا، پیغام رسانی خدمات اور ٹیلیفونی بات چیت ہے۔ بیرونی ترسیل تنظیم کے امیج کو ابھارنے کے لیے تنظیم کی کارگزاری پر لوگوں کے ارا کو جمع کرنے کے لیے تنظیم کی کارکردگی کے تعلق سے معلومات کی اشاعت اور ایسے ہی مقاصد کے لیے استعمال کی جاتی ہے۔

(e) واسطے کی بنیاد پر (ذریعہ ابلاغ): اختیار کردہ واسطے کی بنیاد پر ترسیلات سمعی، بصری یا سمعی۔ بصری ہوسکتی ہیں (auditory visual or audio - visual) ریڈیو، نشریہ، مراسلہ اور ٹیلی ویژن، ٹیلی کاسٹ یہ ترتیب ان مختلف ذرائع ابلاغ کی خصوصی مثالیں ہیں۔ اگرچہ کہ دوسرے دو کے مقابلے میں سمعی وبصری ذریعہ ترسیل کو زیادہ موثر سمجھا جاتا ہے مگر منتقلی کے اس ذریعہ میں اونچی لاگت کی وجہ سے اس کو کم استعمال کیا جاتا ہے۔

I۔ اپنی معلومات کی جانچ کیجیے۔

1۔ ترسیل کی دو تعریفات تحریر کیجیے۔

2۔ ترسیل کے عمل میں مراحل کی نشان دہی کیجیے۔

3۔ ترسیل کی درجہ بندی کی وضاحت کیجیے۔

10.5 ترسیل کے آلات

وہ دن گزر گئے جب کہ روبرو بات چیت یا گفتگو ترسیل کا اصل ذریعہ تھی۔ ٹکنالوجی میں تیز رفتار ترقی سے دفتری ترسیل کے مقاصد کے لیے بے شمار میکانکی آلات استعمال کیے جاتے ہیں۔ ان آلات میں چند اہم یہ ہیں۔

- ٹیلیفونس
- عملہ کے محل وقوع کا پتہ چلانے کے آلات
- ہوا دار یا ہوائی (Pneumatic tubes)
- کنویرس (Conveyors)
- ٹیلی پرنٹرس اور ٹیلی ٹائپ رائٹرس
- ٹیلی رائٹرس یا ٹیلی آٹوگراف
- ٹیلی فیاکس
- ٹیلی ویژن
- پکچر فون
- ٹیلی کمپوٹنگ

متذکرہ صدر آلات کے بارے میں ہم قدرے تفصیل سے بحث کریں گے۔

(i) ٹیلی فونس : ٹیلیفون کی ایجاد ترسیلی انقلاب کے آغاز کی علامت ہے۔ ٹیلیفون سب سے عام ہے اور ہندوستان کے اکثر عوامی دفاتر میں استعمال کیا جانے والا واحد میکانیکی ترسیلی آلہ ہے۔ ٹیلیفون کو بالکلیہ اندرونی یا بالکلیہ

بیرونی ذریعہ ترسیل کے اعتبار سے درجہ بند کرنا مشکل ہے ۔ جہاں ٹیلیفون اکسٹنشن کے ساتھ نصب کیا جاتا ہے یہ اندرونی ترسیلات کے مقاصد کے کام بھی آتا ہے اور جہاں اکسٹنشن سہولت مہیا نہیں کی جاتی یہ زیادہ تر بیرونی ترسیلات کی ضرورتوں کو پورا کرتا ہے ۔ ہندوستان جیسے ملک میں جہاں حمل و نقل، نٹ ورک زیادہ ترقی یافتہ نہیں ہے ٹیلیفونی خدمات بڑی زبردست صلاحیت رکھتی ہیں۔ ٹیلیفون سہولت کی دستیابی دور موجود عوام کو شخصی سفر کی زحمت اٹھائے بغیر عوامی دفاتر سے رابطہ پیدا کرنے کے قابل بناتی ہے ۔ تاہم اس سہولت کو موثر بنانے کے لیے ٹیلیفون نٹ ورک کو ملک کے گوشے گوشے تک وسعت دینے کی ضرورت ہے۔ٹیلیفون نظام کی کارکردگی میں بہتری بھی درکار ہے جو اس وقت بہت شکایتوں کا موضوع بنی ہوتی ہے ۔

ٹیلیفونی سہولتوں کی متعدد شکلیں ہیں ان میں اہم یہ ہیں :

- راست اکسچینج لائن جس کے تحت ایک اکسچینج لائن پر ایک رسیور ہوتا ہے ۔
- اکسٹنشن سسٹم کے ساتھ راست اکسچینج لائن جس میں ایک ٹیلیفون کے ساتھ ایک تا تین اکسٹنشن فراہم کیے جاتے ہیں ۔ اس نظام کے تحت کنکشن تنصیب اور کرایہ کے زائد اخراجات اٹھائے بغیر ٹیلیفونی سہولت مختلف دفتری عہدیداروں اور صیغوں کو مہیا کی جاسکتی ہے ۔علاوہ ازیں یہ اکسٹنشن سہولت اندرونی ترسیل کا کام بھی انجام دے گی ۔ اس وقت بھی جب کہ دفتر مختلف دفتری عہدیداروں کے لیے علاحدہ علاحدہ ڈائرکٹ اکسچینج لائن کا خرچ برداشت کرسکتا ہو ایسا کرنا ہمیشہ ممکن نہیں ہے کیوں کہ ٹیلیفون حاصل کرنے کے خواہش مندوں کے انتظار کی فہرست طویل ہے ۔
- خانگی برانچ اکسچینج (PABX) نظام بڑی سائز کی تنظیمات میں محکمہ ٹیلی گراف کی جانب سے نصب کیا جاتا ہے جہاں اندرونی ترسیلی مقاصد کے لیے تین سے زیادہ اکسٹنشنوں کی ضرورت ہوتی ہے ۔ اس سسٹم کے تحت ایک یا زائد ڈائرکٹ لائینوں سے جڑے اور کئی اندرونی کنکشن سے مربوط سوئچ بورڈ کے پاس آپریٹر بیٹھتا ہے جو اندرونی یا بیرونی کال کرنے والوں کو کنکشن دیتا ہے ۔ہندوستان میں خصوصاً گورنمنٹ سکریٹریٹ، یونیورسٹیوں اور عوامی انڈر ٹیکنگ (undertaking) وغیرہ میں یہ سسٹم بہت مقبول ہے ۔
- خانگی خود کار برانچ اکسچینج (PABX) سسٹم، (PBX) سسٹم کی ترقی یافتہ شکل ہے یہاں ٹیلیفون آپریٹر کے دستی عملیات کی جگہ خود کار اکسچینج ہوتا ہے اور کال کرنے کو آپریٹر کی مداخلت کے بغیر صرف متعلقہ نمبر ملانے سے اندورنی نمبر مل جاتا ہے دوسری جانب بیرونی نمبرات پہلے ایک کوڈ نمبر اور اس کے بعد جس سے ربط پیدا کرتا ہے اس شخص کے نمبر کو ڈائل کرنے سے مل جاتے ہیں ۔
- انٹر کمیونیکشن سسٹم یا مختصراً انٹر کام ہندوستان میں اس کی مقبولیت بڑھتی جارہی ہے ۔ اس سسٹم میں زیادہ سے زیادہ چالیس لائن مہیا کیے جاتے ہیں یہ سسٹم کیثر تہہ کیبل سے کام کرتا ہے ۔ جس کی تنصیب سے متعلقہ اندرونی نمبر کو راست حاصل کرنا ممکن ہوجاتا ہے ۔ یہ سسٹم بالکلیہ اندرونی ترسیل کے مقاصد کے کام آتا ہے ۔ اس کو محکمہ ٹیلی گراف کو شریک ہونے کی زحمت دیے بغیر متعلقہ دفتر میں لگایا جاسکتا ہے ۔
- انتظامی یا ہاوس ٹیلیفون سسٹم : یہ کم و بیش انٹر کام سسٹم کی طرح ہے لیکن فرق یہ ہے کہ اس سہولت کے

تحت ایک یا زیادہ مقامات پر عہدیداروں کو راست اور ایک ساتھ کنکشن دیا جاسکتا ہے یہ ایجاد ایک شخص کو ایک ساتھ کئی لوگوں سے گفتگو کرنے کا موقع ایک کانفرنس کی طرح فراہم کرتی ہے ۔ ان حالات میں جہاں عہدیداروں کو ایک ہی پیام ایک وقت متعدد ماتحتین کو پہنچانا ہوتا ہے یہ سسٹم بہت مثالی ہے ۔

- ریڈیو ٹیلیفونس کو متبادل طور پر واکی ٹاکی (walkie - talkiee) کہا جاتا ہے۔یہ حکومت کے مختص کردہ (frequency) پر منتخب مقامات کے درمیان زبانی پیامات بھیجنے، حاصل کرنے اور باہمی تبادلہ کے لیے استعمال کیے جاتے ہیں ۔ ہندوستان میں ریڈیو ٹیلیفون، محکمہ پولیس اور چند تنظیمات تک محدود ہیں جب کہ مغرب میں بزنس اور سرکاری میدانوں میں ان کا بہت وسیع استعمال کیا جاتا ہے ۔

(ii) عملے کے محل وقوع کے آلات : پیام رسانوں اور ماتحتین کو جو بعد میں پیامات پہنچاتے ہیں بلوانے کے لیے عام طور پر استعمال کیے جانے والے آلات گھنٹیاں، بزرس اور روشنیاں استعمال کی جاتی ہیں ۔ بڑی تنظیمات میں لوگوں کو بلوانے کے لیے پبلک اڈریس سسٹم جیسے زیادہ خرچیلے آلات استعمال کیے جاتے ہیں ۔ ایسے آلات بڑے ریلوے اسٹیشنوں، بس اسٹیشنوں، نمائشوں، اسکولوں اور بڑی فیاکٹریوں میں استعمال کیے جاتے ہیں ۔ پبلک ایڈریس سسٹم کا ایک نقصان یہ ہے کہ یہ ان لوگوں میں خلل پیدا کرتی ہے جو بولنے والے کو مطلوب نہیں ہوتے ۔

(iii) ہوا دار یا ہوائی ٹیوبس : یہ آلہ ہندوستان میں شاذونادر ہی استعمال کیا جاتا ہے۔اس سسٹم کے تحت تحریری ترسیلات ایک چھوٹے پلاسٹک ڈبے میں جس کو کارٹریج کہا جاتا ہے ڈالی جاتی ہیں اور پھر اس کو ٹیبوں میں رکھا جاتا ہے جو نیومیاٹک دباؤ کے تحت ڈبے کو مطلوبہ سمت میں پہنچا دیتا ہے ۔ یہ نظام کسی پیام رساں کی خدمات کے بغیر دفتر کے اندر تحریری ترسیلات کو منتقل کرتا ہے ۔ اس آلہ میں دشواری یہ ہے کہ ٹیوبی راستے میں کوئی رکاوٹ ہوتو یہ آلہ چالو نہیں کیا جاسکتا ۔

(iv) کنویَرس (conveyors) : کنویَرس یا کنویَرر بیلٹس یو ۔ ایس ۔ اے (U.S.A) اور یورپ کی کئی دفاتر میں شخصی پیام رسانوں کے درمیانی واسطے کے بغیر دفتر کے اندر سادہ کاغذ اور دستاویزات کو منتقل کرنے کے لیے استعمال کیے جاتے ہیں ۔ کنویَرس افقی یا عمودی ہوسکتے ہیں ۔ عمودی کنویَرس کثیر منزلہ عمارتوں میں استعمال ہوتے ہیں ۔ افقی بلیٹ ایک ہی منزل پر تحریری ترسیل کے نقل و حرکت کے لیے استعمال کیے جاتے ہیں ۔ کنویَرس سے بڑی سائز کی اور موٹے فائیلوں کی اور کاغذات کے انبار کی منتقلی ممکن ہوتی جن کو عام طور پر نیوماٹک ٹیوب کے ذریعہ منتقل نہیں کیا جاسکتا ۔

(v) ٹیلی پرنٹر یا ٹیلی ٹائپ رائٹر : ٹیلی پرنٹر دو مشینوں کی ایک مشین ہے جس کے ایک حصے میں پیامات کو پرنٹ کرنے کے لیے استعمال کیے جانے والے معیاری کی بورڈ کے ساتھ ایک الکٹرانک ٹائپ رائٹر ہوتا ہے جب کہ دوسرا حصہ خود کار طریقے پر آنے والے پیامات کو پرنٹ کرتا ہے ۔ بھیجنے والے حصہ پر ٹائپ کیا ہوا پیام خود کار طریقے پر چھپتا ہے اور فوری اصول کرنے والے مرکز کے اصول کرنے والے حصہ پر منتقل ہو جاتا ہے ۔ ٹیلی پرنٹر ترسیلات کی مدد سے ایک تنظیم کی مختلف شاخوں کو مربوط کیا جاسکتا ہے ۔ اگرچہ کہ ٹیلی پرنٹر خدمات عام طور پر ٹپہ خانے چلاتے ہیں مگر حالیہ برسوں میں دیگر سرکاری تنظیمات نے بھی ان آلات کو لگالیا ہے ۔

INSTRUCTIONAL MEDIA CENTRE * MANUU * Hyderabad-34.
IMC LIBRARY

(vi) ٹیلی رائٹر یا ٹیلی آٹوگراف : ان کو الکٹرانک لانگ ہنیڈ ٹرانسمیٹر بھی کہا جاتا ہے ۔ اس آلہ میں ہاتھ سے لکھے ہوئے پیامات فوری منتقل ہوجاتے ہیں کیوں کہ یہ الکٹرانک ذریعہ سے لکھے جاتے ہیں اس میں پیامات ایک دھاتی تختی پر جو ایک مشین سے جڑی ہوتی ہے لکھے جاتے ہیں اور یہ پیامات ساتھ ہی دوسرے کنارے پر پہنچ جاتے ہیں۔

(vii) ٹیلی فیاکس : ٹیلی فیاکس مشین' ڈرائنگ، خاکوں اور فارموں وغیرہ جیسی چیزیں جو ٹیلی پرنٹر کے ذریعہ منتقل نہیں کی جاسکتیں منتقل کرنے کے لیے استعمال ہوتی ہے اس سسٹم کے تحت دونوں کناروں پر مشینیں ہوتی ہیں جو ایک عام ٹیلی گراف لائن سے جڑی ہوتی ہیں۔ منتقل کیے جانے والا نقشہ یا مواد ایک استوانے نمے پر لپیٹے ہوئے الکٹرو حساس کاغذ کے ٹکڑوں پر ہوبہو اترتا ہے ۔ یہ استوانہ مشین میں ڈالا جاتا ہے اور فوری اس کی نقل وصول کرنے والے کنارے پر حاصل ہوجاتی ہے ۔ ڈرائنگ، نقشوں اور فارمولوں کے علاوہ یہ مشین ٹیلی پرنٹر کی طرح پیامات ٹائپ کرسکتی اور منتقل کرسکتی ہے ۔

(viii) ٹیلی ویژن : مشہور عام ٹیلی ویژن کی مختلف شکلیں دفتری اغراض کے لیے مغرب میں زیر استعمال ہیں۔ ٹیلی ویژن کمیرہ ضروری ریکارڈ اور دستاویزات پر ان عہدیداروں اور سوپروائزرس کو دکھانے کے لیے فوکس کیے جاتے ہیں جو فاصلے پر ہوتے ہیں ۔ ان کا عکس وصول کرنے والے کنارے پر رکھے گیے ٹیلی ویژن کے پردے پر آتا ہے ۔ فاصلے پر واقع شاخوں کے ریکارڈ اس کے حقیقی محل وقوع تک سفر کیے بغیر ٹیلی ویژن پر دیکھے جاسکتے ہیں۔

(ix) پکچرفون : یہ بہت تازہ ترین آلہ ہے جس میں دونوں کناروں پر بات کرنے والوں کے لیے بات کرتے وقت ایک دوسرے کو دیکھنا ممکن بنایا گیا ہے۔ یہ آلہ یو۔ایس۔اے (U.S.A) میں ابھی استعمال میں آنے لگا ہے اور جہاں تک ہندوستان کا تعلق ہے اس کے استعمال کی مثالیں ابھی سامنے نہیں آئی ہیں۔ لیکن اعلان کیا جاچکا ہے کہ عنقریب یہ سہولت پہلے بڑے شہروں میں مہیا کی جائے گی۔

(x) ٹیلی کمپوٹنگ : یہ نظام کئی آلات کا مجموعہ ہے اس سسٹم کے تحت ایک مرکزی کمپیوٹر نظام کے ذریعہ زبردست رفتار سے ترسیل کو ممکن بنایا گیا ہے ۔ یہ سسٹم کسی حد تک اس طرح ہر کام کرتا ہے :

- ایک مرکزی کمپیوٹر سے ٹیلیفون لائینوں کے ذریعہ ٹائپ رائٹرس جڑے ہوئے ہوتے ہیں۔
- ٹائپسٹ ٹائپ رائٹر پر کمپیوٹر کے لیے سوالات ٹائپ کرتا ہے ۔
- چند لمحوں کے اندر کمپیوٹر ایک ٹائپ شدہ جواب واپس بھیجتا ہے ۔
- ہدایت دینے پر کمپیوٹر آئندہ کے حوالے کے مقاصد کے لیے مطلوبہ مواد کا ذخیرہ حافظے میں کرتا ہے ۔

ٹیلی کمپوٹنگ ہوائی سفر اور عالمی تحفظات کے میدان میں تارے والے ہوٹلوں میں ریزرویشن کے میدان میں استعمال کی جارہی ہے ۔ ہندوستان میں حال ہی میں ایئر انڈیا نے یہ سہولت نصب کی ہے ۔

10.6 ترسیل میں رکاوٹیں

ترسیلی عمل میں کئی رکاوٹوں کا امکان رہتا ہے ۔ اس لیے دفتری انتظامیہ کی ذمہ داری ہوتی ہے کہ وہ ان پر قابو پانے کے لیے یا ان کے مضر اثرات کو کم سے کم کرنے کے لیے موثر قدم اٹھائے چسٹر برنارڈ نے رسمی تنظیمات میں ترسیل کی تاثیر کو یقینی بنانے کے لیے چار اہم شرائط کی فہرست ترتیب دی ہے ۔ جو درج ذیل ہے ۔

- ترسیل کو ان کے لیے جن کی طرف روانہ کیا گیا ہے قابل فہم ہونا چاہیے۔ تا کہ وہ اس کی تعمیل کریں۔ ورنہ یا تو اس کو نظر انداز کر دیا جائے گا یا اس کی تعمیل ایسے طریقوں سے کی جائے گی جو مطلوب نہ ہوں۔
- ترسیل ایسی ہونی چاہیے کہ اس کی تعمیل سے اس کے مفادات کا نقصان نہ ہو جو اس ترسیل کو وصول کرنا ہے۔ اگر ترسیل میں درج باتیں وصول کرنے والے کے شخصی مفادات کے لیے نقصان کے اسباب ہوں جو عام طور پر وہ مطلوبہ طریقے پر وصول نہیں کرے گا یا اگر اس کو پہنچ بھی جائے تو وہ بعد کے اقدامات کے لیے اس کو اپنی بنیاد نہیں بنائے گا۔
- ترسیل ایسی ہونی چاہیے کہ اس کو وصول کرنے والا تنظیم کے مقاصد کے خلاف نہ سمجھے۔
- ترسیل ایسی ہونی چاہیے کہ اس کے وصول کرنے والے میں اس ترسیل کی تعمیل کے لیے ضروری صلاحیت یا اہلیت ہو۔
- متذکرہ صدر ضابطے ترسیل میں ان رکاوٹوں پر توجہ مرکوز کرتے ہیں جو معلومات وصول کرنے والے سے مخصوص ہیں تاہم متعدد دوسری رکاوٹیں ہیں جو تنظیمات میں ترسیلات کو روک دیتی ہیں۔ ان میں سے اہم کو چار وسیع عنوانات کے تحت گروپوں میں تقسیم کیا جا سکتا ہے وہ یہ ہیں :

(1) مواد و موضوعات کی رکاوٹیں

(2) منتقلی کی رکاوٹیں

(3) سیاق وسباق کی روکاوٹیں

(4) انسانی رکاوٹیں

متذکرہ صدر زمرہ بندی کا یہ مطلب نہیں ہے کہ ترسیل میں رکاوٹیں ایک دوسرے سے علاحدہ ہوتی ہیں یا ایک دوسرے کو متاثر نہیں کرتیں۔ حقیقت یہ ہے کہ بہت کم یہ ممکن ہوتا ہے کہ کسی ایک رکاوٹ کی نشان دہی کر کے اس کو باقی ساری رکاوٹوں سے علاحدہ کیا جائے۔ یہاں زمرہ بندی کی کوشش سے مقصد صرف تجزیہ کی سہولت فراہم کرنا ہے۔

مواد یا موضوعات کی رکاوٹ : مواد یا موضوعات کی رکاوٹوں سے مراد پیغام کے اندر لاینفک پوشیدہ مسائل ہیں اس زمرے میں ایک اہم رکاوٹ زبان کی رکاوٹ ہے جس کو ایک مصنف نے لفظ کے جبر کا نام دیا ہے۔ زبان دانی کی ناقص صلاحیتیں بہت بنیادی مسائل ہیں جن سے حراب طریقے پر بیان کردہ پیامات بنتے ہیں۔ جو خیالات کو غیر موزوں، غیر درست اور غیر متعلق انداز میں پہنچاتے ہیں۔ ترسیل میں وضاحت کا فقدان نہ ہو، دو ممکنہ مسائل ہیں۔ ان کے علاوہ کئی الفاظ ہیں جن کے ایک سے زیادہ معنی نکلتے ہیں اور یہ الفاظ آسانی سے مختلف موضوعات کی بنیاد بن سکتے ہیں۔ ایسے الفاظ سے بھری ہوئی ترسیل مختلف وصول کرنے والوں کو متضاد مفہوم دیتی ہے جس کے نتیجہ میں وہ صورتحال پیدا ہوتی ہے جس کے لیے نظریاتی رکاوٹ کی اصطلاع استعمال کی جاسکتی ہے۔

ہندوستان کے عوامی دفاتر میں ترسیل کے مواد کی ایک بڑی رکاوٹ مقامی زبان اور سرکاری زبان کے درمیان اختلاف ہے۔ عوامی استعمال کے لیے جاری سرکاری گشتیاں خبر نامہ اور فارمس وغیرہ یا تو ایک اجنبی زبان انگریزی میں ہوتے ہیں یا ان میں جو زبان استعمال کی جاتی ہے وہ زیادہ تر درسی کتب کی ہوتی ہے اور اس لیے عوام کی ایک بڑی تعداد کی

سمجھ سے باہر ہوتی ہے ۔ یہ ایسی ترسیل کی مثال ہے جو وصول کنندہ سے ناقص مطابقت رکھتی ہے ۔

مواد کی ایک اور رکاوٹ ترسیل میں جامعیت کا نہ ہونا ہے جس کے نتیجہ میں ترسیل کا مواد بھاری ہوجاتا ہے اور ساری تفصیل کے اندر مطلب ختم ہوجاتا ہے ۔

منتقلی کی رکاوٹیں : اس سے مراد وہ رکاوٹیں ہیں جن کا سامنا انتظامی رتبوں یا سطحوں کے درمیان منتقلی کے عمل کے دوران ہوتا ہے ۔ منتقلی کی رکاوٹیں زیادہ تر ترسیل کے مقصد کے لیے اختیار کردہ ذرائع سے متعلق ہوتی ہے ۔ یہ مسئلہ ترسیل کے ذرائع یا ذرائع ابلاغ (Media) کے غیر موزوں انتخاب سے پیدا ہوسکتا ہے ۔ مثال کے طور پر ایک پیام کو تحریری رائے کے ذریعہ بہتر طریقے پر بیان کیا جاسکتا ہے اگر اس کو زبانی طور پر بھیجا جائے تو یہ وصول کرنے والے کی ضروریات پر پورا نہیں اترتا ۔ ایک اور طریقہ جس میں یہ مسئلہ ہمارے سامنے آتا ہے وہ استعمال کیے جانے والے آلات کا کارکرد حالت میں نہ ہونا ہے مثال کے طور ایک غیر کار کرد ٹیلیفون یا ٹوٹا ہوا ٹیلی پرنٹر۔

سیاق و سباق کی رکاوٹیں : ایک اہم رکاوٹ ترسیل کو تیار کرنے میں وقت کا ناکافی ہونا ہے جس سے تیزی میں پیامات بنتے ہیں اور ان میں سے بعض ضروری تفصیل کے بغیر بھیج دیے جاتے ہیں ۔ وقت کا دباؤ ترسیل میں تاخیر کی شکل اختیار کرسکتا ہے ۔ قبل از وقت ترسیلات یا ایسی ترسیلات جو مقررہ وقت سے پہلے منتقل کردی جائیں اس لحاظ سے مسائل پیدا کرتی ہیں کہ ان کو وصول کرنے والا یا ان کی فوری اہمیت کو سمجھنے میں ناکام ہوتا ہے یا جب کہ اس کے استعمال کی ضرورت ہو اس وقت اس کو بھول ہی جاتا ہے ۔

تنظیم کا سائز اور فاصلہ جب تک کہ اس میں تناسب' تیز رفتار اور باہمی تعلق رکھنے والے آلات نہ ہوں، خود اپنے مسائل پیدا کرتے ہیں ۔ بڑی سائز کی تنظیمات میں غیر شخصی ترسیلات کی بڑی مقدار ضروری شخصی اثر سے محروم ہوتی ہے۔ ضرورت سے زیادہ غیر شخصیت کی وجہ سے ترسیلات کی عصر پذیری قابل لحاظ حد تک گھٹ جاتی ہے ۔

اچھی طرح سوچنے، سمجھنے اور قطعی نوعیت کے ذرائع ترسیل کی عدم موجودگی بھی ترسیل کے عمل کو روک دیتی ہے ۔ عوامی دفتری تنظیمات کی سخت درجہ بند نوعیت اور اس میں کام کرنے والے عہدیداروں کا اپنے رتبہ کا احساس تنظیموں کے اندر معلومات کے آزادانہ اور بے روک بہاؤ کو متاثر کرتا ہے ۔ اکثر عوامی تنظیمات کی آزادانہ نوعیت نے عوامی دفاتر میں ترسیل کے امکانی فائدوں کو بڑی حد تک گھٹا دیا ہے ۔

انسانی رکاوٹیں : ترسیلی عمل میں انسانی عنصر سب سے زیادہ اہم ہے ۔ بعض اوقات ترسیل تیڑھی بنگی ہوجاتی ہے کیوں کہ ترسیل بھیجنے والے ترسیل اصول کرنے والے یا ترسیل میں واسطوں کا کام کرنے والوں کے اندر مناسب ترسیلی مہارت نہیں ہوتی ۔ یہ رکاوٹ بھیجنے والے اور وصول کرنے والے کے درمیان شخصی تعلقات کے بگاڑ کی وجہ سے بھی پیدا ہوسکتی ہے ۔ بعض اوقات ترسیل وصول کرتے وقت وصول کرنے والے کی بے توجہی کی وجہ سے بھی رکاوٹ پیدا ہوتی ہے ۔ کسی تنظیم میں انسانوں کے مفادات حاصلہ بھی ترسیلات کو روکنے میں اپنا حصہ ادا کرتے ہیں ۔ اپنے آپ میں گم رہنے یا لوگوں کے تنہائی پسند ہونے کی وجہ سے ترسیل میں عدم آمادگی بھی ترسیل میں رکاوٹ پیدا کرتی ہے ۔ انسانی رکاوٹیں ترسیل میں عدم مہارت کی شکل میں بھی ہوسکتی ہے ۔ جب کہ ہر شخص لوگوں سے بات کرنا جانتا ہے درحقیقت لوگوں کے ساتھ بات کرنا چند لوگ جانتے ہیں ۔ مزید یہ کہ بہت سے لوگ بات کرنے میں خوب ہوتے ہیں اور بہت چند لوگ سننے میں خوب ہوتے ہیں ترسیل میں سننا بھی اتنا ہی اہم ہے جتنا کہ لوگوں سے بات کرنا ۔

II۔ اپنی معلومات کی جانچ کیجیے۔

1۔ ایک ترسیلی آلہ کی حیثیت میں ٹیلیفون کے رول (role) کا جائزہ لیجیے۔

____

____

____

____

2۔ ہندوستانی دفاتر میں جدید ترسیلی آلات کے استعمال کے مسائل کی وضاحت کیجیے۔

____

____

____

____

3۔ ترسیل میں رکاوٹوں کی قسمیں بیان کیجیے۔

____

____

____

____

10.7 موثر ترسیل کے لیے رہنمایانہ خطوط

تمام موثر اور کامیاب ترسیلات کے اندر چند وصول پائے گئے۔ان میں سے زیادہ اہم کی فہرست نیچے دی گئی ہے۔

(i) وضاحت (Clarity) : ترسیل کا مواد واضح اور غیر مبہم ہونا چاہیے ۔یہ مواد ایسا نہ ہو کہ جس سے مختلف مفروضات نکل سکیں۔ ترسیل میں وضاحت کا فقدان بعض وقت اس کی نظیریت سے ہوتا ہے ۔اس لیے جہاں تک ممکن ہوسکے ترسیل کو متعین ہونا چاہیے ۔راست انداز اور سادگی ترسیل کی وضاحت میں اضافہ کرتی ہے۔

(ii) کفایت (Economy) : ترسیل کو کفایتی ہونا چاہیے ۔ کفایت سے مراد یہاں اصلاً دو چیزیں ہیں۔ (1): اس کی لاگت کم سے کم ہو اور مختصر جامع الفاظ کے بغیر لچھے دار عبارت سے خالی ہو۔ تاہم کفایت ترسیل کی اثر پذیری اور کارکردگی کی قربانی دے کر حاصل نہ کی جائے۔مقصدیت اس کے ناپنے کا ایک پیمانہ ہے جو ترسیل میں کفایت پیدا کرنے میں مدد دیتا ہے ۔ تمام غیر ضروری ترسیلات ختم کردینا چاہیے۔

(iii) سیاق عبارت کی رو (Contextuality) : ترسیل کو حالات کے مناسب ہونا چاہیے ۔ غیر متعلق ترسیل

سے تنظیم کی کوششیں ضائع ہوتی ہیں۔اس بات میں کافی احتیاط برتی جائے کہ ایسی ترسیلات وسباق وسیاق کے اعتبار سے غیر متعلق ہوں نہ بھیجی جائیں اور نہ اصول کی جائیں۔

(iv) برمحل یا بروقت(Timeliness): ترسیلات کو برمحل و بروقت ہونا چاہیے۔تاخیر سے اور وقت سے پہلے ترسیل روانہ کرنے سے پرہیز کرنا چاہیے اس کو یاد رکھا جائے کہ بعد از وقت ترسیل' ترسیل سے محروم کرتا ہے۔ترسیل میں بروقت ہونے کا اطمینان کسی حد تک ترسیل کا پروگرام مقرر کر کے اور ایسے پروگراموں پر وقفہ وار جائزے کے ذریعہ حاصل کیا جاسکتا ہے۔

(v) درستی(Correctness): ترسیل کو ٹھیک ٹھیک ہونا چاہیے۔درستگی کے دو اہم پہلو ٹھیک ٹھیک اور قابل توثیق ہونا ہے۔غلط ترسیلات کا نتیجہ نہ صرف غلط معلومات ہوتی ہیں بلکہ اس سے آئندہ کی ترسیل کا اعتبار بھی متاثر ہوتا ہے۔

(vi) معتبریت (Authenticity): سرکاری دفاتر جیسی رسمی تنظیمات میں معتبریت ایک اہم شرط اولین ہے۔وہ ترسیلات جن کو معتبر نہیں بنایا جاتا مطلوبہ اثر پیدا نہیں کرسکتیں۔

(vii) یکسانیت : ترسیل میں یکسانیت کا مطلب ترسیل میں تضادات کا نہ ہونا ہے۔عدم موافقت سے انتشار اور بے اعتباری پیدا ہوتی ہے۔افراد کو اپنے شخصی فوائد کے لیے تضادات کے استحصال کرنے کا بے جا موقع مل جاتا ہے جو دفتر کے مفاد کے لیے نقصان دہ ہوتا ہے۔

(viii) قبولیت : یہاں درج فہرست سب سے زیادہ اہم اصولوں میں سے ایک قبولیت ہے۔جب تک کہ وصول کرنے والا اس کو مطلوبہ اقدام یا برتاؤ کے لیے ایک رہنما کے طور پر قبول نہیں کرتا ترسیل قابل قدر مقصد کو پورا نہیں کرسکتی۔ترسیل کی قبولیت کو ترسیل کو قابل پیش کش بنا کر بڑھایا جاسکتا ہے۔ترسیل کے میکانیکی اور غیر شائستہ طریقوں سے گریز کیا جائے۔شائستگی' مزاج داری اور غیر خواہی و ہمدردی کو اختیار کیا جائے۔

10.8 مراسلت کی شکلیں

حکومت میں زیادہ تر دفتری مراسلت تحریری ہوتی ہے کسی حد تک ہدایات ٹیلیفون' گفتگو' ملاقاتوں اور کانفرنسوں کی شکل میں زبانی ترسیل کے ذریعہ ان کا تکملہ کیا جاتا ہے۔بعض تنظیمات جیسے ورک شاپس' اسکولس اور کالجس' پبلک ریڈرس سسٹم رکھ سکتے ہیں۔عوام تک ترسیلات' ریڈیو' ٹیلی ویژن' جرنلس' رسائل و جرائد اور اخبارات کے ذریعہ کی جاتی ہیں۔حکومت اپنی تمام سرگرمیوں کے لیے عوام کے آگے ذمہ دار ہے اس لیے سرکاری سرگرمیوں کا ریکارڈ رکھا جاتا ہے اسی لیے سرکاری کام میں ہمیشہ تحریری ترسیل کو ترجیح دی جاتی ہے۔مزید یہ کہ ریکارڈ مستقبل کے پالیسی سازوں' منصوبہ بندی کرنے والوں اور ریسرچ کرنے والوں کو بھی قابل قدر مواد فراہم کرتا ہے۔اب اہم مراسلت کی مختلف شکلوں کا جائزہ لیں گے۔مراسلت کی بعض شکلیں یہ ہیں۔

- مراسلہ اور نیم سرکاری مراسلہ Letter and Demi-Official letter
- یادداشت Memorandum
- دفتری حکم Office Order

- دفتری یادداشت — Office memorandum
- غیر سرکاری نوٹ/ حوالہ — Unofficial Note/ Reference
- سرکاری حکم — Government Order
- اعلامیہ — Notification
- قرارداد — Resolution
- گشتی — Circular
- تصدیق/ تصدیق ظہری — Endorsement
- ٹیلی گرام اور ٹیلیکس — Telegrams and Telex
- دیگر طریقے — Other Methods

اب ہم متذکرہ صدر مراسلت کی شکل پر کچھ زیادہ تفصیل سے بحث کریں گے۔

(1) مراسلہ اور نیم سرکاری مراسلہ: مراسلہ مختلف دفاتر، عوام کے افراد، عوامی انجمنوں اور اداروں کے درمیان تمام رسمی ترسیلات کے لیے استعمال کی جانے والی شکل ہے لیکن سکریٹریٹ کے مختلف وزارتوں/ محکموں یا ایک ہی دفتر کے مختلف صیغوں/ شاخوں کے درمیان ترسیل کے لیے استعمال نہیں کیا جاتا۔ ایک عام مراسلے کی بناوٹ یا ساخت (Format) ہر ایک کو معلوم ہے۔ ایک سرکاری مراسلے کی بناوٹ کے درجہ ذیل خصوصی خدوخال ہوتے ہیں۔

- لیٹر ہیڈ کا نیچے اوپری حصہ کے بائیں جانب کے کونے پر ایک شناختی نمبر ٹائپ کیا ہوا یا لکھا ہوا ہوگا۔
- تخاطب کے فوری بعد بہت مختصر (ایک دو سطر میں) مراسلے کے موضوع کو بتادیا جائے گا۔
- مراسلے کا متن عام طور پر مراسلت کے زنجیری سلسلے میں شروع ہوگا جس سے مراسلت یا مخاطبت کی جارہی ہے اس کے اس موضوع پر سابقہ مراسلے کا حوالہ ہوگا۔ مثال کے طور پر آپ کا مراسلہ نمبر 4/27/28 مورخہ 4 جولائی 1982ء آپ کے حوالے سے آپ کے مراسلے نمبر 3/47/91 مورخہ 2 جنوری 1991 کے سلسلے میں۔

اس موضوع پر آپ کے مراسلہ نشان 4/27/82 مورخہ 4 جولائی 1982 کے حوالے سے یا "میرے مراسلہ نشان 3/47/91 مورخہ 6 جنوری 1991 کے سلسلے میں"

اگر کسی بالاتر عہدیدار/ حکومت نے کسی فیصلے کی ترسیل کے لیے مراسلت کا حکم دیا ہے تو وہ اس طرح لکھے گا۔ "مجھے آپ کو اطلاع دینے کی ہدایت دی گئی ہے"۔

لیکن اگر وہ اپنے اختیار سے لکھ رہا ہے تو وہ لکھے گا۔ مجھے آپ کو یہ اطلاع دینی ہے یا آپ کو یہ اطلاع دینی ہے۔

- تمام دفتری مراسلے اس عبارت پر ختم ہوتے ہیں۔ آپ کا وفادار اس کے بعد دستخط ہوتی ہے اور مراسلے پر دستخط کرنے والے شخص کا عہدہ دیا جاتا ہے۔
- مراسلے کا اصل متن بالکل موضوع پر ہم آہنگ عبارت میں سادہ، اظہار میں خوش اخلاق اور سہولت کی خاطر فقروں

میں بٹا ہوا ہوگا جن پر سلسلہ نشان ڈالا جاتا ہے۔

- نیم سرکاری مراسلہ سرکاری مراسلے کی ایک مختلف شکل ہے جو عام طور پر اس طرح استعمال کی جاتی ہے۔
- مقررہ قواعد کے رسمی تخاطب کا لحاظ کئے بغیر رائے یا معلومات کے تبادلہ کے لیے۔
- جب اس عہدیدار کی شخصی توجہ اس معاملے کے تعلق سے مطلوب ہو جس کو مخاطب کیا جارہا ہے۔
- جب کسی عہدیدار کی شخصی نوٹس میں کسی معاملے کو لانے کا ارادہ ہو۔

نیم سرکاری مراسلہ وہ شخصی مراسلہ ہے جو عہدیدار کے نام پر لکھا جاتا ہے۔ مراسلہ لکھنے والے عہدیدار کا نام اور اس کا عہدہ مراسلے کے اوپر کے بائیں کونے میں ہوتا ہے۔ مخاطبت کی روایت درجہ ذیل ہے۔

- جب ایسے شخص کے نام لکھا جائے جس کو لکھنے والا شخصی طور پر نہیں جانتا تو مخاطبت Dear shri ڈیر شری اور ڈیر شریمتی / کماری سے ہوگی۔
- اگر لکھنے والا جس کے نام لکھ رہا ہے اس کو جانتا ہے وہ اس کے مساوی یا کم رتبہ کا عہدیدار ہے تو لکھنے والا مائی ڈیر ایکس سے مخاطب ہوگا۔
- اگر جس کو شخصی طور پر جانا جاتا ہے وہ لکھنے والے کی بہ نسب سنیئر ہے تو مخاطبت مائی ڈیر شری سے ہوگی۔

جس کو مراسلہ لکھا گیا ہے اس کا نام، عہدہ اور پتہ مراسلے کے نیچے کے حصہ میں بائیں کونے میں دیا جائے گا۔

مواد صیغہ واحد متکلم میں ہوگا اور اس کا نتیجہ دوستانہ اور شخصی ہوگا۔ مواد کا اختتام آپ کا مخلص سے ہوگا جس کے بعد عہدیدار کی دستخط ہوگی لیکن دستخط کے نیچے دستخط کنندہ کا عہدہ نہیں دیا جائے گا۔ اس اعتبار سے نیم سرکاری مراسلہ سرکاری مراسلے سے مختلف ہوتا ہے۔

(2) یادداشت: اس کا استعمال حکومت کی جانب سے ماتحت عہدیداروں تک ایسی معلومات پہنچانے کے لیے ہوتا ہے جو حکومت کا حکم شمار نہیں کی جاتیں۔ صیغے غائب میں لکھا جاتا ہے اور اس میں مخاطب کی عبارت نہیں ہوتی بجز دستخط کرنے والے عہدیدار کی دستخط اور عہدہ کے۔ مخاطب کے نام یا عہدے کو صفحہ کے آخر میں بائیں جانب دیا جاتا ہے۔

(3) دفتری حکم: دفتری حکم، دفتر یا عملے کے متعلقہ ارکان کو کوئی حکم یا منظوری پہنچانے کے لیے استعمال کیا جاتا ہے۔ یہ شکل صرف اندرونی ترسیلات کے لیے استعمال کی جاتی ہے اور دوسرے عہدیداروں یا عام عوام سے ترسیل کے لیے استعمال نہیں کی جاتی۔ دفتری حکم کی صورت میمورنڈم کی صورت سے مشابہہ ہوتی ہے۔

(4) دفتری یادداشت: یہ شکل عام طور پر حکومت ہند کی وزارتوں کے درمیانی مراسلت کے لیے استعمال کی جاتی ہے اس کو صیغہ غائب میں لکھا جاتا ہے اور دستخط کرنے والے عہدیدار کی دستخط اور عہدہ کے سوا کوئی مخاطبت کی عبارت نہیں ہوتی جس وزارت کے نام یہ ترسیل بھیجی جاتی ہے اس کو دستخط کے نیچے بالکل بائیں جانب درج کیا جاتا ہے۔ مراسلت کی یہ شکل ملحقہ یا تحت کے دفاتر سے مراسلت کے لیے استعمال نہیں ہوتی۔

(5) غیر سرکاری نوٹ / حوالہ: یہ شکل وزارتوں / محکموں یا ایک وزارت اور اس سے ملحقہ دفاتر کے درمیان مراسلت کے لیے استعمال کی جاتی ہے۔ ریاستی حکومت بھی سکریٹریٹ میں محکموں کی درمیانی مراسلت کے لیے اس کو

مراسلت کے لیے استعمال کی جاتی ہے' ریاستی حکومت بھی سکریٹریٹ میں محکموں کے درمیانی مراسلت کے لیے استعمال کرتی ہے۔ یہ درجہ ذیل کے لیے کارآمد ہے۔

- کسی تجویز پر دوسری وزارت / محکمہ کی رائے تبصرہ وغیرہ حاصل کرنے کے لیے یا
- موجودہ ہدایات کی وضاحت حاصل کرنے کے لیے یا
- کاغذات / معلومات وغیرہ طلب کرنے کے لیے

اس کو یادداشت کے انداز ہی میں لکھا جاتا ہے جس وزارت / محکمہ کو مخاطب کیا جارہا ہے اس کا نام صفحہ کے آخر میں بائیں طرف دیا جاتا ہے۔ اس کے نیچے لکیر کھینچی جاتی ہے۔ اس کے نیچے بھیجنے والی وزارت / محکمہ کا نام لکھا جاتا ہے۔ جس کے بعد شناخت نشان اور ترسیل کی تاریخ وغیرہ دی جاتی ہے۔ مثلاً

محکمہ اٹامک انرجی

وزارت سائنس وٹکنالوجی

U.O.No.3/47/91, dated 7-1-1991

بعض اوقات مخاطب وزارعت کو غیرسرکاری نوٹ کے ساتھ لکھنے والی وزارت کی پوری فائیل بھیجی جاتی ہے۔ ایسی صورتوں میں حاصل کرنے والا اپنا جواب اسی فائل پر ریکارڈ کرتا ہے اور بھیجنے والے کو روانہ کرتا ہے دوسری صورتوں میں جواب میں ایک علاحدہ غیر سرکاری حوالہ بھیجا جاتا ہے۔

(6) سرکاری حکم: حکومت کے تمام فیصلے جس میں نئے عملے کے قیام کی منظوری یا موجودہ عملے کی نفری بڑھانے کی منظوری اور رقم کے اخراجات کی منظوریاں شامل ہیں' سرکاری احکامات کی شکل میں بھیجے جاتے ہیں۔ یہ شکل عام طور پر ریاستی حکومتوں نے بھی اختیار کی ہے۔ حکومت ہند ایسے فیصلوں / منظوریوں کو سرکاری مراسلوں کی شکل میں بھیجتی ہے۔ سرکاری حکم (G.O) (آندھراپردیش میں استعمال عام ہے) سرکاری محکمہ کے نام سے شروع ہوگا جو صفحہ کے اوپر دیا جاتا ہے۔ اس کے فوری بعد حکم کا مختصر خاکہ دیا جاتا ہے (اس کو خلاصہ کہا جاتا ہے) اس کے بعد حکم کا نشان اور تاریخ ہوتی ہے۔ حکم کے نشان سے پہلے عام احکامات کے لیے حروف "GORt" اور دوسرے احکامات (متفرق احکامات) کے لیے "G.O.M.S" لگائے جاتے ہیں۔ اس موضوع پر سابقہ مراسلہ' احکامات وغیرہ کی فہرست ''پڑھیے'' (Read) کے بعد لکھی جاتی ہے۔ کیس کا پس منظر مواد کے ابتدائیہ میں بیان کیا جاتا ہے۔ اس کے بعد صدر شعبہ / حکومت کے سفارش کردہ اقدام کا بیان ہوتا ہے۔ سرکاری حکم اس عبارت پر ختم ہوتا ہے۔ (By order and in the name of the Governor of .....) گورنر کے حکم اور نام سے اور اس پر حکومت کے سکریٹری / ڈپٹی سکریٹری کی دستخط ہوتی ہے اور اس کا عہدہ لکھا جاتا ہے۔ جن کو یہ حکم بھیجا جاتا ہے ان کے نام' عہدہ اور پتے نیچے لکھے جاتے ہیں۔

(7) اعلان یا اطلاع: یہ شکل سرکاری گزٹ (حکومت کا سرکاری جریدہ) میں قواعد اور احکامات کے صدور' ماتحت 'عہدیداروں کو اختیارات کی تفویض اور عہدیداروں کے تقررات ترقیوں وغیرہ کی عام اطلاع دینے کے لیے استعمال کی جاتی ہے۔ یہ یادداشت کے مشابہہ ہے۔

(8) قرارداد: حکومت ہند اور بعض ریاستی حکومتیں یہ شکل کمیٹیوں / کمیشنوں یا تحقیقات اور ان اداروں کے رپورٹوں

پر حکومت کی جانب سے کی گئی کارروائی کے عام اعلان کے لیے استعمال کی جاتی ہے۔

(9) گشتی : جب کسی تنظیم یا تحت کے کئی دفاتر میں متعدد لوگوں کو معلومات پہنچانا مقصود ہو تو یہ ترسیل ایک گشتی کی شکل میں جاری کی جاتی ہے۔ یہ گشتی کے لیے یادداشت یا دفتری یادداشت یا مراسلے کی شکل بھی استعمال کی جاتی ہے لیکن ان میں اور گشتی میں فرق یہ ہے کہ ایک پتے کے بجائے گشتی میں متعدد پتے ہوتے ہیں۔ صادر کی بچت کے لیے گشتی میں تمام پتے تفصیل سے نہیں دیئے جاتے۔ یہ پتے یا مخاطبتیں عام اصطلاحات میں ہوتے ہیں جیسے "تمام دسٹرکٹ کلکٹروں کے لیے" اور "تمام محکموں کے صدور کے لیے" ایسی گشتیات جاری کرنے والے ہر دفتر کے پاس ایک میلنگ فہرست ہوتی ہے جس میں ان تمام عہدیداروں کے پورے پتے ہوتے ہیں جن کو گشتیات بھیجی جاتی ہیں۔ گشتیات کو ڈسپاچ کرنے والا شخص لفافے پر میلنگ فہرست کے مطابق پتے لکھے گا اور گشتیات کو میل کرے گا۔

(10) تصدیق / تصدیق ظہری : جب کسی دفتر کے نام مراسلے یا کسی دوسری ترسیل کی کاپی ایک اور دفتر کو بھیجنا ہو تو اس کام کو علاحدہ مراسلہ لگاکر بھیجنے کے بجائے ترسیل کی کاپی ہی پر لکھ کر انجام دیا جاتا ہے۔ اس کو انڈارسمنٹ کہتے ہیں۔ مراسلے کی نقل میں دستخط کے بعد آخر میں

Copy forwarded to .... for information / for further action,

کے الفاظ لکھے جاتے ہیں۔ کاپی پر مراسلہ بھیجنے والا دستخط کرتا ہے اور اس کو متعلقہ پتے پر بھیج دیا جاتا ہے۔ ایک محکمہ کے صدر کی جانب سے وصول کردہ سرکاری احکامات منظوریوں وغیرہ کی کاپیاں اسی طرح کے انڈارسمنٹ کے ذریعہ ماتحت عہدیداروں میں گشت کرائی جاتی ہیں۔ یہ شکل دوسری حکومتوں یا بالاتر عہدیداروں کو کاپیاں بھیجنے کے لیے استعمال نہیں کی جائے گی۔ ایسی تمام صورتوں میں عام مراسلے کی شکل استعمال کی جانی چاہیے۔

(11) ٹیلی گرام اور ٹیلیکس : سرکاری دفاتر فوری ترسیلات کی منتقلی کے لیے محکمہ ڈاک و تار کی جانب سے فراہم کردہ ٹیلی گراف اور ٹیلیکس سہولتوں کو بھی استعمال کرتے ہیں۔ بعض اوقات پیسے بچانے کے لیے ٹیلی گرام کی شکل میں لکھے گئے پیامات ڈاک سے بھیجے جاتے ہیں۔ ان کو سیونگ گرامس کہا جاتا ہے۔ اور وصول کرنے والا ان پر اسی انداز میں کارروائی کرتا ہے جس انداز میں کہ ٹیلی گراموں پر کی جاتی ہے۔ سیونگ گرام ایسے وقت استعمال کیے جاتے ہیں جب کہ معاملہ اتنا فوری نہ ہو کہ ٹیلی گرام دیا جائے۔ لیکن ساتھ ہی خواہش یہ ہوتی ہے کہ وصول کرنے والے کے پاس اس کو ترجیح ملے۔

(12) دیگر طریقے : سرکاری محکمہ ایک دوسرے سے ربط کے لیے دوسری شکلیں اور طریقے بھی استعمال کرتے ہیں۔ جیسے ایکسپرس خطوط وائرلیس پیامات وغیرہ۔ جب حکومت کے خاص پالیسی فیصلوں کو اخبارات میں وسیع پبلسٹی دینا مقصود ہوتا ہے تو صحافتی اطلاع نامہ اور پریس نوٹ کی شکلیں استعمال کی جاتی ہیں۔

جیسا کہ پہلے بیان کیا جاچکا ہے، منتقلی کے لیے چاہے کوئی بھی طریقہ اختیار کیا جائے، یہ موثر صرف اس وقت ہوگا جب کہ یہ جامع، غیر مبہم اور ایسی زبان اور شکل میں ہو کہ جس شخص یا اشخاص کو بھیجنا مقصود ہو ان کی سمجھ میں آسکے۔

III۔ اپنی معلومات کی جانچ کیجیے

1۔ نیم سرکاری مراسلہ کیا ہے۔

IMC LIBRARY

2۔ دفتری یادداشت کیا ہے۔

3۔ دفتری حکم کیا ہے۔

10.9 خلاصہ

Pfiffner نے ترسیلات کو "انتظامیہ کا دل" قرار دیا ہے ہم اس اکائی میں عوامی تنظیمات میں ترسیلات کے اہم پہلوؤں پر بحث کرچکے ہیں۔ ترسیلات کی قسموں، ترسیلات کے آلات اور ترسیلات میں رکاوٹوں پر بحث موثر ترسیلات کے تقاضوں کو سمجھنے میں کار آمد ہوگی۔ اس اکائی میں مراسلت کی مختلف شکلوں پر بھی بحث کی گئی ہے۔

10.10 اپنی معلومات کی جانچ : نمونہ جوابات

مشق I

1۔ ملاحظہ ہو 10.2

2۔ ملاحظہ ہو 10.3

3۔ ملاحظہ ہو 10.4

مشق II

1۔ ملاحظہ ہو 10.5

2۔ ملاحظہ ہو 10.5

3۔ ملاحظہ ہو 10.6

INSTRUCTIONAL MEDIA CENTRE * MANUU * IMC LIBRARY Hyderabad-34.

مشق III

1۔ ملاحظہ ہو 10.8

2۔ ملاحظہ ہو 10.8

3۔ ملاحظہ ہو 10.8

10.11 نمونہ امتحانی سوالات

I۔ مندرجہ ذیل میں سے ہر ایک کا تقریباً تیس (30) سطروں میں جواب دیجیے ۔

1۔ "ترسیل انتظامی تنظیم میں خون کی گردش ہے" بحث کیجیے ۔

2۔ ایک موثر ترسیل کے خد و خال کیا ہیں ؟

3۔ مراسلت کی اہم شکلیں کیا ہیں ؟

II۔ مندرجہ ذیل میں سے ہر ایک کا تقریباً پندرہ (15) سطروں میں جواب دیجیے

1۔ ترسیل میں انسانی رکاوٹیں کیا ہیں۔

2۔ ہندوستان میں عوامی دفاتر میں ترسیل کے جدید آلات کے استعمال میں کیا مسائل ہیں ؟

10.12 سفارش کردہ کتابیں

1. Rumki Basu : Introduction to Public Administration, Sterling Publishers, New Delhi, 1990.
2. T. Yogender : Office Correspondence in Government, Modern Printing Press, Hanumkonda, 1986.
3. F.C Thusing : Office Practice Today - Pitman, London 1975.
4. P.K. Ghosh : Office Management, Principles and Practice, Sultan Chand & Sons, New Delhi 1990.

مصنف : سری نواس ریڈی

مترجم : ڈاکٹر سلطان عمر