



7

ترسیلی خدمات

ہم سبھی جانتے ہیں کہ انسان ایک سماجی جانور ہے۔ وہ اکیلے نہیں جی سکتا۔ سماج کا ایک فرد ہونے کے ناطے وہ دوسروں پر منحصر رہتا ہے۔ زیادہ تر معاملوں میں اسے دوسروں کی مدد لینی پڑتی ہے۔ لیکن سوال یہ پیدا ہوتا ہے کہ ایک آدمی کو یہ کیسے پتہ چلے کہ دوسرے اس سے کیا چاہتے ہیں؟ ہمیں اپنے جذبات، خیالات، احساسات، ضروریات اور تجربات وغیرہ کو دوسروں تک اس طرح پہنچانا ہوتا ہے کہ وہ ان کو ٹھیک ڈھنگ سے سمجھ لیں۔ کاروباری دنیا میں بھی کچھ ایسا ہی ہوتا ہے۔ اس میں صارفین حکومت، مالکوں، ملازمین وغیرہ کو اطلاع دی جاتی ہے اور اسی طرح ان سے اطلاعات وصول بھی کی جاتی ہیں۔ آئیے اس سبق میں ہم یہ جانیں کہ لوگ اپنے خیالات، جذبات اور احساسات، پیغامات وغیرہ کو دوسروں تک کیسے پہنچاتے ہیں۔

مقاصد

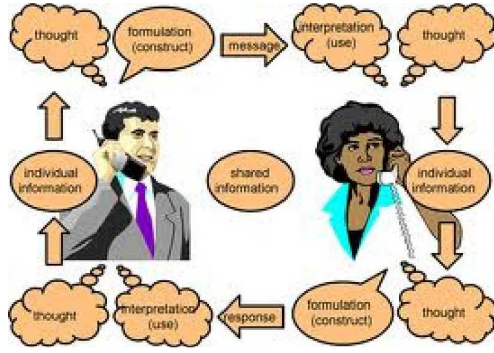


اس سبق کو پڑھنے کے بعد آپ:

- ترسیل کی تعریف کر سکیں گے؛
- ترسیل عمل کے عناصر بیان کر سکیں گے؛
- کاروباری میں ترسیل کی اہمیت بیان کر سکیں گے؛
- اقسام ترسیل کی شناخت کر سکیں گے؛
- ترسیل کے مختلف ذرائع بیان کر سکیں گے
- ترسیل کی بندشوں کو واضح کر سکیں گے؛

ترسیلی خدمات

7.1 ترسیل کے معنی



ترسیلی کی نمائشی تصویر

آپ اپنے افراد خاندان، دوستوں اور رشتہ داروں سے روزانہ مختلف مسائل پر بات چیت کرتے ہیں۔ آپ کو مختلف موقعوں پر اپنے دوستوں اور رشتہ داروں کے خطوط ملتے ہیں اور آپ ان کا جواب بھی دیتے ہیں۔ کئی بار آپ کوئی فوری پیغام تار سے بھیجتے ہیں یا ٹیلی فون کرتے ہیں۔ اس عمل میں آپ دوسروں کے ساتھ اطلاعات کا لین دین کرتے ہیں۔ اسی طرح وہ

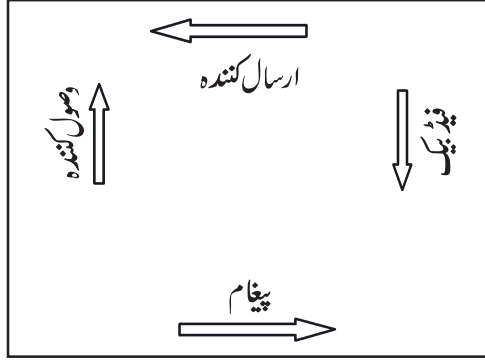
لوگ بھی آپ کو اپنے تجربات سے واقف کراتے ہیں۔ آپ نے دیکھا ہوگا کہ کسی دفتر میں افسر اپنے چہرے کو بلانے کے لئے گھٹنی بجاتا ہے، لوگ سڑک کے چوراہوں پر لال بتی دیکھ کر گاڑی روک دیتے ہیں اور ہری بتی ہوتے ہی چل دیتے ہیں۔ اسکولوں میں گھنٹی بجنے کے بعد طلباء دعا کے لئے اکٹھا ہوتے ہیں۔ اس طرح ان ذرائع سے بغیر کچھ بولے ہوئے یا لکھے ہوئے ہی اطلاعات کا لین دین ہو جاتا ہے۔ دو یا دو سے زیادہ لوگوں کے درمیان اس طرح اطلاعات، خیالات اور تجربات کے تبادلے یا لین دین ترسیل کہتے ہیں۔

ترسیل کی تعریف اس طرح کی جاسکتی ہے کہ دو یا دو سے زیادہ لوگوں کے درمیان تھاق یا نظریات، آراء، خیالات اور اطلاع بذریعہ گفتار، تحریری اشار یا علامتی شکل میں شریک ہونے کا عمل ترسیل کہلاتا ہے۔ ترسیلی عمل میں کسی پیغام کا ہونا ضروری ہے۔ جس کو ایک آدمی سے دوسرے آدمی تک پہنچایا جاتا ہے۔ اس عمل میں دو فریق ہوتے ہیں۔ ایک بھیجنے والا (Sender) اور دوسرا وصول کرنے والا (Receiver)۔ جو پیغام بھیجتا ہے اسے بھیجنے والا یا پیغام رساں اور جو پیغام وصول کرتا ہے اسے وصول کرنے والا وصول کنندہ کہتے ہیں۔ عام طور پر ترسیلی عمل اس وقت مکمل مانا جاتا ہے جب وصول کرنے والا اسے سمجھ لیتا ہے۔ اور اس پر اپنے تاثرات ظاہر کرتا ہے یا پھر اس کا جواب دیتا ہے۔ سڑک پر لال بتی ڈرائیور کو یہ اشارہ دیتی ہے کہ وہ اپنی گاڑی کو روک دے۔ لوگوں کا لال بتی دیکھ کر رک جانا لال بتی کے لئے اس کو سمجھنے کا عمل ہے۔ یہ عمل کسی بھی شکل میں ہو سکتا ہے آپ اپنے دوست سے بات چیت کرتے وقت سر ہلاتے ہیں تو اسے بھی عملی جواب سمجھا جاتا ہے جس کو باز رسائی (Feed Back) کہتے ہیں۔ اس طرح ترسیلی عمل میں پیغام، پیغام بھیجنے والے اور پیغام وصول کرنے والے کے ساتھ ساتھ فیڈ بیک یا رد عمل بھی ایک اہم عنصر ہے۔



نوٹ

ترسیلی عمل میں مندرجہ ذیل عناصر شامل ہیں۔



ارسال کنندہ: پیغام بھیجنے والا شخص اسے بطور ذریعہ (Source) بھیجنا جاتا ہے۔

ارسال کنندہ وہ شخص کہلاتا ہے جو پیغام بھیجتا ہے۔

وصول کنندہ: پیغام کو حاصل کرنے والا شخص وصول کنندہ کہلاتا ہے۔

پیغام: مضمون ترسیل میں حقائق، نظریات، خیالات اور احساسات شامل ہو سکتے ہیں۔

فیڈ بیک: پیغام بھیجنے والے کے ذریعے بھیجے گئے پیغام پر رد عمل یا جوابی عمل کو فیڈ بیک کہتے ہیں۔

پیغام وصول کرنے والے کو پیغام بھیجنے کے لئے یا اس سے فیڈ بیک حاصل کرنے کے لئے ہم ایک ذریعہ کا استعمال کرتے ہیں جسے

ہم ترسیلی ذریعہ یا میڈیم کہتے ہیں۔ یہ پیغام وصول کرنے والے تک پیغام پہنچاتا ہے اور اسکیلیا ز رسانی (فیڈ بیک) واپس لاتا ہے۔

متن پر مبنی سوالات 7.1



مندرجہ ذیل بیانات سے درست اور غلط کو چھانٹئے۔

(i) لوگوں کے درمیان اطلاعات، خیالات اور تجربات میں شریک ہونے یا لین دین کو ترسیل کہتے ہیں۔

(ii) ترسیلی عمل میں پیغام کا ہونا ہمیشہ ضروری نہیں ہے

(iii) بازرسانی (فیڈ بیک) ترسیلی عمل کا ایک عنصر ہے۔

(iv) ٹریفک پولیس کے ذریعے عوام کو روکنے کا اشارہ دینا ترسیلی عمل کا ایک حصہ ہے۔

II - خالی جگہوں کو مناسب الفاظ سے پُر کیجئے۔

(i) پیغام بھیجنے والے شخص کو _____ کہتے ہیں۔

(ii) پیغام وصول کرنے والے شخص کے جواب کو _____ کہتے ہیں۔



ترسیلی خدمات

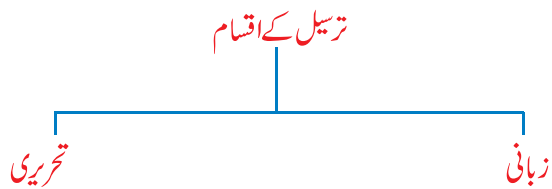
- (iii) جو شخص پیغام وصول کرتا ہے اسے ————— کہتے ہیں۔
 (iv) ترسیلی مواد میں ————— شامل ہو سکتی ہیں۔
 (v) کسی بھی پیغام کا رد عمل ہمیشہ پیغام ————— کی جانب روانہ کیا جاتا ہے۔

7.2 ترسیل کی اہمیت

- 1- اس کا استعمال حقائق، اعداد و شمار اور خیالات کے اظہار کے لئے کیا جاتا ہے۔
- 2- فرم کے اندر اسی کا استعمال اس کے کاموں کو کنٹرول کرنے کے ذرائع، شعبہ جاتی اور ملازمین کی سرگرمیوں میں ارتباط پیدا کرنے اور عمل کو ترغیب دینے کے لئے کیا جاتا ہے۔
- 3- یہ فرم، اس کے سپلائر اور گاہکوں کے درمیان اہم بیرونی کڑیاں فراہم کرتی ہے۔
- 4- ترسیل کاروبار کو موثر طور پر چلانے میں مدد کرنے کے ساتھ ایک اچھی عوامی شبیہ کی تخلیق کرتی ہے۔
- 5- ترسیل لوگوں میں علم پیدا کرتی ہے، ان کے علم میں وسعت فراہم کرتی ہے اور ان کے نظریات کو وسیع بناتی ہے۔
- 6- زبان اور ذاتی رابطے کی بندشوں پر قابو پانے کی کوشش کرتی ہے۔
- 7- نئی دریافتوں، نئی تکنیکوں، نئی اشیاء کے بارے میں لوگوں کو واقف کرانے میں مدد کرتی ہے۔
- 8- ترسیل کے سبب زیادہ سے زیادہ لوگ دوسروں کے ذریعہ کی گئی حصولیابیوں سے استفادہ کرنے کے اہل ہوتے ہیں۔

7.3 ترسیل کی قسمیں

ہم جب کسی سے بات کرتے ہیں یا اس کو کچھ لکھتے ہیں تو ہمارے درمیان ترسیلی عمل ہوتا ہے لیکن اسی طرح کی ترسیل کے لئے زبان کا ہونا لازمی ہے۔ الفاظ کی مدد سے ہونے والی ترسیل کو زبانی ترسیل کہتے ہیں۔ جو بولے گئے الفاظ کے ذریعہ کی جاتی ہے۔ ترسیل بذریعہ ادا شدہ الفاظ کو زبانی ترسیل (Oral Communication) کے نام سے جانا جاتا ہے۔ لکچر، میٹنگ، اجتماعی مباحثہ، کانفرنس، ٹیلی فون پر ہوئی بات چیت اور ریڈیو پیغام کی شکل میں ہو سکتی ہیں۔ تحریری ترسیل میں پیغامات تحریری الفاظ کے ذریعہ منتقل کئے جاتے ہیں ان کی مثالوں میں خطوط، اطلاع نامے (سرکلر) نوٹس رپورٹس، کتابیں، رسالے وغیرہ شامل ہیں۔





نوٹ

تحریری ترسیل، بصری، سمعی یا اشاراتی، ہو سکتی ہیں کبھی کبھی آپ کچھ تصاویر، گراف، علامات، ڈائیگرام وغیرہ کو دیکھتے ہیں تو آپ کو کوئی پیغام بھیجا جاتا ہے۔ یہ سبھی تحریری ترسیل (بصری) کی مختلف شکلیں ہیں۔ مثلاً ٹریفک پولیس کا سپاہی آپ کو رکنے کا اشارہ کرتا ہے یا کوئی ٹیچر مختلف جانوروں کا ایک چارٹ دکھاتا ہے یہ سب بصری ترسیل کی مثالیں ہیں۔

گھنٹیوں، سیٹیوں، ہارن وغیرہ کے ذریعے بھی ہم اپنا پیغام حاصل کر سکتے ہیں۔ اس طرح کی ترسیل کو ہم سمعی (Aural) ترسیل کہتے ہیں۔ مثال کے طور پر اسکول وکالوں میں گھنٹی بجنے پر اساتذہ و طلباء کو پیرڈ لگنے اور ختم ہونے کا علم ہونا، کارخانوں اور فیکٹریوں میں سائرن بجا کر مزدوروں کی شفٹ میں ہوئی تبدیلی کی اطلاع وغیرہ دینا۔

جسم کے مختلف حصوں یا جسم کے اشاروں سے بھی ترسیل ہوتی ہے یا اسے اشاراتی ترسیلی نظام کہتے ہیں۔ قومی جھنڈے کو سلامی، قومی گیت کے دوران خاموش کھڑا ہونا، ہاتھ ہلانا، سر ہلانا، چہرے پر غصہ کے تاثرات نظر آنا وغیرہ اسی کی مثالیں ہیں۔

متن پر مبنی سوالات 7.2



(A) خالی جگہوں کو مناسب الفاظ سے پُر کیجیے۔

- الفاظ کی مدد سے کی جانے والی ترسیل کو _____ کہتے ہیں۔
- بولے گئے الفاظ کے ذریعے کئے جانے والی ترسیل کو _____ کہتے ہیں۔
- جسم کے مختلف حصوں کے ذریعے کی جانے والی ترسیل کو _____ کہتے ہیں۔
- تصاویر، علامات، ڈائیگرام کے ذریعے کی جانے والی ترسیل کو _____ کہتے ہیں۔

(B) نیچے دیئے گئے بیانات میں جو زبانی ترسیل ہیں ان کے سامنے '۷' اور جو غیر زبانی ترسیل ہیں ان کے سامنے 'NV' لکھئے۔

(i) خط پڑھتے ہوئے ایک شخص۔

(ii) ایک ٹیچر طلباء کو غصے سے دیکھتے ہوئے۔

(iii) قومی جھنڈے کو سلامی

(iv) ایک دکاندار سے بات چیت

(v) چپ چاپ سر ہلانا۔



نوٹ

ترسیلی خدمات

7.4 ترسیل کے ذرائع

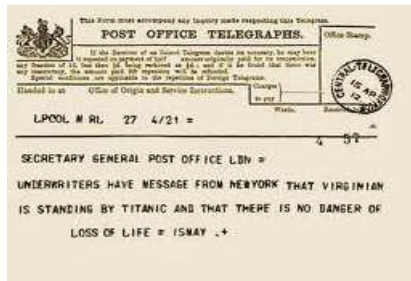
ہم ایک دوسرے سے اطلاعات کا لین دین کئی ذرائع سے کرتے ہیں ان کو ترسیلی ذرائع کہا جاسکتا ہے۔ پیغام بھیجنے کے لئے رو برو رابطہ میں ہم اپنے جسم کے مختلف حصوں کو استعمال کرتے ہیں اپنے پیغام ارسال کرتے وقت دوسروں سے زبانی گفتگو کرتے ہیں۔ جہاں رو برو بات چیت ممکن نہ ہو وہاں ہم اپنے پیغامات پہنچانے کے لئے دوسرے ذرائع کی مدد لیتے ہیں۔ مثال کے طور پر تحریری پیغام بھیجنے کے لئے ہم خطوط کا استعمال کر سکتے ہیں۔ اس کے علاوہ ہم لوگوں سے ٹیلی فون پر بات کر سکتے ہیں یا ترسیل کی جدید مشینیں جیسے کمپیوٹر، فیکس مشین وغیرہ کے ذریعہ پیغامات بھیج سکتے ہیں۔ ترسیل کا ہم کون سا طریقہ اختیار کریں یہ اس بات پر منحصر ہے کہ ہمارا پیغام بھیجنے کا مقصد کیا ہے۔ مثال کے طور پر کسی ضروری پیغام کو بھیجنے کے لئے ہم ٹیلی فون کا استعمال کرتے ہیں۔ تحریری پیغام کو بھیجنے کے لئے ہم خط، تار، فیکس وغیرہ کا استعمال کرتے ہیں۔ جدید ٹیکنالوجی نے ہمیں اپنی ضروریات اور پسند کے اعتبار سے ترسیلی ذرائع کا انتخاب کرنے کی بڑی ازادی دی ہے۔ آئیے کاروباری حلقوں میں استعمال کئے جانے والے کچھ ترسیلی ذرائع کے بارے میں تبادلہ خیال کریں۔



خطوط نویسی

خطوط: خط ترسیل کی تحریری شکل ہے ان کو کوئی بھی فرد یا تنظیم بھیج سکتی ہے یا حاصل کر سکتی ہے۔ تحریری پیغاموں کو خطوط کی شکل میں خاص قاصد، ڈاک گھروں اور نجی کوریئر خدمات کے ذریعے بھیجا جاسکتا ہے۔ اس طریقے کا استعمال ایسے حالات میں کیا جاتا ہے جہاں آمنے سامنے ترسیل مشکل ہو اور ساتھ ہی ترسیل کے دوسرے ذرائع بھی موجود نہ ہوں۔ اس سے پیغام کا ریکارڈ رکھنے میں بھی مدد ملتی ہے۔ اس طریقے پر خرچ بھی بہت کم آتا ہے۔

تار: یہ بھی تحریری ترسیل کی ایک شکل ہے جن کے ذریعے پیغام کو دور دراز کے مقامات تک بہت تیزی سے بھیجا جاسکتا ہے۔ اس کا استعمال اس وقت کیا جاتا ہے جب کوئی اہم پیغام بہت جلدی بھیجنا ہو یہ خط کے مقابلہ بہت تیزی سے جاتا ہے۔ یہ سہولت سبھی تار گھروں میں موجود ہوتی ہے۔ ہم ایک طے شدہ رقم ادا کر کے تار کی سہولت حاصل کر سکتے ہیں۔ اس کی قیمت



ٹیلی گرام کی ایک تصویر

پیغام میں دیئے گئے الفاظ کی تعداد کے حساب سے ہوتی ہے اس کی قیمت میں بھیجنے والے کے پتہ اور وصول کرنے والے کے نام کا بھی پیسہ وصول کیا جاتا ہے۔ اس لئے تار میں چھوٹا پیغام ہی بھیجا جاتا ہے۔ تار آرڈیزی (عام) اور ایکسپریس دو طرح سے بھیجے جاسکتے ہیں۔ تیز یا ایکسپریس تار زیادہ تیزی سے جاتے ہیں اس لئے ان کی قیمت بھی زیادہ ہوتی ہے۔ غیر ممالک میں تار بھیجنے کے لئے کیبل



نوٹ

گرام کا استعمال کیا جاتا ہے۔ ٹیلی گرام کو ٹیلی فون کے ذریعے بھی بھیجا جاسکتا ہے جسے گرام کہتے ہیں اس میں ٹیلی گراف دفتر کو اپنا پیغام ٹیلی فون پر ریکارڈ کر سکتے ہیں اور اس کے بعد ٹیلی گراف دفتر پیغام کو وصول کرنے والے تک پہنچا دیتا ہے۔

ٹیلی فون: ٹیلی فون زبانی ترسیل کا بہت ہی مقبول طریقہ ہے۔ تنظیم کے اندر اور باہر زبانی پیغام رسانی کے لئے ٹیلی فون کا استعمال کیا جاتا ہے۔ ملک کے اندر لمبی دوری کی ترسیل ایس۔ ٹی ڈی کے ذریعے ہوتا ہے جب کہ غیر ممالک میں کسی سے گفتگو کرنے کے لئے آئی۔ ایس۔ ڈی (انٹرنیشنل سبسکرائبر ڈائرینگ) سہولت کا استعمال کیا جاتا ہے۔ ٹیلی فون سہولیات سرکاری اور نجی دونوں ہی طرح کی کمپنیاں مہیا کرتی ہیں۔ ٹیلی فون سے فوراً رابطہ قائم ہو جاتا ہے اسی لئے اس کا کافی استعمال ہو رہا ہے۔



کاروباری فرموں، سرکاری اور نجی دفاتروں میں اندرونی رابطہ کے لئے پرائیوٹ آٹو بینک برانچ ایکسچ (PABX) لگایا جاتا ہے۔ جس سے اندرونی اور باہری دونوں قسم کی

ٹیلی فون کی ایک تصویر

ترسیل میں آسانی ہو جاتی ہے۔

آج کل موبائل فون بہت مقبول ہیں۔ کیونکہ ان سے آپ کسی بھی وقت کسی سے بھی رابطہ قائم کر سکتے ہیں۔ زمینی لائن کے ٹیلی فون سے کہیں بہترین۔ ان میں کئی نئی خوبیاں ہیں جیسے چھوٹے پیغام خدمات (SMS) ملٹی میڈیا سروس (MMS) وغیرہ۔ ان سے ایک فون سے دوسرے فون کو پیغام تحریری شکل میں یا تصویروں کے ذریعے بھی بھیجا جاسکتا ہے۔ موبائل خدمات نجی اور سرکاری دونوں ہی قسم کی کمپنیاں مہیا کر رہی ہیں۔ مہانگر ٹیلی فون لمیٹڈ، ودیش سچا رنگ لمیٹڈ، ایئرٹل، آئیڈیا، ٹی، ریلینس اور ٹاٹا ملک میں موبائل خدمات مہیا کرنے والی بڑی کمپنیاں ہیں۔ جو ہمارے ملک میں CDMA (کوڈویشن ملٹی پل ایکسس) اور GSM (گلوبل سسٹم فار موبائل کمیونیکیشن) کے ذریعے اپنی خدمات فراہم کرتی ہیں۔



ٹیلیکس مشین

ٹیلیکس (Telex): اس طریقے کے ذریعے چھپے ہوئے پیغامات ٹیلی پرنٹر کے ذریعے دوسری جگہوں پر پہنچائے جاتے ہیں۔ ٹیلی پرنٹر ایک مشین ہے جو مختلف جگہوں پر لگائی جاتی ہے اور یہ تاروں کے ذریعے مرکزی ایکسچ سے جڑی ہوئی ہوتی ہے۔ سبھی مشینوں میں ایک اسٹنڈرڈ رڈ ٹن بورڈ لگا ہوتا ہے۔ ایک کی بورڈ پر ٹائپ کیا گیا پیغام فوراً دوسری جگہ چھپ جاتا ہے۔ اس طرح پیغام ایک جگہ سے دوسری جگہ فوراً بھیجا جاسکتا ہے۔



نوٹ

ترسیلی خدمات

فیکس: فیکس یا فیکسی مائل ایک برقی آلہ ہے جس کے ذریعے ہاتھ سے لکھے ہوئے یا چھپے ہوئے الفاظ، ڈائیکرام، گراف، تصویریں وغیرہ کو ایک جگہ سے دوسری جگہ منتقل کیا جاسکتا ہے۔ فیکس مشین ٹیلی فون لائنوں کے ذریعے سے کسی دستاویز کو دوسری جگہ ہو بہو منتقل کر دیتی ہے۔ دستاویز جس پر پیغام، ڈائیکرام یا ڈرائنگ ٹائپ کی ہوتی یا بنائی ہوتی ہے۔ کو ایک جگہ سے دوسری جگہ بھیجنے کے لئے اسے مشین میں ڈالنا پڑتا ہے اور جس مشین پر اُسے بھیجنا ہے اس کا نمبر ڈائل کیا جاتا ہے۔ اس کے بعد دوسری فیکس مشین فوراً ہی اس دستاویز کی نقل نکال لیتی ہے۔ فیکس کاروبار میں تحریری ترسیل کا سب سے زیادہ استعمال کیا جانے والا ذریعہ ہے۔ اس کے خاص فائدے ہیں: آسانی سے چلانا، ہاتھ سے لکھے یا چھپے ہوئے پیغام کی فوراً کسی دوری پر ساتھ ساتھ منتقلی ٹیلی فون مشین ترسیل کے ہر لین دین کا ریکارڈ بھی ہے۔ اس کی ایک ہی کمی ہے اور وہ یہ ہے کہ اس میں ڈالنے والے دستاویزات ایک خاص سائز اسٹینڈرڈ کے ہونے چاہئیں۔ فیکس کے ذریعے بھیجے گئے پیغام کی ایک کاپی وصول کرنے والے کے ریکارڈ کے لئے اس کے پاس بھی بھیجی جاتی ہے۔ وصول کرنے والا فوراً حاصل ہوئے پیغام کی فوٹو کاپی کراتا ہے کیونکہ اس پر موجود سیاہی کے جلد ہی دھندلا ہو جانے کا خدشہ ہوتا ہے۔



فیکس مشین



ای میل ترسیل

ای میل: الیکٹرانک میل جسے عام طور پر ای۔ میل کہا جاتا ہے ترسیل کا جدید طریقہ ہے اس میں الیکٹرانک طریقے کے ذریعے پیغام کو ایک جگہ سے دوسری جگہ بھیجا جاتا ہے۔ وصول کیا جاتا ہے۔ اس کے لئے سب سے پہلے آپ کو انٹرنیٹ پر اپنا ای۔ میل اکاؤنٹ کسی انٹرنیٹ سروس پرووائیڈر (Isp) کے ذریعے کھولنا ہوگا۔ اس کے بعد آپ اپنے ای۔ میل کھاتے سے خط، پیغام، تصویریں وغیرہ



وائس میل سسٹم

کچھ بھی کسی دوسرے کو ای۔ میل کے ذریعے بھیج سکتے ہیں۔ دوسرا فرد جب بھی اپنا ای۔ میل کھاتا دیکھتا ہے تو اسے پیغام وصول ہو جاتا ہے۔ یہ پیغام بھیجنے کا صوتی اور بصری اور بہت تیز رفتار ذریعہ ہے۔ انٹرنیٹ کا استعمال بڑھنے سے اس کی مقبولیت بھی بہت بڑھ رہی ہے۔

وائس میل: اس کی بنیاد کمپیوٹر ہے جس کے ذریعے ٹیلی فون پر آنے والے پیغامات کو وصول کیا اور ان کا جواب دیا جاتا ہے۔ وائس میل میں کمپیوٹر کی میموری کے ذریعے ٹیلی فون سے آئے پیغام کو جمع کیا جاتا ہے۔ کال



کرنے والا وائس میل کا نمبر ڈائل کر کے اور کمپیوٹر کے ذریعے دی گئی ہدایات پر چل کر ضروری اطلاعات حاصل کر سکتا ہے وہ وائس میل پر اپنا پیغام ریکارڈ بھی کر سکتا ہے۔ حاصل کرنے والا اپنی سہولت کے مطابق پیغاموں کو سن سکتا ہے اور پھر اس کا جواب بھی دے سکتا ہے۔ آپ این۔ آئی۔ او۔ ایس کی انٹرایکٹیو وائس میل طریقے پر فون کر کے داخلہ، امتحان اور امتحان کے نتائج کی جانکاری حاصل کر سکتے ہیں۔ یہ سہولت NIOS کے ہیڈ کوارٹر نوئیڈا میں لگی ہوئی ہے آپ 0120-4626910 یا 0120-4626910 میں سے کسی بھی نمبر پر فون کر کے وائس میل سے اطلاعات کر سکتے ہیں۔

ٹیلی کانفرنس: کانفرنس کا مطلب ہے لوگوں کی میٹنگ جس میں کسی عام مسئلے پر تبادلہ خیال کیا جاتا یا مختلف مسائل پر مشورہ کیا جاتا ہے اور لوگ آمنے سامنے بیٹھ کر ایک دوسرے سے بات چیت کرتے ہیں۔ لیکن ٹیلی کانفرنس ایک ایسا طریقہ ہے جس میں لوگ ایک دوسرے کے ساتھ بیٹھے بغیر بات چیت کرتے ہیں۔ ٹیلی کانفرنس کے ذریعے سے دو الگ الگ ملکوں میں رہتے ہوئے بھی کوئی فرد ٹی۔ وی اسکرین کے ذریعے آمنے سامنے بات کر سکتا ہے۔ اس کے لئے ٹیلی فون، کمپیوٹر، ٹیلی ویژن جیسے جدید آلات کی مدد لی جاتی ہے۔ ہر ٹیلی کانفرنس کے لئے ایک مرکز کنٹرول یونٹ ہوتا ہے جو ترسیل کے پورے عمل کو اچھے ڈھنگ سے چلاتا ہے۔ ٹیلی کانفرنس دو قسم کی ہوتی ہے۔ سمعی یا آڈیو کانفرنس اور بصری یا ویڈیو کانفرنس۔ آئیے ان



ٹیلی کانفرنس

کے بارے میں اور مزید معلومات حاصل کریں۔

آڈیو کانفرنس: یہ دو طرفہ ترسیلی طریقہ ہے جس میں حصہ لینے والے لوگ الگ الگ جگہوں پر بیٹھ کر بھی ایک دوسرے سے بات کر سکتے ہیں۔ لوگ ریڈیو یا ٹیلی ویژن پر آواز سن کر ٹیلی فون کے ذریعے اپنا سوال پوچھ سکتے ہیں۔

ویڈیو کانفرنسنگ: اس میں حصہ لینے والے آواز سننے کے علاوہ ایک دوسرے کی صورت و شکل آپس میں بات چیت کرتے وقت بھی دیکھ سکتے ہیں یہ دو قسم کی ہوتی ہے۔

(i) ایک طرفہ ویڈیو اور دوطرفہ آڈیو: اس نظام میں حصہ لینے والے لوگ اسٹوڈیو میں بیٹھے لوگوں کی آواز بھی سن سکتے ہیں اور ان کی تصویریں بھی دیکھ سکتے ہیں۔ سامعین مختلف جگہوں سے اسٹوڈیو میں فون کرتے ہیں اسٹوڈیو میں بیٹھے لوگ ان سامعین کی آواز سن سکتے ہیں۔

(ii) دوطرفہ آڈیو اور ویڈیو: اس طریقے میں حصے لینے والے یعنی اسٹوڈیو کے لوگ اور سامعین دونوں آپس میں بات چیت کرتے ہوئے ایک دوسرے کی آواز بھی سن سکتے ہیں اور ان کی تصویریں بھی دیکھ سکتے ہیں۔



نوٹ

ترسیلی خدمات



7.5 ترسیل میں آنے والی رکاوٹیں

اگرچہ ترسیل ایک سرایت کن سرگرمی ہے لیکن عملاً اکثر یہ اطمینان بخش نہیں ہوتی ہے۔ خیالات اور معلومات کا باہمی تبادلہ کئی بندشوں کے سبب رک جاتا ہے۔ موثر ترسیل کی بندشوں کے بارے میں ذیل میں بحث کی گئی ہے۔

1- پیغام کا خراب اظہار: اکثر پیغام کو ناقص طور پر چننے ہوئے الفاظ یا بے مقصد فقرے سے ظاہر کیا جاتا ہے۔ مربوط طریقے کا نا ہونا، ناکافی ذخیرہ الفاظ یا ناموزوں زبان ہوتی ہے۔ اس وضاحت اور جامعیت کے نہ ہونے کے سبب غیر ضروری طور پر وضاحت کرنی پڑ جاتی ہے۔ غلطیاں گراں ہوتی ہیں اور غلط فہمی پیدا ہو جاتی ہے۔ معلومات کا ترجمہ ناقص اور پیغام بے ربط و بے عمل ہوتا ہے۔ زبان یا معنوی زبان کے لئے یہ مسئلہ اس لئے بھی پیدا ہوتا ہے کیونکہ مختلف ایک جیسے الفاظ یا علامتوں کی توضیح مختلف طریقے سے کرتے ہیں جس کی وجہ سے ہوتی ہے کہ ان کی تعلیم، ادراک اور پس منظر میں فرق ہوتا ہے۔ اس لفظیاتی زبان کی رکاوٹ پر منصرم (منیجر) کے نظریے کو وسعت دے کر قابو پایا جاسکتا ہے تاکہ وہ اس طرح دیگر افراد کے ذہن کو بھی سمجھ سکے۔

2- چھاننا یا نتھارنا: ایک ہی پیغام کی متواتر ترسیل اس کے نتھارنے (فلٹریشن) کے سبب کم درست رہ پاتی ہے۔ ہر سطح پر پیغام کو وصول کنندہ کے ذریعہ چھاننا جاتا ہے اور صرف وہی معلومات مزید آگے بڑھتی ہے جو ارسال کنندہ کا موافق تاثر پیش کرتی ہو۔ جلد بازی میں آنکی گئی یہ ترسیل پیغام کو توڑ مروڑ دیتی ہے۔ کچھ منیجر اپنی تساہلی یا یہ فرض کر کے کہ ہر شخص جانتا ہے ترسیل میں ناکام ہوتے ہیں۔ منیجر کو اپنے ماتحتوں کے ساتھ تعاون پر مبنی رشتے کو فروغ دینا ہوگا۔ اسے معلومات کو نتھارنے سے بچنے کے لئے انہیں سنا اور ان کے رویے کو سمجھنا چاہیے۔

3- بے توجہی: کبھی کبھی لوگ پلیٹن، نوٹس، یادداشت، رپورٹوں وغیرہ کو پڑھنے میں ناکام رہتے ہیں۔ وہ ترسیل کو پوری توجہ



نوٹ

سے نہیں سنتے۔ ماتحتوں کے ذریعہ یہ مانا جاسکتا ہے کہ معلومات ترسیل کرنے کی اتنی اہمیت نہیں ہے رائے قائم کرنے کی اس غلطی سے ترسیل غیر موثر ہو جاتی ہے۔ اعلیٰ عہدیداروں کا میلان نہ سننے کا ہوتا ہے۔ کمزور سہولیات یا ترسیل میں تاخیر کے سبب اسے ارسال کرنے کی ترغیب نہیں مل پاتی۔

4- **غیر واضح مفروضات:** جب پیغام میں پنہاں مفروضات واضح نہیں ہوتے تو پیغام کے ارسال کنندہ اور پیغام کے وصول کنندہ کے درمیان غلط فہمی پیدا ہو سکتی ہے۔ مثال کے لئے کوئی گا ہک پیغام بھیجتا ہے کہ وہ ایک مخصوص وقت پر وینڈر کے پلانٹ کا دورہ کرے گا اور یہ فرض کر لیتا ہے کہ وینڈر ٹرانسپورٹیشن، بورڈنگ اور رہنے سہنے کی سہولت فراہم کرے گا۔ لیکن وینڈر باور کرتا ہے کہ گا ہک ایک شادی میں شریک ہونے کے لئے آ رہا ہے اور پلانٹ پر معمول کی حاضری دے گا۔ ان غیر واضح مفروضات سے ان کے رشتے پر خراب اثر پڑے گا۔

5- **تبدیلی کے تین مزاحمت:** انسان فطرتاً اپنے روزمرہ کے معمولات میں مداخلت سے بچنا چاہتا ہے اور عموماً نئے خیالات کی مزاحمت کرتا ہے۔ وہ جوں کا توں صورت حال کو برقرار رکھنا چاہتا ہے۔ ہر شخص وہ معلومات حاصل کرنا چاہتا ہے جو اس کے موجودہ عقیدے کی توثیق کرتی ہو اور ان چیزوں کو نظر انداز کرنا چاہتا ہے جو اس کے عقیدے کے برعکس ہو جب ترسیل میں کوئی تبدیلی شامل ہوتی ہے تو وہ ملازمین سنجیدگی کے ساتھ اثر پذیر ہوتی ہیں اور وہ پیغام کو غالباً سنجیدگی سے نہ لیں تبدیلی مختلف لوگوں پر الگ الگ اثر انداز ہوتی ہے اور بعض پیغام کی پوری معنویت سے سوچنے کے لئے وقت لے سکتے ہیں۔ منبج کو کافی وقت اور مدد فراہم کرنا چاہیے۔ تاکہ ملازمین کو تبدیلی کے مطابق خود کو ڈھالنے کا موقع مل سکے۔

6- **باہمی بے اعتمادی:** موثر ترسیل اس وقت ناممکن ہو جاتی ہے جب اعلیٰ افسر اور ماتحتوں کے درمیان اعتماد اور باہمی سمجھ کی کمی ہو۔ بے سوچے سمجھے یا غیر منطقی فیصلوں سے ملازمین کے ذریعہ عمل کرنے کی آمادگی میں تاخیر ہو سکتی ہے۔ منبجمنٹ کو باہمی اعتماد اور بھروسے کا ماحول پیدا کرنا چاہیے تاکہ لوگ ایک دوسرے کے نقطہ نظر کو سمجھ سکیں۔

7- **حیثیت اور مقام:** ماتحت حقائق کا انکشاف ان کے نتائج افشا ہونے کے خوف سے پوری طرح نہیں کر سکتا۔ وہ جان بوجھ کر اعلیٰ افسر کو گمراہ کر سکتا ہے یا اس احساس کے سبب کہ اس کا وقار مجروح ہوگا وہ وضاحت چاہنے میں ہچکچا سکتا ہے۔ حیثیت یا مقام کی بنا پر پیدا ہوئی بندش اور ڈر کو تنظیم کے ذریعہ معلومات کے آزادانہ اور منصفانہ دوطرفہ بہاؤ کے ذریعہ دور کیا جاسکتا ہے۔

8- **پچھیدہ تنظیمی ساخت:** کسی تنظیمی ساخت میں نگرانی، عملے کے ماہرین استعمال اور احکامات دینے کے ایک طویل سلسلے کی کئی سطیوں شامل ہوتی ہیں جو موثر ترسیل میں ایک بڑی رکاوٹ ہے۔ نگرانی کی مختلف سطحوں پر ترسیل میں رکاوٹ پیدا ہو سکتی ہے کامگاروں اور اعلیٰ منبجمنٹ کے درمیان تنظیمی دوری سے معلومات اور خیالات کے ایک آزاد اور تیز بہاؤ اور احکامات کے سلسلے میں مزاحمت پیدا کرتی ہے اس رکاوٹ کو دور کرنے کے لئے تنظیمی ساخت میں بہتری پیدا کیا جانا ضروری ہے۔



I- کالم الف اور کالم ب کو ملائیے

کالم الف		کالم ب
(a) تار	(i)	انٹرنیٹ کے ذریعے پیغام بھیجنا اور وصول کرنا
(b) موبائل فون	(ii)	چھپے ہوئے دستاویز کا مواد فوراً منتقل ہونا۔
(c) فیکس	(iii)	SMS (شارٹ میسجنگ سروس)
(d) وائس میل	(iv)	استعمال کئے گئے الفاظ کی تعداد کے مطابق قیمت کی ادائیگی
(e) ای-میل	(v)	آنے والی ٹیلی فون کال کو حاصل کرنے اور اس کا جواب دینے کا کمپیوٹر پر مبنی نظام

II- کثیر انتخابی سوالات

(i) ترسیل کا وہ نظام جس میں ادائیگی استعمال کئے گئے الفاظ کی تعداد کے مطابق کی جاتی ہے اسے کہا جاتا ہے۔

(a) موبائل فون

(b) ٹیلیکس

(c) ٹیلی گرام

(d) پیجیر

(ii) درج ذیل میں کون سی بصری ترسیل کی ایک مثال ہے؟

(a) فرد کا قومی جھنڈے کو سلامی دینا

(b) فرد کا کسی خط کو پڑھنا

(c) چپراسی کے ذریعے اسکول میں گھنٹی بجانا

(d) ٹریفک پولیس مین کے ذریعے رکنے کا اشارہ کرنا

(iii) درج ذیل میں کون سا ترسیلی عمل کا عنصر نہیں ہے؟

(a) ارسال کنندہ

(b) وصول کنندہ

(c) پیغام

(d) ارسال کنندہ کے علاوہ کئی اور کو فیڈ بیک



نوٹ

(iv) تصویروں، علامتوں، ڈائیکرام کی مدد سے کی گئی ترسیل کو کہا جاتا ہے۔

(a) ثقفی ترسیل (b) زبانی ترسیل

(c) بصری ترسیل (d) تحریری ترسیل

(v) ترسیل کے کون سے ذرائع کا استعمال شارٹ میسجنگ سروس کے لئے کیا جاتا ہے۔

(a) فیکس (b) ٹیلی گرام

(c) وائس میل (d) ای۔میل

آپ نے کیا سیکھا



- ترسیل ایک ایسا عمل ہے جس کے ذریعے لوگوں کے درمیان حقائق، خیالات، آراء، نظریات اور معلومات کا تبادلہ زبانی اور تحریری شکل میں یا اشاروں میں کیا جاتا ہے۔
- ترسیلی عمل کے عناصر۔ پیغام بھیجنے والا (ارسال کنندہ)، پیغام وصول کرنے والا، (وصول کنندہ) پیغام اور باز رسانی (فیڈ بیک)
- ترسیل لفظی اور غیر لفظی یا تحریری اور غیر تحریری ہو سکتی ہے۔
- الفاظ کی مدد سے کی جانے والی ترسیل لفظی ترسیل اور ان الفاظ کے استعمال کے بغیر کی جانے والی پیغام رسانی کو (ترسیل) کہتے ہیں۔
- لفظی ترسیل زبانی یا تحریری ہو سکتی ہے۔
- غیر لفظی ترسیل بصری یا (ویزول)، سمعی اور اشارے والی ہو سکتی ہے
- ایسے کئی طریقے ہیں جن کے ذریعے ہم اپنے پیغام کی ترسیل کر سکتے ہیں انہیں ترسیلی ذرائع کہا جاتا ہے۔
- خط، تار، فون، فیکس، ٹیلیکس، ای میل، پیپر، ٹیلی کانفرنس ترسیل کے ایسے ذرائع ہیں جو دور دراز پیغام بھیجنے میں استعمال کئے جاتے ہیں۔



نوٹ

ترسیلی خدمات

اختتامی مشق



- 1- ترسیل کی تعریف 20 الفاظ میں بیان کیجیے۔
- 2- ترسیلی عمل کے چار اجزاء کے نام لکھئے۔
- 3- کاروباری ترسیل کا کیا مطلب ہے؟
- 4- ”خطوط ترسیل کا سب سے اچھا طریقہ ہے“ کیا آپ اس بیان سے متفق ہیں؟ وجوہات بتائیے۔
- 5- وائس میل کو تقریباً دو جملے میں مختصراً بیان کیجیے۔
- 6- لفظی ترسیل کا مطلب بتائیے۔
- 7- کاروبار میں ترسیل کی اہمیت پر روشنی ڈالتے ہوئے کوئی چار نکات بتائیے۔
- 8- ”ٹیلی فون زبانی ترسیل کا بہت مقبول عام طریقہ ہے“ کیا آپ اتفاق کرتے ہیں؟ وجوہات بتائیے۔
- 9- لفظی اور غیر لفظی ترسیل میں فرق واضح کیجیے۔
- 10- ڈائیکرام کی مدد سے ترسیلی عمل کو واضح کیجیے۔
- 11- ترسیل کے معنی اور کام کرنے کا طریقہ سمجھائیے۔
- 12- غیر لفظی ترسیل کی مختلف قسموں کی شناخت کیجیے۔
- 13- ”ای۔میل تحریری پیغامات کو بھیجنے کا سب سے تیز طریقہ ہے“ وضاحت کیجیے۔
- 14- آپ ایک ایکسپوٹر ہیں آپ امریکہ میں مقیم ایک اپورٹر کو اپنے نرخنامہ (کوٹیشن) کی بالکل ٹھیک نقل بھیجنا چاہتے ہیں۔ اس کے لئے آپ ترسیل کا کون سا طریقہ استعمال کریں گے اور کیوں؟

متن پر مبنی سوالات کے جوابات



- 7.1 I - (i) درست (ii) غلط (iii) درست (iv) درست
- II - (i) پیغام بھیجنے والا (ii) فیڈ بیک (iii) پیغام وصول کرنے والا
- (iv) حقائق خیالات، احساسات یا نظریات (v) بھیجنے والے



نوٹ

7.2 (i)(A) لفظی ترسیل (ii) زبانی ترسیل
(iii) اشارتی ترسیل (iv) بصری یا نظر آنے والی ترسیل

NV (iii) NV (ii) V (i)(B)

NV (v) V (iv)

7.3 -I (a) (iv) (b) (iii) (c) (ii) (d) (v) (e) (i)

آپ کے لئے سرگرمی

- اپنے علاقے میں موجود ترسیل کے مختلف ذرائع کی فہرست بتائیے۔ اپنی ضرورت کے مطابق کسی ایک ذریعہ کو ترجیح دیجئے۔ ترجیح دیتے وقت اس طریقے پر آنے والی لاگت اور اس سے ہونے والے فائدوں کو دھیان میں رکھیں۔