

स्वाध्याय

स्वमन्थन

स्वावलम्बन

30 प्र० राजर्षि टण्डन मुक्त विश्वविद्यालय

(उत्तर प्रदेश सरकार द्वारा निर्गत अधिनियम संख्या 10, 1999 द्वारा स्थापित)



97



॥ सरस्वती नः पुण्या मयस्करत् ॥

इन्दिरा गाँधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय

उत्तर प्रदेश राजर्षि टण्डन मुक्त विश्वविद्यालय

AOCOM-01

कार्यालय-संगठन एवं प्रबंध

प्रथम खण्ड : आधुनिक कार्यालय के प्रबंध के संबंध में मूल बातें

द्वितीय खण्ड : रिकोर्डों का रख-रखाव और डाक सेवाएं

तृतीय खण्ड : कार्यालय की मशीनें एवं आंकड़ों का संसाधन

चतुर्थ खण्ड : कार्यालय की स्टेशनरी और फार्मों की व्यवस्था

पंचम खण्ड : कार्यालय पर्यवेक्षण

शान्तिपुरम् (सेक्टर-एफ), फाफामऊ, इलाहाबाद - 211013



उत्तर प्रदेश
राजर्षि टण्डन मुक्त विश्वविद्यालय

AOCOM - 01
कार्यालय-संगठन
एवं प्रबंध

खंड

1

आधुनिक कार्यालय के प्रबंध के संबंध में मूल बातें

इकाई 1

कार्यालय प्रबंध का स्वरूप और क्षेत्र

5

इकाई 2

प्रशासनिक व्यवस्था और सुविधाएं

22

इकाई 3

कार्यालय का कार्यालय

34

इकाई 4

कार्यालय प्रक्रियाएं और कार्यविधियाँ

44

खंड 1 आधुनिक कार्यालय के प्रबंध के संबंध में मूल बातें

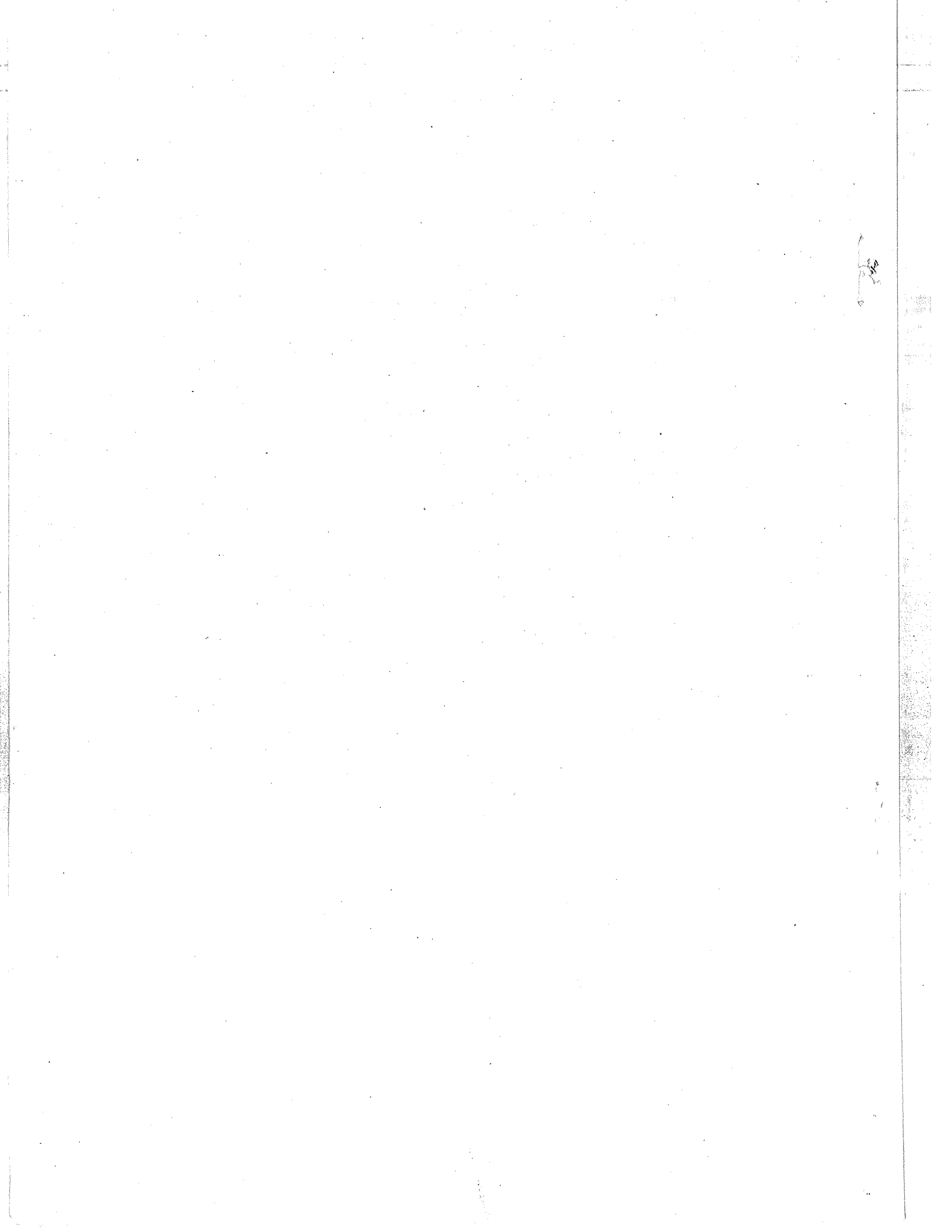
आज के विश्व में कार्यालय किसी भी व्यावसायिक संगठन का अभिन्न अंग होता है। वास्तव में किसी संगठन के कार्यालय में सूचनाओं को एकत्र करने आदि से संबंधित कार्रवाइयों के लगातार होते रहने के कारण ही संगठन सुचारू रूप से चलता रहता है। लेकिन किसी कार्यालय का सुचारू रूप से चलते रहना इस बात पर निर्भर करता है कि विभिन्न क्रियाओं को किस प्रकार संगठित किया जाता है, उसमें किन सुविधाओं की व्यवस्था है, कार्य करने का वातावरण कैसा है तथा कार्यालय की प्रणालियों और कार्यविधियों को कितना कुशल बनाया गया है। इस परिचायक खंड में इन्हीं पहलुओं पर विस्तार पूर्वक प्रकाश डाला गया है।

इकाई 1 में आधुनिक कार्यालय के सिद्धांतों और कार्यों, कार्यालय प्रबंध की प्रक्रियाओं और कार्यालय प्रबंधक के कार्यों के संबंध में विवेचन किया गया है।

इकाई 2 में प्रशासिक व्यवस्थों और सुविधाओं, कार्यालय स्थल के चुनाव के समय विचारणीय तत्वों तथा कार्यालय के लिए स्थान और कार्यालय के अभिन्यास से संबंधित विभिन्न पहलुओं पर विचार किया गया है।

इकाई 3 में कार्यालय में काम करने के वातावरण के संबंध में विवेचन किया गया है, जिसके अंतर्गत कार्यालय की आंतरिक सजावट, फर्नीचरों और फिक्सचरों का चयन तथा रोशनी, वायु-संचार, शोर, सफाई, सुरक्षा आदि से संबंधित समस्याएं आ जाती हैं।

इकाई 4 में कार्यालय की पद्धतियों और कार्यविधियों के अर्थ एवं स्वरूप तथा कार्यालय नियमपुस्तिका (office manual) एवं प्रवाह चार्टों (flow chart) के महत्व पर प्रकाश डाला गया है।



इकाई 1 कार्यालय प्रबंध का स्वरूप और क्षेत्र

इकाई की रूपरेखा

- 1.0 उद्देश्य
- 1.1 प्रस्तावना
- 1.2 कार्यालय का अर्थ
- 1.3 आधुनिक कार्यालय के कार्य
 - 1.3.1 प्राथमिक कार्य
 - 1.3.2 प्रशासनिक प्रबंध कार्य
- 1.4 कार्यालय का महत्व
- 1.5 आधुनिक कार्यालय संगठन
 - 1.5.1 कार्यालय-संगठन की परिभाषा
 - 1.5.2 कार्यालय-संगठन के सिद्धांत
 - 1.5.3 कार्यालय-संगठन के लिये कार्यवाही
 - 1.5.4 संगठन का चार्ट
- 1.6 कार्यालय सेवाओं की प्रकृति
- 1.7 कार्यालय सेवाओं का विकेंद्रीयकरण व केंद्रीयकरण
 - 1.7.1 विकेंद्रीयकरण
 - 1.7.2 केंद्रीयकरण
- 1.8 कार्यालय प्रबंध
 - 1.8.1 कार्यालय प्रबंध के तत्व
 - 1.8.2 कार्यालय प्रबंध की प्रमुख प्रक्रियाएं
- 1.9 कार्यालय का विभागीकरण
- 1.10 कार्यालय प्रबंधक : कार्य और स्थिति
 - 1.10.1 कार्यालय प्रबंधक के कार्य
 - 1.10.2 कार्यालय प्रबंधक की योग्यताएं
 - 1.10.3 कार्यालय प्रबंध की स्थिति
- 1.11 सारांश
- 1.12 शब्दावली
- 1.13 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 1.14 स्वपरख प्रश्न

1.0 उद्देश्य

इस इकाई को पढ़ने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि:

- कार्यालय का अर्थ के कार्य क्षेत्र बता सकें
- आधुनिक कार्यालय के कार्यों की रूपरेखा प्रस्तुत कर सकें
- कार्यालय संगठन के सिद्धांत समझा सकें
- कार्यालय सेवाओं के केंद्रीयकरण और विकेंद्रीयकरण में भेद कर सकें
- कार्यालय प्रबंध की प्रक्रियाओं का वर्णन कर सकें
- कार्यालय प्रबंधक के कार्यों व स्थिति का विवेचन कर सकें।

1.1 प्रस्तावना

प्रत्येक व्यक्ति को लगभग प्रतिदिन ही किसी न किसी कार्य के लिए किसी न किसी कार्यालय में जाना पड़ता है। यह कार्यालय स्कूल का, कालेज का, नगरपालिका का, परिवहन का या बिजली का हो सकता है। जिस कार्यालय में आपका कार्य सरलता से और शीघ्र हो जाता है उसकी कार्यकुशलता की आप प्रशंसा करते हैं और जहाँ आपका कार्य समय पर नहीं किया जाता उसकी कार्यकुशलता की आप निंदा करते हैं।

आधुनिक कार्यालय जिस प्रकार की सेवाएं प्रदान करता है उससे वह प्रत्येक संगठन का एक अभिन्न अंग बन गया है। प्रबंधकीय कार्यों को कुशलतापूर्वक करने के लिये प्रबंधक कार्यालय के अभिलेखों में दर्ज की गयी अनेक प्रकार की बहुत सी सूचनाओं पर निर्भर रहते हैं। अभिलेखों और दस्तावेजों के अति शीघ्र प्राप्त होने से प्रबंधकों का कार्य सरल हो जाता है और इससे उन्हें व्यावसायिक कार्य करने में सहायता भी मिलती है। प्रबंधक अपना कार्य प्रभावपूर्ण ढंग से तभी कर सकते हैं जब उन्हें व्यापारिक स्थिति से संबंधित वर्तमान व पुरानी सूचनाएं शीघ्र उपलब्ध हों। ये सभी सूचनाएं कार्यालय से ही प्राप्त होती हैं। इस इकाई में आप आधुनिक कार्यालय के अर्थ, महत्व और कार्यों के बारे में, कार्यालय-संगठन के नियमों के बारे में, कार्यालय प्रबंध की मुख्य प्रक्रियाओं के बारे में और कार्यालय प्रबंधक के कार्यों व पद के बारे में पढ़ेंगे।

1.2 कार्यालय का अर्थ

आज के तेजी से बदलते हुए समाज में प्रत्येक व्यावसायिक संगठन को निरंतर बदलती हुई परिस्थितियों का सामना करना पड़ता है। उत्पादन प्रणालियों में तेजी से परिवर्तन आए हैं और नयी-नयी प्रणालियों का विकास होता जा रहा है। बाजारों के तेजी से बढ़ते हुए आकार भी अपने आप में चुनौती प्रस्तुत करते हैं। व्यापार में मानवीय संबंधों के नये आयामों को भी ध्यान में रखना होता है। ऐसी अधिकांश समस्याओं का समाधान "सूचना" की सहायता से किया जा सकता है। सूचनाओं का अभिलेखन करना, उन्हें सुरक्षित रखना, उनका विश्लेषण करना और विभिन्न व्यक्तियों को विभिन्न उद्देश्यों के लिये प्रासंगिक सूचना प्रदान करना किसी उद्यम की मूलभूत आवश्यकताएं होती हैं। इन सभी कार्यों को मिलाकर "सेवा" कार्य कहा जाता है और ये कार्य कार्यालय में किये जाते हैं।

कार्यालय शब्द का आम प्रयोग किसी ऐसे स्थान के लिये किया जाता है जहां कागजी कार्यवाही की जाती है। किसी आम व्यक्ति की कार्यालय के बारे में धारणा होती है कि यह एक ऐसा स्थान होता है जहां मेज-कुर्सियों पर कुछ लिपिक व कुछ अधिकारी कार्य करते हैं। इस धारणा में तीन बातें शामिल हैं : (क) लिपिक, (ख) एक निश्चित स्थान और (ग) नैतिक प्रकृति का कार्य। लेकिन यह जरूरी नहीं है कि कार्यालय का कोई निश्चित स्थान हो या उसमें केवल लिपिकीय कार्य ही किया जाए या उसमें किया जाने वाला कार्य नैतिक प्रकृति का ही हो। कार्यालय की परम्परागत धारणा यह है कि कार्यालय का कार्य केवल अभिलेखन करने, अभिलेखों का प्रयोग करने और उन्हें भविष्य में प्रयोग करने के लिए सुरक्षित रखने तक ही सीमित होता है। आज भी बहुत से व्यक्ति इस धारणा से सहमत हैं। अतः इनके अनुसार कार्यालय का उद्देश्य अन्य विभागों की लिपिकीय सहायता प्रदान करना मात्र है। इनके अनुसार कार्यालय में कोई उत्पादक कार्य नहीं होता क्योंकि इसमें किये जाने वाले कार्य नैतिक प्रकृति के होते हैं। अतः वे कार्यालय का महत्व गौण मानते हैं। लेकिन कार्यालय की परम्परागत धारणा आधुनिक कार्यालयों के सभी कार्यों की व्याख्या नहीं करती। आधुनिक मत यह है कि कार्यालय व्यापार का प्रशासनिक केंद्र है जहां प्रासंगिक अभिलेख तैयार किये जाते हैं, सुरक्षित रखे जाते हैं और संगठन के कुशल प्रबंध के लिये उपलब्ध कराये जाते हैं।

मोटे तौर पर कार्यालय ऐसे सेवा कार्य को दर्शाता है जिसमें लिपिकीय कार्य किया जाता है, चाहे यह कहीं भी किया जाए। जहां भी यह कार्य किया जाता है उसे कार्यालय कहते हैं। आधुनिक संगठन में कुछ ऐसे व्यक्ति हमेशा होते हैं जो अभिलेख प्राप्त करते हैं, सूचना प्रदान करते हैं और इनसे संबंधित कार्य, जैसे कि डाक प्राप्त करना व भेजना, टाइप करना, फाइलें बनाना आदि कार्य करते हैं। कुल मिलाकर ये लिपिकीय क्रियाएं ही कार्यालय सेवाएं हैं, जो कार्यालय में सम्पन्न की जाती हैं। व्यवसाय के प्रशासनिक केंद्र के रूप में कार्यालय मुख्यतया उद्यम के अभिलेखों से संबंधित होता है। कार्यालय में अभिलेख बनाये जाते हैं, उनका उपयोग किया जाता है और भविष्य में प्रयोग के लिये उन्हें सुरक्षित रखा जाता है।

आइये, अब कार्यालय की ऐसी परिभाषा दें जिसमें आधुनिक कार्यालय द्वारा की जाने वाली सभी क्रियाएं शामिल हों। कार्यालय की परिभाषा एक ऐसे स्थान के रूप में दी जा सकती है जहां अभिलेख तैयार किये जाते हैं, उनकी व्यवस्था होती है, उन्हें आवश्यकतानुसार उपलब्ध कराया जाता है और भविष्य में प्रयोग के लिये सुरक्षित रखा जाता है। कार्यालय के संबंध में न तो स्थान का ही महत्व है और न ही इसमें कार्य करने वालों का, बल्कि इसमें किये जाने वाले कार्य की प्रकृति ही इसके महत्व को दर्शाती है।

कार्यालय की क्रियाओं का कार्य क्षेत्र

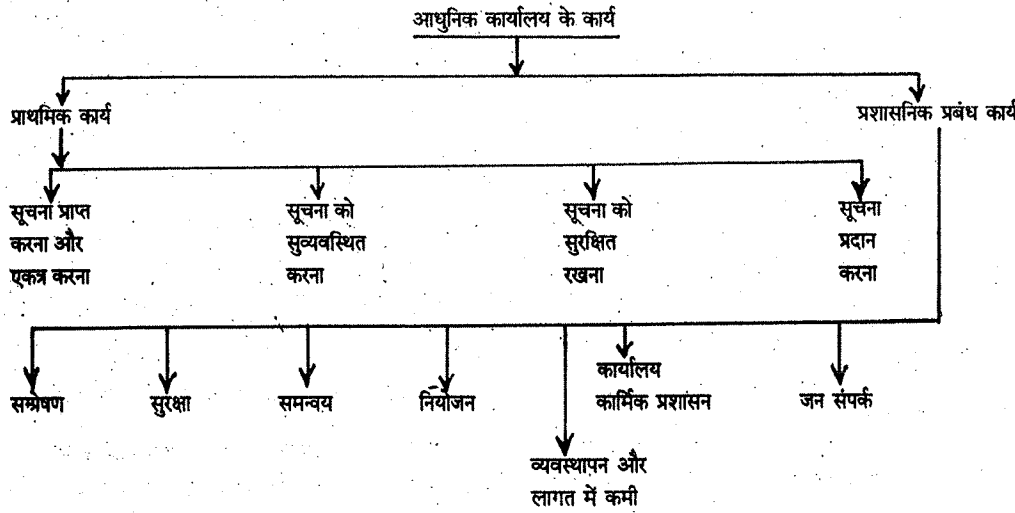
कार्यालय के कार्य का संबंध सूचना एकत्र करने, उसका प्रक्रमण करने और आवश्यकतानुसार उसे उपलब्ध कराने से होता है। व्यावसायिक प्रबंधकों को व्यवसाय के विभिन्न पहलुओं से संबंधित सूचनाओं की आवश्यकता होती है ताकि वे सही निर्णय ले सकें। प्रासंगिक अभिलेख तैयार करने चाहिये, सुरक्षित रखे जाने चाहिये और उचित व्यक्ति को उचित समय पर और उचित रूप में उपलब्ध कराये जाने चाहिये। अभिलेखों के प्रबंध से संबंधित कार्यालय की क्रियाओं में विभिन्न दस्तावेजों को प्राप्त करना, उनकी प्रतिलिपियाँ बनाना, कागजों को फाइल में लगाना, फाइलों का वर्गीकरण करना, फाइलों को सुरक्षित रखना और संदर्भ का शीघ्रता से पता लगाना आदि कार्य शामिल होते हैं। कार्यालय के कार्य में संख्यात्मक आंकड़ों का प्रक्रमण करने और उन्हें विवरणों व रिपोर्टों के रूप में प्रस्तुत करने, प्राप्त होने वाली व भेजी जाने वाली डाक का प्रबंध करने और आंतरिक व बाह्य संचरण के लिये सुविधाएं प्रदान करने से संबंधित

1.3 आधुनिक कार्यालय के कार्य

आधुनिक कार्यालय को विभिन्न प्रकार के कार्य करने होते हैं। इन कार्यों को निम्नलिखित वर्गों में बांटा जा सकता है :

(1) प्राथमिक या मूलभूत कार्य, और (2) प्रशासनिक प्रबंध कार्य। इन्हें चित्र 1.1 में दिखाया गया है।

चित्र 1.1 कार्यालय के कार्य



आइये अब इनके संबंध में विस्तार से विवेचन करें।

1.3.1 प्राथमिक कार्य

कार्यालय का मुख्य कार्य सूचनाएं प्राप्त करना, रिकार्ड करना, व्यवस्थित करना, उनका विश्लेषण करना और उन्हें आवश्यकतानुसार प्रदान करना है। अब इन कार्यों की प्रकृति पर विस्तार से विवेचन करते हैं।

1) सूचना प्राप्त करना और एकत्र करना : सरकारी हो या निजी, सभी प्रकार के संगठनों में आंतरिक और बाह्य स्रोतों से पत्रों, परिपत्रों, ज्ञापनों, आदेशों, रिपोर्टों आदि के माध्यम से सूचनाएं प्राप्त होती हैं।

क) आंतरिक स्रोत : संगठन के विभिन्न विभागों व प्रशासकों से जो सूचना प्राप्त होती है उसे आंतरिक स्रोत से प्राप्त सूचना कहते हैं। ऐसी सूचना पत्रों, टिप्पणियों, ज्ञापनों, परिपत्रों, आदेशों के रूप में या टेलीफोन पर संदेशों से प्राप्त होती है। एक विभाग द्वारा दूसरे विभाग के ध्यानकर्षण के लिये भेजे गये संदेश भी कार्यालय द्वारा प्राप्त किये जा सकते हैं। उदाहरणार्थ, विपणन विभाग किसी नये उत्पाद के बारे में उपभोक्ताओं से प्राप्त हुई सूचना उत्पादन विभाग को भेज सकता है। किसी नये उत्पाद के उत्पादन या परिचालन संबंधी समस्याओं के बारे में प्रस्ताव उत्पादन प्रबंधक, प्रबंध निदेशक को भेज सकता है। पूंजी एकत्र करने की संभाव्यता के बारे में वित्त विभाग प्रबंध निदेशक को एक रिपोर्ट भेज सकता है। ऐसी सभी सूचनाएं कार्यालय द्वारा प्राप्त की जा सकती हैं और इनका उपयोग अधिकारी वर्ग निर्णय लेने में कर सकता है।

ख) बाह्य स्रोत : संगठन के बाहर से प्राप्त होने वाली सूचना ग्राहकों से, सप्लायरों से, सरकारी विभागों से, वित्तीय संस्थाओं व बैंकों से, जनता से तथा अन्य संगठनों से प्राप्त हो सकती है। ऐसी सूचनाएं प्रत्यक्ष रूप से प्राप्त हो सकती हैं या अन्य विभागों से पत्रों, पूछताछों, नोटिसों, आदेशों, परिपत्रों आदि के माध्यम से प्राप्त हो सकती हैं। कार्यालय स्वयं भी प्रश्नावलियों व पूछताछ पत्रों आदि के जरिये सूचनाएं एकत्र कर सकता है।

2) सूचना व्यवस्थित करना : कार्यालय को प्राप्त होने वाली सूचना अधिकतर अपरिष्कृत रूप में होती है। प्रबंधक ऐसी सूचना का उपयोग तभी कर सकते हैं जब इसका प्रक्रमण किया जाये और इसे उचित रूप में प्रस्तुत किया जाये। ऐसी सूचनाओं को लिखित अभिलेखों में परिवर्तित किया जाता है। लिखित अभिलेखों का रूप व प्रकृति सूचना के महत्व पर निर्भर करती है। सूचना को संगठित करने के कार्य के अंतर्गत कार्यालय को जो कार्य करने होते हैं वे हैं व्यवस्था करना, संक्षेपण, सारणीयन और चित्रणों के रूप में आंकड़ों के रेखाचित्र प्रस्तुत करना अभी तक यह पूरी प्रक्रिया हाथ से की जाती थी, लेकिन अब कम्प्यूटर की सुविधा से सारी सूचना अतिशीघ्र ही जिस रूप में भी चाहिये उसी रूप में अत्यंत शीघ्र ही प्राप्त हो जाती है।

- 3) **सूचनाओं को सुरक्षित रखना** : कार्यालय में अभिलिखित सूचना को भविष्य में उपयोग करने के लिये सुरक्षित रखना होता है। सूचना को सुरक्षित करने का उद्देश्य उसे प्रबंधकों को आवश्यकतानुसार शीघ्र ही उपलब्ध करना है। कम्पनी अधिनियम, आयकर अधिनियम आदि के अंतर्गत भी महत्वपूर्ण अभिलेखों को एक निश्चित अवधि तक सुरक्षित रखना आवश्यक होता है। इन सभी कारणों से कार्यालय को संगठन का "डाटा बैंक" कहा जा सकता है।
- 4) **सूचना प्रदान करना** : कार्यालय द्वारा एकत्रित की गयी, तैयारी की गयी और अभिलिखित सूचना को प्रबंधकों को जब उन्हें चाहिये तब प्रदान करना भी आवश्यक है। प्रबंधकीय निर्णय लेने के लिये सही और समय पर सूचना प्राप्त होना अत्यंत आवश्यक होता है। प्रबंधकों को नैतिक प्रकृति की सूचना की आवश्यकता हो सकती है जो समय-समय पर कार्यालय द्वारा प्रदान की जाती है, जैसे कि उपस्थिति के विवरण, स्टॉक की स्थिति, रोकड़ और बैंक शेष आदि। कार्यालय को विशेष प्रकार की सूचना भी प्रदान करती होती है जैसे कि किसी कार्य की अनुमानित लागत, किसी ग्राहक की वित्तीय स्थिति के बारे में सूचना, सप्लायरों को दी जाने वाली बकाया की राशि।

1.3.2 प्रशासनिक प्रबंध कार्य

- 1) **सम्प्रेषण** : संगठन के अंदर के विभिन्न व्यक्तियों के बीच अंतःसंचार प्रणाली या मीटिंगों आदि के द्वारा सम्प्रेषण की व्यवस्था करना और संगठन के बाहर के व्यक्तियों के साथ सम्प्रेषण व्यक्तिगत सम्पर्क, टेलीफोन व पत्रों आदि के द्वारा करने की व्यवस्था करना कार्यालय का महत्वपूर्ण कार्य है।

विशिष्ट उद्देश्य को पूरा करने के लिये विभिन्न व्यक्तियों के साथ सम्प्रेषण के द्वारा सम्पर्क स्थापित किया जाता है। कार्यालय सम्प्रेषण के माध्यम प्रदान करता है जिससे सूचना का तीव्र और परिशुद्ध प्रवाह निरंतर बना रहता है। कार्यालय की सम्प्रेषण प्रणाली (मौखिक या लिखित) और सम्प्रेषण के माध्यम (टेलीफोन, टेलेक्स, साधारण डाक आदि) दोनों पर ही उचित ध्यान देना होता है।

कार्यालय द्वारा संचालित सम्प्रेषण प्रणाली संगठन के व्यक्तियों के बीच और दो या अधिक संगठनों के प्रबंधकों के बीच आदान-प्रदान क्रिया में सहायक होती है। इससे कार्यालय को विभिन्न विभागों के मार्गदर्शन के लिये प्रबंधकों के आदेशों, अनुदेशों और नीतियों का प्रेषण करने में भी सहायता मिलती है।

- 2) **सुरक्षा** : कार्यालय को संगठन के अभिलेखों को सुरक्षित रखना होता है और उद्यम की परिसम्पतियों और सम्पतियों, जैसे कि भवनों, मशीनों, फर्नीचर, उपकरणों आदि की सुरक्षा की भी व्यवस्था करनी होती है। उसे परिसम्पतियों की सुरक्षा के साथ-साथ उनके अनुरक्षण और रख-रखाव का भी ध्यान रखना होता है। आग और चोरी की जोखिम के लिये उनका उचित बीमा भी करना होता है।
- 3) **समन्वय** : समन्वय से आशय सामूहिक प्रयत्नों की ऐसी क्रमबद्ध व्यवस्था करना है जिससे सामान्य उद्देश्यों की प्राप्ति के लिये कार्य में उचित सहयोग स्थापित हो सके। कार्यालय को विभिन्न व्यक्तियों और विभागीय कर्मचारियों के कार्यों में समय और क्रम के संबंध में इस प्रकार मेल बैठाना होता है जिससे संगठन के उद्देश्य पूरे हो सकें। सूचनाओं के भंडार के रूप में कार्यालय को विभिन्न विभागों की कार्यवाहियों को समन्वित करना होता है जिससे न्यूनतम लागत पर सर्वोत्तम परिणाम प्राप्त हो सके।
- 4) **नियोजन** : नियोजन के लिये उन सभी कारकों पर ध्यान देना आवश्यक होता है जो किसी स्थिति को प्रभावित करते हैं और कार्य की ऐसी योजना बनानी होती है जिससे निश्चित उद्देश्य पूरा हो सके। कार्यालय के सभी कार्यों के प्रभावी निष्पादन के लिये पहले से योजना बनाना आवश्यक है। यह पहले से निश्चित करना होता है कि क्या करना है, कौन करेगा, कब करना है और कैसे करना है। अपव्यय और विलम्ब से बचने के लिये नियोजन आवश्यक होता है।
- 5) **व्यवस्थापन और लागत में कमी** : कार्यालय प्रशासन में वैज्ञानिक विधि अपनाने के साथ-साथ विभिन्न कार्यों को करने की व्यवस्था, कार्य प्रणाली और विधि भी निर्धारित करना आवश्यक होता है। प्रणालियों और विधियों को बनाते समय मौजूदा प्रणाली पर पुनर्विचार करना चाहिये और उसमें आवश्यक परिवर्तन करना चाहिये। कार्य प्रणालियों और विधियों में सुधार करने से ही कार्यालय के कार्यों की लागत न्यूनतम की जा सकती है। कार्यालय के एक अलग विभाग को नई प्रणालियां अपनाने का कार्य सौंपा जाता है। इस विभाग को संगठन और पद्धति (O&M) विभाग कहते हैं।
- 6) **कार्यालय कार्मिक प्रशासन** : किसी भी संगठन के लिये कुशल होना अत्यंत महत्पूर्ण होता है। कार्यालय में कार्य करने वाले व्यक्ति अपने काम की गुणवत्ता से वहां किए जाने वाले कार्यों को कुशल बनाते हैं। व्यवसाय के बढ़ने से कार्यालय का कार्य भी बढ़ता है। अतिरिक्त कार्य को पूरा करने के लिये अधिक व्यक्तियों को नियुक्त किया जाता है। कार्य कुशलता बनाये रखने के लिये विभिन्न प्रकार के कार्यों के लिये सही व्यक्तियों का चयन करना आवश्यक होता है। इन व्यक्तियों के प्रशिक्षण की व्यवस्था भी की जानी चाहिये। विभिन्न पदों पर कार्य करने वालों को उचित अधिकार भी देने चाहिये। प्रत्येक कार्मिक के कार्य की प्रगति पर नियमित रूप से ध्यान देना चाहिये, जिससे उसके कार्य का मूल्यांकन किया जा सके और कार्यकुशलता बढ़ाने के लिये प्रारम्भिक व प्रोत्साहन की उचित विधियां बनायीं जा सकें।

- 7) **जन संपर्क** : जनता के साथ सम्पर्क के द्वारा कार्यालय की कार्यकुशलता से संगठन के बारे में अच्छी राय बनती है। जनता की संगठन के बारे में अच्छी राय बने, इसके लिये आवश्यक कदम उठाने चाहिये। कार्यालय को जनता द्वारा की जाने वाली पूछताछ का शीघ्र उत्तर देना चाहिये और यदि जनता की संगठन के बारे में राय बदल रही है तो उसकी सूचना प्रबंधकों को देनी चाहिये। सार्वजनिक हित संबंधी मामलों के बारे में संगठन की नीतियों और कार्यक्रमों की सूचना जनता को देनी चाहिये।

1.4 कार्यालय का महत्व

उचित निर्णय लेना किसी भी व्यापारिक संगठन की सफलता का आधार है। निर्णय उन सूचनाओं पर आधारित होते हैं जो कार्यालय प्रदान करता है। व्यापारिक क्रियाओं के विस्तार और उनकी बढ़ती हुई जटिलताओं के कारण कोई भी व्यवसाय लिपिकों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के बिना नहीं चलाया जा सकता है। ये सेवाएँ कार्यालय द्वारा ही प्रदान की जाती हैं। कार्यालय सूचनाओं के भंडार और स्रोत के रूप में कार्य करता है। कार्यविधि को प्रभावी ढंग से नियोजित करने में यह प्रबंधकों को सहायता प्रदान करता है। यह कहना अतिशयोक्ति नहीं होगी कि कार्यालय व्यावसायिक संगठन की प्रत्येक क्रिया के लिए आधार का काम करता है। कार्यालय द्वारा प्रदान की जाने वाली सूचनाओं के आधार पर प्रबंधक मुख्यतया नीतियाँ और कार्यक्रम बनाते हैं और व्यवसाय के परिणामों का मूल्यांकन करते हैं। प्रबंधक के निर्णयों की गुणवत्ता उन सूचनाओं पर निर्भर करती है जिनके आधार पर ये लिये जाते हैं। उदाहरण के लिये, यदि प्रबंधकों को किसी नये उत्पाद पर निवेश के बारे में निर्णय लेना ही तो यह निर्णय कार्यालय द्वारा प्रदान की जाने वाली सही सूचनाओं पर ही आधारित होना चाहिये।

इन सबसे कार्यालय का महत्व स्पष्ट हो जाता है। अतिरिक्त निवेश करने के बारे में निर्णय उपयुक्त सूचनाओं के आधार पर ही लिया जाना चाहिये, जैसे कि कितनी राशि चाहिये, वित्त के स्रोत, पूंजी की लागत, निवेश करने के अन्य विकल्प, आदि। कार्यालय को आंकड़ों के आधार पर सम्बद्ध सूचना प्रदान करनी चाहिये। निवेश करने का निर्णय लेने के पश्चात् प्रबंधकों को अपने निर्णयों के परिणामों का मूल्यांकन करने में दिलचस्पी होगी। इस प्रकार का मूल्यांकन भी कार्यालय द्वारा प्रदान की गयी सूचना के आधार पर ही किया जा सकता है। अतः सूचना निर्णय लेने का आधार है और निर्णय लेना प्रबंध का सार है। कार्यालय केवल ऐसी सूचनाएँ ही प्रदान नहीं करता जिनके आधार पर निर्णय लिये जाते हैं, बल्कि यह विभिन्न विभागों के बीच सम्प्रेषण के साधन भी प्रदान करता है। इससे प्रबंधकों को विभिन्न विभागों व व्यक्तियों की क्रियाओं को समन्वित करने और निर्देशित करने में सहायता मिलती है। इस प्रकार कार्यालय प्रबंध के आंख और कान का कार्य करता है। निम्नलिखित कारणों से आधुनिक व्यावसायिक उद्यम के लिये कार्यालय का महत्व बहुत अधिक होता है।

- 1 वह सूचना के भंडार के रूप में कार्य करता है
- 2 यह विभिन्न न विभागों में संपर्क स्थापित करता है
- 3 निर्णय लेने में यह प्रबंध की सहायता करता है
- 4 यह विभिन्न क्रियाओं को समन्वित करता है
- 5 यह कार्य की लागतों को नियंत्रित करता है
- 6 यह ग्राहकों, कर्मचारियों, सप्लायरों, सरकारी एजेंसियों और बैंकों आदि के साथ अच्छे संबंध बनाये रखने में सहायक होता है।

क्या कार्यालय का कार्य उत्पादक कार्य है?

कार्यालय के महत्व से तो सभी सहमत हैं, पर इसके साथ ही साथ प्रश्न उठता है कि कार्यालय में किया जाने वाला कार्य उत्पादक है या नहीं। इस प्रश्न पर विचार करना आवश्यक है। उदाहरण के लिये, क्या पुस्तकों में प्रविष्टियाँ करने वाले लिपिक, पत्र टाइप करने वाले टाइपिस्ट या संदेश वाहक के कार्य उत्पादक कार्य हैं। इस प्रश्न का उत्तर देना कठिन है। यदि इन सब व्यक्तियों के कार्य अनुत्पादक हैं तो ऐसे कार्यों के लिये ऐसे व्यक्तियों को इतनी अधिक संख्या में क्यों नियुक्त किया जाता है?

उत्पादन या विनिर्माण क्रिया के साथ कार्यालय के कार्य की तुलना करने पर ऐसा प्रतीत होता है कि विनिर्माण विभाग उत्पादक है लेकिन कार्यालय उत्पादक नहीं है, क्योंकि विनिर्माण विभाग से भौतिक उत्पाद प्राप्त होते हैं और कार्यालय में कोई भौतिक वस्तु नहीं बनती। लेकिन यह भी सच है कि कार्यालय में कार्यरत लिपिकों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के बिना किसी भी व्यावसायिक संगठन को सफलता नहीं मिल सकती।

वास्तव में काफी समय तक कार्यालय के कार्य को आवश्यक तो माना जाता था लेकिन उत्पादक कार्य नहीं। अतः प्रबंध के वैज्ञानिक नियमों के प्रयोग को विनिर्माण विभागों तक ही सीमित रखा गया, उन्हें कार्यालय सेवाओं के लिये आवश्यक नहीं समझा गया। अब स्थिति बदल गयी है। कार्यालय के कार्यों में आधुनिक मशीनों के बढ़ते हुए उपयोग और इसमें वैज्ञानिक विधियों को अपनाने के कारण योजना बनाने वालों और लागत निकालने वालों कर्मिकों के कार्यों के वास्तविक महत्व को समझा जाने लगा है। वास्तव में किसी भी भौतिक उत्पादन होने से पहले कार्यालय में कागजों

पर उसका उत्पादन किया जाता है, जिसके कि उत्पादन का सबसे सस्ता और अच्छा विधि ज्ञात की जा सके। इस प्रकार हम कह सकते हैं कि कार्यालय कार्य यदि प्रत्यक्ष रूप से उत्पादक नहीं है तो परोक्ष रूप से तो उत्पादक अवश्य ही है।

बोध प्रश्न क

- 1 निम्नलिखित कथनों में से कौन से सही हैं और कौन से गलत हैं?
 - i) कार्यालय का कार्य केवल प्रबंध से संबंधित होता है।
 - ii) कार्यालय का कार्य सूचना एकत्र करना, उसका प्रक्रमण करना और सूचना प्रदान करना होता है।
 - iii) कार्यालय में भविष्य में संदर्भ के लिये अभिलेख रखे जाते हैं।
 - iv) कार्यालय के सभी कार्य नैतिक प्रकृति के होते हैं।
 - v) जन संपर्क कायम रखना कार्यालय का कार्य नहीं है।
 - vi) सम्प्रेषण सुविधाओं का प्रावधान करना कार्यालय सेवाओं में शामिल होता है।
 - vii) मौखिक संदेशों पर कार्यालय में गंभीरतापूर्वक ध्यान नहीं दिया जाता।
 - viii) कार्यालय सदा प्राथमिक स्रोतों से ही सूचना एकत्रित करता है।
- 2 कार्यालय की परिभाषा दीजिये।
.....
.....
.....
.....
.....

1.5 आधुनिक कार्यालय संगठन

संगठन प्रबंध की वह प्रक्रिया है जिसके द्वारा व्यक्तियों के किसी समूह के कार्यों को समन्वित किया जाता है और उनकी जिम्मेदारी निश्चित की जाती है। संगठन के द्वारा ही प्रबंधक उद्यम के उद्देश्यों की प्राप्ति के लिये मानवीय व भौतिक संसाधनों को आपस में मिलाते हैं। कार्यालय की क्रियाओं को चलाना कार्यालय प्रबंध का मुख्य पहलू है।

एक अच्छा कार्यालय संगठन निम्नलिखित प्रकार से एक उद्यम की सफलता में योगदान करता है:

- 1) कार्यालय संगठन ऐसा ढांचा प्रदान करता है, जिससे कार्यालय अपने प्राथमिक व गौण कार्य प्रभावपूर्ण ढंग से करने में समर्थ होता है। विभिन्न कार्यों को संघटित करके एक कार्यप्रणाली का रूप दिया जाता है। यह कार्य अधिकारियों व उनके अधीनस्थ कर्मचारियों के बीच सुनिश्चित संबंधों के द्वारा अधिकार प्रत्यायोजन के द्वारा और कार्यालय के कर्मिकों को जिम्मेदारी निश्चित करके किया जाता है।
- 2) यह कार्यालय के कर्मचारियों को पहल करने और रचनात्मक कार्यों के लिये प्रेरित करता है।
- 3) यह मानवीय संसाधनों, मशीनों और उपकरणों का अनुकूलतम उपयोग सुनिश्चित करता है।
- 4) यह कार्यालय के कार्य में प्रगति के अवसर प्रदान करता है।

1.5.1 कार्यालय-संगठन की परिभाषा

संगठन अपेक्षित उद्देश्यों की प्राप्ति के लिये विभिन्न व्यक्तियों की क्रियाओं को समन्वित करने की प्रक्रिया है। कार्यालय संगठन से आशय ऐसे संरचनात्मक ढांचे से होता है जिसमें और जिसके द्वारा कार्य पूरा करने की प्रक्रिया को प्रभावपूर्ण तरीके से चलाया जाता सकता है। संगठन की प्रक्रियाओं के द्वारा ही कार्यालय के कर्मचारियों के कर्तव्य और जिम्मेदारी निश्चित की जाती है ताकि कार्य शीघ्र, सही और मितव्ययता के साथ हो सके। इस प्रकार कार्यालय संगठन की परिभाषा उस प्रक्रिया के रूप में दी जा सकती है जिसके द्वारा कार्यालयों में विभिन्न पदों का संरचनात्मक ढांचा इस प्रकार का बनाया जाता है कि वांछित लक्ष्यों को प्राप्त किया जा सके।

1.5.2 कार्यालय-संगठन के सिद्धांत

प्रबंध विशेषज्ञों द्वारा बनाये गये संगठन के सिद्धांत कार्यालय संगठन पर भी लागू होते हैं। कार्यालय को कुशलतापूर्वक संगठित करने के लिये इन सिद्धांतों को अच्छी तरह से समझना आवश्यक होता है। कार्यालय संगठन का संकलन करने वाले सिद्धांत निम्नलिखित हैं:

- 1) **उद्देश्य का सिद्धांत** : संगठन के लिये उन उद्देश्यों की स्पष्टता आवश्यक है जिन्हें प्राप्त करना होता है। उद्देश्यों की स्पष्टता से कोई उलझन पैदा नहीं होती और प्रत्येक व्यक्ति अपना कार्य उद्देश्य की प्राप्ति का ध्यान में रखकर कर सकता है। कार्यालय का मुख्य उद्देश्य सही व्यक्ति को, सही समय पर, सही तरीके से और न्यूनतम लागत पर सूचना प्रदान करना होता है। संगठन का ढांचा इस प्रकार बनाया जाना चाहिये जिससे नियत उद्देश्य प्राप्त हो सके।
- 2) **श्रम विभाजन का सिद्धांत** : नियत उद्देश्य को पूरा करने के लिये कार्यालय के विशिष्ट कार्य कुशलतापूर्वक करने आवश्यक होते हैं। इसके लिये श्रम विभाजन आवश्यक होता है अर्थात् पूरी क्रिया को अलग-अलग कार्यों में विभाजित करना। क्रियाओं की इकाइयां व उप-इकाइयां इस प्रकार निर्धारित की जानी चाहिये कि इन्हें विभागीय क्रियाओं या पृथक् क्रियाओं के रूप में वर्गीकृत किया जा सके।
- 3) **कार्य की एकता का सिद्धांत** : उद्यम के किसी भी कार्य की उप-क्रियाओं के कार्यों में पूर्ण सामंजस्य होना चाहिये ताकि उद्देश्य पूरा हो सके। कार्यालय का मुख्य कार्य अभिलेख बनाना, उन्हें सुरक्षित रखना, पुनः प्राप्त करना, तथा आवश्यकता पड़ने पर सूचना प्रदान करना होता है। इस मुख्य कार्य को करने में जो अन्य कार्य करने होते हैं उन्हें भी एक दूसरे से समन्वित करना चाहिये।
- 4) **सरलता का सिद्धांत** : संगठन का ढांचा सरल होना चाहिये और संगठन में कार्य करने वाले सभी व्यक्तियों को यह आसानी से समझ में आ जाने वाला होना चाहिये।
- 5) **नियंत्रण के क्षेत्र का सिद्धांत** : प्रभावी पर्यवेक्षण के लिये प्रत्येक पर्यवेक्षक के अंतर्गत कार्य करने वालों की संख्या सीमित होनी चाहिये। यह संख्या अर्थात् नियंत्रण का क्षेत्र निर्धारित करने के लिये प्रत्येक क्रिया का सावधानीपूर्वक विश्लेषण करना चाहिये। कार्य की प्रकृति और पर्यवेक्षक की योग्यता भी काफी हद तक नियंत्रण के क्षेत्र को निर्धारित करते हैं।
- 6) **अधिकार और उत्तरदायित्व की समता का सिद्धांत** : इस सिद्धांत के अनुसार कार्यालय के प्रत्येक व्यक्ति के पास उस कार्य को करने के लिए आवश्यक अधिकार होने चाहिये जो उसे सौंपा गया है। उदाहरण के लिये यदि किसी लिपिक को अभिलेख सुरक्षित रखने का कार्य सौंपा गया है तो उसे आवश्यक फाइलें आदि प्राप्त करने का अधिकार भी होना चाहिये।
- 7) **लचीलेपन का सिद्धांत** : संगठन ढांचा ऐसा होना चाहिये, जिसे व्यवसाय की प्रकृति और कार्य के तकनीकी पहलुओं में परिवर्तनों के अनुसार परिवर्तित किया जा सके।
- 8) **कार्यकुशलता का सिद्धांत** : कार्यकुशल संगठन को अपने उद्देश्यों को न्यूनतम लागत पर पूरा करना चाहिये। यही कार्यकुशलता का मापदंड है। संरचनात्मक ढांचा ऐसा होना चाहिये कि व्यक्तियों व समूहों की कार्यकुशलता का स्तर ऊंचा हो सके।
- 9) **पहल का सिद्धांत** : संगठन का ढांचा और अधिकारियों व उनके अधीनस्थों के संबंध ऐसे होने चाहिये कि कर्मचारी अपने कार्यों को कुशलतापूर्वक कर सकें। दूसरे शब्दों में अधीनस्थ कर्मचारियों में ऐसी भावना उत्पन्न नहीं होने देना चाहिये कि उन्हें अपने अधिकारियों के आदेशों पर ही निर्भर होकर कार्य करना होता है और वे कार्य में स्वयं अपनी सूझबूझ का प्रयोग न करें।
- 10) **निरंतरता का सिद्धांत** : संगठन का ढांचा ऐसा होना चाहिये कि उद्यम की निरंतरता और संवृद्धि सुनिश्चित हो सके। यह तभी हो सकता है जब कार्यालय संगठन का ढांचा उद्देश्यों के संबंध में पुनर्विचार करने के लिए, योजनाओं के समायोजन के लिये तथा भविष्य में काम करने वाले कर्मचारियों के विकास के लिए अवसर प्रदान कर सके।
- 11) **समन्वय का सिद्धांत** : इस नियम के अनुसार नियत उद्देश्यों को पूरा करने के लिए कार्यालय प्रबंध के लिये विभिन्न क्रियात्मक विभागों की क्रियाओं में समन्वय स्थापित करना संभव होना चाहिये।

1.5.3 कार्यालय-संगठन के लिए कार्यवाही

कार्यालय संगठन की रूपरेखा बनाते समय निम्नलिखित कार्य करना उपयोगी माना जाता है।

- 1) कार्यालय के उद्देश्य निश्चित करना।
- 2) संगठन के उद्देश्यों और कार्यालय के उद्देश्यों में सामंजस्य स्थापित करना।
- 3) योजनाएं, नीतियां, पद्धतियां और कार्यविधियां बनाना।
- 4) की जाने वाली क्रियाओं की प्रकृति बताना।
- 5) क्रियाओं का इकाइयों और उप-इकाइयों में उप विभाजन करना।
- 6) अधिकार का मूल्यांकन और विभागों तथा अनुभागों में उनका समूहीकरण करना।
- 7) अधिकार देना और उत्तरदायित्व निश्चित करना।
- 8) संगठन के ढांचे का चार्ट बनाना जिसमें कार्मिकों के पदों व उनके संबंधों को दर्शाया गया हो।

1.5.4 संगठन का चार्ट

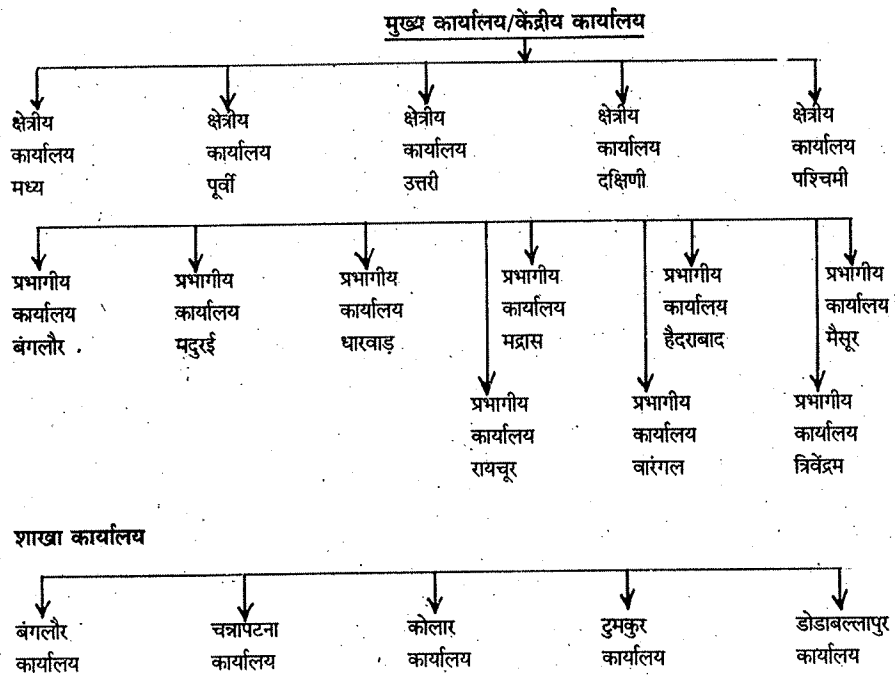
संगठन का चार्ट एक चित्र होता है जो संगठन में पदों को और व्यक्तियों व विभिन्न विभागों के संबंधों को दर्शाता है। इससे यह स्पष्टता पता चलता है कि संगठन में कौन क्या है, उसके कार्य क्या हैं, वह किसका अधीनस्थ है और उसके अधीनस्थ कौन हैं।

संगठन में अलग-अलग स्तर पर कार्य करने वाले व्यक्तियों के कार्यों को समन्वित करने के लिये संगठन के ढांचे द्वारा उनके अधिकारों व उत्तरदायित्वों में उचित संबंध स्थापित करने चाहिये। कार्यालय संगठन की रूपरेखा दो आधार पर बनाई जा सकती है।

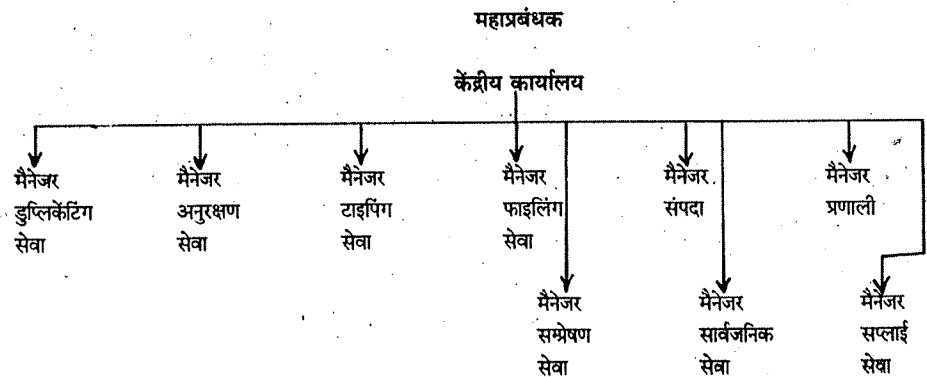
(क) कार्यालयों की भौगोलिक स्थिति, या (ख) कार्यालय द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएं।

जिन संगठनों की बहुत शाखाएं होती हैं वे साधारणतया संगठन के ढांचे की रूपरेखा बनाने के लिये भौगोलिक आधार अपनाते हैं। शाखाओं की भौगोलिक स्थिति और सेवाओं पर आधारित संगठन चार्ट क्रमशः चित्र 1.2 और 1.3 में दिखाये गये हैं:

चित्र 1.2 : शाखाओं की भौगोलिक स्थिति के आधार पर कार्यालय संगठन का ढाँचा



चित्र 1.3 : सेवा के आधार पर बनाया गया कार्यालय संगठन का चार्ट



1.6 कार्यालय सेवाओं की प्रकृति

असल में कार्यालय के कार्य कोई अलग कार्य नहीं होते। ये तो उद्यम के मुख्य कार्यों, जैसे उत्पादन, विपणन आदि का ही भाग होते हैं। इसलिये क्रियात्मक विभागों में ही कार्य किया जा सकता है। परंतु ऐसे कार्य जो सभी विभागों के लिये सामान्य होते हैं, प्रायः केंद्रीय कार्यालय या मुख्य कार्यालय में किये जाते हैं।

- 1) टाइपिंग और डुप्लिकेटिंग
- 2) आशुलिपि सेवा
- 3) डाक सेवा
- 4) फाइलिंग सेवा
- 5) लेखन सामग्री व सप्लाई सेवा
- 6) सम्मोषण सेवा
- 7) जन संपर्क सेवा
- 8) अनुरक्षण सेवा
- 9) पुस्तकालय सेवा
- 10) संपदा सेवा
- 11) सुरक्षा सेवा
- 12) आतिथ्य सेवा

ये सभी सेवाएं सुचारू रूप से और कुशलतापूर्वक करने के लिये कार्यालय में नियुक्तियां करना आवश्यक होता है। व्यावसायिक क्रियाओं में वृद्धि के साथ-साथ लेन-देन कार्यों की मात्रा भी बढ़ी है। इसके अतिरिक्त कार्यालय के कार्य और वातावरण में तकनीकी परिवर्तन के आने तथा देश के कानून संबंधी आवश्यकताओं के बढ़ने के साथ-साथ कार्यालय सेवाओं की प्रकृति और उनके कार्यक्षेत्र में भी विस्तार हुआ है।

आधुनिक कार्यालय को भविष्य में नयी-नयी चुनौतियों का सामना करना पड़ेगा। औद्योगिक उद्यमों के तीव्र विकास के कारण, आंकड़ों और सूचनाओं में भी बहुत वृद्धि होगी और उन्हें एकत्र करने, अभिलिखित करने, विश्लेषण करने, सुरक्षित रखने और आवश्यकता पड़ने पर प्रदान करने के कार्य भी बहुत बढ़ जाएंगे। लेखांकन मशीनों, कम्प्यूटरों और अन्य प्रकार की मशीनों के प्रयोग में आने के कारण आने वाली चुनौतियों का सामना करने के लिये भी तैयारी करनी पड़ेगी। सरकारी नियम-विनियमों की बढ़ती हुई संख्या से भी कार्यालय का उत्तरदायित्व बढ़ेगा। सबसे बड़ी बात यह है कि कार्यालय व्यय को न्यूनतम स्तर पर रखना तो सदा ही चुनौती बना रहेगा।

इन चुनौतियों का सामना करने के लिये कार्यालय के लिये आवश्यक है कि वह (क) वर्तमान सूचना प्रणाली में सुधार करे, (ख) बेहतर सूचना मानक स्थापित करे, (ग) कागजी कार्रवाई की मात्रा को घटाए, (घ) अभिलेख प्रबंध के बारे में रचनात्मक विचारों को प्रोत्साहित करे (ङ) कुशल कर्मियों को नियुक्त करे और उन्हें उचित प्रोत्साहन दे, (च) जन संपर्क में सुधार लाए तथा (छ) कम लागत पर कुशलतम कार्यालय सेवा के लिये निरंतर प्रयत्न करे।

1.7 कार्यालय सेवाओं का विकेंद्रीयकरण और केंद्रीयकरण

जैसा कि पहले बताया जा चुका है बहुत सी ऐसी सामान्य सेवाएं होती हैं जिनकी कार्यात्मक विभागों को आवश्यकता होती है और ये कार्यालय द्वारा प्रदान की जाती हैं। यदि सम्बद्ध कार्यालय क्रियाएं एक ही स्थान पर की जाती हैं तो इन सेवाओं को केंद्रित सेवाएं कहते हैं। दूसरी ओर जब कार्यालय क्रियाएं अलग-अलग कार्यात्मक विभागों में की जाती हैं तो इन कार्यालय सेवाओं को विकेंद्रित सेवाएं कहते हैं।

आइये अब इन पर विस्तार से विचार करें।

1.7.1 विकेंद्रीयकरण

विकेंद्रीयकरण का अर्थ है विभिन्न कार्यात्मक विभागों में कार्यालय क्रियाओं का होना। इससे आशय कार्यालय सेवाओं को विभिन्न विभागों में फैलाना होता है।

गुण : विकेंद्रीयकरण के निम्नलिखित लाभ हैं :

- 1) किसी कार्य का जिस विभाग से संबंध हो वही यदि उसके अभिलेखों व फाइलों आदि का कार्य करे तो व्यावसायिक गोपनीयता बनी रहती है।
- 2) विभागीय कर्मचारी जब कार्यालय के सम्बद्ध कार्य को करते हैं तो कार्य कुशलता व कार्य वृद्धि होती है और लागत में कमी आती है, क्योंकि विभागीय कर्मचारियों को उस विभागके कार्य की विशेष जानकारी होती है और उन्हें विभाग के कार्य के तकनीकी पहलुओं का भी ज्ञान होता है। अतः वे कार्यालय के कार्य को अधिक कुशलता पूर्वक कर लेते हैं।

दोष : विकेंद्रीयकरण की कुछ हानियां भी हैं जो निम्नलिखित हैं :

- 1) कार्य के द्विगुणीकरण से नहीं बचा जा सकता।

- 2) कार्यालय प्रणाली, कार्यविधि, कार्यपद्धति व उपकरणों का मानकीकरण करना संभव नहीं होता।
- 3) इससे विभिन्न विभागों के बीच कार्य के सम्बन्ध में सम्बन्ध उत्पन्न हो सकती है।
- 4) विभिन्न विभागों में कार्यालय के कार्य को समान रूप से विभाजित करना संभव नहीं भी हो सकता।

1.7.2 केंद्रीयकरण

विभिन्न कार्यात्मक विभागों को जो कार्यालय सेवाएं चाहिये वे एक केंद्रीय कार्यालय द्वारा प्रदान की जा सकती हैं। कार्यालय की क्रियाओं के केंद्रीयकरण का अर्थ है सामान्य सेवाओं को एक केंद्रीय स्थान से प्रदान करना। यह कार्य अनुपमी और योग्य कार्यालय प्रबंधक की देख रेख में किया जाता है। कार्यात्मक विभाग अपने विशिष्ट कार्यों पर ही ध्यान केंद्रित करते हैं। जब व्यावसायिक क्रियाएं एक ही स्थान पर होती हैं तब ही अधिकारा वगैरगी कार्यवाहियों का केंद्रीयकरण करना संभव है। यह कार्य एक योग्य कार्यालय प्रबंधक की देख रेख में किया जाता है और इसका पूरा-पूरा उत्तरदायित्व उसी पर होता है।

गुण: केंद्रीयकरण के मुख्य लाभ निम्नलिखित हैं :

- 1) कार्यात्मक विभागों के अध्यक्षों को रहस्य : विभागीय अध्यक्षों को कार्यालय के कार्य का पर्यवेक्षण नहीं करना पड़ता, इसलिये वे अपने विभागों के तकनीकी कार्य पर ध्यान केंद्रित कर सकते हैं।
- 2) विशिष्टीकरण : कार्यालय के कर्मचारी अपने कार्य में विशिष्टता प्राप्त कर सकते हैं और क्योंकि उन्हें उनकी योग्यता के अनुसार कार्य दिया जाता है, इसलिये उनकी कार्यकुशलता बढ़ जाती है।
- 3) लचीलापन : कार्यालय कार्य के केंद्रीयकरण से कार्यपद्धति में लचीलापन आता है। यदि किसी समय अतिरिक्त कार्य होता है तो उसे मौजूदा कर्मचारियों द्वारा आसानी से किया जा सकता है। इससे कार्यालय की कार्यक्षमता का अनुकूलतम उपयोग होना सुनिश्चित हो जाता है।
- 4) न्यूनतम लागत : मशीनों पर और उनके अनुरक्षण पर व्यय काफी कम हो जाता है। केंद्रीयकरण से कार्यालय पद्धति का मानकीकरण संभव हो जाता है जिससे लागत और कम हो जाती है।
- 5) कार्य भार का समान वितरण : जब कार्यालय क्रियाएं प्रत्येक विभाग में सम्पन्न की जाती हैं तो संभव है कि कुछ विभागों में लिपिकीय कार्य बहुत अधिक हो और कुछ विभागों में बहुत कम हो। केंद्रित संगठन में समस्त कार्य कार्मिकों के विभिन्न वर्गों में समान रूप से बाँटा जा सकता है।

दोष : कार्यालय सेवा के केंद्रीयकरण की कुछ हानियां भी हैं जो निम्नलिखित हैं:

- 1) कार्य सम्पादन में विलंब : संभव है कि कार्यालय कार्य विभागीय आवश्यकताओं के अनुसार शीघ्र न हो पाए या उसे आवश्यक महत्व न दिया जाए। इसका कारण यह है कि केंद्रीय कार्यालय में कार्य साधारणतया उस क्रम में पूरा किया जाता है जिस क्रम में उससे संबंधित कागजात प्राप्त होते हैं, न कि उसके महत्व के क्रम में।
- 2) गोपनीयता न रखी जा सके : केंद्रीय कार्यालय सेवा में दस्तावेजों व गोपनीय अभिलेखों की गोपनीयता सुनिश्चित नहीं की जा सकती।

केंद्रीयकरण व विकेंद्रीयकरण दोनों में ही कुछ गुण व दोष हैं। इनमें से किसी का भी चयन करते समय व्यवसाय की प्रकृति, इसके संगठन के ढांचे, कार्यालय सेवाओं की लागत और उद्देश्य को ध्यान में रखना चाहिये।

बोध प्रश्न ख

- 1 रिक्त स्थानों को भरें।
 - i) संगठन कार्य एक है जिसके द्वारा कर्तव्य व उत्तरदायित्व निश्चित किये जाते हैं।
 - ii) पर्यवेक्षक के अधीनस्थ कार्य करने वालों की संख्या को कहते हैं।
 - iii) संगठन चार्ट एक है जो संगठन के को दर्शाता है।
 - iv) का अर्थ है समस्त कार्यालय सेवाओं को एक स्थान पर लाना।
- 2 निम्नलिखित कथनों में से कौन से सही हैं कौन से गलत हैं।
 - i) विकेंद्रीयकरण की तुलना में कार्यालय के कार्य का केंद्रीयकरण कार्यपद्धति में अधिक लचीलापन लाता है।
 - ii) यदि कार्यालय सेवाओं का विकेंद्रीयकरण किया जाए तो कार्यभार का समान वितरण होता है।
 - iii) समस्त के सिद्धांत के अनुसार अधिकार और उत्तरदायित्व अधिकारियों और अधीनस्थ कर्मचारियों में बराबर बँटे जाने चाहिये।
 - iv) संगठन का ढांचा उद्देश्य के अनुरूप होना चाहिए।
 - v) कार्यालय कार्य विभागीय लिपिकों द्वारा अधिक बुद्धिमता से किया जा सकता है।

आजकल सूचनाओं पर प्रबंध की बढ़ती हुई निर्भरता के कारण कार्यालय के कार्यों में भी वृद्धि हुई है। इस मांग को न्यूनतम लागत पर कुशलतापूर्वक पूरा करने के लिये कार्यालय प्रबंध और संगठन की प्रभावशाली प्रणाली का प्रावधान करना आवश्यक होता है।

कार्यालय का मूल उद्देश्य संगठन के अन्य विभागों को लिपिकीय सेवाएं प्रदान करना है। कार्यालय जो कार्य करता है उनमें सूचना प्राप्त करना, रिकार्ड करना, विश्लेषण करना, सुरक्षित रखना, सम्प्रेषण करना और अन्य प्रशासनिक कार्य शामिल हैं।

कार्यालय के कार्य कुछ व्यक्तियों द्वारा विशेष सेवाएं प्रदान करने के लिये किये जाते हैं। कार्यालय प्रबंध का संबंध कार्यालय के कार्मिकों द्वारा कार्यालय का कार्य कराने के लिये प्रबंध के नियमों व पद्धतियों को लागू करने से होता है। इस प्रकार इसमें कार्यालय कार्यों का नियोजन, संगठन, समन्वय और नियंत्रण से संबंधित कार्य शामिल होते हैं। कार्यालय प्रबंध का कार्य कार्यालय सेवाएं प्रदान करने के लिये साधनों और विधियों का प्रयोग करने में कर्मचारियों का मार्गदर्शन करना होता है। अतः कार्यालय प्रबंध की परिभाषा "कला और विज्ञान की उस शाखा के रूप में दी जा सकती है जिसका संबंध कार्यालय के कार्य का कुशलतापूर्वक निष्पादन से होता है, ये कार्य जब भी और जहां किए जा रहे हों।"

1.8.1 कार्यालय प्रबंध के तत्व

कार्यालय प्रबंध के निम्नलिखित तत्व हैं :

उद्देश्य : कार्यालय प्रबंध का संबंध कार्यालय के कर्मचारियों के सहयोग से कुछ वांछित उद्देश्यों की प्राप्ति से होता है। कार्यालय के उद्देश्यों को सेवा, लाभ और सामाजिक उत्तरदायित्वों में वर्गीकृत किया जा सकता है। कार्यालय के कार्य से अन्य कार्यात्मक विभागों के कार्य के कुशलतापूर्वक निष्पादन में सहायता की अपेक्षा की जाती है। अतः कार्यालय के कार्य के प्रबंध का एक महत्वपूर्ण उद्देश्य सेवा है। कार्यालय के कार्य का कुशलतापूर्वक निष्पादन होने से कार्य और लाभ में योगदान होता है। कोई उद्यम जिस समाज और उद्योग में कार्यशील होता है उसके कुछ नैतिक मूल्य होते हैं। सामाजिक दायित्व इन्हीं मूल्यों के अनुसार उद्देश्यों की प्राप्ति पर जोर देते हैं।

साधन : उद्देश्य की प्राप्ति के लिए जिन विधियों को अपनाया जाता है उन्हें साधन कहते हैं। कार्यालय के कार्य के लिये कार्यालय प्रबंधक को सर्वाधिक उपयुक्त सामग्री व मानक उपकरणों का उपयोग करना चाहिए। इसके लिए उसे कार्यालय में काम में लाई जाने वाली मशीनों व उपकरणों के बारे में और रोजमर्रा के काम में उनकी उपयुक्तता के बारे में पूरी जानकारी होना आवश्यक होता है।

कार्मिक : कार्यालय के विभिन्न कार्यों को करने लिए प्रशिक्षित व्यक्ति चाहिए। कार्यालय की मशीनें पूरी तरह से मनुष्य का स्थान नहीं ले सकतीं, वे तो केवल कार्यालय के कार्मिकों द्वारा अपना कार्य शीघ्रता व सही ढंग से करने में केवल उनकी सहायता कर सकती हैं।

कार्यालय कर्मचारियों की नियुक्त, प्रशिक्षण और उनको अभिप्रेरण कार्यालय प्रबंध के महत्वपूर्ण तत्व हैं।

वातावरण : कार्यालय के कर्मचारियों के कार्य में कार्यालय के वातावरण की मुख्य भूमिका होती है। ये कर्मचारी अपने जीवन का सर्वोत्तम भाग संगठन के लिए कार्य करने में ही बिता देते हैं। जिस वातावरण में वे काम करते हैं वह कार्य के लिए अनुकूल होना चाहिए। रोशनी, वायु-संचालन आदि की उचित व्यवस्था व अन्य सामान्य सुविधाएं कार्य के लिए अच्छा वातावरण बनाती हैं।

1.8.2 कार्यालय प्रबंध की प्रमुख प्रक्रियाएं

आइये अब कार्यालय प्रबंध के कार्यों या प्रक्रियाओं पर विहंगमे दृष्टि डालें। किसी भी कार्यालय के प्रबंध में पाँच मूल कार्य होते हैं। अब इनमें से प्रत्येक पर एक-एक करके विचार करेंगे।

1) **नियोजन :** यह एक मानसिक प्रक्रिया है, जिसमें कल्पना, दूरदर्शिता और बुद्धिमतापूर्वक सोचकर निश्चित किया जाता है कि क्या कार्य करने हैं और ये कैसे, कब, कहां और किसे करने हैं। नियोजन से आशय उद्देश्यों की पूर्ति के लिए कार्य पद्धति निर्धारित करना होता है। कार्यालय के कार्यों का नियोजन करने में कार्यालय के कार्य को प्रभावित करने वाले सभी कारकों के संबंध में निर्णय लिए जाते हैं। अल्पकालीन नियोजन में वर्तमान स्थिति का सामना करने के लिए कार्यालय के कार्यों की व्यवस्था की जाती है और दीर्घकालीन नियोजन में कार्यालय की भविष्य की आवश्यकताओं का अनुमान लगाया जाता है, जैसे कि स्थान, अभियन्ता, कम्प्यूटरों का प्रयोग, मानव संसाधन नियोजन आदि से संबंधित आवश्यकताएं।

कार्यालय नियोजन की निम्नलिखित आवश्यकताएं हैं : (i) उद्देश्य निश्चित करना (ii) नीतियां और कार्यक्रम बनाना (iii) कार्यविधियां निर्धारित करना।

- i) **उद्देश्य** : उद्देश्यों से संबद्ध हुए बिना नियोजन का कोई अर्थ नहीं होता। कार्यालय के मुख्य उद्देश्य दो हैं :
(1) सही व्यक्तियों को सही समय पर न्यूनतम लागत पर सही सूचनाएं प्रदान करना और (2) कार्यात्मक विभागों को कुशल लिपिक सेवाएं प्रदान करना।
 - ii) **नीतियां और कार्यक्रम** : नीतियां प्रशासनिक कार्यवाही की मार्गदर्शक होती हैं। अच्छी तरह बनाई गई नीतियां और कार्यक्रम, कार्यालय के कार्य को सुचारू रूप से चलाने में बहुत सहायक होते हैं। पदोन्नति और प्रशिक्षण आदि की नीतियों के विवरणों से यदि कार्यालय के कर्मीवारी अवगत हों तो वे सद्भावना से कार्य कर सकते हैं और उनमें परस्पर विरोध भी न्यूनतम होता है। कार्यक्रम से आशय होता है कि कार्यों को किस क्रम किया जाए ताकि नीतियों को कार्यान्वित किया जा सके।
 - iii) **कार्यविधियां** : कार्यविधि से आशय उन सब कार्यवाहियों से होता है जो कार्यालय के किसी विशेष कार्य को पूरा करने लिए करनी पड़ती हैं। बार-बार की जाने वाली कार्यालय की किसी क्रिया को एक समान व निरंतर चलाने के लिए यह कार्यों को करने का एक नियोजित क्रम है। अधिकांश कार्यालयों में नियमावली बनाई जाती है जिसमें कार्यालय की प्रमुख क्रियाओं के लिए कार्यविधियां दी हुई होती हैं। यह नियमावली कर्मचारियों के लिए मार्गदर्शक का कार्य करती है और कार्य में एकारूपता सुनिश्चित करती है।
- 2) **संगठन** : संगठन कार्य के अंतर्गत विभाग खोलना, कार्य विवरण बनाना, संगठन के ढांचे की रूपरेखा बनाना, जिसमें प्रत्येक पद के अधिकार व उत्तरदायित्वों का विवरण दिया हुआ हो और उचित सम्मेषण प्रणाली स्थापित करना आदि कार्य आते हैं। कार्यालय के लिए आवश्यक उपकरणों और फर्नीचरों की व्यवस्था करने के कार्य भी संगठन के अंतर्गत आते हैं।
 - 3) **नियुक्तियां करना** : नियुक्तियां करने का कार्य कर्मिकों से संबंधित होता है। विभिन्न पदों पर सही व्यक्तियों की नियुक्ति करनी होती है और इसके लिए उन्हें विशिष्ट कार्यों के लिए प्रशिक्षण देने का प्रावधान करना होता है। विशिष्ट कार्यों के लिए चुने गए व्यक्तियों को उनके कर्तव्य व उत्तरदायित्व भी बताने होते हैं।
 - 4) **निर्देशन व समन्वय करना** : निर्देशन के अंतर्गत बहुत से उप कार्य आते हैं, जैसे अधीनस्थों को आदेश व हिदायतें देना, कार्य में उनका मार्गदर्शन करना, दिन-प्रतिदिन के कार्यों का पर्यवेक्षण करना तथा व्यक्तियों को और अच्छा कार्य करने के लिए अभिप्रेरित करना। समन्वय से आशय विभिन्न क्रियाओं में समंजस्य स्थापित करने के लिए व्यक्तिगत व सामूहिक कार्यों की क्रमबद्ध व्यवस्था करना होता है। इसके द्वारा नियोजित उद्देश्यों की समय पर व बिना किसी हस्तक्षेप के प्राप्ति के लिए विभिन्न व्यक्तियों और समूहों के कार्य की गति, समय और क्रम में समन्वय स्थापित किया जाता है।
 - 5) **नियंत्रण करना** : कार्य के निष्पादन को निर्देशित और निर्देशित करने के लिए आवश्यक नियंत्रण तंत्र के बिना योजनाएं, नीतियों और कार्यक्रम प्रभावी नहीं हो सकते। नियोजित कार्य के कार्यान्वयन को नियंत्रित करने के लिए निम्नलिखित कार्यवाहियां जरूरी होती हैं: (क) कार्य के मानदंड और मानक स्थापित करना, (ख) वास्तविक कार्य के निष्पादन का रिकार्ड करना, (ग) निर्धारित मानकों से वास्तविक कार्य की तुलना करना और (घ) आवश्यकतानुसार सुधारक उपाय अपनाना। नियंत्रण का मुख्य संबंध नियोजित उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए अधीनस्थों के कार्यों का मूल्यांकन और समंजन करना होता है।

1.9 कार्यालय का विभागीकरण

आजकल कार्यालय के कार्य विविध प्रकार के होते हैं और इन्हें बड़े पैमाने पर करना होता है। कार्यों को कुशलतापूर्वक करने के लिए इन्हें विभिन्न वर्गों में बाँटा जाता है और इस प्रकार से अलग-अलग वर्गों में आने वाले कार्य उनसे संबंधित अलग-अलग विभाग के कर्मचारी करते हैं।

अलग-अलग विभागों के अलग-अलग कार्य होते हैं और ये विभाग एक दूसरे के साथ मिलकर काम करते हैं। प्रत्येक विभाग एक विशिष्ट कार्य को करता है, इसलिए इसमें कार्य करने वाले कर्मचारी एक ही कार्य को निरंतर करके के कारण उसमें विशिष्टीकरण प्राप्त कर लेते हैं। यह स्पष्टतः समझ लेना आवश्यक होता है कि सभी स्थितियों में कार्यालय में विभागों की संख्या और विभिन्न विभागों का महत्व एक समान नहीं होता। ये तो व्यापार की प्रकृति और कार्य की मात्रा पर निर्भर करते हैं।

आइये अब कार्यालय के विभिन्न महत्वपूर्ण विभागों के संबंध में विवेचन करें।

रोकड़ विभाग : इस विभाग का मुख्य कार्य समस्त व्यवसाय की आगत प्राप्तियों और व्यय से संबंधित होता है। रोकड़ विभाग का मुख्य अधिकारी खजान्ची होता है जो इस विभाग के कार्य को संगठित करता है। रोकड़ की सुरक्षा, बैंकों से लेन-देन, रोकड़ पुस्तक बनाना तथा उचित बिलों और वाउचरों का भुगतान करना आदि उसकी जिम्मेदारियां होती हैं।

विधि विभाग : इस विभाग का मुख्य अधिकारी एक विधि विशेषज्ञ होता है। यह विभाग अन्य कार्यात्मक विभागों को कानूनी सलाह देता है। मुकदमों और न्यायालय में पेश किए विवादों के संबंध में कार्यवाही यह विभाग करता है।

फाइलिंग विभाग : इस विभाग का कार्य भविष्य के संदर्भ के लिए संगठन के अभिलेखों को रखना है। फाइलिंग विभाग का कार्य अभिलेखों और दस्तावेजों को सुरक्षित रखना, फाइलों की गतिविधि की जानकारी रखना, आदि होता है। यदि अभिलेख उचित प्रकार से रखे जाते हैं तो आवश्यक सूचना संबंधित व्यक्ति को शीघ्र प्रदान की जा सकती है।

डाक विभाग : बाहर भेजे जाने वाले पत्र इसी विभाग के द्वारा भेजे जाते हैं और आने वाले पत्र इसी के द्वारा प्राप्त किये जाते हैं। यह प्राप्त किए जाने वाले पत्रों को संबंधित विभागों को भेजता है और संगठन के द्वारा बाहर भेजे जाने वाले पत्रों को भेजने के लिए उचित कार्यवाही करता है।

सम्प्रेषण विभाग : यह विभाग टेलीफोन, अन्तः संचार, टैलेक्स व फैक्स आदि के द्वारा आंतरिक व बाह्य सम्प्रेषण के लिए सुविधाएं प्रदान करता है।

बहु प्रतिलिपिकरण विभाग : बहुत से पत्रों, प्रपत्रों, नोटिसों आदि की बहुधा बहुत सी प्रतिलिपियों की आवश्यकता होती है क्योंकि उन्हें विभिन्न विभागों के प्रबंधकों, ग्राहकों, व्यापारियों आदि को भेजना होता है। अब फोटोकॉपी मशीनों का कार्यालयों में बहुप्रतिलिपि प्राप्त करने में बहुत प्रयोग होता है। अनेक प्रतियां बनाने के लिए अब कार्यालयों में फोटो कॉपी मशीनों का बहुत प्रयोग होने लगा है।

लेखन सामग्री और सफाई विभाग : कार्यालय के कर्मचारियों को पेन, पेंसिल, कागज, स्याही, पिन, रबर आदि लेखन सामग्री की आवश्यकता होती है। यह विभाग उन्हें ये सब वस्तुएं आवश्यकतानुसार प्रदान करता है, इन्हें खरीदता है और इनका पर्याप्त स्टॉक रखता है।

अनुरक्षण विभाग : अनुरक्षण विभाग कार्यालय की मशीनों व उपकरणों की नियमित रूप से सफाई आदि करता है और कार्यालय कार्य में बाधा डाले बिना आवश्यकतानुसार उनकी मरम्मत आदि करता है। मशीनों को निरंतर प्रयोग योग्य बनाये रखने के लिए साधारणतया निरोधक अनुरक्षण का कार्यक्रम बनाया जाता है।

सुरक्षा विभाग : संगठन की सम्पत्ति व परिसम्पत्तियों की सुरक्षा इस विभाग का उत्तरदायित्व होता है। टिकाऊ परिसम्पत्तियों और अन्य मूल्यवान वस्तुओं की चोरी और अग्नि बीमा कराना भी इस विभाग का कार्य है।

अन्य विभागों के साथ संबंध : व्यावसायिक उद्यम के उत्पादन और वितरण के कार्यों में सहायता करने के लिये कार्यालय कुछ महत्वपूर्ण कार्य करता है। क्रय, विपणन, विक्रय, वि, उत्पादन, विज्ञापन, कार्मिक जैसे व्यावसायिक कार्य इनसे संबंधित विभिन्न कार्यात्मक विभागों द्वारा किये जाते हैं। बड़े-बड़े संगठनों में प्रत्येक प्रमुख विभाग में एक अनुभागीय अधिकारी होता है जो लिपिक सेवाएं प्रदान करता है।

कुछ सामान्य सेवाएं जैसे कि टाइपिंग, प्रतिलिपिकरण, फाइलिंग, डाक भेजना आदि केंद्रीय या मुख्य कार्यालय द्वारा प्रदान की जाती है। मुख्य कार्यालय अन्य कार्यात्मक विभागों के कार्यों को भी समन्वित करता है। इसके लिये उसे प्रत्येक अन्य विभाग के साथ निकट संपर्क बनाये रखना होता है। कार्यालय कार्यात्मक विभागों से अलग नहीं रह सकता, क्योंकि इसका मुख्य उद्देश्य अन्य सभी विभागों को लिपिक सेवाएं प्रदान करना और उनकी मदद करना है।

आइये अब कार्यालय व अन्य विभागों के संबंधों का विवेचन करें।

कार्यालय और उत्पादन विभाग : उत्पादन विभाग का मुख्य कार्य वस्तुओं और सेवाओं का उत्पादन करना होता है। निरंतर उत्पादन के लिये कच्चे माल की प्राप्ति, मशीनों व उपकरणों के अनुरक्षण कार्यक्रम, माल के लिए मिले हुए आर्डर और उनके अनुसार माल को भेजने से संबंधित पूर्ण सूचनाएं आवश्यक होती हैं। कार्यालय ये आवश्यक सूचनाएं एकत्र और प्रदान करने का काम करता है और समय पर निर्णय लेने में उत्पादन विभाग के प्रबंधक की सहायता करता है। कच्चे माल के वैकल्पिक स्रोतों, विक्रेताओं के विश्लेषण, विभिन्न बाजारों में प्रचलित कीमतों व अन्य प्रासंगिक मामलों के बारे में कार्यालय द्वारा प्रदान की गयी जानकारी उत्पादन की लागत को न्यूनतम करने में उत्पादन विभाग की सहायता करती है।

कार्यालय और क्रय विभाग : संगठन के लिये सभी क्रय कार्य क्रय विभाग करता है। माल का मांग पत्र (इन्डेंट) बनाना, निविदाएं मंगाना, क्रय आदेश बनाना, माल की जांच की व्यवस्था करना, विक्रेताओं को भुगतान का अनुमोदन करना व विभिन्न प्रकार की सामग्री खरीदना तथा उनसे संबंधित कार्य करना आदि क्रय विभाग के कार्य हैं।

कार्यालय और लेखा विभाग : लेखा विभाग का मुख्य कार्य लेखा संबंधी रिकार्ड रखना और मुख्य प्रबंधकों, सरकार व शेयरधारियों के लिये वार्षिक वित्तीय विवरण बनाना होता है। लेखा पुस्तकें बनाने तथा वित्तीय विवरण, दस्तावेज, बिल आदि तैयार करने में कार्यालय लेखा विभाग की सहायता करता है ताकि यह विभाग इन कार्यों को अच्छी तरह से कर सके।

1.10 कार्यालय प्रबंधक : कार्य और स्थिति

प्रबंधक विशिष्ट उद्देश्यों की प्राप्ति के लिये मनुष्यों, सामग्री और मशीनों के साथ कार्य करता है। कार्यालय का प्रभारी, प्रबंधक कहलाता है। वह न केवल कार्यालय के कार्य का पर्यवेक्षण करता है बल्कि कार्यालय की सभी क्रियाओं को

संगठित व नियंत्रित भी करता है। कार्यालय प्रबंधक के कार्य व्यापारिक क्रियाओं की प्रकृति व मात्रा पर निर्भर करते हैं। अतः अलग-अलग संगठनों में उसके कार्य भी अलग-अलग प्रकार के हो सकते हैं। किसी छोटे संगठन में कार्यालय के सारे कार्य, जैसे कि टाइप करना, फाइल करना, पत्र भेजना आदि एक ही व्यक्ति द्वारा किया जा सकता है। लेकिन बड़े संगठन में कार्यालय प्रबंधक अन्य कर्मचारियों से और उनके सहयोग से कार्य सम्पन्न कराता है।

1.10.1 कार्यालय प्रबंधक के कार्य

- 1) जैसा कि पहले बताया जा चुका है कार्यालय का कार्य मूलतः सेवा कार्य होता है। इसलिये कार्यालय प्रबंधक को क्रियाओं को नियोजित करना होता है और निर्णय लेना होता है कि कौन क्या कार्य करेगा और कब करेगा। कार्यालय की क्रियाओं को इस प्रकार संगठित और नियोजित करना होता है कि सेवा कार्य कम से कम खर्च में कुशलतापूर्वक निष्पादित किया जा सके।
- 2) व्यापार के विस्तार के साथ-साथ कार्यालय का कार्य भी बढ़ता है, इसलिये कार्यालय भवन के स्थान और उसके विन्यास के बारे में निर्णय लेना होता है। कार्यालय के कार्यों को करने के लिये प्रभावी प्रणालियों और कार्यपद्धतियों की रूपरेखा बनाना भी प्रबंधक के निर्णयों पर निर्भर करता है।
- 3) बड़े संगठन में कार्यालय के विभिन्न प्रकार के कार्य करने के लिये निपुण और योग्य व्यक्तियों की नियुक्तियां करनी होती है। कार्यालय के कर्मिकों की नियुक्ति करने के अतिरिक्त प्रबंधक को उनके प्रशिक्षण की व्यवस्था भी करनी होती है।
- 4) कार्यालय प्रबंधक को कार्यालय के लिये उचित प्रकार के फर्नीचर, उपकरणों व मशीनों पर भी ध्यान देना होता है और इनकी व्यवस्था करते समय उसे इनकी उपयोगिता और लागत पर विचार करना होता है।
- 5) कार्यालय प्रबंधक को अपने कर्मचारियों को कार्य करने का अनुकूल वातावरण प्रदान करना होता है ताकि उनसे अच्छी तरह से कार्य लिया जा सके। हवा व रोशनी की उचित व्यवस्था, पर्याप्त स्थान और विश्राम गृह आदि कार्यालय के अच्छे वातावरण की आवश्यकताएं हैं।
- 6) संप्रेषण प्रणाली का संगठन व अनुरक्षण कार्यालय प्रबंधक का एक अन्य महत्वपूर्ण कार्य है। आधुनिक कार्यालय में आधुनिक अंतः संचार सुविधाओं और निजी स्वचालित टेलीफोन एक्सचेंजों का बहुत प्रयोग होने लगा है। टेलेक्स और फैक्स का उपयोग दूर स्थानों पर शीघ्र संदेश भेजने के लिये किया जा सकता है।
- 7) कार्यालय की विभिन्न क्रियाओं का समन्वय और नियंत्रण, पत्र-व्यवहार, टाइपिंग, प्रतिलिपिकरण, फाइलिंग, आंकड़ों का प्रक्रमण आदि कार्यालय प्रबंधक के सबसे महत्वपूर्ण कार्य हैं जो कार्यालय के कार्यों के कुशलतापूर्वक निष्पादन को सुनिश्चित करते हैं।

1.10.2 कार्यालय प्रबंधक की योग्यताएं

किसी भी अन्य कार्यात्मक के प्रबंधक की भांति कार्यालय प्रबंधक के पास भी आवश्यक योग्यताएं होनी चाहिये ताकि वह कार्यालय की क्रियाओं का प्रबंध सफलतापूर्वक कर सके। कार्यालय प्रबंधक के पास निम्नलिखित योग्यताएं अवश्य होनी चाहिये:

- 1) **शिक्षा और प्रशिक्षण** : कार्यालय प्रबंधक के पास अच्छी शैक्षिक योग्यता होनी चाहिये। उसमें अपने अधिकारियों, अधीनस्थों और जनता के साथ अच्छी तरह से संप्रेषण करने की क्षमता होनी चाहिये। उसके पास विश्लेषण करने और समस्याओं का समाधान करने की क्षमता होनी चाहिये। व्यापारिक प्रशासन, लेखा विधि और कार्यालय प्रबंध में विशेष रूप से प्रशिक्षण उसके लिये वांछनीय योग्यताएं मानी जाती हैं। प्रशिक्षण और अनुभव से परिपक्वता आती है। सफल कार्यालय प्रबंधक में ये दोनों गुण होने आवश्यक होते हैं।
- 2) **व्यक्तिगत योग्यता** : शैक्षिक योग्यता और विशेष प्रशिक्षण के साथ ही कार्यालय प्रबंधक में कुछ व्यक्तिगत गुण भी होने चाहिये। आत्म नियंत्रण, निश्चलता, ईमानदारी, अनुकूलनीयता, कार्य-कौशल और आग्रह कुछ ऐसे गुण हैं जो कार्यालय प्रबंधक में अवश्य होने चाहिये। उसका पूर्ण व्यक्तित्व ऐसा होना चाहिये कि वह कार्यालय में अनुशासन बनाये रख सके और वहां पर ईमानदारी और दृढ़ता का वातावरण बना सके।
- 3) **नेतृत्व की योग्यताएं** : कार्यालय प्रबंधक में नेतृत्व-प्रदान करने की योग्यता होनी चाहिये, यानि उसमें अपने अधीनस्थों को उत्साहित और प्रेरित करने और उनका मार्गदर्शन करने की योग्यता होनी चाहिये। उसमें अपने कर्मचारियों से सर्वोत्तम कार्य कराने की क्षमता होनी चाहिये। अपने नेतृत्व के द्वारा वह अपने अधीनस्थों को एक टीम के रूप में बदल सकता है जो संगठन के उद्देश्यों की प्राप्ति के लिये एक जुट होकर कार्य कर सकते हैं।
- 4) **अनुभव** : सफल कार्यालय प्रबंधक के लिये केवल शिक्षा और प्रशिक्षण ही पर्याप्त नहीं होता। कर्मिक प्रबंध और सामान्य प्रबंध के क्षेत्र में उसके पास व्यावहारिक अनुभव होना भी आवश्यक होता है। उसके पास व्यावसायिक अनुभव होने से उसके लिये संगठन की क्रियाओं की जानकारी प्राप्त करना और समस्याओं का समाधान करना सरल हो जाता है।

1.10.3 कार्यालय प्रबंधक की स्थिति

आजकल जटिल व निरंतर परिवर्तनीय व्यापारिक वातावरण के कारण कार्यालय प्रबंधक के उत्तरदायित्वों में तेजी से परिवर्तन हुए हैं। प्रणालियों और कार्य क्रिधियों में तकनीकी परिवर्तनों और मानवीय संबंधों के बढ़ते महत्व के कारण कार्यालय प्रबंधक की भूमिका की प्रकृति व कार्यक्षेत्र में भी बहुत परिवर्तन आये हैं। कार्यालय प्रबंधक मूल रूप में कन्यापालक अधिकारी होता है क्योंकि उसे कार्यालय के उन कार्यों को करना होता है जो विशिष्ट प्रकार के सेवा कार्य होते हैं और उनका प्रबंध करने के लिये किसी विशेषज्ञ की आवश्यकता होती है।

सामान्य कार्यालय द्वारा विभिन्न अन्य कार्यात्मक विभागों को कुशलतापूर्वक सामान्य सेवाएं प्रदान करने के संबंध में कार्यालय प्रबंधक स्थिति किसी लाइन मैनेजर जैसी होती है। कार्यालय की क्रियाओं और कर्मचारियों पर उसका प्रत्यक्ष नियंत्रण होता है। लेकिन विभिन्न कार्यात्मक विभागों में किये जाने वाले लिपिक कार्यों के संबंध में सामान्य कार्यालय प्रबंधक की भूमिका एक परामर्शदाता जैसी होती है। अतः उसकी स्थिति स्टाफ अफसर जैसी होती है।

आधुनिक व्यापारिक उद्यमों में कार्यालय सेवाओं और कार्यालय प्रबंधक की भूमिका को व्यापक महत्व दिया जाता है। व्यवसाय के संगठनात्मक ढाँचे में कार्यात्मक विभागों के अध्यक्षों और कार्यालय प्रबंधक की स्थिति समान होती है। इसका कारण उद्यम के प्रभावी नियंत्रण के लिये कार्यालय प्रबंधक द्वारा मुख्य प्रबंधकों को प्रदान की जाने वाली सूचनाओं का महत्व है। निर्णय लेने में कार्यालय प्रबंधकों द्वारा प्रदान की जाने वाली सहायता के कारण कुछ संगठनों के उच्च अधिकारी बोर्ड की बैठकों में कार्यालय के प्रबंधक को भी निमंत्रित करने लगे हैं।

बोध प्रश्न ग

1. कार्यालय प्रबंध के चार तत्व बताइये।

- i)
- ii)
- iii)
- iv)

2. निम्नलिखित कथनों में से कौन से सही हैं और कौन से गलत।

- i) समन्वय क्रियाओं में सामन्जस्य सुनिश्चित कता है।
- ii) उत्पादन विभाग उसी भवन में होना चाहिये जिसमें सामान्य कार्यालय हो।
- iii) कार्यालय लिपिक सेवाएं प्रदान करने के अतिरिक्त विभिन्न कार्यात्मक विभागों की क्रियाओं को नियंत्रित भी करता है।
- iv) कार्यालय लेखा विभाग के समाशोधन गृह (Clearing house) के रूप में कार्य करता है।
- v) कार्यालय के कर्मचारियों की नियुक्ति करना उच्च अधिकारियों की जिम्मेवारी होती है।

1.11 सारंश

कार्यालय एक ऐसा स्थान है जहां अभिलेख बनाये जाते हैं, उन्हें भविष्य में संदर्भ के लिये रखा जाता है और आवश्यकतानुसार उपलब्ध कराया जाता है। आधुनिक कार्यालय के कार्यों को मोटे तौर पर दो वर्गों में बांटा जा सकता है : (1) मूल कार्य और (2) प्रशासनिक प्रबंध कार्य। मूल कार्य है : (i) आंतरिक व बाह्य स्रोतों से सूचना प्राप्त और एकत्र करना, (ii) सूचनाओं को संगठित करना, और (iii) सूचनाएं प्रदान करना। प्रशासनिक प्रबंध कार्यों के अंतर्गत सम्प्रेषण, सुरक्षा, समन्वय, नियोजन, व्यवस्थापन, लागत में कमी, कार्यालय कार्मिक प्रशासन और जन संपर्क के कार्य आते हैं। एक सुव्यवस्थित कार्यालय प्रबंध के लिये अत्यंत आवश्यक होता है क्योंकि प्रबंध द्वारा बनायी जाने वाली नीतियों और कार्यक्रम कार्यालय द्वारा प्रदान की जाने वाली सूचनाओं पर आधारित होते हैं, अतः प्रबंधकीय निर्णयों की गुणवत्ता कार्यालय द्वारा प्रदान की गयी सूचनाओं पर निर्भर करती है। कार्यालय संगठन के संदर्भ में कार्यों की एकता, सरलता, नम्यता, कुशलता, पहल और समन्वय के संबंध में ध्यान रखना होता है। कार्यालय संगठन को क्या रूप दिया जाए यह कार्यालय की भौगोलिक स्थिति या उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर निर्भर करता है।

कार्यालय द्वारा अन्य विभागों को प्रदान की जाने वाली सेवाएं ये होती हैं: टाइपिंग, प्रतिलिपिकरण, स्टेनोग्राफी, लेखन-सामग्री, डाक सेवा, फाइलिंग, अनुरक्षण, स्प्लाई, संप्रेषण, जन संपर्क, सुरक्षा, आदि। यदि कार्यात्मक विभागों के लिये आवश्यक सेवाएं प्रदान करने के लिये कार्यालय की क्रियाएं एक ही स्थान पर की जाती हैं तो इन्हें केंद्रीकृत सेवाएं कहते हैं। जब ये सेवाएं अलग-अलग कार्यात्मक विभागों में सम्पन्न की जाती हैं तो इन्हें विकेंद्रीकृत सेवाएं कहते हैं। केंद्रीयकरण व विकेंद्रीयकरण दोनों में ही कुछ गुण व कुछ दोष हैं।

कार्यालय में कर्मचारियों से कार्य कराने के लिये प्रबंध के नियमों और कार्य विधियों को लागू करना ही कार्यालय प्रबंध है। कार्य प्रबंध के मुख्य तत्व हैं : उद्देश्य, साधन व विधियाँ, कार्मिक और वातावरण। कार्यालय प्रबंध के कार्यों की मुख्य प्रक्रिया में नियोजन, संगठन, नियुक्तियाँ, निदेशन, समन्वय और नियंत्रण आते हैं।

आधुनिक कार्यालयों में विविध प्रकार के कार्यों को बहुत बड़े पैमाने पर करने के कारण कार्यालय का विभागीकरण करना आवश्यक हो जाता है। कार्य को कुशलतापूर्वक करने के लिये कार्यालय की क्रियाओं को दो प्रकार के कार्यों में वर्गीकृत किया जाता है और प्रत्येक कार्य कर्मचारियों के एक समूह द्वारा विभाग के रूप में किया जाता है। नकदी के लेन-देन, कानूनी मामलों, फाइलिंग, डाक व्यवस्था, संप्रेषण, प्रतिलिपिकरण, लेखन-सामग्री, अनुरक्षण और सुरक्षा के कार्य अलग-अलग विभागों या अनुभागों द्वारा किये जाते हैं। केंद्रीय कार्यालय कार्यात्मक विभागों को कुछ सामान्य सेवाएं प्रदान करता है। यह उनकी क्रियाओं को समन्वित भी करता है ताकि उनमें सम्पर्क बना रहे। कार्यालय प्रबंधक के कार्यों में कार्यालय की क्रियाओं का संगठन करना, कार्यालय भवन के स्थान और विन्यास के बारे में निर्णय लेना, कार्यालय कर्मचारियों की नियुक्ति करना व उनके प्रशिक्षण की व्यवस्था करना, फर्नीचरों, मशीनों न उपकरणों का चयन करना, रोजमर्रा की कार्यवाहियों को समन्वित व नियंत्रित करना, कार्य के लिए उचित वातावरण प्रदान करना, प्रणालियों व कार्यविधियों की रूपरेखा बनाना व संप्रेषण प्रणाली का संगठन करना आदि कार्य शामिल होते हैं। कार्यालय प्रबंधक के पास अच्छी शैक्षिक योग्यता, वार्तालाप करने में निपुणता, व्यावसायिक प्रशासन तथा लेखाविधि व कार्यालय प्रबंध में प्रशिक्षण की योग्यता होनी चाहिये। उसमें आत्म नियंत्रण, ईमानदारी, अनुकूलनीयता, कार्य-कौशल, निश्चलता आदि गुण भी होने चाहिये। उसका प्रभावी व्यक्तित्व होना चाहिये। उसमें नेतृत्व प्रदान करने की क्षमता और सामान्य प्रबंध का अनुभव होना चाहिये। कार्यालय प्रबंधक की स्थिति एक लाइन मैनेजर जैसी होती है जो कार्यालय द्वारा अन्य कार्यात्मक विभागों को सामान्य सेवाएं प्रदान करता है।

1.12 शब्दावली

कार्यालय (Office) : कोई भी ऐसा स्थान जहां अभिलेख तैयार किए जाते और भविष्य में संदर्भ के लिये रखे जाते हैं।

संगठन (Organisation) : संबंधों को स्थापित करने वाला वह ढाँचा जिसे किन्हीं वांछित उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए अधिकार के प्रत्यायोजन द्वारा बनाया गया हो।

सम्प्रेषण (Communication) : व्यक्तियों में विचारों का आदान-प्रदान।

केंद्रीयकरण (Centralisation) : एक स्थान पर एक विभाग द्वारा की जाने वाली क्रियाएं।

विकेंद्रीयकरण (Decentralisation) : विभिन्न विभागों में अगल-अलग की जाने वाली क्रियाएं।

विभागीकरण (Departmentation) : एक जैसी क्रियाओं का समूहीकरण करके कार्यात्मक विभाग बनाना।

1.13 प्रश्नों के उत्तर

क	1	(i) गलत (vi) सही	(ii) सही (vii) गलत	(iii) सही (viii) गलत	(iv) गलत	(v) गलत
ख	1	(i) प्रक्रिया	(ii) नियंत्रण का क्षेत्र	(iii) रेखाचित्र, ढाँचे	(iv) केंद्रीयकरण	
	2	(i) सही	(ii) गलत	(iii) गलत	(iv) सही	(v) सही
ग	2	(i) सही	(ii) गलत	(iii) गलत	(iv) सही	(v) गलत

1.14 स्वपरख प्रश्न

- 1) कार्यालय क्या होता है? व्यवसाय गृहों (Business house) के लिये इसका महत्व बताइये।
- 2) कार्यालय के विभिन्न कार्यों का विवेचन कीजिये। किसी कार्यालय का संगठन करते समय आप क्या कदम उठाएंगे?
- 3) कार्यालय का विभागीकरण क्यों आवश्यक होता है? विक्रय और उत्पादन विभागों के साथ कार्यालय के संबंध को स्पष्ट कीजिए।
- 4) कार्यालय प्रबंध किसे कहते हैं? कार्यालय प्रबंध के कौन-कौन से तत्व होते हैं।
- 5) कार्यालय सेवाओं के केंद्रीयकरण और विकेंद्रीयकरण का अर्थ स्पष्ट कीजिये। इनमें से प्रत्येक के गुण व दोष बताइये।

- 6) कार्यालय का क्रियाओं का संगठन करते समय आप क्या ध्यान रखेंगे?
- 7) कार्यालय प्रबंध के क्या कार्य होते हैं। आपकी राय में कार्यालय प्रबंधक की आवश्यक योग्यताएं क्या होनी चाहिए?
- 8) "कार्यालय का कार्य अनुत्पादक होता है।" क्या आप इस मत से सहमत हैं? कारण दीजिये।
- 9) निम्नलिखित पर टिप्पणियां लिखें:
- क) कार्यालय प्रबंधक
 - ख) संगठन चार्ट
 - ग) विकेंद्रीकरण
 - घ) कार्यालय के उद्देश्य
- 10) कार्यालय प्रबंधकों को किन-किन चुनौतियों का सामना करना पड़ता है?

नोट : इन प्रश्नों से आपको इस इकाई को भली भाँति समझने में मदद मिलेगी। इनका उत्तर लिखने का प्रयास करें। लेकिन उत्तर विश्वविद्यालय को न भेजें। ये केवल आपके अभ्यास के लिए हैं।

इकाई की रूपरेखा

- 2.0 उद्देश्य
- 2.1 प्रस्तावना
- 2.2 कार्यालय का स्थान और उसका महत्व
- 2.3 कार्यालय भवन का स्थान
 - 2.3.1 स्थान का चुनाव : नगर बनाम उपनगर
 - 2.3.2 स्थल के चुनाव में ध्यान देने योग्य बातें
- 2.4 कार्यालय के लिये स्थान प्राप्त करना
- 2.5 कार्यालय अभिन्यास
 - 2.5.1 उद्देश्य
 - 2.5.2 सिद्धान्त
 - 2.5.3 अभिन्यास के लिए योजना बनाने की प्रक्रिया
 - 2.5.4 अच्छे अभिन्यास के लाभ
- 2.6 खुला कार्यालय और निजी कार्यालय
 - 2.6.1 खुला कार्यालय
 - 2.6.2 निजी कार्यालय
- 2.7 कार्यालय स्थल बदलते समय ध्यान रखने योग्य बातें
- 2.8 सारांश
- 2.9 शब्दावली
- 2.10 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 2.11 स्वंपरख प्रश्न

2.0 उद्देश्य

इस इकाई के अध्ययन के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि:

- कार्यालय के स्थान का महत्व समझा सकें
- स्वयं के स्थान और किराये के स्थान की उपयुक्तता का विश्लेषण कर सकें
- कार्यालय के स्थल को प्रभावित करने वाले कारकों की रूपरेखा बना सकें
- एक अच्छे कार्यालय अभिन्यास के लाभों का वर्णन कर सकें
- खुले कार्यालय और निजी कार्यालय की विशेषताएं बता सकें।

2.1 प्रस्तावना

पिछली इकाई में आपने कार्यालय के अर्थ, कार्यालय की क्रियाओं के कार्यक्षेत्र, कार्यालय के महत्व, उसके कार्यों, सिद्धान्तों, संगठन और कार्यालय प्रबन्ध की मुख्य प्रक्रियाओं के बारे में पढ़ा। आधुनिक व्यापारिक उद्यम में कर्मचारियों से न्यूनतम लागत पर अधिकतम कुशलता से कार्य करवाने के लिये कार्यालय प्रबन्धक को कार्य करने का अनुकूल वातावरण, आधुनिक मशीनें और उचित स्थान पर ध्यान देना होता है। इस इकाई में आप कार्यालय के कार्य के लिये आवश्यक प्रशासनिक व्यवस्था, विशेषकर कार्यालय के स्थान और अभिन्यास के बारे में पढ़ेंगे।

2.2 कार्यालय का स्थान और उसका महत्व

प्रत्येक कार्यालय प्रबंधक का उद्देश्य अपने कर्मचारियों से न्यूनतम लागत पर अधिकतम कुशलता से कार्य कराना होता है। लेकिन यदि उचित वातावरण नहीं होगा तो सर्वोत्तम कर्मिकों और उपकरणों के होने पर भी उसका उद्देश्य पूरा नहीं होगा। जब तक कार्यालय के कर्मचारियों को उचित स्थान और कार्य करने का वातावरण नहीं मिलेगा तब तक उनसे अनुकूलतम क्षमता से कार्य करने की आशा नहीं की जा सकती। दूसरी ओर यदि उन्हें कार्य करने लिये उचित स्थान, वातावरण व अन्य सुविधाएं प्रदान की जाएं तो वे अधिक कुशलतापूर्वक कार्य कर सकेंगे।

कार्यालय कर्मचारी दिन का सबसे अच्छा भाग कार्यालय में कार्य करने में बिताते हैं और वहां ही मानसिक कार्य करते हैं, जो पुनरावर्ती और नीरस होता है। इसलिये कार्यालय के स्थान का बहुत अधिक महत्व होता है। कार्यालय कार्य में अत्यधिक एकाग्रता की भी आवश्यकता होती है। कार्यालय में कम स्थान और भीड़भाड़ होने से गतिविधियों में समय नष्ट होता है और अस्वास्थ्यकर वातावरण बनता है। अतः कार्यालय के कर्मिकों को उचित व पर्याप्त स्थान प्रदान करना आवश्यक है। इसके लिये कार्यालय स्थान के निम्नलिखित पहलुओं पर ध्यान देना पड़ता है।

- 1) कार्यालय भवन का स्थल चुनना
- 2) कार्यालय के लिये पर्याप्त स्थान प्राप्त करना
- 3) कार्यालय विन्यास
- 4) कार्य सम्बन्धी सुविधाएं
- 5) कार्यालय स्थान की लागत

आइये, अब इनमें से प्रत्येक के संबंध में विवेचन करें।

2.3 कार्यालय भवन का स्थान

साधारणतया कार्यालय प्रबन्धक को कार्यालय स्थल चुनने की समस्या का सामना नहीं करना पड़ता। हाँ, यदि उसे स्थल की उपयुक्तता के बारे में निर्णय लेना हो, तो उसे निम्नलिखित कारकों पर विचार करना चाहिये :

- 1) जब सभी कार्यात्मक विभाग एक ही स्थान पर स्थित हों तो कार्यालय भी उसी स्थान पर होना चाहिये। इससे कार्यालय सर्वोत्तम सेवाएं प्रदान कर सकेगा। परन्तु जब कार्यात्मक विभाग अलग-अलग स्थानों पर होते हैं तो कार्यालय उस भवन में होना चाहिये जहाँ वह कार्यात्मक विभाग स्थित हो जिसे कार्यालय सेवाओं की सर्वाधिक आवश्यकता होती है।
- 2) यदि कार्यालय के कर्मचारियों की संख्या कम है तो कार्यालय उसी भवन में हो सकता है जहाँ अन्य विभाग कार्य करते हैं। जैसे-जैसे कर्मचारियों की संख्या बढ़े और संगठन के सभी विभागों को सामान्य सेवाएं प्रदान करनी आवश्यक हों तो कार्यालय को एक अलग भवन में स्थित होना चाहिये।
- 3) कार्यालय चाहे उसी भवन में स्थित हो या अलग भवन में, निम्नलिखित बातें सुनिश्चित करना आवश्यक होता है :
 - क) प्रत्येक कर्मचारी के लिये पर्याप्त फर्श-स्थान हो
 - ख) स्वच्छ हवा, पानी और बिजली की सुविधाएं हों
 - ग) उसी इलाके में यातायात बैंक, टेलीफोन, डाक घर आदि की सुविधाएं उपलब्ध हों
 - घ) यदि भविष्य में परिवर्तन करना आवश्यक हो तो उसकी गुंजाइश हो।

2.3.1 स्थान का चुनाव : नगर बनाम उपनगर

कार्यालय स्थल एक ऐसे स्थान पर होना चाहिये जहाँ कर्मचारी अपने घरों से आसानी से पहुँच सकें और ग्राहकों व अन्य पक्षों को भी पहुँचने में सुविधा हो। अनुपयुक्त स्थल से समय व पैसे की बर्बादी होती है और कर्मचारियों व कार्यालय से सम्पर्क रखने वालों को असुविधा हो सकती है।

कार्यालय स्थल के बारे में कार्यालय प्रबन्धक के पास दो विकल्प होते हैं। कार्यालय स्थल नगरीय क्षेत्र में चुने या उपनगरीय क्षेत्र में। बहुत से औद्योगिक प्रतिष्ठान निम्नलिखित कारणों से उपनगरीय क्षेत्र में कार्यालय स्थल चुनते हैं।

- 1) भवनों की ऊँची लागत और अधिक किराया
- 2) भीड़भाड़
- 3) सरकार की उद्योगों को फैलाने की नीति, और
- 4) औद्योगिक क्रियाओं में विविधता और विस्तार

महानगरों और राज्यों की राजधानियों में कार्यालय स्थापित करने की भी प्रवृत्ति है। परन्तु शहरों में कार्यालय के लिये स्थान प्राप्त करने की ऊँची लागत के कारण शीघ्र ही ऐसी स्थिति आ जाएगी कि कार्यालय प्रबंधक कार्यालय केवल उपनगरों में ही स्थापित करेंगे।

अतः कार्यालय प्रबन्धक को कार्यालय स्थल के बारे में महत्वपूर्ण निर्णय लेना पड़ सकता है कि यह स्थल नगर में हो या उपनगरीय क्षेत्र में। बैंक, वित्त कम्पनियाँ, पट्टा कम्पनियाँ, परिवहन व बीमा कम्पनियाँ प्रायः बड़े-बड़े शहरों में केन्द्रीय स्थल चुनना पसन्द करती हैं।

नगरीय स्थल के लाभ : कार्यालय स्थल के नगर में होने के निम्नलिखित लाभ होते हैं।

- i) व्यापारिक आधारिक संरचना (infrastructure) का होना

- ii) यातायात व संचार की अधिक विकसित सुविधाएं उपलब्ध होना
- iii) ग्राहकों तक सरलता से पहुँच
- iv) सम्बन्धित व्यवसायों तक पहुँच
- v) कार्यालय कार्मिकों का सरलता से उपलब्ध होना
- vi) प्रतिष्ठा मूल्य

हानियाँ : कार्यालय स्थल के नगर में होने के केवल लाभ ही नहीं हैं, हानियाँ भी हैं जो निम्नलिखित हैं।

- i) पर्यावरण प्रदूषण
- ii) बिजली बंद हो जाने और टेलीफोन खराब हो जाने से कार्य में रुकावटें
- iii) यातायात में रुकावट व भीड़भाड़
- iv) पर्याप्त स्थान न मिलना
- v) भूमि और भवन की ऊँची लागत
- vi) बारबार होने वाली श्रम समस्याएँ
- vii) ऊँची परिचालन लागतें

उपनगरीय स्थल के लाभ : कार्यालय के उपनगर में होने के निम्नलिखित लाभ हैं:

- i) भूमि के भवन की अपेक्षाकृत कम लागत
- ii) कम भीड़भाड़
- iii) स्थान आसानी से उपलब्ध होना और विस्तार की गुंजाइश
- iv) कम परिचालन लागत
- v) बेहतर वातावरण — कम प्रदूषण
- vi) न्यूनतम श्रम समस्याएँ

हानियाँ : कार्यालय के उपनगर में स्थित होने की निम्नलिखित हानियाँ हैं:

- i) कार्यालय के कर्मचारियों के लिये यह असुविधाजनक हो सकता है
- ii) विभिन्न सेवा सुविधाओं की कमी
- iii) ग्राहकों को असुविधा
- iv) यातायात व संचार सुविधाओं की कमी
- v) उपनगरीय वातावरण से स्वास्थ्य संबंधी समस्याएँ हो सकती हैं।

कार्यालय स्थल के बारे में निर्णय लेते समय प्रबंधक को नगर व उपनगर दोनों ही स्थलों के लाभों व हानियों पर विचार करना चाहिये। अन्ततः लागत और उच्च अधिकारियों की प्राथमिकता के आधार पर ही निर्णय लिये जाते हैं। सर्वोत्तम स्थल वह है जहाँ न्यूनतम लागत पर अधिकतम लाभ मिले। अतः कार्यालय प्रबंधक को वह स्थल चुनना चाहिये जहाँ विभिन्न लागतें न्यूनतम आयें और कर्मचारियों की कार्यकुशलता अधिकतम हो।

2.3.2 स्थान के चुनाव में ध्यान देने योग्य बातें

स्थल का निर्णय लेने के पश्चात् कार्यालय प्रबंधक को कार्यालय भवन के लिये सर्वोत्तम स्थान चुनना होगा। कार्यालय भवन के स्थान का निर्णय लेते समय निम्नलिखित कारकों पर ध्यान देना चाहिये:

- 1) कार्यालय उद्यम की अन्य इकाइयों (फैक्टरी, गोदाम आदि) के समीप हो
- 2) विभिन्न सेवा सुविधाएं उपलब्ध हों
- 3) यातायात और संचार के साधन उपलब्ध हों
- 4) आसपास में उचित वातावरण हो
- 5) पर्याप्त स्थान उपलब्ध हो
- 6) लागत कम से कम हो
- 7) भवन ख्याति की दृष्टि से महत्वपूर्ण हो
- 8) रोशनी व हवा का उचित प्रावधान हो

आइये, अब इन कारकों पर विस्तार से विचार करें।

कार्यालय उद्यम इकाइयों के समीप होना : कार्यालय भवन का ऐसे स्थान पर होना लाभप्रद होता है जो उन विभागों के समीप हो जिन्हें इसे सेवाएं प्रदान करनी हैं। इससे विभिन्न विभागों से सम्पर्क स्थापित करने में समय की बचत होती है। इसके अतिरिक्त यहां पार्किंग, जनसंपर्क व कार्मिकों आदि से संबंधित सेवाएं भी अधिक उपलब्ध होती हैं।

विभिन्न सेवा सुविधाओं की सुलभता : कार्यालय भवन ऐसे स्थान पर होना चाहिये जहाँ से समीप ही कार्यालय कर्मचारियों व संगठन के लिये जलपान गृह, परचून स्टोर, बैंक, डाक घर, सार्वजनिक उद्यान आदि सुविधाएं उपलब्ध हों।

यातायात के साधनों की सुलभता : कार्यालय भवन का बस अड्डे या रेलवे स्टेशन के समीप होना बहुत सुविधाजनक होता है। इससे कर्मचारियों, ग्राहकों और अन्य व्यक्तियों को कार्यालय पहुँचने में बहुत सुविधा होती है। उदाहरण के लिये, दिल्ली में कनाट प्लेस, नेहरू प्लेस, राजेन्द्र प्लेस आदि ऐसे स्थान हैं जो बस व रेल सेवाओं से अच्छी तरह जुड़े हैं। अतः कार्यालय ऐसे ही स्थान पर होना चाहिये।

उपयुक्त अडोस-पडोस : कार्यालय भवन ऐसे भीड़भाड़ वाले आवासीय क्षेत्र में नहीं होना चाहिये जहाँ पर दूषित वायु, शोर और गर्द आदि कार्य में बाधक हों और कार्यालय कर्मचारियों की कार्यकुशलता व स्वास्थ्य पर प्रतिकूल प्रभाव पड़े। कार्यालय स्थल चुनते समय उस स्थान को प्राथमिकता देनी चाहिये जहाँ अनुकूल अडोस-पडोस हो।

लागत : कार्यालय के लिये स्थान प्राप्त करने की लागत पर ध्यान देना जरूरी है। यदि भवन व्यस्त व्यापारिक क्षेत्र में होगा तो उसकी लागत भी अधिक होगी। वास्तव में लागत के आधार पर ही कार्यालय स्थल का चुनाव किया जाता है। स्थान की लागत संगठन की सामर्थ्य के अनुसार ही होनी चाहिये, परन्तु साथ ही साथ कार्यकुशलता को भी ध्यान में रखना आवश्यक होता है।

भवन का प्रचार महत्व : जिस भवन में कार्यालय बनाया जाए वह प्रभावोत्पादक होना चाहिये ताकि उसका प्रचार महत्व हो। बाहरी दिखावट और अन्दर की सजावट आगन्तुकों और ग्राहकों को प्रभावित करती हैं और इससे उस भवन में कार्य करने वाले कर्मचारियों की प्रतिष्ठा भी बढ़ती है।

रोशनी व हवा : कार्यालय का स्थान हवादार व रोशनी वाला होने से कार्मिकों पर शारीरिक व मानसिक दबाव न्यूनतम हो जाता है। स्वच्छ हवा व प्राकृतिक रोशनी से कर्मचारियों की कार्यकुशलता और मनोबल बढ़ता है।

ऊपर बतायी गयी बातों के अलावा कार्यालय प्रबन्धक को कार्यालय स्थल चुनते समय उसके आर्थिक और इंजीनियरी पहलुओं पर भी ध्यान देना होता है। फिर भी अन्तिम चयन लागत व कार्यकुशलता पर संबंधित कारकों के पड़ने वाले प्रभावों को ध्यान में रखकर ही किया जाता है।

2.4 कार्यालय के लिये स्थान प्राप्त करना

कार्यालय के लिये उचित भवन या स्थान प्राप्त करना एक अन्य समस्या है जिसका समाधान कार्यालय प्रबन्धक को करना होता है। जो स्थान या भवन लिया जाए उसका आकार व बनावट आवश्यकतानुसार होनी चाहिये। भवन या स्थान के बारे में पूछताछ करने से पहले प्रबंध को यह निर्णय लेना चाहिये की अपना भवन बनाना है या किराये पर लेना है। भवन पट्टे पर भी लिया जा सकता है।

दोनों ही विकल्पों के अपने-अपने लाभ व हानियाँ हैं। इन्हीं पर अब विचार करेंगे।

कार्यालय के लिये भवन बनाना

प्रत्येक संगठन अपना स्वयं का कार्यालय भवन चाहता है क्योंकि इसके निम्नलिखित लाभ हैं :

- भवन वर्तमान व भविष्य की आवश्यकताओं के अनुसार बनवाया जा सकता है।
- भवन को किसी उचित स्थान पर बनवाया जा सकता है, ताकि उच्च स्थान के मौजूदा लाभ मिल सकें।
- संगठन का अपना अच्छा भवन होने से उसकी प्रतिष्ठा बढ़ती है।

ऊपर बताये गये लाभों को ध्यान में रखते हुए यह कहा जा सकता है कि स्वयं का भवन होना उचित है। लेकिन अपना भवन बनाने की कुछ हानियाँ भी हैं, जो निम्नलिखित हैं:

- इसके लिये बहुत अधिक धन राशि की आवश्यकता पड़ सकती है।
- स्वयं के भवन की अनुरक्षण लागत से परिचालन लागतें बढ़ जाएंगी।
- भवन बनाने में काफी समय लग सकता है और कार्यालय के लिए स्थान मिलने में विलंब हो सकता है।

वेकल्पतः नया भवन बनाने के बजाय किसी बने बनावे भवन को खरीदा जा सकता है। इससे भवन बनने में जो विलंब हो सकता है उससे बचा जा सकता है। भवन सस्ती कीमत में भी मिल सकता है और इस प्रकार इसमें निवेश कम करना पड़ता है। इस भवन के लिये किसी विशिष्ट स्थल पर स्थान नहीं ढूँढना पड़ता। लेकिन यह जरूरी नहीं है

कि बना बनाया भवन कार्यालय की आवश्यकताओं को सही तरीके से पूरा करना हो। इसमें परिवर्तन करने की आवश्यकता हो सकती है, जिसमें अतिरिक्त निवेश करना पड़ेगा।

पट्टे पर स्थान लेना

पट्टे पर या किराये पर स्थान लेने के निम्नलिखित लाभ हैं :

- 1) इसमें कोई प्रारंभिक निवेश नहीं करना पड़ता।
- 2) जब अपना भवन लेने की लागत व्यावसायिक फर्म की सामर्थ्य में न हो तो किराये या पट्टे पर कार्यालय के लिये स्थान लेना ही सबसे उपयुक्त होता है।
- 3) छोटे और मध्यम स्तर के व्यवसाय के लिये यह व्यवस्था उपयुक्त होती है क्योंकि उन्हें कार्यालय के लिये सीमित स्थान की आवश्यकता होती है।
- 4) जब भी आवश्यक हो कार्यालय का स्थान बदला जा सकता है। इसे किसी सुविधाजनक स्थान या बड़े स्थान पर ले जाया जा सकता है।
- 5) अनुरक्षण की लागत भवन का स्वामी उठाता है, इसलिये परिचालन लागत कम होती है।

किराये या पट्टे पर लिये गये कार्यालय स्थान के कुछ दोष भी हैं, जो निम्नलिखित हैं।

- 1) किराये या पट्टे पर ऐसा स्थान प्राप्त करना कठिन होता है जो बिल्कुल आवश्यकतानुसार हो या उपयुक्त स्थान पर हो।
- 2) किराये या पट्टे पर लिया गया स्थान फर्म की आवश्यकतानुसार तो बनाया नहीं गया होता, इसलिये इसका कुछ भाग बेकार पड़ा रह सकता है।
- 3) किराये या पट्टे पर लिया गया भवन में आवश्यकतानुसार परिवर्तन नहीं किये जा सकते।
- 4) उसी भवन में कार्यालय के विस्तार की गुंजाइश नहीं होती।
- 5) कार्यालय का स्थान बदलने से नये पते के संबंध में सबको सूचना देनी पड़ती है।

कार्यरत उद्यमों के कार्यालय का स्थान कुछ समय बाद कम पड़ सकता है। जब तक अतिरिक्त स्थान की व्यवस्था न हो जाए तब तक उसी स्थान से काम चलाने के लिये उपकरणों के विन्यास में परिवर्तन और मशीनीकरण किया जा सकता है। बड़े व पुराने संगठनों के लिये स्वयं का भवन होना अधिक उचित होता है।

कार्यालय के लिये अपना भवन बनाते समय या किराये या पट्टे पर स्थान लेते समय निम्नलिखित आवश्यकताओं को ध्यान में रखना चाहिये :

- 1) प्रत्येक कर्मचारी के लिये पर्याप्त फर्श-स्थान हो
- 2) ताजी हवा, प्राकृतिक रोशनी, जल आदि उपलब्ध हों
- 3) वाहन खड़े करने का स्थान, कैन्टीन, सर्वाजनिक टेलीफोन बूथ, बैंक, डाक तार, आदि सेवा सुविधाएं पास में ही उपलब्ध हों
- 4) भवन में विस्तार व परिवर्तन करने की गुंजाइश हो
- 5) आग व चोरी आदि से सुरक्षा की व्यवस्था हो।

बोध प्रश्न क

- 1 निम्नलिखित कथनों में से कौन से सही हैं और कौन से गलत हैं ?
 - i) पर्याप्त कार्यालय स्थान प्रदान करना आवश्यक इसलिए होता है कि काम के समय कर्मचारी कुछ समय विश्राम भी कर सकें।
 - ii) कार्यालय सदा उसी भवन में होना चाहिये जहाँ विक्रय विभाग हो।
 - iii) कार्यालय उपनगरीय स्थल पर होने से परिचालन लागत कम आती है।
 - iv) बड़े व पुराने व्यावसायिक उद्यमों की स्थिति में कार्यालय के लिये स्वयं का भवन होना अधिक उपयुक्त होता है।
 - v) कार्यालय के नगरीय स्थल का लाभ यह है कि वहाँ विकसित व्यापारिक आधार संरचना उपलब्ध होती है।
- 2 वे सेवा सुविधाएं बताइये जो कार्यालय के स्थान के लिये चुने गये क्षेत्र में उपलब्ध होनी चाहिये।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.5 कार्यालय अभिन्यास

कार्यालय का स्थान प्राप्त करने के पश्चात् कार्यालय प्रबन्धक का अगला महत्वपूर्ण कार्य कार्यालय स्थान के उपयोग करने की योजना बनाना होता है। इस प्रकार की योजना का उद्देश्य कार्य का निरंतर चलते रहना, मशीनों व उपकरणों को सुविधाजनक स्थानों पर रखना, प्रभावी पर्यवेक्षण का प्रावधान करना, कार्य के लिये अनुकूल वातावरण प्रदान करना और यदि आवश्यकता पड़े तो पुनर्व्यवस्था की गुंजाइश रखना है। इसका भूल उद्देश्य उपलब्ध स्थान का अनुकूलतम उपयोग करना है।

कार्यालय अभिन्यास (layout) से तात्पर्य कार्यालय के प्रत्येक विभाग में कर्मचारियों के बैठने व मशीनों, फर्नीचर, उपकरणों आदि को रखने की ऐसी व्यवस्था करना है जिससे उपलब्ध स्थान का सर्वोत्तम उपयोग हो सके। उसका उद्देश्य कार्यालय के कार्य में मितव्ययता और कार्यकुशलता लाना होता है। वैज्ञानिक कार्यालय अभिन्यास के लिये विभागों, उपविभागों, कार्मिकों और उपकरणों की योजनाबद्ध व्यवस्था करना आवश्यक होता है। स्थान का सर्वोत्तम उपयोग वह है जो संगठन की विशेष आवश्यकताओं को पूरा करे।

आजकल अपेक्षाकृत बड़ा फर्श-स्थान लेने की प्रवृत्ति है। इसका विभाजन नहीं किया जाता ताकि समयानुसार अभिन्यास को पुनर्व्यवस्थित किया जा सके। कार्यालय प्रबन्धक को विभागों का स्थान इस प्रकार निर्धारित करना होता है जिससे कि उनके द्वारा की जाने वाली क्रियाओं में समन्वय हो सके।

कार्यालय का कार्य विभिन्न विभागों व उपविभागों में विशिष्टीकरण का लाभ उठाने के लिये बाँटा जाता है, लेकिन विभिन्न विभागों का कार्य एक दूसरे से संबंधित व एक दूसरे पर निर्भर होता है। इसी प्रकार एक ही विभाग में विभिन्न कर्मचारियों का कार्य भी एक दूसरे से संबंधित होता है। कार्यालय का ढाँचा स्वच्छ व प्रभावीशाली तो होना ही चाहिये क्योंकि आगन्तुकों पर इसका अनुकूल प्रभाव पड़ता है जो संगठन के लिये लाभप्रद होता है।

2.5.1 उद्देश्य

जैसा कि पहले ही बताया जा चुका है कार्यालय अभिन्यास का मुख्य उद्देश्य कार्यालय के काम में मितव्ययता और कुशलता लाना है। कार्यालय अभिन्यास के कुछ विशिष्ट उद्देश्य निम्नलिखित हैं :

- 1) पर्यवेक्षण के अधिकतम अवसर प्रदान करना।
- 2) स्थान का सर्वाधिक उपयोग सुनिश्चित करना।
- 3) गोपनीय कार्य करने वालों को पर्याप्त एकान्तता और सुरक्षा प्रदान करना।
- 4) व्यक्तियों के आने-जाने और मशीनों का उपयोग करने के लिये पर्याप्त स्थान छोड़ना।
- 5) कार्य के प्रवाह को निरंतर बनाये रखना।
- 6) परिचालन लागत को न्यूनतम रखना।

इन उद्देश्यों की प्राप्ति के लिये अभिन्यास के कुछ सिद्धान्तों का पालन करना चाहिये। असुविधा पर ध्यान दिए बिना विभाग के समस्त उपलब्ध स्थान तक फैलने की प्रवृत्ति को रोकना चाहिए। कार्य का स्थान अच्छा दिखाई दे, इस पर भी उचित ध्यान देना चाहिये, क्योंकि इससे कर्मचारियों का मनोबल बढ़ता है।

2.5.2 सिद्धान्त

कार्यालय प्रबंधक कार्यालय विन्यास की रूपरेखा बनाता है। उसके मार्ग दर्शन के लिये निम्नलिखित सिद्धान्त बनाये गये हैं :

अन्तर्विभागीय सम्बन्धों का सिद्धान्त : कार्यालय के कुछ विभागों की क्रियाओं में बहुत परस्पर सम्बन्ध होता है। ये विभाग एक दूसरे के बहुत समीप होने चाहिये। सामान्य कार्यालय केन्द्रीय स्थान पर होना चाहिये ताकि विभिन्न विभागों को सामान्य सेवाएं सुविधापूर्वक प्रदान की जा सकें। कुछ विभागों में डुप्लिकेटर, टाइपराइटर जैसी मशीनों का प्रयोग किया जाता है जो बहुत आवाज करती हैं। इन विभागों को एक दूसरे से अलग करने के लिये ध्वनिरोधी (sound-proof) विभाजक दीवारों आदि का प्रयोग करना चाहिये। पूछताछ, नगदी की प्राप्ति और भुगतान, डाक प्राप्त करना आदि सार्वजनिक सम्पर्क के विभाग कार्यालय के प्रवेश के समीप होने चाहिये।

कार्य के प्रवाह का सिद्धान्त : अभिन्यास योजना बनाने से पहले कार्यालय में कार्य के प्रवाह का अध्ययन करना आवश्यक होता है। विभिन्न कार्यों के लिये बनायी गयी प्रणालियों व कार्यपद्धतियों की भी सावधानी पूर्वक जाँच करनी चाहिये। अभिन्यास एक सीधी रेखा जैसी व्यवस्था का हो या यू-आकार का, यह कार्य के प्रवाह पर निर्भर करेगा। जहाँ तक संभव हो कार्य प्रवाह निरंतर तथा निर्विघ्न एक सीधी रेखा के समान आगे बढ़ना चाहिये।

अधिकतम उपयोग का सिद्धान्त : उपलब्ध स्थान का पूरी तरह उपयोग किया जाना चाहिये। प्रत्येक कर्मचारी को पर्याप्त स्थान प्रदान करना चाहिये। किसी विभाग के प्रत्येक लिपिक को लगभग 30 वर्ग फुट स्थान की आवश्यकता

होती है। उपकरण और फाइलों की अलमारियाँ इस प्रकार रखनी चाहिये कि कर्मचारियों को उन तक पहुँचने में समय नष्ट न हो और उन्हें असुविधा न हो।

लचीलेपन का सिद्धान्त : कार्यालय अभिन्यास को इस पर नियोजित करना चाहिये कि भविष्य में कार्य के बढ़ने पर अतिरिक्त कार्मिकों व उपकरणों के लिये व्यवस्था बहुत कम समायोजन से की जा सके।

सेवा सुविधाओं का सिद्धान्त : कार्यालय अभिन्यास की योजना बनाते समय कर्मचारियों के लिये टेलीफोन, जलपान गृह, पीने के पानी, लिफ्ट आदि सेवा सुविधाओं की उचित व्यवस्था करनी चाहिये। ये सुविधाएँ कार्यकुशलता और कर्मचारियों के कल्याण के लिये आवश्यक होती हैं।

पर्यवेक्षण का सिद्धान्त : जहाँ बड़ी संख्या में लिपिक कार्य करते हों वहाँ अभिन्यास की रूपरेखा ऐसी होनी चाहिये की प्रभावी नियंत्रण व पर्यवेक्षण आसानी से हो सके।

अच्छे वातावरण का सिद्धान्त : रोशनी व हवा की उचित व्यवस्था की कार्यालय के कार्य में महत्वपूर्ण भूमिका होती है। आन्तरिक सजावट और बाहरी दिखावट से मानसिक स्थिरता और मनोबल बढ़ता है।

न्यूनतम लागत का सिद्धान्त : कार्यालय अभिन्यास की व्यवस्था और पुनर्व्यवस्था में न्यूनतम खर्च होना चाहिये। अच्छे विन्यास का उद्देश्य उपलब्ध स्थान का सर्वाधिक किफायती और प्रभावी उपयोग करना होता है, इसलिये इससे कार्यालय सेवाओं की लागत स्वयं ही कम हो जाती है।

2.5.3 अभिन्यास के लिये योजना बनाने की प्रक्रिया

अभिन्यास योजना को कार्यान्वित करने से पहले निम्नलिखित कार्य करने उपयोगी होते हैं :

- 1) उपलब्ध क्षेत्र का नक्शा (blue print) बनवाना।
- 2) विभिन्न विभागों के प्रवाह चार्ट प्राप्त करना।
- 3) उन विभागों को ज्ञात करना जिनमें बहुत यातायात गति (traffic movement) होती है।
- 4) विभागों के बीच कार्यात्मक सम्बन्धों का विश्लेषण करना।
- 5) स्थान के आबंटन का प्रारंभिक ब्लॉक बनाना।
- 6) बिजली व पानी आदि की व्यवस्था के लिये आवश्यक साज-सामान निर्धारित करना और सुरक्षा उपायों की आवश्यकताएँ ज्ञात करना।
- 7) अभिन्यास की पूरी रूपरेखा की जाँच करना और प्रबंध के अनुमोदन के लिये अन्तिम रूपरेखा प्रस्तुत करने से पहले आवश्यक समायोजन करना।

स्थान का सर्वोत्तम उपयोग करने के लिये कार्यालय की प्रत्येक वस्तु के रूपदा (Templets) या कार्ड माडल बनाने चाहिये। फर्श के उपयोग की योजना का रेखाचित्र बनाकर उसे ड्राईंग बोर्ड पर उतारना चाहिये। इस चित्र में दरवाजों, खिड़कियों, विभाजनों आदि दर्शाये जाने चाहिये। रूपदाओं को अलग-अलग स्थानों पर रखकर देखना चाहिए जिससे कि सर्वोत्तम व्यवस्था ज्ञात की जा सके। अभिन्यास का संतोषजनक डिजाइन बनते ही रूपदाओं को पिनों से लगा देना चाहिए जिससे की अभिन्यास का मॉडल बन जाए।

2.5.4 अच्छे अभिन्यास के लाभ

एक अच्छा अभिन्यास डिजाइन वह है जो उपरोक्त बातों का अनुपालन करके तथा विन्यास के सिद्धान्तों के आधार पर बनाया गया है। ऐसी अभिन्यास योजना के निम्नलिखित लाभ हैं:

- 1) अभिन्यास की रूपरेखा क्रियाओं की प्रकृति और प्रत्येक विभाग के प्रवाह चार्ट के अध्ययन के बाद बनायी जाती है। अतः कार्यालय के प्रत्येक कर्मचारी से ऊँची कार्यकुशलता की आशा की जाती है। इससे कार्यालय की कुशलता पर अनुकूल प्रभाव पड़ता है।
- 2) कार्यकुशलता बढ़ने से कार्यालय की प्रचालन लागत कम हो जानी चाहिये और लाभ बढ़ने चाहिये।
- 3) कार्यालय में मशीनों व उपकरणों का अनुकूलतम उपयोग संभव होता है। अभिन्यास में मशीनों व उपकरणों के संयुक्त उपयोग का प्रावधान होता है, जिससे पूंजी निवेश कम हो जाता है।
- 4) कार्य के स्थान का सुव्यवस्थित दिखाई देना कर्मचारियों के लिये महत्वपूर्ण होता है। वास्तव में, प्रभावशाली कार्यालय पर कम्पनी के प्रबंधों के साथ-साथ कार्यालय के कर्मचारियों को भी गर्व होता है। कार्य का स्थान तनाव रहित होने से कर्मचारियों का मनोबल बढ़ता है।
- 5) कार्यालय अभिन्यास की अच्छी रूपरेखा से संगठन की ख्याति बढ़ती है। आगन्तुक व ग्राहक भी ऐसे कार्यालय के सम्पर्क में आने से गर्व महसूस करते हैं।
- 6) कार्यालय के अच्छे अभिन्यास से पर्यवेक्षण अधिक प्रभावी हो जाता है। कार्यप्रवाह का मार्ग छोटा हो जाता है इसलिये वास्तविक पर्यवेक्षण भी कम करना होता है। अतः न्यूनतम लागत पर प्रभावी पर्यवेक्षण संभव हो जाता है।

2.6 खुला कार्यालय और निजी कार्यालय

कार्यालय अभिन्यास का नियोजन करने के साथ-साथ कार्यालय प्रबंधक को कार्यालय के कर्मचारियों और अधिकारियों के लिये खुले कार्यालय या निजी कार्यालय की उपयुक्तता के बारे में भी निर्णय लेना होता है। उसे यह निर्णय लेना होता है कि खुले कार्यालय के रूप में बड़े कमरे उपलब्ध कराये जायें या प्रत्येक विभाग न अधिकारियों के लिये निजी कमरे उपलब्ध कराये जाएँ।

2.6.1 खुला कार्यालय

बड़े व्यापारिक प्रतिष्ठानों में जहाँ केन्द्रीय कार्यालय सेवाएं प्रदान की जाती हैं, बड़े-बड़े कमरों के रूप में खुले कार्यालय होते हैं जिनमें कई विभागों या उपविभागों को स्थान दिया जाता है। हाल या बड़े कमरे में प्रत्येक विभाग को अलग स्थान प्रदान किया जाता है जहाँ उस विभाग के कर्मचारी कार्य करते हैं और वहाँ उनके लिए उपकरण रखे जाते हैं। कभी-कभी विभागों को अलमारियों आदि के विभक्त कर दिया जाता है। उच्च पदाधिकारियों को छोटे कमरे दिये जाते हैं। गोपनीय कार्य करने वाले विभागों को भी अलग कमरे दिये जाते हैं।

लाभ : आजकल खुले कार्यालय बहुत लोकप्रिय हो रहे हैं, क्योंकि इनके निम्नलिखित लाभ हैं:

- 1) यह मितव्ययी है क्योंकि इसमें स्थान का कक्षों या गलियारों में विभाजन नहीं किया जाता और स्थान का सर्वाधिक उपयोग होता है।
- 2) कम पर्यवेक्षकों द्वारा प्रभावी पर्यवेक्षण किया जा सकता है क्योंकि कार्य करते हुए व्यक्ति का प्रेक्षण सरलता से किया जा सकता है।
- 3) समय के अनुसार कार्यालय अभिन्यास को व्यवस्थित और पुनर्व्यवस्थित किया जा सकता है।
- 4) इनमें व्यक्ति कार्यालय में एक दूसरे के साथ आसानी से वार्तालाप कर सकते हैं।
- 5) क्योंकि कर्मचारी एक ही कमरे में बैठते हैं, इसलिये कार्यालय के मामलों में एक दूसरे के साथ आसानी से विचार-विनिमय कर सकते हैं और इसके लिए उन्हें इधर-उधर आने जाने में समय नष्ट नहीं करना पड़ता।
- 6) कार्यालय की मशीनों/उपकरणों का अनुकूलतम उपयोग किया जा सकता है। अतः कम मशीनों की आवश्यकता होती है।
- 7) एक कमरे को दूसरे कमरे से अलग करने के लिए बीच-बीच में अनेक दीवारों के न होने के कारण अधिक अच्छी तरह से हवा व रोशनी मिल सकती है।

हानियाँ : खुले कार्यालय की निम्नलिखित हानियाँ हैं:

- 1) गोपनीय प्रकृति के कार्य और ऐसे कार्य के लिये जिसमें एकाग्रता आवश्यक हो, यह व्यवस्था उपयुक्त नहीं है।
- 2) मशीनों और वार्तालापों व टेलीफोन से निरंतर बाधाएं उत्पन्न होती हैं, जिससे कार्य की गति धीमी हो जाती है।
- 3) उच्च कार्मिकों को एकान्त नहीं मिलता, जिससे वे अप्रसन्न हो सकते हैं और इसका उनके कार्य पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता है।
- 4) व्यवसाय के विस्तार के कारण कर्मचारियों की संख्या बढ़ने से भीड़-भाड़ हो सकती है।

2.6.2 निजी कार्यालय

बहुधा बहुत से संगठनों में निजी कार्यालय पद के महत्व का प्रतीक माना जाता है। निजी कार्यालय छोटे कमरे या निजी कक्ष होते हैं जो अधिकारियों को केवल अपने उपयोग के लिये ही दिये जाते हैं। हॉल में लकड़ी की दीवारों से छोटे कमरे बनाकर लिपिकों के एक समूह को भी दिये जा सकते हैं। निजी कार्यालय ऐसे कार्यों के लिये आवश्यक हैं जिनमें एकाग्रता आवश्यक है, जैसे की लेखे सम्बन्धी कार्य या सांख्यिकी कार्य आदि।

लाभ : निजी कार्यालय की व्यवस्था करने के लिए निम्नलिखित लाभ हैं :

- 1) गोपनीय कार्य करने के लिये एकान्त मिलता है।
- 2) निजी कार्यालय से कर्मचारी की प्रतिष्ठा बढ़ जाती है। इससे उसका अहं भी तुष्ट होता है और उसकी कार्यकुशलता पर अनुकूल प्रभाव पड़ सकता है।
- 3) जिन कर्मचारियों को निजी कार्यालय मिला होता है वे उसे साफ-सुथरा रखते हैं। इससे कार्य के लिये अच्छा वातावरण बनता है।

हानियाँ : निजी कार्यालयों की कुछ हानियाँ भी हैं, जो निम्नलिखित हैं :

- 1) निजी कार्यालयों के लिये अधिक स्थान की आवश्यकता पड़ती है। इससे कार्यालय के साथ के भागों में हवा व रोशनी में रुकावट आती है।

- 2) इसमें आवश्यकता पड़ने पर पुनर्व्यवस्था की गुंजाइश नहीं होती।
- 3) पर्यवेक्षण कार्य कठिन हो जाता है क्योंकि विभिन्न कमरों में पर्यवेक्षण का कार्य करने के लिये अधिक पर्यवेक्षकों की आवश्यकता होती है।
- 4) दीवारों और गलियारों को बनाने में बहुमूल्य स्थान नष्ट होता है।
- 5) कार्यालय सेवाओं की लागत बढ़ सकती है।

कार्यालय प्रबंधक को खुले कार्यालय या निजी कार्यालय के बारे में निर्णय लेते समय उपर्युक्त बातों पर विचार करना चाहिये।

2.7 कार्यालय स्थल बदलते समय ध्यान रखने योग्य बातें

व्यापार का विस्तार होने से कार्यालय के लिये भी अधिक स्थान की आवश्यकता पड़ती है। यदि संगठन का अपना भवन नहीं है तो कार्यालय स्थान बदलना पड़ सकता है। यदि उसी स्थल के लिये या नये स्थल के लिये नयी अभिन्यास योजना आवश्यक हो तो स्थान परिवर्तन के लिये सावधानीपूर्वक योजना बनानी चाहिये। कार्यालय का स्थान कम से कम समय में बदला जा सके, और इसमें कम से कम नुकसान हो इसके लिये निम्नलिखित कार्य करने चाहिये :

स्थान परिवर्तन समिति का गठन : कार्यालय को एक स्थान से दूसरे स्थान पर ले जाने का निर्णय लेने पर इस कार्य के लिये एक समिति का गठन करना चाहिये। इस समिति में विभिन्न विभागों के अध्यक्ष होने चाहिये और इसका अध्यक्ष कोई वरिष्ठ अधिकारी होना चाहिये। इस समिति को कार्यालय का स्थान परिवर्तन योजनाबद्ध तरीके से करना चाहिये। प्रत्येक विभाग की एक उप समिति बनायी जानी चाहिये और विभागाध्यक्ष को इसका अध्यक्ष होना चाहिये। यह उप-समिति स्थान बदलने के लिये विभाग में आवश्यक कार्य करेगी।

जाँच सूची बनाना : एक जाँच सूची बनाना आवश्यक होता है, जिसमें निम्नलिखित बातें शामिल की जानी चाहिये।

- 1) व्यवस्था करना
 - i) नए स्थान पर भवन-निर्माण और उसके संबंध में निदेशन की।
 - ii) फर्नीचरों, कालीनों, पर्दों आदि की सफाई की।
 - iii) टेलीफोन, टेलेक्स, फैक्स आदि को बदलवाने की।
 - iv) नये टेलीफोन की माँग की।
 - v) उपयोगिता सेवाओं के स्थान परिवर्तन की पहले से सूचना देने की।
- 2) सूचना देना
 - i) श्रेयधारियों, ऋणपत्रधारियों, जमाकर्ताओं आदि को
 - ii) ग्राहकों, सप्लायरों और शुभचिन्तकों को
 - iii) कानूनी सलाहकारों व कम्पनी के रजिस्ट्रार को।

लेबल लगाना और पहचान करना : सभी मशीनों, उपकरणों, फर्नीचर आदि को क्रमान्वित करना चाहिये और उन पर लेबल लगाने चाहिये। लेबल पर विभाग का नाम और उसे किस मंजिल पर रखना है, साफ-साफ लिखना चाहिये। अलग-अलग मंजिलों पर रखे जाने वाले सामान के लिये अलग-अलग रंग के लेबल प्रयोग किये जा सकते हैं। इससे प्रत्येक विभाग के उपकरणों को पहचाना सरल हो जाएगा।

पैकिंग व छूटनी करना : सभी मशीनों, उपकरणों, अधिकारी वर्ग की कुर्सियों व मेजों आदि की पैकिंग सावधानीपूर्वक करनी चाहिये ताकि इन्हें ले जाने में टूट-फूट न हो। इसके लिये पैकिंग विशेषज्ञों की सेवाएँ प्राप्त की जा सकती हैं। पुरानी व उपयोग में न आने वाली मशीनों को नये स्थान पर नहीं ले जाना चाहिये। इनको ले जाने में न केवल खर्च होगा बल्कि नये स्थान पर इन्हें रखने में स्थान भी बेकार होगा। इन मशीनों के लिए जो भी कीमत मिले उस पर इन्हें बेच देना चाहिये।

स्थान बदलने का समय : नये स्थान पर जाने में कार्यालय के कार्य में न्यूनतम विघ्न पड़ना चाहिये। ऐसे समय में स्थान परिवर्तन की योजना बनानी चाहिये जब काम का जोर कम हो।

वास्तविक स्थानांतरण : एक बार में केवल एक विभाग का ही स्थानांतरण करना चाहिये। एक साथ दो या अधिक विभागों को स्थानांतरित करने से अस्तव्यस्तता व विलंब हो सकता है और एक विभाग की वस्तुएँ दूसरे विभाग में जा सकती हैं। ट्रकों व मजदूरों की संख्या पर्याप्त होनी चाहिये।

कार्यालय के नये स्थान पर व्यवस्था : नये भवन की योजना के संबंध में कर्मचारियों को भलीभांति बता देना चाहिए। इसके पश्चात् इस भवन में फर्नीचरों, मशीनों, उपकरणों आदि को रखने के समय अच्छी तरह से निगरानी करनी चाहिए ताकि वे वस्तुएं अपने उचित स्थान पर रखी जाएं।

बोध प्रश्न ख

1 कार्यालय विन्यास क्या होता है?

.....

.....

.....

.....

2 रिक्त स्थानों को भरें।

- कार्यालय अभिन्यास का मुख्य उद्देश्य का अनुकूलतम उपयोग करना है।
- कार्यालय अभिन्यास होना चाहिये ताकि कार्य के बढ़ने पर उसकी व्यवस्था संभव हो।
- कार्यालय अभिन्यास की योजना बनाते समय विभागों के का सावधानीपूर्वक अध्ययन करना चाहिये।
- अच्छे कार्यालय अभिन्यास से और का अधिकतम उपयोग हो सकता है।
- सार्वजनिक व्यवहार से संबंधित विभाग के पास स्थित होना चाहिये।
- फर्नीचर, उपकरण और मशीनों को नये कार्यालय भवन में ले जाने से पहले उन पर लगाना आवश्यक होता है।

3 निम्नलिखित कथनों में से कौन से सही हैं और कौन से गलत हैं?

- खुले कार्यालय निजी कार्यालयों की अपेक्षा अधिक मितव्ययी होते हैं।
- निजी कार्यालय केवल गोपनीय कार्य करने वालों को दिये जाने चाहिये।
- कार्यालय में विभिन्न विभागों को शेल्फों से अलग-अलग करना चाहिये।
- परस्पर-सम्बन्धित विभाग एक दूसरे से बिल्कुल समीप होने चाहिये।
- उन निजी कार्यालयों में कम पर्यवेक्षकों की आवश्यकता होती है जिनमें कर्मचारी ग्रुपों में बैठकर काम करते हैं।

2.8 सारांश

प्रत्येक संगठन में कार्यालय प्रबंधक का उद्देश्य कार्यालय के कार्य को अधिकतम कुशलता और मितव्ययता के साथ कराना होता है। इसके लिये वह सर्वोत्तम कर्मिकों व उपकरणों का चयन करता है। अनुकूल वातावरण न होने से सर्वोत्तम कर्मिकों की कार्यकुशलता भी कम हो सकती है। कार्यालय कर्मचारियों से पूरे उत्साह से कार्य कराने के लिये उन्हें उचित स्थान व वातावरण प्रदान करना आवश्यक है, क्योंकि उनका कार्य नीरस प्रकृति का होता है।

कार्यालय स्थल का चयन करते समय काफी सोच विचार करना आवश्यक है। कार्यालय प्रबंधक को नगरीय या उपनगरीय क्षेत्र चुनने से पहले प्रत्येक की अच्छाई व बुराई पर विचार करना चाहिये। उसे इस बात पर भी विचार करना चाहिये कि स्वयं का भवन बनवाना अधिक उचित होगा या किराये पर भवन लेना। इन सब बातों पर निर्णय लागत और लाभ के आधार पर लिया जाता है।

कार्यालय के लिये सर्वोत्तम स्थल चुनते समय बहुत से कारकों को ध्यान में रखना पड़ता है, जैसे कि उद्यम की अन्य इकाइयों से सामीप्य, सेवा सुविधाओं का उपलब्ध होना, यातायात व संचार, पर्याप्त स्थान और आवश्यक स्थान प्राप्त करने की लागत।

कार्यालय के लिये स्थान दो प्रकार से प्राप्त किया जा सकता है, अपना भवन बनाकर या किराये पर लेकर। अपना भवन होने के कुछ लाभ हैं, लेकिन इसकी कुछ हानियाँ भी हैं, जैसे की भारी निवेश की आवश्यकता और अधिक समय लगना। बना बनाया भवन कम कीमत में तो मिल सकता है लेकिन यह जरूरी नहीं कि वह कार्यालय की आवश्यकताओं को पूरा करे। ऐसी स्थिति में इसमें परिवर्तन कराने पड़ेंगे।

जब स्वयं का भवन बनवाना संगठन के सामर्थ्य में न हो तो किराये या पट्टे पर स्थान लेना उचित होता है। लेकिन यह जरूरी नहीं कि किराये या पट्टे पर स्थान कार्यालय की आवश्यकतानुसार मिल जाए या उचित स्थान पर मिले।

कार्यालय अभिन्यास का अर्थ कार्यालय के स्थान के उपयोग की प्रशासनिक व्यवस्था करना है और यह कार्य कार्यालय प्रबंधक करता है। इसके लिये विभागों, उपविभागों के साथ-साथ कर्मिकों व उपकरणों का योजनाबद्ध विन्यास करना होता है ताकि कार्यालय के स्थान का सर्वोत्तम उपयोग हो सके और कार्य सुचारू रूप से न्यूनतम लागत पर हो सके। इस उद्देश्य की पूर्ति के लिये अभिन्यास के सिद्धान्तों का पालन करना चाहिये।

एक अच्छे कार्यालय अभिन्यास से न केवल स्थान का अनुकूलतम उपयोग होता है बल्कि कार्यकुशलता बढ़ती है, लागत कम आती है, मशीनों व उपकरणों का सर्वोत्तम उपयोग होता है, पर्यवेक्षण आसान हो जाता है और संगठन की साख बढ़ती है।

कार्यालय अभिन्यास की योजना बनाते समय यह निर्णय लेना होता है कि खुला कार्यालय अधिक उपयुक्त होगा या निजी कार्यालय। खुले कार्यालय में बड़े-बड़े कमरों में कई विभागों के लिये स्थान दिया जाता है और विभागों को उनके बीच फाइलों की अलमारियों आदि को रख कर एक दूसरे से अलग कर दिया जाता है। खुला कार्यालय स्थान के उपयोग और पर्यवेक्षण की दृष्टि से मितव्ययी होता है। इसमें लचीलापन, आसानी से सम्प्रेषण आदि जैसे अन्य लाभ भी हैं। इसको कुछ हानियाँ भी हैं, जैसे कि गोपनीयता की कमी, अधिक विघ्न व भीड़ भाड़ आदि का होना।

निजी कार्यालय छोटे कमरे या कक्ष होते हैं जो वरिष्ठ अधिकारियों या कर्मचारियों के समूह को दिये जाते हैं। इससे गोपनीयता बनी रहती है और कुछ व्यक्तियों की प्रतिष्ठा बढ़ती है। लेकिन इसमें कक्षों को बनाने में और गलियारों में स्थान व्यर्थ जाता है। इसमें पर्यवेक्षण का कार्य कठिन हो जाता है व महँगा पड़ता है। विभाजनों से रोशनी व हवा में भी रुकावट आती है।

यदि उद्यम के पास अपना स्वयं का उपयुक्त स्थान नहीं है तो व्यापार का विस्तार होने पर कार्यालय स्थल को बदलना पड़ सकता है। कार्यालय स्थल को बदलने के लिये भी योजना बनानी चाहिये, जिससे कि इसमें कम समय लगे और टूट फूट भी कम हो। इस कार्य के लिये विभिन्न विभागों से लिए गए वरिष्ठ कर्मिकों की एक समिति बनानी चाहिये और यह कार्य उनके पर्यवेक्षण में होना चाहिये।

2.9 शब्दावली

पट्टा (Leasing): ऐसी संविदात्मक व्यवस्था जिसके द्वारा एक पक्ष (पट्टेदार) परिसम्पत्तियों का प्रयोग दूसरे पक्ष (पट्टाकर्ता) को किराया देकर कर सकता है।

खुला कार्यालय (Open Office): बड़ा कमरा या हॉल, जिसमें कार्यालय के सभी कर्मचारियों के लिये स्थान हो।

अभिन्यास (Layout): कार्यालय में कर्मिकों, सामान, मशीनों, उपकरणों आदि के लिये स्थान की व्यवस्था।

निजी कार्यालय (Private Office): छोटे कमरे या कक्ष जो वरिष्ठ अधिकारियों या कर्मिकों के समूह के लिये होते हैं।

2.10 बोध प्रश्नों के उत्तर

क

1 (i) गलत (ii) गलत (iii) सही (iv) सही (v) सही

ख

2 (i) स्थान (ii) लचीला (iii) प्रवाह चार्टों (iv) स्थान, मशीनों/उपकरणों
(v) प्रवेश स्थान (vi) लेबल

3 (i) सही (ii) गलत (iii) गलत (iv) सही (v) गलत

2.11 स्वपरख प्रश्न

- 1) कार्यालय स्थल चुनते समय आप किन बातों पर विचार करेंगे?
- 2) कार्यालय का उपनगरीय क्षेत्र में स्थित होने के लाभ व हानियाँ बताइये।
- 3) कार्यालय अभिन्यास क्या होता है? कार्यालय अभिन्यास के सिद्धान्तों का विवेचन कीजिए।

- 4) खुला कार्यालय किसे कहते हैं? इसके गुण व दोष बताइये।
- 5) कार्यालय का अभिन्यास करते समय कार्यालय प्रबंधक की हैसियत से आप क्या कदम उठाएंगे?
- 6) कार्यालय अभिन्यास की योजना बनाते समय क्या उद्देश्य ध्यान में रखने चाहिये?
- 7) टिप्पणियाँ लिखें।
 - क) कार्यालय के स्थान के लिये पट्टे पर भवन
 - ख) निजी कार्यालय के गुण व दोष
 - ग) कार्यालय अभिन्यास में उठाये जाने वाले कदम
 - घ) कार्यालय भवन की स्थिति को प्रभावित करने वाले कारक
- 8) रेखाचित्र की सहायता से एक केन्द्रीय कार्यालय की अभिन्यास योजना दिखाइये।

नोट : इन प्रश्नों से आपको इस इकाई को भली भाँति समझने में मदद मिलेगी। इनका उत्तर लिखने का प्रयास करें। लेकिन उत्तर विश्वविद्यालय को न भेजें। ये केवल आपके अभ्यास के लिए हैं।

इकाई 3 कार्यालय का वातावरण

इकाई की रूपरेखा

- 3.0 उद्देश्य
- 3.1 प्रस्तावना
- 3.2 कार्यालय वातावरण के संघटक
- 3.3 आन्तरिक सजावट
 - 3.3.1 कार्यालय का रंग
 - 3.3.2 फर्श पर बिछावन
 - 3.3.3 साज-सामान
- 3.4 फर्नीचर व फिक्सचर
 - 3.4.1 फर्नीचर की किस्में
 - 3.4.2 लकड़ी के व लोहे के फर्नीचर में चयन
 - 3.4.3 फर्नीचर के चयन सम्बन्धी सिद्धान्त
- 3.5 प्रकाश
- 3.6 वायु-संचार
- 3.7 शोर
 - 3.7.1 आन्तरिक शोर
 - 3.7.2 बाह्य शोर
- 3.8 सफाई, स्वच्छता और स्वास्थ्य
- 3.9 बचाव
- 3.10 सुरक्षा
- 3.11 सारांश
- 3.12 शब्दावली
- 3.13 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 3.14 स्वपरख प्रश्न

3.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि :

- कार्यालय वातावरण के संघटक बता सकें
- आन्तरिक सजावट का महत्व बता सकें
- विभिन्न प्रकार के फर्नीचर व फिक्सचरों की सूची बना सकें
- कार्यालय में प्रकाश व वायु-संचार का महत्व स्पष्ट कर सकें
- आन्तरिक शोर न बाह्य शोर में भेद कर सकें
- सफाई, स्वच्छता और स्वास्थ्य की आवश्यकता बता सकें।
- बचाव व सुरक्षा का महत्व बना सकें।

3.1 प्रस्तावना

कर्मचारी आरामदेह वातावरण में कार्य करना पसंद करते हैं। जब कार्य करने की परिस्थितियाँ सुखद और संतोषजनक होती हैं तो उनकी कार्यकुशलता बढ़ जाती है। प्रबुद्ध प्रबंधक कर्मचारियों को कार्य करने के अनुकूल वातावरण प्रदान करने के महत्व को समझते हैं। अधिकांश कार्यालय कार्य दिमागी, नीरस तथा थकाने वाले व पुनरावर्ती प्रकृति के होते हैं। ऐसे कार्यों को करने के लिये एकाग्रता चाहिये और ध्यान भंग नहीं होना चाहिये। खराब परिस्थितियों में कार्य करने से मानसिक तनाव पैदा होता है। इसका कार्यकुशलता व कार्य की गुणवत्ता पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है और कर्मचारियों का मनोबल गिर जाता है। अतः कार्यालय प्रबंधक को ऐसा वातावरण प्रदान करना चाहिये जो आरामदेह व कार्यकुशलता के अनुकूल हो। इकाई 1 में आपने कार्यालय स्थान व अभिन्यास के विभिन्न पहलुओं के बारे में पढ़ा था। इस इकाई में आप कार्यालय वातावरण के मुख्य संघटकों जैसे कि आन्तरिक सजावट, फर्नीचर व फिक्सचर, प्रकाश वायु-संचार, स्वच्छता, सफाई, बचाव व सुरक्षा के बारे में पढ़ेंगे।

3.2 कार्यालय वातावरण के संघटक

कार्यालय वातावरण का तात्पर्य उन भौतिक परिस्थितियों से है जिनमें कार्य किया जाता है। कार्यालय वातावरण के मुख्य संघटक निम्नलिखित हैं:

- आन्तरिक सजावट
- फर्नीचर और फिक्सचर
- प्रकाश और वायु-संचार
- सफाई, स्वच्छता और स्वास्थ्य
- बचाव और सुरक्षा

3.3 आन्तरिक सजावट

आन्तरिक सजावट में दीवारों, दरवाजों और खिड़कियों के मनोहर रंग, दीवारों पर आकर्षक कैलेंडर, तस्वीरें, चित्रकारियों और चार्ट लगाना, फर्शों पर सही प्रकार के बिछावन और उपयुक्त उपस्करों का प्रयोग शामिल होते हैं। संक्षेप में, यह कमरे या भवन की सजावट करने का एक तरीका है।

सुन्दर आन्तरिक सजावट से कार्यालय सुन्दर दिखायी देता है और इससे कर्मचारी प्रसन्नता से कार्य करते हैं। कार्यालय में सुरुचिपूर्ण रंग और अच्छे उपस्कर कार्यालय के कर्मचारियों को अच्छी तरह से अच्छा कार्य करने को प्रेरित करते हैं। नीरस वातावरण मन को उदास करता है और इसका कर्मचारियों की कार्य करने की इच्छा पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है। अतः कार्यालय के कमरों में उचित रंग किया जाना चाहिये और उनकी अच्छी सजावट की जानी चाहिये ताकि इससे कार्यालय के कर्मचारियों का मनोबल बढ़े।

3.3.1 कार्यालय का रंग

मनुष्य रंगों से आकर्षित होता है क्योंकि रंगों की भौतिक गुणवत्ता उसकी भावनाओं को प्रेरित करती है। कुछ रंगों का जब उपयुक्त सम्मिश्रण प्रयोग किया जाता है तो उससे मनुष्य प्रसन्नचित हो जात है। रंगों के कुछ सम्मिश्रण ऐसे होते हैं जिनका बिलकुल विपरीत प्रभाव पड़ता है। उदाहरण के लिये, नीले, हरे और नारंगी रंग रुचिकर होते हैं लेकिन लाल रंग गर्मी का बोध कराता है और इसका प्रभाव बाधा डालने वाला होता है।

कार्यालय की सजावट के लिये रंगों का चयन करते समय उद्देश्य न केवल कर्मचारियों के लिये रोचक वातावरण बनाना होना चाहिये बल्कि जहाँ तक संभव हो प्राकृतिक प्रकाश को बढ़ाना भी होना चाहिये। प्रकाश का रंगों पर सबसे अधिक निर्णायक प्रभाव होता है। कार्यालय भवन के विभिन्न भागों के लिये रंगों का चयन किस आधार पर किया जाना चाहिये? रंग विशेषज्ञों ने निम्नलिखित सुझाव दिये हैं:

- 1) नारंगी, पीले, ब्राउन, आदि गर्म रंग होते हैं और इनका उपयोग उन कार्यालयों में करना चाहिये जिनमें प्रकाश उत्तर की ओर से आता है। नीले, हरे आदि शीतल रंग हैं और इनका उपयोग उन कार्यालयों के लिये करना चाहिये जिनमें प्रकाश दक्षिण की ओर से आता है।
- 2) कार्यालय की नंगी दीवारों से जो नीरसता उत्पन्न होती है उसे समाप्त करने के लिये रंगों के विभिन्न सम्मिश्रण चुने जा सकते हैं।
- 3) प्रवेश हॉल, स्वागत कक्ष, अमानती सामान गृह आदि सफेद रंग के होने चाहिये। गलियारों, सीढ़ियों कैन्टीन आदि के लिये हल्के रंगों का प्रयोग करना चाहिये।
- 4) कार्यालय के प्रत्येक विभाग के लिये अलग-अलग रंगों का प्रयोग किया जा सकता है जिससे कि प्रत्येक विभाग की अपनी ही रंग योजना हो।
- 5) संक्षेप में रंगों का सर्वोत्तम उपयोग वह है जिस पर अनावश्यक ध्यान दिये बिना उसका उद्देश्य पूरा हो जाए। यह आकर्षक हों विकर्षक नहीं।

कार्यालय की सजावट में आकर्षक रंगों के उचित प्रयोग करने के आश्चर्यजनक परिणाम हो सकते हैं। इससे बाहर के व्यक्तियों के दिमाग में कार्यालय की अच्छी छवि बनती है। इससे ऐसा वातावरण भी बनता है जिससे कर्मचारियों को संतुष्टि होती है और कार्य पर अनुकूल प्रभाव पड़ता है। इससे आँखों की थकान न्यूनतम हो जाती है और कर्मचारी उत्साहपूर्वक अपना कार्य करते हैं। विश्व में इस विषय पर किये गये शोध कार्यों से यह पता चला है कि वैज्ञानिक तरीके से चुने गये रंगों का प्रयोग करने से कर्मचारियों की कार्यक्षमता 15 से 30 प्रतिशत तक बढ़ सकती है।

3.3.2 फर्श पर बिछावन

फर्शों पर उचित बिछावन के बिना आन्तरिक सजावट अधूरी होती है। फर्शों पर उचित बिछावन से न केवल आवाज कम होती है बल्कि कार्यालय की सुन्दरता भी बढ़ती है। फर्शों पर कालीन, लिनोलियम, लकड़ी के ब्लॉक, रबड़ या फोम के गद्दे आदि बिछाने चाहिये। कार्यालय के फर्शों पर बिछावन का चयन करते समय निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखना चाहिये।

- 1) **आरामदेह** : बिछावन पैरों के लिये आरामदेह होना चाहिये। इस पर चलने में झटका नहीं लगना चाहिये।
- 2) **सफाई** : यह ऐसे पदार्थ का बना होना चाहिये जिसे आसानी से साफ किया जा सके, अन्यथा इसमें धूल जमेगी जिससे कर्मचारियों के स्वास्थ्य पर बुरा प्रभाव पड़ेगा।
- 3) **टिकाऊपन** : यह टिकाऊ होना चाहिये और इस पर गर्मी तापमान व नमी का असर नहीं पड़ना चाहिये।
- 4) **आसानी से मरम्मत** : बिछावन ऐसा होना चाहिये जिसकी मरम्मत व अनुरक्षण सरलता से हो सके।
- 5) **मितव्ययी** : इनकी लागत संगठन के साधनों को ध्यान में रखते हुए उसकी सामर्थ्य से बाहर नहीं होनी चाहिये।

3.3.3 साज-सामान

दरवाजों व खिड़कियों के पर्दों, कुर्सियों और सोफा सैटों के कवर, दीवारों पर लटकाने जाने वाले चित्र आदि इसमें शामिल किये जाते हैं। इनमें कार्यालय का रंग रूप निखरता है और ये कर्मचारियों के लिये प्रतिष्ठा के प्रतीक का कार्य करते हैं।

जो बातें फर्श के बिछावनों का चयन करते समय ध्यान रखनी चाहिये वही साज-सामान का चयन करते समय भी ध्यान में रखनी चाहिये, जैसे कि इनकी लागत, मरम्मत, व अनुरक्षण में आसानी, आदि। कुछ बड़े संगठन दीवारों पर कलात्मक चित्र लगाते हैं जिससे संगठन ठाठ बाट वाला दिखे। ऐसे चित्रों को ठीक तरह लगाने से कमरे की नीरसता खत्म होती है और संगठन की प्रतिष्ठा बढ़ती है।

3.4 फर्नीचर व फिक्सचर

कार्यालय के कर्मचारियों को प्रति दिन काफी समय कार्यालय का कार्य करने में व्यतीत करना पड़ता है। अतः उन्हें उचित फर्नीचर प्रदान किया जाना चाहिये ताकि वे अपना कार्य आराम से, शीघ्रता से और कुशलता से कर सकें। फर्नीचर और फिक्सचर में डेस्क, मेज, कुर्सियाँ, टेलीफोन स्टैंड, ट्रे, अलमारियाँ, डेस्क लैम्प, रद्दी कागज के लिये टोकरीयाँ आदि शामिल किये जाते हैं। कार्यालय में अच्छे फर्नीचर से बैठने का अच्छा स्थान मिलता है और टाइपराइटर्स व अन्य उपकरणों को सुविधापूर्वक रखा जा सकता है। इससे कार्यालय आकर्षक बन जाता है और कार्य करने के लिये अच्छा वातावरण भी बनता है। इससे कर्मचारियों को अच्छा कार्य करने की प्रेरणा मिलती है।

3.4.1 फर्नीचर की किस्में

किसी भी आधुनिक कार्यालय में डेस्क, मेज, कुर्सियाँ, स्टोर और फाइल करने के उपकरण जैसे कि फाइलिंग रैक, अलमारिया, लाकर आदि होते हैं और इन्हें ही कार्यालय फर्नीचर कहा जाता है। कार्यालय फर्नीचर को तीन श्रेणियों में बाँटा जा सकता है :

- 1) अधिकारी वर्ग के लिए फर्नीचर
- 2) विशेष उद्देश्य के लिए फर्नीचर
- 3) दिवारों आदि में बनाया गया फर्नीचर

1) **अधिकारी वर्ग के लिए फर्नीचर** : अधिकारियों के लिए फर्नीचर सम्बद्ध अधिकारी की रूचि के अनुसार बनवाया जाता है और यह दिखने में सुन्दर होता है। इसका मुख्य उद्देश्य इसे उपयोग करने वाले अधिकारी की प्रतिष्ठा और महत्व से आगन्तुकों को प्रभावित करना होता है। यह अच्छी किस्म का होता है और संगठन में अधिक महत्व वाले निजी कार्यालयों में प्रयोग किया जाता है। अधिकारियों की मेजों या डेस्कों का कोई मानक आकार नहीं होता। यह तो वास्तव में अधिकारी के पद और कमरे के आकार पर निर्भर करता है।

2) **विशेष उद्देश्य के लिये फर्नीचर** : ऐसा फर्नीचर कार्यालय में विशेष उपयोग के लिए बनाया जाता है। इसमें निम्नलिखित शामिल किये जाते हैं:

क) **लिपिकों के लिये डेस्क** : ये लिपिकीय कार्य (लिखना, अभिलेखक, आदि) करने के लिए होते हैं। इस प्रकार का डेस्क एक ही आकार पर बना होता है और कागज व फाइलें आदि रखने के लिये इसमें कुछ दराजें होती हैं।

- ख) **टाइप करने वालों के लिये डेस्क** : यह एक विशेष प्रकार का डेस्क होता है जो टाइपिस्टों की आवश्यकताओं को पूरा करता है। टाइपराइटर व अन्य ऐसी ही मशीनें (जैसे कि कैलकुलेटर आदि) रखने के लिये इसमें उपयुक्त स्थान होता है। इसमें कागज, पैसिल, रबड़, कारबन पेपर आदि रखने के लिये दो तीन दरारें होती हैं।
- ग) **मशीन डेस्क** : ये विभिन्न प्रकार की मशीनों, जैसे कि गणन मशीन, बही खार्ते बनाने की मशीन बिल बनाने की मशीन, कार्ड पंच करने की मशीन आदि, को रखने के लिये विशेष प्रकार से बनाया गया डेस्क होता है। डेस्क में मशीनों को रखने के लिए इसके दोनों ओर को कुछ नीचा करके जगह बना दी जाती है।
- 3) **दीवारों आदि में बना फर्नीचर** : अलमारी जैसे फर्नीचर को दीवारों के खांचों में बनवाने से फर्श का स्थान बच जाता है। इन अलमारियों के दरवाजे ऐसी लकड़ी के बनाये जा सकते हैं जिन पर खरोंच आदि नहीं पड़ती। इनसे फाइलों आदि पर धूल भी नहीं जमती।

कर्मचारियों को अपना कार्य करने के लिये आरामदेह मेज कुर्सी के अलावा कुछ अन्य फिक्सचर भी चाहिये जैसे कि डेस्क लैम्प, रही कागज फेंकने की टोकरी, टेलीफोन स्टैंड, पैसिल स्टैंड आदि।

3.4.2 लकड़ी के व लोहे के फर्नीचर में चयन

किस तरह का फर्नीचर खरीदना है, यह निर्णय लेने के बाद अगला महत्वपूर्ण प्रश्न यह है कि कार्यालय में लकड़ी के फर्नीचर का उपयोग करना है या लोहे के फर्नीचर का। लकड़ी का फर्नीचर टिकाऊ तथा ठोस होता है और यह कई रूपों में बनाया जा सकता है। पालिश किया हुआ लकड़ी का फर्नीचर बहुत सुन्दर लगता है। इस पर आवश्यकता पड़ने पर पालिश करायी जा सकती है जिस पर कम खर्च आता है। लेकिन लकड़ी के फर्नीचर की तुलना में लोहे के फर्नीचर के कुछ विशेष लाभ हैं। इसमें आग नहीं लगती, अधिक टिकाऊ होता है और आसानी से टूटना-फूटना नहीं। इसका वजन भी कम होता है और इसे आसानी से आवश्यकतानुसार एक स्थान से दूसरे स्थान पर ले जाया जा सकता है। इसकी बनावट व आकार पर मौसम का प्रभाव भी नहीं पड़ता, जैसे कि सिकुड़ना, दरारें पड़ जाना आदि। इसे किसी भी वातावरण के अनुरूप बनायी जा सकता है। इन दोनों प्रकार के फर्नीचर में से किससे चुना जाए यह संगठन की आवश्यकताओं और कर्मचारियों की रुचि पर निर्भर करता है।

3.4.3 फर्नीचर के चयन सम्बन्धी सिद्धान्त

कार्यालय फर्नीचर में किया गया निवेश दीर्घकालीन निवेश होता है। अतः फर्नीचर का चयन करते समय कार्यालय प्रबंधक को पर्याप्त सावधानी बरतनी चाहिये। उसे वर्तमान व भविष्य दोनों ही की आवश्यकताओं को ध्यान में रखना चाहिये। इस सम्बन्ध में निर्णय लेते समय निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखना उपयोगी होगा:

- 1) **मितव्ययी** : इसकी लागत उचित सीमा में ही होनी चाहिये ताकि इसे उपलब्ध कोष में से खरीदा जा सके। लेकिन यदि कोई बहुत उपयोगी मद है तो उसे मंहगी होने पर भी खरीदा जा सकता है।
- 2) **उपयुक्तता** : जो भी फर्नीचर खरीदा जाए वह जिस उद्देश्य के लिये खरीदा गया हो उसके लिये उपयुक्त होना चाहिये। उसका डिजाइन, ऊँचाई, आकार, धरातल, रंग, दरारों की संख्या आदि कार्य की आवश्यकता के अनुसार होने चाहिये।
- 3) **समरूपता** : फर्नीचर ऐसा होना चाहिये जिसका बहुउद्देशीय उपयोग संभव हो। इसके लिये विभिन्न विभागों का फर्नीचर एक ही किस्म व बनावट का होना चाहिये। इससे उसी फर्नीचर का कई तरह के कामों के लिये इस्तेमाल किया जा सकता है। अधिक मात्रा में एक ही तरह का फर्नीचर सस्ता पड़ता है और इस पर अनुरक्षण व्यय भी कम होता है।
- 4) **टिकाऊपन** : फर्नीचर लम्बी अवधि तक उपयोग करने के लिये खरीदा जाता है इसलिये यह टिकाऊ और अच्छी किस्म का होना चाहिये। आजकल लोहे के फर्नीचर व उपकरणों का अधिक प्रयोग किया जाता है क्योंकि ये लकड़ी के फर्नीचर की तुलना में अधिक टिकाऊ होते हैं और इनमें आग लगने या इनकी चोरी होने की जोखिम नहीं होती।
- 5) **लचीलापन** : कार्यालय के लिये खरीदा गया फर्नीचर ऐसा होना चाहिये जो कम जगह घेरे। यह हल्का होना चाहिये ताकि इसे आवश्यकता पड़ने पर सरलता से एक स्थान से दूसरे स्थान पर ले जा सके। जहां तक संभव हो फर्नीचर ऐसा खरीदना चाहिये जिसमें फाइलें आदि रखने का प्रावधान हो ताकि कर्मचारियों का निजी सामान एक ही स्थान पर रखा जा सके।
- 6) **आरामदेह** : कार्यालय के कर्मचारियों का कार्य मुख्यतया कार्यालय के अन्दर डेस्कों पर बैठकर करने वाला होता है। अतः फर्नीचर अति आरामदेह होना चाहिये। कुर्सी, मेज व डेस्क आदि सही आकार के होने चाहिये। बैठने की सीट नरम होनी चाहिये। कमर को सहारा देने के लिये सीट सही कोण पर लगायी जानी चाहिये। इसमें आवश्यकतानुसार समायोजन करने की गुंजाइश होनी चाहिये।
- 7) **आकर्षक** : फर्नीचर उपयोगी होने के साथ-साथ आकर्षक भी होना चाहिये। कलात्मक डिजाइन का फर्नीचर खरीदना उचित होता है क्योंकि इससे कार्यालय अधिक आकर्षक लगता है। कार्यालय के स्वागत कक्ष और सार्वजनिक विभागों के अच्छे फर्नीचर से फर्म की प्रतिष्ठा बढ़ती है। अतः कार्यालय के लिये उपयोगी व आकर्षक फर्नीचर खरीदना चाहिये।

बोध प्रश्न क

- 1 कार्यालय वातावरण के संघटक बताइये।
.....
.....
.....
.....
- 2 निम्नलिखित कथनों में से कौन से सही हैं और कौन से गलत हैं?
 - i) कर्मचारी गंदे वातावरण में कार्य करना पसंद करेंगे।
 - ii) अच्छी तरह सजाया गया कार्यालय आँखों को चुभता है।
 - iii) रंगों का चयन करने में रोशनी का प्रभाव सबसे महत्वपूर्ण होता है।
 - iv) कार्यालय में खराब परिस्थितियों से मानसिक तनाव होता है।
 - v) लकड़ी के फर्नीचरों में आग नहीं लगती।
 - vi) अधिकारी वर्ग के डेस्क या मेज का कोई मानक आकार नहीं होता।

3.5 प्रकाश

प्रकाश कार्यालय के वातावरण का शायद सबसे महत्वपूर्ण पहलू है। कार्यालय में जो भी कार्य किया जाता है उसके लिये उचित प्रकाश होना आवश्यक है। पर्याप्त प्रकाश के बिना कोई भी कार्य ठीक तरह से नहीं किया जा सकता। धीमी रोशनी या बहुत तेज रोशनी (जिससे चोंध पड़े) से आँखों पर जोर पड़ता है, मानसिक थकावट महसूस होती है और चिड़चिड़ापन होता है। इन सबसे कार्यालय के कार्य की गुणवत्ता पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है। इसलिये कर्मचारियों से संतोषजनक कार्य करवाने के लिये पर्याप्त प्रकाश की व्यवस्था करना आवश्यक है। प्रकाश की व्यवस्था करते समय निम्नलिखित दो बातों को ध्यान में रखना आवश्यक समझा जाता है।

- 1) **प्रकाश की पर्याप्तता** : एक मानक आकार (फुट-कैंडिल) को कैंडिल का उससे एक फुट दूरी पर जितना प्रकाश होता है वही प्रकाश की सामान्य माप है। सामान्यतया टाइप करने के लिए 150 फुट-कैंडिलों का एक फुट की दूरी पर जितना प्रकाश होता है उतने प्रकाश की आवश्यकता होती है और लिपिकीय कार्य करने के लिए 70 से 100 फुट-कैंडिलों का एक फुट की दूरी पर होने वाले प्रकाश की आवश्यकता होती है। कार्यालय का कार्य अधिकतर कागजी कार्य होता है इसलिये कार्यालय में रोशनी की व्यवस्था इसके लिये निर्धारित मानकों के अनुसार ही की जानी चाहिये।
- 2) **प्रकाश का फैलाव** : जब प्रकाश से चोंध नहीं पड़ती और उसकी रोशनी का फैलाव सारे क्षेत्र पर समान होता है तो प्रकाश अच्छा व उचित माना जाता है। रोशनी की चमक समान होनी चाहिये। ऐसा नहीं होना चाहिये कि एक स्थान पर अधिक चमक हो और एक स्थान पर कम। कमरे में विभिन्न स्रोतों से प्रकाश आना चाहिये ताकि परछाइयों कम से कम पड़े।

प्राकृतिक और कृत्रिम प्रकाश

कार्यालय में दो स्रोतों से प्राप्त किया जा सकता है : प्राकृतिक स्रोत और कृत्रिम स्रोत।

- 1) **प्राकृतिक प्रकाश** : प्राकृतिक अर्थात् दिन का प्रकाश सबसे अच्छा प्रकाश होता है। यह मितव्ययी और स्वास्थ्य के लिये अच्छा होता है। इससे आँखों पर कम जोर पड़ता है और कर्मचारी मनोवैज्ञानिक रूप से प्रसन्न रहते हैं। जहां तक संभव हो कार्यालय में प्रकाश की व्यवस्था प्राकृतिक स्रोत से करनी चाहिये। ऐसा निम्नलिखित तरीकों से किया जा सकता है:
 - i) बड़ी-बड़ी खिड़कियों के द्वारा,
 - ii) दीवारों व मेजों आदि के लिये अच्छा रंग चुनकर,
 - iii) फर्नीचरों को उचित स्थान पर रखकर (जैसे कि डेस्क खिड़कियों के पास रखकर और आँखों पर जोर देने वाले कार्यों को करने वालों के बैठने के स्थान की व्यवस्था खिड़कियों के पास करके), और
 - iv) प्रकाश फैलाने वाले शीशों के प्रयोग द्वारा कमरे के उन स्थानों पर रोशनी फैला कर जहां उसकी सबसे अधिक आवश्यकता है और जहां प्राकृतिक रोशनी बहुत चमकीली हो वहाँ खिड़कियों पर गहरे रंग के पर्दे लगाकर।

प्राकृतिक प्रकाश के बहुत लाभ हैं लेकिन कोई भी कार्यालय केवल इसी पर निर्भर नहीं रह सकता। सारे दिन प्रकाश एक जैसा नहीं रहता, मौसम का प्रभाव भी इस पर पड़ता है और अड़ोस पड़ोस के भवनों की ऊँचाई भी

इसमें रूकावट पैदा कर सकती है। कुछ स्थान ऐसे भी हो सकते हैं जहाँ यह प्रकाश आता ही न हो या बहुत कम आता हो। अतः अधिकांश आधुनिक कार्यालय प्राकृतिक व कृत्रिम दोनों ही प्रकार की रोशनी की व्यवस्था करते हैं।

- 2) **कृत्रिम प्रकाश** : कृत्रिम प्रकाश की व्यवस्था अलग-अलग मेजों पर लैम्प लगाकर या दीवारों व छतों पर बल्ब, ट्यूब या फिलामेंट बल्ब आदि लगाकर की जा सकती है। ट्यूबों का प्रयोग अधिक किया जाता है क्योंकि इससे गर्मी नहीं होती, चौंध नहीं पड़ती, ये अधिक समय तक चलते हैं और बिजली कम खर्च होती है। इसका सबसे महत्वपूर्ण लाभ यह है कि इससे रोशनी का फैलाव एक समान होता है।

प्राकृतिक प्रकाश की तुलना में कृत्रिम प्रकाश का एक महत्वपूर्ण गुण यह है कि इसे कार्यालय की आवश्यकतानुसार कम या अधिक किया जा सकता है। लेकिन कृत्रिम प्रकाश की व्यवस्था करने और इसके अनुरक्षण में अधिक व्यय होता है। यदि प्राकृतिक प्रकाश का सर्वोत्तम उपयोग किया जाए और जहाँ आवश्यकता हो वहाँ इसे कृत्रिम स्रोतों से बढ़ाया जाए तो प्रकाश का व्यवस्था करने में कम व्यय होगा। इसके लिये निम्नलिखित कार्य करने चाहिये:

- कार्यालय की दीवारों और छतों पर हल्के रंग करने से प्राकृतिक व कृत्रिम दोनों प्रकार की रोशनीयों का सर्वोत्तम उपयोग किया जा सकता है।
- लैम्पों, बल्बों, दीवारों, खिड़कियों आदि की नियमित रूप से सफाई करनी चाहिये।
- उचित शक्ति के बल्ब और ट्यूब प्रयोग करने चाहिये।
- प्रत्येक बल्ब, लैम्प, ट्यूब आदि का एक जीवन काल होता है (जैसे कि गैस भरे लैम्प 1000 घंटे चलते हैं, फ्लोरोसेंट लैम्प 6,500 घंटे)। इनका समय समाप्त होते ही इन्हें बदल देना चाहिये।

3.6 वायु-संचार

कार्यालय में वायु संचार का तात्पर्य वहाँ पर्याप्त शुद्ध व स्वच्छ हवा के प्रवाह, सही तापमान और नमी से है। कार्यालय में वायु संचार की अच्छी व्यवस्था होनी चाहिये। कार्यालय में ताजी हवा के निरंतर प्रवाह से थकावट कम होती है। उचित वायु संचार न होने से कमरे घुटन-भरे हो जाते हैं, खास तौर से बारिश के मौसम में। कर्मचारियों को सुस्ती व नींद आने लगती है। गर्मियों में जब गर्म हवा चलती है तो शुष्कता से कर्मचारियों में चिड़चिड़ापन आ जाता है। भारत जैसे गर्म और आर्द्र देश में ठंडी व स्वच्छ हवा का निरंतर प्रवाह एक बहुत बड़ी समस्या है (प्रत्येक व्यक्ति को 600 घन फुट हवा प्रति घंटा चाहिये)। कार्यालय में उचित औसतन वायु संचार निम्नलिखित कदम उठाकर सुनिश्चित किया जा सकता है:

- खिड़कियाँ, दरवाजे और रोशनदान सही स्थान पर लगाये जाने चाहिये ताकि अशुद्ध हवा निरंतर बाहर जाती रहे और शुद्ध हवा अन्दर आती रहे। हवा अंदर व बाहर फेंकने वाले पंखों आदि का प्रयोग किया जा सकता है।
- गर्मी, सफाई आर्द्रता, शोर आदि समस्याओं से छुटकारा पाने के लिये वातानुकूलन करना चाहिये। इसका सबसे बड़ा लाभ यह है कि पूरे वर्ष एक ही तापमान रखा जा सकता है। इससे धूल व गंदगी भी अन्दर नहीं आती। लेकिन यह बहुत महँगी व्यवस्था है और कार्यालय प्रबंधक को इसे लगवाने से पहले इसकी अच्छाई व बुराई पर विचार करना चाहिये।

3.7 शोर

कार्यालय के अन्दर या बाहर अनावश्यक आवाज को शोर कहते हैं। शोर से कर्मचारियों की एकाग्रता भंग होती है, जिसका कार्य पर प्रतिकूल प्रभाव होता है, गलतियाँ अधिक होती हैं, थकान होती है और मनोबल कम हो जाता है। कर्मचारियों में आपसी तनाव भी शोर से होने वाले चिड़चिड़ेपन के कारण हो सकता है। अतः कार्यालय प्रबंधक को कार्य का अच्छा वातावरण प्रदान करने के लिये प्रयत्न करते समय उन बातों पर भी ध्यान देना चाहिए जिनसे आन्तरिक व बाह्य शोर होता है और उसे नियंत्रित करने के लिये आवश्यक कदम उठाने चाहिये।

3.7.1 आन्तरिक शोर

आन्तरिक शोर के स्रोत हैं: बात-चीत, कागजों की खड़खड़ाहट, कुर्सियों को फर्श पर खींचना, टाइपराइटर की आवाज और अन्य शोर करने वाले उपकरणों का प्रयोग, टेलीफोन की घंटी बजना, दरवाजों को खोलना व बंद करना, कर्मचारियों एवं आगन्तुकों का आवागमन, आदि। आन्तरिक शोर को कार्यालय प्रबंधक नियंत्रित कर सकता है। यदि निम्नलिखित उपाय किये जाएं तो आन्तरिक शोर को समाप्त किया जा सकता है।

- i) शोर करने वाली मशीनों और उपकरणों को कार्यालय से दूर किसी अलग कमरे में रखना चाहिये।
- ii) दीवारों, छतों और फर्शों में ध्वनिरोधी सामग्री का प्रयोग किया जा सकता है (गलीचे, आदि)।
- iii) कमरों और गलियारों के फर्शों पर रबड़, नारियल-जटा या प्लास्टिक के गद्दे बिछाये जा सकते हैं जिससे कदमों की आहट कम हो सके।
- iv) टेलीफोन की घंटी के स्थान पर, बजर या प्रकाश संकेतकों को लगाया जा सकता है।
- v) दरवाजों एवं खिड़कियों के शोर को कम करने के लिये स्वचालित कब्जों अथवा रबड़ पैडों का प्रयोग किया जा सकता है।
- vi) कर्मचारियों को जोर-जोर से या शोर मचाकर बात न करने के आदेश दिये जा सकते हैं।
- vii) आगन्तुकों से आगन्तुक कक्ष में ही मिलना चाहिये। कर्मचारियों को आगन्तुकों से अधिक देर तक बातचीत करने से मना कर देना चाहिये।
- viii) भवन में विभिन्न विभागों में स्थान का आबंटन इस प्रकार किया जाना चाहिये कि जिन विभागों में अधिक शोर होता है वे ऐसे विभागों से दूर हों जिनमें शांत वातावरण होना आवश्यक है।

3.7.2 बाह्य शोर

बाह्य शोर के स्रोत चलते हुए वाहन, मशीनें व सड़कों की आवाजें आदि हैं। ये शोर कार्यालयों में खुले दरवाजों और खिड़कियों से आते हैं। ऐसे शोर से बचने का सबसे उत्तम तरीका कार्यालय के लिये शांत क्षेत्र चुनना है। यदि यह संभव न हो तो ऐसे शोर से बचने के लिये निम्नलिखित कदम उठाने चाहिये:

- i) दोहरे दरवाजों या स्वयं बंद होने वाले दरवाजों का प्रयोग करें।
- ii) छत के लिये ध्वनिरोधी सामग्री का प्रयोग करें।
- iii) कार्यालय को जहाँ तक संभव हो भवन की ऊपर मंजिल में ले जाएँ।

बोध प्रश्न ख

- 1 रिक्त स्थानों को भरें।
 - i) रोशनी की सामान्य माप होती है।
 - ii) कार्यालय कार्य अधिकतर कार्य होते हैं
 - iii) अच्छी प्रकार की रोशनी से नहीं होती।
 - iv) रोशनी सर्वोत्तम रोशनी है।
 - v) रोशनी को आवश्यकतानुसार परिवर्तित किया जा सकता है।
 - vi) तापमान को एक ही स्तर पर रखता है।
 - vii) कार्यालय में स्वच्छ हवा के निरंतर प्रवाह से कम होती है।
- 2 निम्नलिखित कथनों में से कौन से सही हैं और कौन से गलत हैं।
 - i) कृत्रिम रोशनी की व्यवस्था और अनुरक्षण पर व्यय कम होता है।
 - ii) कार्यालय प्रबंधक बाह्य शोर को नियंत्रित कर सकता है।
 - iii) आधुनिक कार्यालय प्राकृतिक रोशनी का उपयोग केवल प्रकाश के लिए करते हैं।
 - iv) रोशनी के बिना दिखाई नहीं दे सकता।
 - v) बाह्य शोर से बचने के लिये कार्यालय को किसी शांत क्षेत्र में स्थापित करना चाहिये।

3.8 सफाई, स्वच्छता और स्वास्थ्य

गंदगी से कर्मचारियों के स्वास्थ्य पर बुरा प्रभाव पड़ता है और वे अपना कार्य ठीक तरह से नहीं कर सकते। इसलिये कार्यालय के कमरों साफ रखे जाने चाहिये और उनमें बदबू भी नहीं आनी चाहिये। रोगाणुनाशी दवाइयों का प्रयोग किया जाना चाहिए। दीवारों, छतों, दरवाजों व खिड़कियों पर रंग रोगन कम से कम दो वर्ष में एक बार अवश्य कराया जाना चाहिये। रद्दी कागजों व अन्य रद्दी सामान को इकट्ठा करके नियमित रूप से गल पर बेच देना चाहिये। जहाँ-जहाँ जरूरी हो वहाँ पर्याप्त संख्या में थूकदान रखने चाहिये। विभिन्न सुविधाजनक स्थानों पर सामान घर, पेशाबघर व शौचालय होने चाहिये। सफाई कर्मचारियों को सफाई करने के लिये उपयुक्त उपकरण दिए जाने चाहिए ताकि नियमित रूप से सफाई हो सके।

3.9 बचाव

कार्यालय में कार्य के लिये अनुकूल वातावरण प्रदान करने के अलावा कार्यालय प्रबंधक को कर्मचारियों की दुर्घटनाओं से बचाव की उचित व्यवस्था करनी चाहिये। कार्यालय में दुर्घटनाएं निम्नलिखित कारणों से हो सकती हैं:

- i) चिकनी पालिश व फिसलन वाले फर्श;
- ii) पानी, साबुन या चिकने तरल पदार्थ से भीगे फर्श व सीढ़ियाँ;
- iii) फर्शों पर फटे हुए या सलवट वाले गलीचे;
- iv) फर्श पर फैले हुए टेलिफोन के तार;
- v) बिजली का लीकेज;
- vi) खराब रोशनी और वायुसंचार; तथा
- vii) लकड़ी या धातु के उपकरणों के नोकीले कोने जिन्हें ढंका न गया

कार्यालय प्रबंधक इन शारीरिक खतरों को निम्नलिखित तरीकों से दूर कर सकता है:

- 1) **प्राथमिक चिकित्सा** : कर्मचारियों के हित के लिये प्रत्येक कार्यालय में प्राथमिक चिकित्सा बक्से हमेशा तैयार रखने चाहिये। कम से कम दो कर्मचारियों को प्राथमिक उपचार का प्रशिक्षण दिलाया जाना चाहिये।
- 2) **आग से सावधानी** : कार्यालय में कागजों, फर्नीचर और अन्य उपकरणों में आसानी और तेजी से आग लग सकती है। आग की दुर्घटना को रोकने के लिये कार्यालय प्रबंधक को कुछ ठोस कदम उठाने चाहिये। धूम्रपान पर रोक लगाने की कोशिश करनी चाहिये, विशेषकर ऐसे कमरों में जहाँ ऐसा सामान रखा हो जो आसानी से आग पकड़ लेता है। कर्मचारियों को ऐशट्रे प्रदान करनी चाहिये। जब कार्यालय में कार्य का समय न हो तो बिजली के स्विचों को बंद कर देना चाहिये। सुविधाजनक स्थानों पर आग बुझाने वाले उपकरण लगाने चाहिये और कर्मचारियों को इनके प्रयोग करने का प्रशिक्षण दिया जाना चाहिये। आग दुर्घटना होने पर बाहर निकलने के रास्तों पर चिह्न लगा देना चाहिये। आग दुर्घटना की संकट घंटी लगायी जानी चाहिये और इसकी समय समय पर जाँच करते रहना चाहिये। कर्मचारियों को इन सावधानियों से समय समय पर परिचित कराते रहना चाहिये।
- 3) **दुर्घटना को रोकना** : दुर्घटनाओं को रोकने के लिये मशीनों, उपकरणों, बिजली के कनेक्शनों, रोशनी की व्यवस्था आदि की नियमित रूप से जाँच करनी चाहिये। फटे हुए गलीचों और दरियों की तुरंत मरम्मत करानी चाहिये ताकि कर्मचारियों को गिरने से चोट न लगे। सीढ़ियों पर उचित रेलिंग होनी चाहिये। टेलिफोन, हीटर और पंखों आदि के तार फर्श पर पड़े हुए नहीं होने चाहिये। पालिश वाले फर्श नहीं होने चाहिये।

3.10 सुरक्षा

कार्यालय का एक महत्वपूर्ण कार्य दस्तावेजों को सुरक्षित रखना होता है ताकि आवश्यकता पड़ने पर उनका उपयोग किया जा सके। अतः कार्यालय के दस्तावेजों व रिकार्डों की सुरक्षा की उचित व्यवस्था करना आवश्यक है। उचित रूप से अनुमति के बिना कार्यालय का कोई भी रिकार्ड कार्यालय भवन से बाहर नहीं ले जाने देना चाहिये। जब सुरक्षा व्यवस्था खराब होती है तो कार्यालय के रिकार्ड की चोरी होने या उसे अनाधिकृत तरीके से हटाने या नष्ट करने की संभावना सदा बनी रहती है। ऐसी आशंकाओं से बचाव करने के लिये महत्वपूर्ण दस्तावेजों जैसे कि जमा रसीदों, टाइटिल डीडों, विनिमय पत्रों, चेक बुकों, पंजीकरण के दस्तावेज आदि को कार्यालय में तिजोरियों में या बैंक लाकरों में रखना चाहिये। कार्यालय के महत्वपूर्ण कागजों की जिम्मेवारी कर्मचारियों को सौंपनी चाहिये। प्रत्येक कर्मचारी के अधिकार में जो भी कागज हो उनके खो जाने पर वह जवाबदेह होना चाहिये। आधुनिक संगठन विशेष सुरक्षा उपायों के रूप में रात के लिये भी सुरक्षा कर्मचारी नियुक्त करते हैं। बड़े संगठन कर्मचारियों द्वारा गबन या हेराफेरी की जोखिम से बचने के लिये बीमा करा लेते हैं।

आजकल कुछ अन्य सुरक्षा उपाय भी किये जाते हैं, जैसे कि प्रतिष्ठित व्यक्तियों से कर्मचारियों के व्यवहार के बारे में जानकारी प्राप्त करना, खजान्ची से नकद जमानत लेना आदि।

नियुक्त कर्मचारियों को पहचान पत्र देना ताकि बाहर के व्यक्तियों के अनाधिकृत तरीके से कार्यालय में प्रवेश को रोका जा सके।

बोध प्रश्न ग

- 1 कार्यालय में दुर्घटना होने के कोई पाँच कारण बताइये।

2 रिक्त स्थानों को भरें:

- आग दुर्घटना से बचने के उपाय के रूप में कमरों में धूम्रपान को चाहिए।
- गंदगी का कर्मचारियों के पर बुरा प्रभाव पड़ता है।
- के निवासों और के रास्तों पर स्पष्ट चिह्न लगाने चाहिए।
- कार्यालय के सभी रिकार्ड पूरी तरह रखने चाहिये
- परिचय पत्रों से बाहर के लोगों के कार्यालय में प्रवेश को रोका जा सकता है।

3.11 सारांश

कार्य का अनुकूल वातावरण कार्यकुशलता और कार्य की गुणवत्ता दोनों के लिये आवश्यक है। कार्यालय वातावरण का तात्पर्य कार्यालय की भौतिक स्थितियों से होता है और इसमें आंतरिक सजावट, फर्नीचर व फिक्सचर, रोशनी व वायु संचार, सफाई व स्वच्छता तथा बचाव सुरक्षा शामिल होते हैं।

आन्तरिक सजावट का संबंध सुन्दर रंग करवाने, फर्शों पर सही प्रकार के बिछावन व उचित फिक्सचरों का प्रयोग करने से होता है। अच्छे रंगों वाला सुसज्जित कार्यालय कर्मचारियों के लिये प्रेरणा का स्रोत होता है।

फर्नीचर और फिक्सचर में डेस्क, मेज, कुर्सीयाँ, अलमारियाँ और अन्य साज-सामान शामिल किये जाते हैं। विशेष कार्यों के लिये प्रयोग किया जाने वाला फर्नीचर उनका उपयोग करने वालों की आवश्यकताओं के अनुसार बनवाया जाता है। स्थान की बचत करने के लिये दीवारों आदि में ही फर्नीचर की व्यवस्था कर दी जाती है। आजकल कार्यालयों में लोहे का फर्नीचर अधिक प्रयोग किया जाता है क्योंकि यह सुरक्षित, लचीला और अग्नि प्रतिरोधक होता है। कार्यालय के लिये फर्नीचर खरीदते समय प्रबंधक को देखना चाहिये कि फर्नीचर उपयुक्त, आरामदेह, मितव्ययी और आकर्षक है।

कार्यालय में रोशनी की अच्छी व्यवस्था होनी चाहिये। रोशनी की अच्छी व्यवस्था वह होती है जिससे रोशनी अच्छी तरह फैले और चौंध या परछाईं न पड़े। जहाँ तक संभव हो प्राकृतिक रोशनी का अधिकतम उपयोग करना चाहिये। जहाँ कृत्रिम रोशनी आवश्यक हो वहाँ लैम्पों या ट्यूबों के द्वारा कृत्रिम रोशनी प्रदान करनी चाहिये।

वायु संचार का अर्थ है आवश्यक मात्रा व उचित ताप की स्वच्छ हवा की सप्लाई। इसके लिये खिड़कियाँ, पंखे, कूलर और वातानुकूलक पर्याप्त संख्या में कार्यालय में लगाये जाने चाहिये।

कार्यालय के अन्दर और बाहर होने वाली अनावश्यक आवाज को शोर कहते हैं। इन्हें नियंत्रित करना चाहिये क्योंकि इनका बुरा प्रभाव पड़ता है। आन्तरिक शोर रोकने के लिये ध्वनिरोधी स्क्रीन तथा स्वतः बंद होने वाले दरवाजों का प्रयोग करना चाहिये और आवाज करने वाली मशीनों को अलग कमरों में रखना चाहिये। बाहर के शोर से बचने के लिये दोहरे दरवाजों और ध्वनिरोधी स्क्रीन का प्रयोग किया जा सकता है।

कार्यालय व उसके आसपास का स्थान स्वच्छ व बदबू रहित होना चाहिये। कमरे, मेज व डेस्क आदि की सफाई नियमित रूप से की जानी चाहिये। दीवारों पर रंग-रोगन का प्रयोग करना चाहिये, रद्दी कागजों को बेच देना चाहिये और सामानगृहों, शौचालयों व मूत्रालयों की पर्याप्त संख्या कार्यालय में होनी चाहिए।

कर्मचारियों को उचित सुरक्षा प्रदान करनी चाहिये। कार्यालयों में कई कारणों से दुर्घटनाएं हो सकती हैं। इन्हें रोकने के लिये अग्नि निरोधक उपाय करने चाहिये और मशीन व उपकरणों की नियमित जाँच करनी चाहिये।

अन्त में, कार्यालय को दस्तावेजों और रिकार्डों को पूरी तरह सुरक्षित रखना चाहिये। तिजोरी, बैंक लाकर व सुरक्षा गार्ड की नियुक्ति आदि कुछ ऐसे उपाय हैं जिससे रिकार्डों आदि को उचित सुरक्षा प्रदान की जा सकती है।

3.12 शब्दावली

कार्य का वातावरण (Work Environment): सामान्य भौतिक स्थितियाँ जिसमें कार्यालय का कार्य किया जाता है।

आन्तरिक सजावट (Interior Decoration): कमरे या भवन के अन्दर के हिस्से की सजावट करने की विधि।

वायु संचार (Ventilation): उचित मात्रा में और उचित ताप की स्वच्छ वायु की सप्लाई।

3.13 बोध प्रश्नों के उत्तर

क 2 (i) गलत (ii) गलत (iii) सही (iv) सही (v) गलत (vi) सही

- ख 1 (i) फुट बैरियर
(ii) जलवायु (iii) चौथ (iv) प्राकृतिक
(v) कुलीन (vi) वातानुकूलक (vii) धकान
- 2 (i) शरणा (ii) शरणा (iii) गलत (iv) सही (v) सही
- ब 2 (i) रोकना (ii) स्वास्थ्य (iii) आग से बचने, बचक
(iv) सुरक्षा (v) अनाधिकृत

3.14 स्वच्छ प्रश्न

- कार्यालय के कर्मचारियों के लिये कार्य के अच्छे वातावरण का महत्व समझाइये। कार्यालय के लिये रोशनी, वायु संचार और साज-सामान की योजना बनाते समय आप जिन कारकों पर विचार करेंगे, उनका विवेचन कीजिये।
- कार्यकुशलता के दृष्टि से कार्यालय में रोशनी, वायु संचार और आन्तरिक सजावट का महत्व बताइये।
- आधुनिक कार्यालय में आन्तरिक सजावट का क्या महत्व है?
- निम्नलिखित पर टिप्पणियाँ लिखिये:
 - रंगों की योजना
 - अधिकारी वर्ग के लिये फर्नीचर
 - फर्श पर बिछावन
 - साज-सामान
- किसी फर्म के प्रबन्धकों ने आपको एक विशेष कार्य के लिये फर्नीचर और कुछ अन्य उपकरण चुनने के लिये कहा है। यह कार्य करने के लिये आप किन बातों पर विचार करेंगे?
- निम्नलिखित में भेद कीजिये:
 - प्राकृतिक प्रकाश और कृत्रिम प्रकाश
 - आन्तरिक और बाह्य शोर
 - अधिकारी वर्ग के लिये फर्नीचर और विशेष उद्देश्य के लिये फर्नीचर
- शोर का लिपिकीय कार्य पर क्या प्रभाव पड़ता है और इसे कैसे कम किया जा सकता है।
- कार्यालय में आने वाली सामान्य भौतिक रुकावटों की सूची बनाइये। कार्यालय प्रबंधक ऐसी रुकावटों को समाप्त करने या इन्हें दूर करने के लिए क्या उपाय कर सकता है।
- “कार्यालय में सफ़ाई का कर्मचारियों पर प्रबल प्रभाव पड़ता है जिससे कार्य की मात्रा व गुणवत्ता भी प्रभावित होती है।” इस कथन को ध्यान में रखते हुए आधुनिक कार्यालय की सफ़ाई की आवश्यकताएं बताइये।
- कार्यालय में सफ़ाई की आवश्यकताओं को स्पष्ट कीजिये।
- कार्यालय की सुरक्षा व बचाव की आवश्यकताओं का विवेचन कीजिये।

नोट : इन प्रश्नों से आपको इस इकाई को भली भाँति समझने में मदद मिलेगी। इनका उत्तर लिखने का प्रयास करें। लेकिन उत्तर विश्वविद्यालय को न भेजें। ये केवल आपके अभ्यास के लिए हैं।

इकाई 4 कार्यालय पद्धतियां एवं कार्य-विधियां

इकाई की रूपरेखा

- 4.0 उद्देश्य
- 4.1 प्रस्तावना
- 4.2 पद्धति का अर्थ
- 4.3 कार्य-पद्धति, कार्य-विधि तथा प्रणाली में अन्तर
- 4.4 कार्यालय की मुख्य पद्धतियां तथा कार्य-विधियां
- 4.5 कार्यालय पद्धति के लाभ एवं सीमाएं
 - 4.5.1 लाभ
 - 4.5.2 सीमाएं
- 4.6 कार्यालय नियमावली
 - 4.6.1 कार्यालय नियमावली का महत्व
 - 4.6.2 कार्यालय नियमावली के प्रकार
- 4.7 कार्य का प्रवाह
 - 4.7.1 कार्य-प्रवाह में समस्याएं
 - 4.7.2 कार्य-प्रवाह चार्ट का उपयोग
- 4.8 सारांश
- 4.9 शब्दावली
- 4.10 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 4.11 स्वपरख प्रश्न

4.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि:

- पद्धति का अर्थ स्पष्ट कर सकें
- पद्धति, कार्य-विधि एवं प्रणाली में अन्तर बता सकें
- कार्यालय की मुख्य कार्य-पद्धतियों एवं कार्य-विधियों की रूपरेखा बता सकें
- कार्य-पद्धतियों के लाभ एवं सीमाओं का वर्णन कर सकें
- कार्यालय नियमावली की परिभाषा कर सकें तथा उसका महत्व स्पष्ट कर सकें
- कार्यालय नियमावली के विभिन्न प्रकारों को सूचीबद्ध कर सकें
- कार्य के प्रवाह को स्पष्ट कर सकें, तथा कार्य-प्रवाह की कठिनाईयों का वर्णन कर सकें
- कार्य-प्रवाह के विभिन्न चार्टों का वर्णन कर सकें।

4.1 प्रस्तावना

आप इकाई 3 में पढ़ चुके हैं कि कार्यालय में कर्मचारियों की कार्यकुशलता एवं कार्य करने की गुणवत्ता के लिए कार्यालय में उचित वातावरण होना आवश्यक है। इसी प्रकार, संगठन को कम व्यय पर कुशल लिपिक सेवायें उपलब्ध कराने के लिए यह भी उतना ही महत्वपूर्ण है कि कार्यालय के मुख्य कार्यों को स्पष्ट तौर से पहचाना जाए तथा उन्हें करने के लिए सर्वोत्तम विधि निकाली जाए। इन उद्देश्यों को पूरा करने के लिए कार्यालय पद्धतियों, विधियों एवं प्रणालियों को विकसित किया जाता है। इस इकाई में आप पद्धति का अर्थ; इसका महत्व; पद्धति, कार्य-विधि एवं प्रणाली में अन्तर; कार्यालय नियमावली की उपयोगिता, तथा प्रवाह चार्ट का उपयोग करके कार्य प्रवाह के विषय में अध्ययन करेंगे।

4.2 पद्धति का अर्थ

मोटे तौर पर 'पद्धति' शब्द से हमारा आशय विभिन्न कार्यों को नियोजित ढंग से करके अपेक्षित उद्देश्यों को प्राप्त करना है। अन्य शब्दों में, किसी विशेष कार्य को नियोजित ढंग से करने को 'पद्धति' कहते हैं। जब कार्यालय के सन्दर्भ

में 'पद्धति' शब्द का प्रयोग किया जाता है तो इससे आशय कर्मचारियों, फर्मों, रिकार्डों, मशीनों एवं उपकरणों का उपयोग कार्यालय के किसी कार्य को करने के लिए एक ऐसी नियोजित विधि से लगाया जाता है जो किसी विशिष्ट कार्य को पूरा करने के लिए स्थापित की जाती है। उदाहरण के लिए, क्रय पद्धति में वस्तु क्रय करने की मांग प्राप्त होने के समय से क्रय की प्रक्रिया के पूर्ण होने तक विभिन्न फार्मों का उपयोग किया जाता है, रिकार्ड रखे जाते हैं तथा क्रय करने के लिए कर्मचारियों को नियुक्त किया जाता है। सबसे पहले टेंडर आमंत्रित किए जाते हैं और आदेश दिया जाता है, उसके बाद माल प्राप्त करके उसका मूल्य भुगतान कर दिया जाता है। इसी प्रकार विक्रय, लेखे, फाइलिंग तथा कार्यालय के अन्य कार्यों के लिए भी पद्धतियाँ हैं।

प्रत्येक कार्यालय में किसी भी मुख्य कार्य को करने के लिए एक विशिष्ट पद्धति उपयोग में लाई जाती है। उदाहरण के लिए, रिकार्ड को फाइल करने के लिए, संप्रेषण के लिए, कार्यालय के फर्मों का डिजाइन तैयार करने के लिए, कर्मचारियों का चयन करने व उन्हें प्रशिक्षित करने के लिए एक निश्चित पद्धति स्थापित की जाती है। कार्य पद्धति विश्लेषण में, इन प्रमुख कार्यों (डाक भेजना, फाइलिंग आदि) को कार्यालय पद्धति का उप-अंग माना जाता है।

4.3 कार्य-पद्धति, कार्य-विधि तथा प्रणाली में अन्तर

साधारणतः, 'कार्य पद्धति', 'कार्य-विधि' तथा 'प्रणाली' शब्दों को एक ही अर्थ में प्रयोग किया जाता है, परन्तु इन तीनों शब्दों में मूलभूत अन्तर है। पद्धति के अन्तर्गत एक-दूसरे से सम्बंधित और अन्तर-आधारित कार्यों का समूह होता है, जिसे निश्चित उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए एक विशिष्ट क्रम में और पूर्व-नियोजित योजना के अनुसार किया जाता है।

कार्य-विधि से आशय ऐसे क्रमिक उपायों अथवा क्रियाओं से है जिन्हें कार्यालय के किसी मुख्य कार्य को पूरा करने के लिए एक ही तरह से तथा निरन्तर किया जाता है। इस प्रकार, एक पद्धति के अन्तर्गत कार्यालय के विभिन्न कार्यों को करने के लिए एक निश्चित कार्य-विधि स्थापित की जाती है। उदाहरण के लिए, विक्रय पद्धति में आर्डर को पूर्ण करने के लिए निश्चित विधि तय होती है और बेचे गये माल को भेजने, दावों का निपटारा करने व समायोजन करने के लिए निश्चित विधि स्थापित होती है। कार्य-विधि को इस प्रकार से नियोजित किया जाता है कि जब कभी भी किसी कार्य को करना हो तब उन्हीं क्रियाओं को उसी क्रम से तथा उसी ढंग से किया जाए। कार्यालय कार्य-विधि (जिन्हें कार्यालय परिपाटी भी कहते हैं) में अनेक क्रियाएं शामिल होती हैं। एक क्रिया किसी भी कार्य-विधि का सबसे छोटा भाग होता है। उदाहरण के लिए, कागज़ों को फाइल करने से पहले उन्हें छांटने की कार्य-विधि में यह आवश्यक है कि पहले उस कागज़ की जांच इस आशय से की जाए कि उसे किस कोड नम्बर के अन्तर्गत फाइल करना है, फिर उसे छंटनी ट्रे में रखना है, उन्हें तिथि के क्रमानुसार रखना आदि क्रियाएं शामिल होती हैं। अतः कार्य-विधि में उन चरणों (steps) का क्रम निर्धारित किया जाता है, जिन्हें बार-बार किए जाने वाले कार्य को करने के लिए, एक से अधिक व्यक्तियों द्वारा पालन किया जाता है। यदि कार्य-विधि सही ढंग से तैयार की गई है, तब इसमें यह स्पष्ट होता है कि कब, किसने, कौन सा कार्य किस तरह से करना है।

कार्य प्रणाली के अन्तर्गत, प्रत्येक कार्य को करने का अपना ढंग, तरीका या प्रणाली होता है। प्रणाली वह नियमावली अथवा यान्त्रिक उपाय है जिनके द्वारा प्रत्येक क्रिया की जाती है। उदाहरण के लिए, जब हमें माल के लिए आर्डर प्राप्त होता है तब इसके लिए निर्धारित कार्य-विधि के अनुसार प्राप्त आर्डर की स्वीकृति भेजी जाती है, ग्राहक की साख की जांच की जाती है, विक्रय बीजक तैयार किए जाते हैं तथा उन बीजकों को सम्बन्धित व्यक्तियों या विभागों में भेजा जाता है। इस प्रकार, निर्दिष्ट उपकरणों की सहायता से किसी कार्य को करने के लिए जिस क्रम में क्रियाएं की जाती हैं, वे प्रणाली में शामिल होती हैं। प्रणाली, कार्य-विधि का एक अंग है और कार्य-विधि, कार्य-पद्धति का अंग है।

4.4 कार्यालय की मुख्य पद्धतियाँ तथा कार्य-विधियाँ

कार्यालयों में कुछ मूलभूत पद्धतियाँ होती हैं और प्रत्येक पद्धति में अनेक कार्य-विधियाँ शामिल होती हैं। यही कार्यालय की गतिविधियों का सारांश होता है। आधुनिक व्यवसाय उपक्रम में ये पद्धतियाँ मुख्य हैं: क्रय करना, विक्रय करना, लेखे रखना, कर्मचारियों का प्रबन्धन आदि। कुछ महत्वपूर्ण पद्धतियों तथा उनकी कार्य-विधियों को निम्न प्रकार से स्पष्ट किया जा सकता है:

पद्धति

क्रय करना

कार्य विधि के चरण तथा तरीके (प्रणाली)

पहला चरण — क्रय की मांग प्राप्त करना।

प्रणाली — क्रय की मांग तैयार करना उसके लिए अधिकार प्राप्त करना।

दूसरा चरण — आपूर्ति के स्रोतों का चुनाव

प्रणाली — ● विज्ञापन देना

● टेंडर फार्म भेजना

- मूल्य सूची (कोटेशन) प्राप्त करना
- टेंडरों को खोलना और उनका मूल्य लगाना
- सर्वोत्तम स्रोत का चुनाव करना

तीसरा चरण — माल के लिए आदेश भेजना

प्रणाली — क्रय आर्डर तैयार करना आपूर्तिकर्ता को आर्डर भेजना

चौथा चरण — माल प्राप्त करना

प्रणाली — ● मात्रा की जांच करना

● गुण की जांच करना

● माल को स्टोर में भेजना

पांचवां चरण — आपूर्तिकर्ता को भुगतान

प्रणाली — ● भुगतान वाउचर तैयार करना

● चेक बनाना

● आपूर्तिकर्ता को चेक भेजना

विक्रय (संक्षेप में)

- आर्डर की प्राप्ति
- आर्डर की जांच
- माल भेजना
- माल विक्रय का लेखा
- मूल्य प्राप्त होने पर उसका लेखा
- वापस हुए माल तथा उसके लिए कूट

लेखा कार्य (संक्षेप में)

- क्रय
- विक्रय
- नकद प्राप्तियां
- नकद भुगतान
- वेतन सूची
- वित्तीय रिपोर्ट

बोध प्रश्न 6

1. बताइए कि निम्नलिखित कथन सही है अथवा गलत।

- i) विशिष्ट कार्य को करने के योजनाबद्ध तरीके को पद्धति कहा जाता है।
- ii) कार्य-विधि में अनेक पद्धतियां शामिल होती हैं।
- iii) पद्धति, कार्य-विधि का एक अंग होती है।
- iv) कार्य-विधि, प्रणाली का एक अंग होती है।
- v) प्रणाली, कार्य-विधि का अंग होती है जो पद्धति का अंग होता है।

बिंदु सवालों को भरिए :

- i) एक कार्य-विधि का सबसे छोटा चरण होती है।
- ii) अनेक पद्धति में अनेक होती है।
- iii) एक-दूसरे से सम्बन्धित और क्रियाओं के क्रम के समूह को पद्धति कहते हैं।
- iv) कार्य-विधि में बार-बार उठकर जाने वाले चरणों का दिया जाता है।
- v) अनेक क्रिया को या से करने के साधन को प्रणाली कहते हैं।
- vi) कार्य-विधि के अन्तर्गत अनेक को करने की एक प्रणाली या तरीका होता है।

4.5 कार्यालय की पद्धति के लाभ एवं सीमाएं

4.5.1 लाभ

कार्यालय के लिए संघटित कार्य-पद्धति, कार्य-विधि एवं प्रणाली अपनाने का मूलभूत उद्देश्य है कि कार्यालय का कार्य कुशलता से कम खर्च पर किया जा सके। कार्यालय का कार्य एक-दूसरे से सम्बन्धित तीन तत्वों—कार्य-विधि, प्रणाली तथा उपकरण—का उपयोग करके किया जाता है। जब तक इन तीन तत्वों को योजनाबद्ध तरीके से सम्बन्धित व प्रयोग

नहीं किया जाता, तब तक कार्यालय के कार्य में आधिकतम कुशलता प्राप्त करना सम्भव नहीं है। अतः कार्यालय के प्रत्येक कार्य के लिए उपयुक्त पद्धति एवं कार्य-विधि निर्धारित करना आवश्यक है। प्रबन्धक को इससे अनेक प्रकार से सहायता मिलती है। ये इस प्रकार हैं।

- 1) **कार्य का निर्वाह प्रवाह** : कार्यालय में पद्धति एवं कार्य-विधि के होने से कर्मचारियों को यह जानने में सहायता होती है कि कब कोई कार्य किसके द्वारा और किस प्रकार किया जाना है। कर्मचारी निश्चित प्रणाली अपनाते हैं, इससे अनावश्यक क्रियाओं, विलम्ब तथा गलतियों से बचाव होता है। इसके परिणामस्वरूप कार्यालय का कार्य बिना किसी बाधा या हस्तक्षेप के सुचारु ढंग से होता रहता है।
- 2) **कार्य की एकरूपता** : पद्धति के द्वारा एक से कार्य को करने के लिए एक ही कार्य-विधि अपनाई जाती है, इससे कर्मचारियों को सहायता मिलती है। इससे कार्यालय के नैतिक प्रकृति के कार्यों में एकरूपता आती है। बार-बार आने वाली समस्याओं के समाधान के लिए कर्मचारियों को कोई नया हल नहीं ढूँढना पड़ता। निर्धारित मानक कार्य-विधि का उपयोग करके समय व श्रम, दोनों की बचत की जा सकती है।
- 3) **किफायत** : कार्यालय में पद्धति व परिपाटियाँ होने से (i) अनावश्यक क्रियाओं, (ii) कार्य के दोहराए जाने तथा (iii) विलम्ब व गलतियों से छुटकारा मिलता है, इससे किफायत होती है। ध्यान सदैव अन्तिम परिणाम पर लगा रहता है। इन सबसे कार्यालय का कार्य कम खर्च से करने में सहायता मिलती है।
- 4) **उत्तरदायित्व निश्चित करना सरल** : मानक पद्धति एवं कार्य-विधियों के होने पर कार्यालय का कार्य नियोजित ढंग से व्यक्तियों में बाँटा जाता है। कर्मचारियों को निश्चित कार्य करने के लिए सौंपा जाता है और उन्हें परिणाम दिखाने के लिए कहा जाता है। किसी विशिष्ट कार्य के लिए कौन व्यक्ति उत्तरदायी है, यह ज्ञात करने के लिए अनुमान लगाना नहीं पड़ता। संक्षेप में, कर्मचारियों के द्वारा किए गए कार्य के लिए उत्तरदायित्व निश्चित करना सरल हो जाता है।
- 5) **कर्मचारियों का प्रशिक्षण** : पद्धतियों एवं कार्य-विधियों के द्वारा कर्मचारी कार्य की जटिलताओं को सरलता से समझ और सीख सकते हैं। पद्धति में उन चरणों और क्रम का वर्णन किया जाता है और उसे करने में कितना समय लगेगा, यह भी बताया जाता है। कर्मचारियों को बार-बार निर्देश प्राप्त करने की आवश्यकता नहीं होती। वे निर्धारित प्रणाली का पालन कर सकते हैं और एक क्रिया करने के बाद तुरन्त दूसरी क्रिया आरम्भ कर सकते हैं। इस प्रकार कार्यालय के विभिन्न कार्यों के लिए कर्मचारियों को सरल एवं प्रभावी प्रशिक्षण दिया जाता है।
- 6) **क्रियाओं में समन्वय** : कार्य-विधियों और प्रणालियों के द्वारा कर्मचारियों को विभिन्न क्रियाओं के एक-दूसरे पर निर्भर होने की प्रकृति का ठीक-ठाक पता चलता है। वे अन्य विभागों के साथ-साथ काम करने के महत्व को समझने लगते हैं। वे अन्य विभागों के साथ-साथ काम करने के महत्व को समझने लगते हैं, इससे उनके प्रयासों में समन्वय स्थापित होता है और अन्य विभागों के कार्य की प्रगति में कोई बाधा नहीं पड़ती।
- 7) **अपवाद द्वारा प्रबन्ध** : सुनिश्चित पद्धति एवं कार्य-विधियों के प्रयोग किए जाने से प्रबन्ध नैतिक प्रकृति के मामलों की देखभाल से छुटकारा पा जाते हैं और अब उनके लिए केवल विशेष विषयों पर ही अपना ध्यान केन्द्रित करना सम्भव हो जाता है। समस्त क्रियाओं का सूक्ष्म निरीक्षण करना आवश्यक नहीं रहता। नैतिक कार्यों को करने के लिए कार्य-विधियाँ सहायक होती हैं।

4.5.2 सीमाएं

अनेक लाभ होने के साथ-साथ, पद्धति की कुछ सीमाएं भी हैं। पद्धति उस योजना से श्रेष्ठ नहीं होती जिसका कि उसे तैयार करने में प्रयोग किया जाता है। निर्धारित पद्धति का बार-बार पालन करने से पद्धति की कमियाँ और अधिक बढ़ जाती हैं। अतः, पद्धति के प्रभावकारी होने के लिए आवश्यक है कि उसे सदैव आधुनिकतम रखा जाए। जब परिस्थितियों में परिवर्तन होता है तब कार्य-विधियों और पद्धतियों में परिवर्तन करने के महत्व को जानना चाहिए। यह कहना तो सरल है, परन्तु करना कठिन है। वास्तव में जब कार्य-विधियों को एकबार स्थापित कर दिया जाता है तब सामान्यतः वे स्थायित्व का रूप ले लेती हैं। एकरूपता व प्रशासनिक प्रक्रिया में गंभीर बाधा न पहुँचे, इसलिए कार्यालय में सब जगह स्थापित पद्धति व कार्य-विधियों का कठोरता से पालन किया जाता है। अत्यधिक जटिल पद्धति और कार्य-विधियों का कर्मचारियों पर कुप्रभाव पड़ने लगता है। मानक फार्मों व अन्य नियमों का ऐसा प्रभाव होता है कि शायद ही कोई उन्हें कोई चुनौती दे सके। अतः कोई भी पद्धति इतनी कठोर नहीं होनी चाहिए कि उसमें परिवर्तन न हो सके अथवा वह इतनी विस्तृत न हो कि वह कर्मचारियों के पहल को नष्ट कर दे।

अच्छी पद्धति ऐसे ही नहीं बन जाती। यह प्रबन्ध द्वारा सावधानी से की गई योजना का परिणाम होती है। पद्धति और कार्य-विधि को तैयार करते समय प्रबन्धकों को विभिन्न विभागों के परस्पर सम्बन्धों को स्पष्ट करना चाहिए। इससे भविष्य में उनमें ताल-मेल बैठाने या आधार उपलब्ध होता है।

4.6 कार्यालय नियमावली

कार्यालय पद्धतियाँ एवं कार्य-विधियाँ, चाहे वे कैसी भी हों, जब कर्मचारियों को लिखित रूप से संश्लेषित की जाती हैं, तो (यह कार्य 'कार्यालय नियमावली' द्वारा किया जाता है) वे अधिक कार्यों, पद्धतियों, कार्य-विधियों व प्रणालियों से

सम्बन्धित सूचनाओं, निर्देशों, नियमों को लिखित रिकार्ड होता है, और ये संस्था के कर्मचारियों को क्रियाओं को नियंत्रित एवं निर्देशित करने का कार्य करती हैं। स्रोत पुस्तक के रूप में, कार्यालय नियमावली में कर्मचारियों के निर्देश के लिए सामान्यतः निम्नलिखित सूचनाएं दी जाती हैं:

- क) सामान्य सूचनाएं : इसमें कम्पनी और विभागों के नाम, पते, टेलिफोन नम्बर आदि शामिल होते हैं। व्यापार के कार्य की प्रकृति तथा कार्यकारी अधिकारियों के पते दिए जाते हैं।
- ख) सामान्य नियम व विनियम : काम करने के घंटे, वेतनमान, छुट्टियों आदि से सम्बन्धित नियम, अनुशासन तथा अवकाश ग्रहण करने के सम्बन्ध में नियम आदि दिए जाते हैं।
- ग) सूचनाएं : इसमें यह बताया जाता है कि आपातकालीन स्थिति जैसे आग लगने, दुर्घटना होने, गंभीर बीमारी आदि में क्या करना चाहिए।
- घ) नीतियां : उधार विक्रय, विज्ञापन के माध्यम के चुनाव, प्रशिक्षण, तथा विकास कार्यक्रमों, पूंजीगत संसाधन खरीदने आदि के सम्बन्ध में नीतियां दी जाती हैं।
- ड) अन्य सूचनाएं : कार्य वर्णन, पर्यवेक्षण तथा नियन्त्रण, रिपोर्ट करने, अधिकारियों व अधीनस्थों में परस्पर सम्बन्ध, बार-बार किए जाने वाले कार्यों (डाक को संभालना, फाइलिंग, अनुक्रमणिका बनाना आदि) को करने के लिए प्रयोग की जाने वाली मानक कार्यविधियों का वर्णन होता है।

4.6.1 कार्यालय नियमावली का महत्व

प्रत्येक संगठन की कर्मचारियों के लिए यह जानना महत्वपूर्ण होता है कि क्या करना है, कब करना है, किस प्रकार करना है और किसके द्वारा किया जाना है। क्रियाएं सुनियोजित ढंग से की जानी चाहिए तथा नीतियों का सुसंगत अर्थ निकाला जाना चाहिए। कार्यालय नियमावली के माध्यम से सम्बन्धित सूचना कर्मचारियों तक प्रेषित की जाती है। यदि इसे ध्यानपूर्वक तैयार किया जाए और इसे आधुनिकतम रखा जाए तो इस नियमावली से अनेक लाभ प्राप्त किए जा सकते हैं। ये लाभ इस प्रकार हैं:

- 1) सुदृढ़ संगठन विकसित होता है : नियमावली में प्रबन्धकों को अपनी नीतियां स्पष्ट करनी पड़ती हैं और उन्हें स्पष्ट शब्दों में व्यक्त करना पड़ता है। इससे कर्मचारियों को सही दिशा निर्देश मिलता है और संगठन में विभिन्न इकाइयों के दायित्व के सम्बन्ध में स्पष्ट पता चलता है। प्रत्येक कर्मचारी को मालूम होता है कि कब और क्या करना है। इन सबसे सुदृढ़ संगठन के विकास में सहायता मिलती है।
- 2) समय की बचत : नियमावली लिखित प्रलेख होती है, जिसका कर्मचारियों को पूर्णतः पालन करना चाहिए। कार्य के दौरान यदि कोई कठिनाई उत्पन्न होती है तो कर्मचारी इस नियमावली की सहायता ले सकते हैं और उसके स्रोत को दूर कर सकते हैं। नैतिक प्रकृति के कार्यों से सम्बन्धित प्रश्नों का उत्तर बार-बार देने से प्रबन्धक बच जाता है। निर्देशों के छपे हुए होने पर कर्मचारियों को निरन्तर निर्देश देने की आवश्यकता नहीं रहती। संक्षेप में, नियमावली उच्च प्रबन्धकों तथा कार्यालय स्तर पर पर्यवेक्षकों की समय बचाने में सहायता करती है।
- 3) अनुभव को सुरक्षित रखा जाता है : संगठन से सेवा निवृत्त होने वाले अधिकारियों के संगठन से संबंधित अनुभवों को लिखित रूप में इस निर्देशिका में रखा जाता है। प्रबन्धक आते हैं और चले जाते हैं परन्तु यह नियमावली सदैव बनी रहती है। इस प्रकार कार्यालय को ऐसे व्यक्तियों के विचारों, अनुभवों तथा ज्ञान का पूर्ण लाभ मिलता है जो अब संस्था में कार्यरत नहीं है।
- 4) नये कर्मचारियों को प्रशिक्षण : नियमावली नये कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने में सहायक होती है। इसके द्वारा संगठन की स्थापित नीतियों व कार्य-विधियों की जानकारी सरलता से उपलब्ध हो जाती है। इससे कर्मचारी बिना किसी हिचक और विलंब के अपने कार्य को सरलता से सीख पाते हैं।
- 5) मनोबल में वृद्धि : नियमावली अनिश्चितता को भी दूर करती है। कर्मचारी को अच्छी तरह ज्ञात होता है कि उसका कार्य क्या है, उससे क्या अपेक्षित है और वह संस्था से किस बात की आशा कर सकता है। इस प्रकार की स्पष्ट समझ कर्मचारियों के मनोबल में वृद्धि करती है।
- 6) अपवाद का प्रबन्ध : नियमावली के होने से प्रबन्धक नैतिक प्रकृति के विषयों में बार-बार निर्णय लेने के झंझट से बच जाते हैं। इस प्रकार प्रबन्धक अपना ध्यान महत्वपूर्ण विषयों पर केन्द्रित कर सकते हैं और नैतिक प्रकृति के मामलों को निचले स्तर के अधिकारियों के लिए छोड़ देते हैं।
- 7) कार्य संचालन में कुशलता : कार्यालय नियमावली का सबसे महत्वपूर्ण लाभ यह है कि इससे कार्य संचालन में कुशलता आती है, दोहरे प्रयासों से बचाव होता है, नीतियों व कार्य विधियों की कमियां मालूम होती हैं और अनावश्यक कार्य नहीं करना पड़ता। नैतिक प्रकृति के विषयों से सम्बन्धित संप्रेषण सरल होता है। इससे कार्यालय व्यय में कमी होती है और कार्यकुशलता में वृद्धि होती है।

4.6.2 कार्यालय नियमावली के प्रकार

संगठन के विभिन्न प्रकार की कार्यालय नियमावलियों का प्रयोग किया जा सकता है। मोटे तौर पर, कार्यालय नियमावली को हम निम्नलिखित पांच श्रेणियों में बांट सकते हैं:

- 1) **संगठन नियम पुस्तिका** : इस प्रकार की पुस्तिका में संगठन के ढांचे का ठीक से वर्णन किया जाता है। इसमें कम्पनी के उद्देश्यों और संगठन की विचारधारा सम्बन्धी विषयों के बारे में सूचना दी जाती है। साथ ही इसमें मुख्य इकाइयों के कर्तव्यों व दायित्वों, प्रमुख अधिकारी की भूमिका तथा कम्पनी द्वारा निर्मित माल के विषय में सूचना दी जाती है। संगठन को चार्ट के द्वारा दर्शाया जाता है जिसमें पदों की स्थिति बतायी जाती है। संक्षेप में, इस प्रकार की पुस्तिका कम्पनी के बारे में विस्तृत सूचना प्रदान करती है और यह दर्शाती है कि विभिन्न विभाग और इकाइयों में किस प्रकार के परस्पर सम्बन्ध हैं। केवल माध्यम और उच्च श्रेणी के प्रबन्धकों के मध्य ही इस प्रकार की पुस्तिका प्रचलित की जाती है।
- 2) **नीति नियम पुस्तिका** : इस प्रकार की पुस्तिका में संस्था की समस्त नीतियों व घोषणाओं का वर्णन होता है। निर्णय लेने के कार्य में नीतियाँ दिशा निर्देश का कार्य करती हैं। बार-बार उठने वाले प्रश्नों का उत्तर इस पुस्तिका में होता है। इसमें निदेशक मंडल द्वारा किए गये निर्णयों व विभिन्न संकल्पों का वर्णन होता है जो कम्पनी की विभिन्न नीतियों को स्थापित करती है। नीति सम्बन्धी विवरण तीन प्रकार का हो सकता है: आधारभूत नीतियाँ, सामान्य नीतियाँ तथा विभागीय नीतियाँ। कम्पनी की दूरगामी नीतियों व उद्देश्यों का विवरण आधारभूत नीतियों में दिया जाता है, सामान्य नीतियाँ दिन-प्रतिदिन की क्रियाओं से सम्बन्धित होती हैं तथा कम्पनी की अलग-अलग इकाइयों के कार्यों का वर्णन विभागीय नीति में किया जाता है।
- 3) **कर्मचारी नियम पुस्तिका** : इसे कर्मचारी हैण्डबुक भी कहते हैं। इस पुस्तिका को सब जानते हैं और इसका सर्वाधिक प्रयोग होता है। इस पुस्तिका का उद्देश्य कर्मचारियों को उनकी सेवा के सम्बन्ध में नियमों व संस्था के साथ उनके सम्बन्ध के बारे में अवगत कराना होता है। इसमें वेतनमान, प्रोत्साहन, पदोन्नति, अवकाश, सेवा शर्तों तथा शिक्षण सम्बन्धी विषयों के बारे में वर्णन होता है। ठीक ढंग से लिखी गई कर्मचारी नियम पुस्तिका कर्मचारियों को महत्वपूर्ण सूचनाएं उपलब्ध कराती हैं। ऐसे कर्मचारी जो कम्पनी में बहुत वर्षों तक रह चुके हैं, उन्हें भी यह पुस्तिका मूल्यवान सूचनाएं प्रदान करती है और उनके लिये यह ऐसी सूचनाओं की स्रोत पुस्तिका का काम करती है।
- 4) **कार्य-विधि नियम पुस्तिका** : इसमें कार्य-विधियों व निर्देशों का विस्तार से वर्णन किया जाता है ताकि कर्मचारी अपना काम करते समय उनका पालन कर सकें। इस पुस्तिका में विस्तार से वर्णन किया जाता है कि क्या करना है। इस पुस्तिका का उद्देश्य संस्था की क्रियाओं को करने के लिए पालन की जाने वाली स्थापित विधियों का वर्णन करना होता है।
- 5) **विशिष्ट नियम पुस्तिकाएं** : इस शीर्षक के अन्तर्गत अनेक प्रकार की पुस्तिकाओं को रखा जा सकता है, इससे विशिष्ट प्रकार के कर्मचारियों को दिशा निर्देश मिलता है। इस सूची में फाइलिंग पुस्तक, विक्रेता के लिए निर्देशिका, ऋण देने वाले अधिकारी के लिए पुस्तिका, डेस्क पुस्तिका, पत्र-व्यवहार सम्बन्धी पुस्तिका, प्रशासनिक विधि पुस्तिका, डाक पुस्तिका आदि को शामिल किया जा सकता है। इन विभिन्न पुस्तिकाओं में एक विशेष प्रकार के कार्य के बारे में सूचनाएं दी जाती हैं, और इसी कारण इन्हें 'विशिष्ट नियम पुस्तिका' कहा जाता है।

बोध प्रश्न ख

- 1 बताइए कि निम्नलिखित कथन सही हैं अथवा गलत।
 - i) नियमावली लिखित दस्तावेज हैं।
 - ii) नीति नियम पुस्तिका संगठन को परिभाषित एवं उसकी व्याख्या करती है।
 - iii) संगठन नियम पुस्तिका को कर्मचारी नियम पुस्तिका भी कहते हैं।
 - iv) निर्णय लेने के कार्य में नीतियाँ दिशा निर्देश का कार्य करती हैं।
 - v) आधारभूत नीतियाँ दिन-प्रतिदिन की क्रियाओं का वर्णन करती हैं।
 - vi) श्रेष्ठ पद्धति, अच्छी समझ बूझ कर की गई योजना का परिणाम होती है।
- 2 रिक्त स्थान भरिए।
 - i) पद्धति बनाने के लिए जो की जाती है, पद्धति उससे श्रेष्ठ नहीं होती।
 - ii) कार्यों के लिए एक समान कार्यवाही करने में कार्य-विधि सहायक होती है।
 - iii) समस्त कार्यालय में एक जैसा कार्य करने के लिए कार्य-विधि का पालन किया जाता है।
 - iv) कोई भी पद्धति इतनी अनम्य नहीं हो सकती कि उसमें न हो।
 - v) कर्मचारियों से नियमावली का की अपेक्षा की जाती है।
 - vi) अधिकारियों के संगठन से संबंधित अनुभवों का लिखित रूप नियमावली होती है।

4.7 कार्य का प्रवाह

कार्यालय की पद्धति एवं कार्य-विधि को अधिक प्रभावकारी बनाने के लिए यह आवश्यक है कि कार्य का प्रवाह सुगम और निरन्तर बना रहे। कार्यालय में कार्य के प्रवाह से आशय उस तरीके से है जिसके अनुसार काम एक अवस्था से दूसरी अवस्था तक पहुंचता है। इसमें कार्य का भार या मात्रा, वह गति जिससे कार्य आगे बढ़ता है तथा इसके आगे बढ़ने की सुगमता का ध्यान रखा जाता है। कार्य का प्रवाह स्थिर, निरन्तर तथा निर्बाध होना चाहिए तथा यह सदैव अप्रयत्नी होना चाहिए। जहां तक सम्भव हो, एक ही सीधी दिशा में कार्य प्रवाह होना चाहिए, जिसमें कार्य आगे-पीछे नहीं घूमता। आगे-पीछे होने से समय नष्ट होता है, अतः ध्यानपूर्वक योजना बनाकर उससे बचना चाहिए। यह ध्यान रखना चाहिए कि दफ्तर का अधिकांश कार्य बार-बार किए जाने वाले प्रकृति का होता है। इसके परिणामस्वरूप यदि काम करने में थोड़ा सा भी अपव्यय हो और काम करने में जरा-जरा सा भी विलंब होता रहे तो इससे भारी अपव्यय होता है।

कार्यालय की क्रियाओं में कार्य के प्रवाह का महत्वपूर्ण भाग होता है क्योंकि यह निम्नलिखित तरीकों से संगठन के काम में सहायता करता है।

- क) एक क्लर्क से दूसरे क्लर्क तक काम तीव्र गति से आगे बढ़ता है।
- ख) फाइलों को सुनियोजित ढंग से संभाला जाता है अतः उनके गुम होने या इधर-उधर होने की सम्भावना कम होती है।
- ग) जब कार्य का प्रवाह सीधा होता है, तब संदेशवाहकों की आवश्यकता भी कम हो जाती है।
- घ) इससे अधिकारी और क्लर्क अपने-अपने स्थान पर बैठे रहते हैं।

4.7.1 कार्य-प्रवाह में समस्याएं

अनेक कारणों से व्यवहार में कार्य का प्रवाह सीधा, निरन्तर तथा निर्बाध नहीं होता। इसमें निम्नलिखित में से किसी भी कारण से बाधा या हस्तक्षेप हो सकता है।

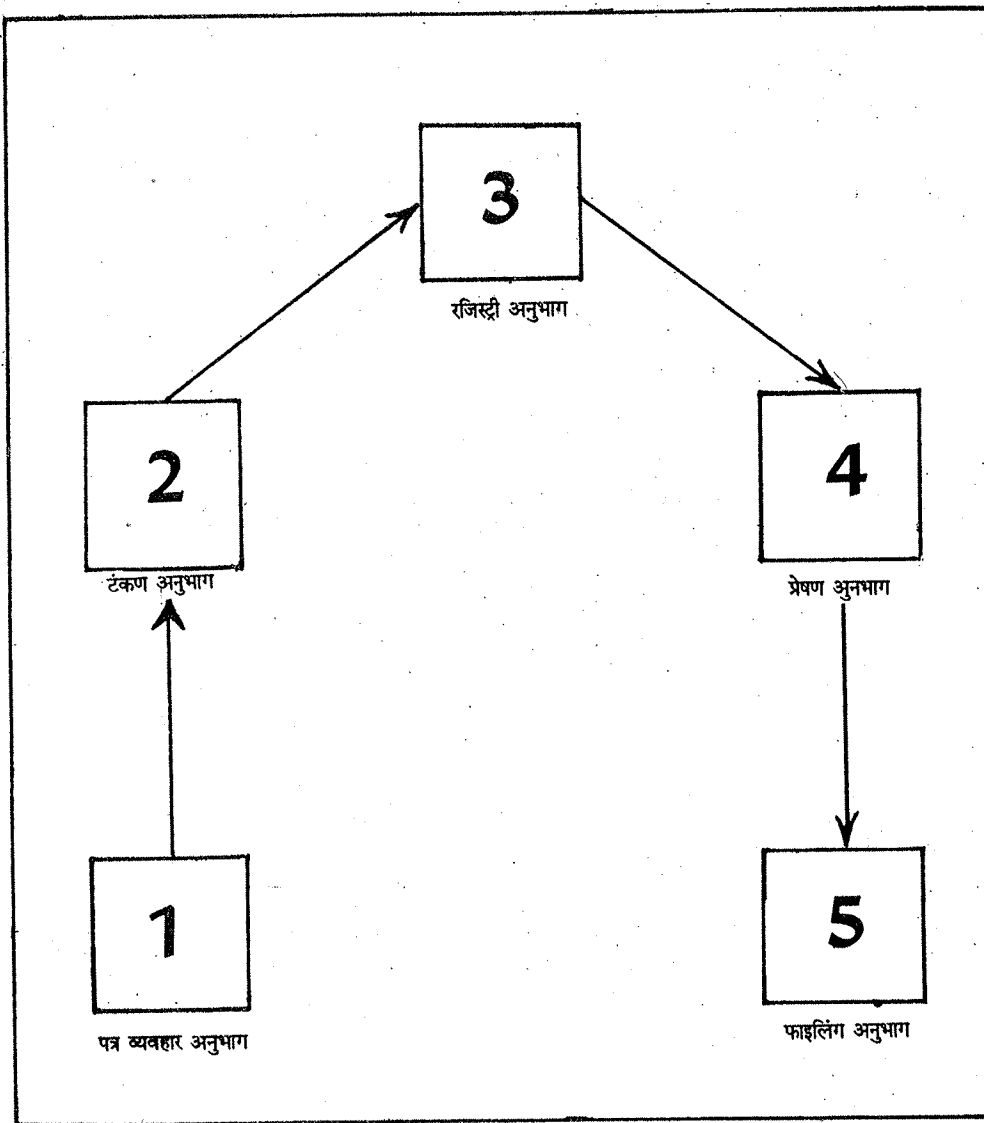
- 1) **कार्य प्रवाह की असमानता** : विभिन्न दिनों या विभिन्न ऋतुओं में कार्य की मात्रा असमान हो जाने से कार्य के प्रवाह में बाधा पड़ सकती है। उदाहरण के लिए, प्रातःकाल के समय तथा सोमवार के दिन प्राप्त होने वाली डाक की मात्रा अधिक होती है। इसी प्रकार, वित्तीय संस्थानों तथा सरकारी संगठनों में वर्ष के अन्त में काम का भार बढ़ जाता है क्योंकि वित्तीय वर्ष के खाते बन्द किए जाने होते हैं।
- 2) **कार्य में बाधाएं** : कार्यालय में कार्य के सामान्य प्रवाह में आन्तरिक तथा बाह्य कारणों से भी बाधा पड़ सकती है। इन कारणों से आन्तरिक बाधा हो सकती है: (i) जिस सामग्री या उपकरण से कार्य किया जाना है, उसके न होने या कमी होने पर, (ii) वांछित सूचनाएं उपलब्ध न होने के कारण, (iii) योजनाओं में परिवर्तन हो जाने पर काम करने की विधि में परिवर्तन हो जाना, (iv) उच्च अधिकारियों द्वारा बार-बार बुलाए जाने से, (v) कर्मचारियों का परस्पर गप-शप में लगे रहना, तथा (vi) कर्मचारियों की लापरवाही। बाधा के बाह्य कारण ये हो सकते हैं (i) आगन्तुक या मूल्यकृतियों की अधिक संख्या, (ii) टेलिफोन का बार-बार बजना, (iii) बाहरी शोर, तथा (iv) अनुपस्थिति।
- 3) **असमान समय** : प्रायः विभिन्न कार्यों को करने के लिए अलग-अलग समय लगता है और यह अन्तर कभी-कभी 2 से 5 मिनट तक हो सकता है। यदि पहली क्रिया को करने वाला क्लर्क उस कार्य को पूरा करने में 5 मिनट लगाता है और दूसरा क्लर्क केवल एक मिनट लगाता है तो इसका अर्थ हुआ कि दूसरे क्लर्क को चार मिनट तक खाली बैठा रहना पड़ेगा। अतः काम की क्रियाओं को सुव्यवस्थित और क्रमबद्ध ढंग से अध्ययन करना आवश्यक है तभी उन्हें कर्मचारियों में इस प्रकार बांटा जा सकेगा जिससे खाली बैठने का समय नियन्त्रण में रखा जा सके।
- 4) **कार्य के अनुचित मानक** : यदि समान स्तर के विभिन्न कर्मचारियों द्वारा किए जाने वाले काम का भार असमान होगा तब जिस कर्मचारी पर काम का भार अधिक होगा वह काम को धीमे कर देगा, इससे कार्य के प्रवाह में बाधा होती है। अतः कार्यालय के सब कर्मचारियों के लिए काम के मानक को ठीक-ठाक निर्धारित करना आवश्यक है।
- 5) **कार्य की योजना व समय योजना का अव्यवस्थित होना** : कार्य की उचित योजना के अभाव तथा समय योजना न बनाने से यह होगा कि कम महत्व के काम को पहले किया जाएगा और अधिक महत्वपूर्ण काम को बाद में। अन्ततः इसका कार्य के प्रवाह पर बुरा प्रभाव पड़ता है।
- 6) **दोषपूर्ण अभिन्यास** : कार्यालय में विभिन्न विभागों को दिए जाने वाला स्थान यदि दोषपूर्ण है, तो इससे भी कार्य के प्रवाह में बाधा पड़ सकती है। यदि अभिन्यास त्रुटिपूर्ण है अर्थात् जब कार्य को गलत या अनावश्यक बिन्दुओं से गुजरना हो, तब कार्य के निबोध प्रवाह का होना कठिन है। ऐसी स्थिति में काम एक गोलाकार स्थिति में घूमेगा, इससे विलंब होगा और कार्य प्रवाह में बाधा भी पड़ेगी।

4.7.2 कार्य-प्रवाह चार्ट का उपयोग

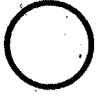
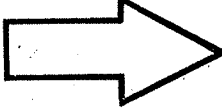



कार्य प्रवाह में होने वाली कठिनाइयों को दूर करने के लिए, कार्य के प्रवाह का ध्यान से विश्लेषण करना होगा। इसके लिए कार्य प्रवाह चार्ट का उपयोग किया जाता है। कार्य प्रवाह चार्ट यह दर्शाता है कि कार्यालय में कार्य का प्रवाह वास्तव में क्या है। कार्य प्रवाह चार्ट बनाने का मुख्य उद्देश्य यह निश्चित करना है कि क्या कार्य का प्रवाह आदर्श है या उसमें कुछ सुधार की संभावना है। इस प्रकार के विश्लेषण के लिए तीन प्रकार के प्रवाह चार्ट बनाए जाते हैं, जिनका वर्णन आगे किया जा रहा है:

- 1) **कार्यालय अभिन्यास चार्ट** : कार्यालय की प्रत्येक प्रक्रिया के लिए कर्मचारी व काम किस-किस मार्ग द्वारा आते-जाते हैं, यह रेखाओं द्वारा कार्यालय अभिन्यास चार्ट में दिखाया जाता है। इस प्रकार के चार्ट में रेखाओं द्वारा दिखाया जाता है कि कार्यालय के फार्म तथा प्रलेख एक स्थान से दूसरे स्थान तक अथवा एक क्रिया से दूसरी क्रिया तक किस मार्ग से पहुंचाए जाते हैं। प्रत्येक पद्धति व कार्य-विधि के लिए अलग चार्ट बनाया जाता है और फिर इन सब चार्टों की तुलना करके यह ज्ञात किया जाता है कि कौन सी गतिविधि व्यर्थ है और किसमें समय, श्रम व धन का अपव्यय होता है। ये चार्ट उन क्रियाओं के लिए बनाए जाते हैं जो प्रायः होती रहती हैं। किसी बड़े संगठन में बाहर जाने वाली डाक विभाग का अभिन्यास चार्ट उदाहरण के रूप में दिया जा रहा है इससे डाक की गतिविधि मालूम होती है। इसे चित्र 3.1 में दिखाया गया है।

चित्र 3.1 : किसी कार्यालय में बाहर जाने वाले डाक अनुभाग का प्रवाह चार्ट



- 2) **प्रवाह प्रक्रिया चार्ट** : इसे कार्य सरलीकरण चार्ट भी कहते हैं। इसमें कुछ मानक संकेतों के द्वारा किसी विशेष कार्य पद्धति या विधि के अन्तर्गत होने वाले कार्य प्रवाह को दर्शाया जाता है। जैसा कि चित्र 3.2 में दर्शाया गया है, इन चार्टों में मानक संकेतों का प्रयोग किया जाता है। जब कोई कार्य पद्धति या कार्य विधि कार्य के निर्बाध प्रवाह में बाधक दिखाई देती है, तब उसमें उचित परिवर्तन या सुधार किया जाता है। कार्य प्रवाह चार्ट का अन्तिम उद्देश्य कार्य को सरल बनाना है और यही कारण है कि इसे 'कार्य सरलीकरण चार्ट' कहते हैं।

क्रिया		संकेत
संचालन		यह प्रकट करता है कि कुछ परिवर्तन किया जा रहा है, जोड़ा जा रहा है या निर्मित किया जा रहा है।
परिवहन		यह प्रकट करता है कि एक स्थान से दूसरे स्थान तक कुछ ले जाया जा रहा है।
निरीक्षण		यह प्रकट करता है कि निरीक्षण हो रहा है, जब उस स्थिति में जब किसी का निरीक्षण या सत्यापन हो रहा है परन्तु परिवर्तन नहीं हो रहा है।
विलम्ब		यह प्रकट करता है कि जिस विषय का अध्ययन किया जा रहा है उसके कार्य प्रवाह में बाधा या विलम्ब है।
संग्रहण		यह किसी वस्तु के संग्रहण को प्रकट करता है, यह अनाधिकृत ढंग से वस्तु हटाने से बचाव करता है।

3) **प्रबन्ध सम्बन्धी प्रवाह चार्ट** : इस चार्ट में किसी कार्य-विधि की प्रत्येक क्रिया या सोपान को छोटे-छोटे वर्कों में वर्णन किया जाता है, जो एक तरफ से दूसरी तरफ तक लिखे जाते हैं। जब अनेक क्रियाओं या सोपानों की बात हो तब उनकी क्रम संख्या लिखी जाती है और नीचे की ओर उनका वर्णन किया जाता है। इस चार्ट को बायीं तरफ से दाहिनी तरफ की ओर पढ़ा जाता है और यह प्रबन्धकों के संदर्भ के लिए सहायक होता है।

बोध प्रश्न ग

- बताइए कि निम्नलिखित कथन सही हैं अथवा गलत।
 - कार्य के प्रवाह से तात्पर्य उस तरीके से है जिसके अनुसार कार्य एक क्रिया से दूसरी क्रिया तक आगे बढ़ता है।
 - सीधी रेखा के कार्य प्रवाह में अनेक क्रियाएं पीछे की ओर जाती हैं।
 - कार्यालय के कार्य में बाह्य कारणों से बाधा होती है।
 - कार्य प्रवाह चार्ट किसी कार्यालय में कार्य के वास्तविक प्रवाह को प्रकट करता है।
 - कार्यालय अभिन्यास चार्ट को 'कार्य सरलीकरण चार्ट' भी कहते हैं।
- रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए:
 - चाल से समय नष्ट होता है।
 - व्यवहार में कार्य प्रवाह प्राप्त करना सरल नहीं है।
 - यदि अभिन्यास हो तो निर्विध कार्य प्रवाह होना कठिन है।
 - कार्य प्रवाह चार्ट तैयार करते समय संकेतों का प्रयोग किया जाता है।
 - प्रबन्ध सम्बन्धी प्रवाह चार्ट को तरफ से तरफ की ओर पढ़ा जाता है।

4.8 सारांश

किसी कार्य को नियोजित ढंग से करने को पद्धति या प्रणाली कहते हैं। प्रत्येक पद्धति में किसी कार्य के मुख्य भागों के लिए कार्य-विधि होती है। किन्हीं कार्यों को एक ही प्रकार से करने के लिए क्रियाओं को नियोजित क्रम से करने के लिए कार्य विधि बनाई जाती है। कार्य-विधि का सबसे छोटा कदम क्रिया होती है। कार्य-विधि के अन्तर्गत किसी कार्य को करने के लिए एक ढंग या तरीका होता है। ढंग या तरीका किसी कार्य को हाथ या मशीन से करने की कार्य-विधि है। कार्यालय के कार्य को कुशलता और कम व्यय पर चलाने के लिए आधुनिक कार्यालय अनेक पद्धतियों, कार्य-विधियों व प्रणालियों का प्रयोग करते हैं।

पद्धति और कार्य-विधि के प्रयोग से संगठन के निर्विघ्न कार्य प्रवाह प्राप्त करने, बार-बार किए जाने वाले कार्य के लिए एक समान हल लागू करने, व्यर्थ गतिविधियों को हटाने तथा विलम्ब को दूर करने, परिणाम के लिए दायित्व निश्चित करने, कर्मचारियों को कार्य की जटिलताओं को समझाने और विभिन्न विभागों के कार्यों में समन्वय स्थापित करने में सहायता मिलती है। इसके विपरीत, पद्धति और कार्य-विधि के होने से कर्मचारियों के पहल करने की शक्ति नष्ट होती है। यदि कार्य-विधि का कठोरता से पालन किया जाए तब कर्मचारियों की सूझबूझ या विवेक के लिए कोई स्थान नहीं रहता।

कर्मचारियों को कार्यालय की पद्धति और कार्य-विधि 'कार्यालय नियमावली या निर्देशिका' के द्वारा उपलब्ध करायी जाती है। यह संगठन के समस्त कर्मचारियों को सरल ढंग से नीतियों, कार्यों, पद्धति व कार्य-विधि के बारे में सूचनाएं प्रदान करती है। इसके परिणामस्वरूप संगठन में प्रत्येक को यह मालूम होता है कि कब, किसे और क्या करना है। आधुनिक कार्यालयों में विभिन्न प्रकार की नियमावली या निर्देशिका का प्रयोग किया जाता है। यह इस पर निर्भर करता है कि विभिन्न विषयों के बारे में कर्मचारियों को कितने विस्तार से सूचनाएं प्रदान करनी हैं।

कार्यालय के लिए पद्धति व कार्य-विधि की योजना बनाते समय यह देखना चाहिए कार्य का प्रवाह एक सीधी रेखा में हो और जहां तक सम्भव हो काम पीछे की ओर न जाए। कार्य के प्रवाह के कार्य में सामान्यतः अनेक कठिनाइयां आती हैं, जैसे दोषपूर्ण अभिन्यास, अव्यस्थित योजना, अनुचित कार्य मानक, आदि। इन कठिनाइयों से बचा जा सकता है यदि कार्य प्रवाह चार्ट की सहायता से कार्यालय के कार्य का विश्लेषण किया जाए, जैसे कार्यालय अभिन्यास चार्ट, प्रवाह प्रक्रिया चार्ट तथा प्रबन्ध सम्बन्धी प्रवाह चार्ट।

4.9 शब्दावली

पद्धति (System) : किसी कार्य को नियोजित करने का ढंग।

कार्य-विधि (Procedure) : बार-बार किए जाने वाले कार्यों के लिए क्रियाओं का नियोजित क्रम।

क्रिया (Operation) : कार्य विधि का छोटा सा कदम।

प्रणाली (Method) : किसी कार्य को हाथ या यन्त्रों से करने का तरीका।

कार्यालय नियमावली (Office Manual) : कार्यालय की पद्धति व कार्यविधियों के बारे में सूचना देने वाला प्रलेख जो एक पुस्तिका के रूप में होता है।

कार्य का प्रवाह (Flow of Work) : एक क्रिया से दूसरी क्रिया तक कार्य किस प्रकार जाता है।

प्रवाह चार्ट (Flow Chart) : ऐसा चार्ट जो कार्यालय के वास्तविक कार्य प्रवाह को दर्शाता है।

4.10 बोध प्रश्नों के उत्तर

क	1	(i) सही	(ii) गलत	(iii) गलत	(iv) गलत	(v) सही
	2	(i) क्रिया	(ii) कार्य-विधियां	(iii) परस्पर निर्भर	(iv) क्रम	
		(v) हाथ से, मशीन से	(vi) क्रिया			
ख	1	(i) सही	(ii) गलत	(iii) गलत	(iv) सही	(v) गलत
	2	(i) योजना	(ii) नैतिक	(iii) एक समान	(iv) लोच	(v) पालन करने
		(vi) सेवा निवृत्त				
ग	1	(i) सही	(ii) गलत	(iii) गलत	(iv) सही	(v) गलत
	2	(i) पीछे की ओर	(ii) निर्बाध	(iii) दोषपूर्ण	(iv) मानक	(v) बायीं, दायीं

4.11 स्वपरख प्रश्न

- 1) 'कार्यालय पद्धति' से आपका क्या आशय है? सुदृढ़ कार्यालय पद्धति के लाभ बताइए।
- 2) "कार्यालय पद्धति, कार्य-विधियां, तरीके तथा नैतिक कार्य जैसे शब्दों का एक दूसरे के लिए प्रयोग किया जा सकता है।" क्या आप इस कथन से सहमत हैं? कारण बताइए।
- 3) उन महत्वपूर्ण पद्धतियों को बताइए जो आधुनिक कार्यालय में विद्यमान होते हैं।

- 4) कार्यालय पद्धति और कार्य-विधि से आप क्या समझते हैं? कार्यालय पद्धति के लाभ व सीमाओं की व्याख्या कीजिए।
- 5) कार्यालय नियमावली क्या है? कार्यालय नियमावली के महत्व की चर्चा कीजिए।
- 6) संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए:
 - i) संगठन नियमावली
 - ii) नीति नियमावली
 - iii) कर्मचारी नियमावली
 - iv) कार्य-विधि नियमावली
- 7) कार्य के प्रवाह से आपका क्या अभिप्राय है? कार्य के आदर्श प्रवाह में आने वाली आम कठिनाइयां कौन-कौन सी हैं?
- 8) यदि आप कार्यालय के मैनेजर हों तो आप कार्य प्रवाह का विश्लेषण कैसे करेंगे?
- 9) निम्नलिखित को संक्षेप में समझाइए:
 - i) कार्यालय अभिन्यास चार्ट
 - ii) प्रवाह प्रक्रिया चार्ट
 - iii) प्रबन्ध सम्बन्धी प्रवाह चार्ट

नोट : इन प्रश्नों से आपको इस इकाई को भली भाँति समझने में मदद मिलेगी। इनका उत्तर लिखने का प्रयास करें। लेकिन उत्तर विश्वविद्यालय को न भेजें। ये केवल आपके अभ्यास के लिए हैं।

कुछ उपयोगी पुस्तकें

अग्रवाल एवं मुखी : सचिवीय कार्य-पद्धति, श्री महावीर बुक डिपो (पब्लिशर्स), दिल्ली।

घोष एवं अग्रवाल : सचिवीय पद्धति, सुल्तान चन्द ऐंड सन्स, नई दिल्ली।

राजेन्द्र पाल एवं कोलाहली : इंसेशल्स ऑफ बिजनेस कम्यूनिकेशन, सुल्तान चंद एण्डसंस, नई दिल्ली। (अंग्रेजी में)

NOTES

NOTES



उत्तर प्रदेश
राजर्षि टण्डन मुक्त विश्वविद्यालय

AOCOM - 01
कार्यालय व्यवस्था
और प्रबंध

खंड

2

रिकार्डों का रख-रखाव और डाक सेवाएं

इकाई 5

फाइल करने की प्रणाली

5

इकाई 6

फाइल करने के उपकरण

30

इकाई 7

आवक तथा जावक डाक

48

इकाई 8

आंतरिक संप्रेषण

64

इकाई 9

बाह्य संप्रेषण

80

खंड 2 रिकार्डों का रख-रखाव और डाक सेवाएं

खंड 1 में आप विभिन्न प्रकार के कार्यालय उपकरणों के कार्यों और आंकड़ों के संसाधन (प्रक्रमण) के संबंध में पढ़ चुके हैं। रिकार्डों का रख-रखाव और डाक सेवाएं कार्यालय प्रबंध का एक अन्य महत्वपूर्ण क्षेत्र है। इस खंड 2 में पांच इकाइयां हैं जिनका संबंध फाइल करने की प्रणाली के विभिन्न पक्षों से है। इसमें आवक तथा जावक डाक की व्यवस्था और कार्यालय संप्रेषण का भी वर्णन किया गया है।

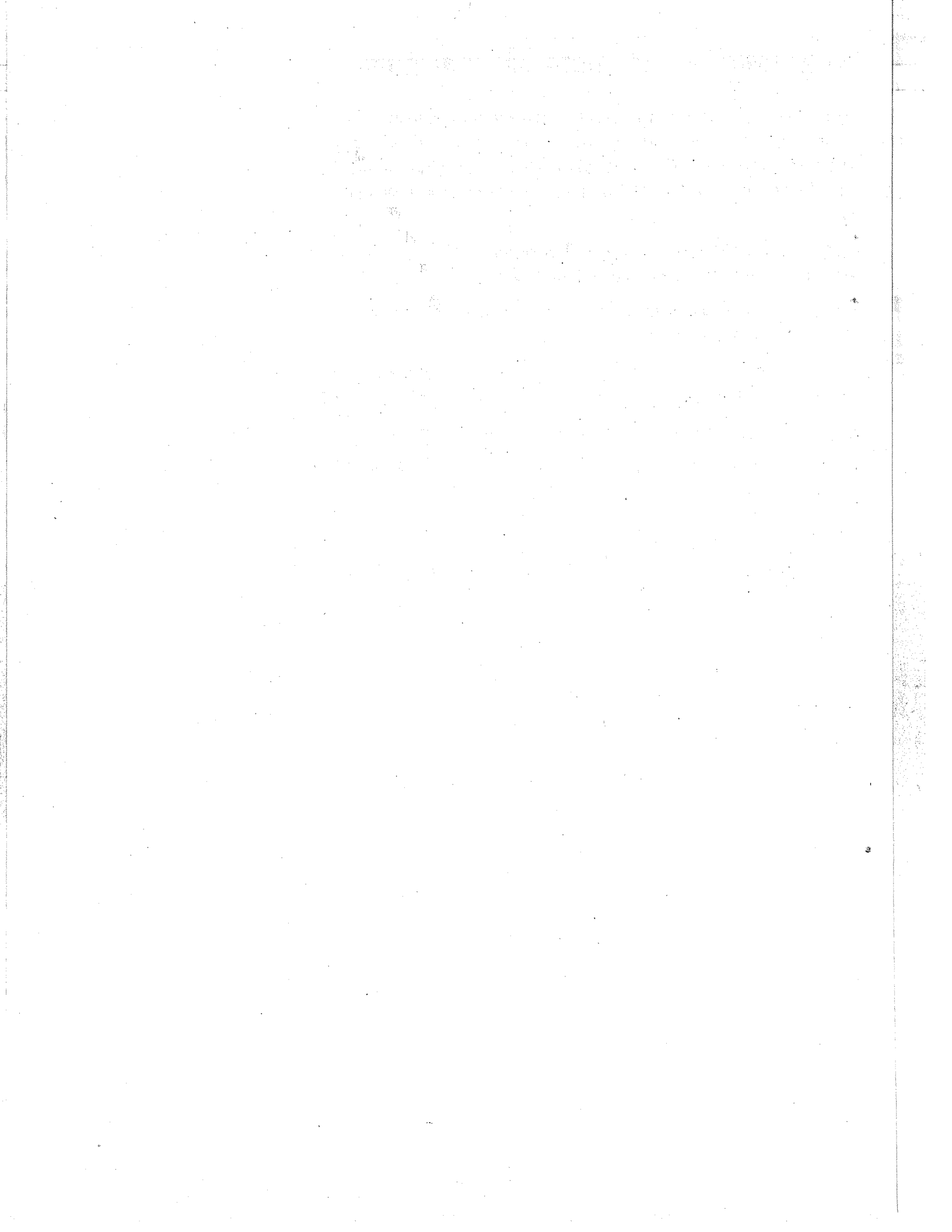
इकाई 5 में रिकार्डों की व्यवस्था, फाइल करने की कार्यविधियों और फाइल करने की विधियों से संबंधित सिद्धांतों और उनके कार्यों के संबंध में विचार किया गया है।

इकाई 6 में अनुक्रमणिका बनाने के महत्व और उद्देश्य, अनुक्रमणिका के प्रकार एवं फाइलों को रखने और उन्हें नष्ट करने के संबंध में बताया गया है।

इकाई 7 में डाक सेवाओं का महत्व और उनकी व्यवस्था, आवक एवं जावक डाक व्यवस्था की विभिन्न अवस्थाओं और डाक व्यवस्था के लिए विभिन्न उपकरणों के संबंध में विवेचन किया गया है।

इकाई 8 में आंतरिक संप्रेषण के प्रकार, रूपों और साधनों के संबंध में वर्णन किया गया है।

इकाई 9 में बाह्य संप्रेषण के प्रकार एवं रूपों, पत्र-व्यवहार को तैयार करने और बाह्य संप्रेषण की विधियों के संबंध में विवेचन किया गया है।



इकाई 5 फाइल करने की प्रणाली

इकाई की रूपरेखा

- 5.0 उद्देश्य
- 5.1 प्रस्तावना
- 5.2 रिकार्डों का महत्व
- 5.3 रिकार्ड व्यवस्था
 - 5.3.1 रिकार्ड रखने के सिद्धांत
 - 5.3.2 रिकार्ड व्यवस्था के कार्य
 - 5.3.3 रिकार्ड पुस्तिका
- 5.4 फाइलिंग के तत्व तथा फाइलिंग के कार्य
- 5.5 फाइलिंग के उद्देश्य एवं महत्व
- 5.6 फाइलिंग के लाभ
- 5.7 श्रेष्ठ फाइल प्रणाली के आवश्यक तत्व
- 5.8 फाइलों का वर्गीकरण
- 5.9 फाइल करने की कार्यविधि
- 5.10 फाइल करने की पद्धतियां
 - 5.10.1 पड़ी समतल फाइल पद्धति
 - 5.10.2 खड़ी फाइल पद्धति
- 5.11 फाइल व्यवस्था का केन्द्रीकरण और विकेन्द्रीकरण
 - 5.11.1 केन्द्रित फाइल व्यवस्था
 - 5.11.2 विकेन्द्रित फाइल व्यवस्था
- 5.12 फाइल कवर तथा कपबोर्ड
 - 5.12.1 फाइल कवर
 - 5.12.2 कपबोर्ड
- 5.13 उपकरणों की उपयोगिता एवं महत्व
- 5.14 सारांश
- 5.15 शब्दावली
- 5.16 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 5.17 स्वपरख प्रश्न

5.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि :

- आधुनिक कार्यालय में कागजी कार्यवाही की प्रकृति तथा रिकार्ड के महत्व को स्पष्ट कर सकें,
- रिकार्ड प्रबन्धन के महत्व एवं कार्यों को बता सकें,
- फाइलिंग के तत्वों, उद्देश्यों एवं कार्यों को समझा सकें,
- श्रेष्ठ फाइल प्रणाली के आवश्यक तत्वों व लाभों का वर्णन कर सकें,
- फाइलों के वर्गीकरण के विभिन्न आधारों को गिना सकें,
- फाइलिंग कार्यविधि की रूपरेखा बता सकें,
- पड़ी तथा खड़ी फाइल पद्धतियों में अन्तर स्पष्ट कर सकें तथा उनके गुण व दोष बता सकें,
- फाइल व्यवस्था के केन्द्रीकरण और विकेन्द्रीकरण से होने वाले लाभों व हानियों का वर्णन कर सकें, और

5.1 प्रस्तावना

आधुनिक कार्यालय सूचना केन्द्र के समान कार्य करता है। यह ऐसा स्थान है जहां पर किसी संगठन की व्यापारिक गतिविधियों को सुचारू ढंग से चलाने के लिए सूचनाएं एकत्रित, संसाधित एवं संचित की जाती हैं तथा समय पर उन्हें उपलब्ध कराया जाता है। आजकल किसी भी आधुनिक कार्यालय में कागजी कार्यवाही बड़ी मात्रा में होती है, अतः रिकार्ड प्रबंधन का कार्य बहुत महत्वपूर्ण हो गया है। फाइलिंग कार्य रिकार्ड प्रबंधन की जान है। इस इकाई में आप विभिन्न प्रकार की फाइलिंग पद्धतियों के अर्थ और उनकी प्रकृति के बारे में अध्ययन करेंगे। इसके साथ ही साथ आप श्रेष्ठ फाइलिंग पद्धति के आवश्यक तत्वों तथा केन्द्रित व विकेन्द्रित फाइल व्यवस्था के गुण एवं दोषों का भी अध्ययन करेंगे।

5.2 रिकार्डों का महत्व

रिकार्डों से तात्पर्य किसी संस्था की लिखित सामग्री या प्रलेखों से है जिन्हें भविष्य में संदर्भ के लिए रखा जाता है। यह पत्र, नोटिस, परिपत्र, बीजक, वाउचर, चित्र, चार्ट, रेखाचित्र, रिपोर्ट, विवरणों, रजिस्ट्रों, लेखा पुस्तकों आदि के रूप में हो सकता है। यहां तक कि यह टेप तथा माइक्रो फिल्म के रूप में भी हो सकता है।

रिकार्ड किसी संस्था या उद्यम के कार्यकलापों व लेन देनों का प्रमाण होता है। इससे तात्पर्य उन सभी पत्र व्यवहार, रजिस्ट्रों, पुस्तकों तथा अन्य प्रलेखों से होता है जो किसी व्यापारिक कार्यालय में तैयार, लिखे, प्राप्त और संचित किए जाते हैं। किसी भी संस्था की समस्त सूचनाएं उसके रिकार्डों में संचित रहती हैं।

रिकार्डों के प्रकार : कार्यालय के रिकार्डों के विभिन्न प्रकार हैं, जिन्हें नीचे के चार्ट की सहायता से वर्गीकृत किया गया है।

चित्र 5.1 : रिकार्डों के प्रकार

पत्र व्यवहार रिकार्ड	लेखा संबंधी रिकार्ड	क्रय व विक्रय रिकार्ड	कर्मचारियों संबंधी रिकार्ड	कानूनी रिकार्ड	प्रशासनिक रिकार्ड	विविध रिकार्ड
1) पत्र	1) बीजक	1) कोटेशन	1) आवेदन पत्र	1) रजिस्टर	1) लायसेंस	1) कार्यालय डायरी
2) नोटिस	2) वाउचर	2) मूल्य सूची	2) जीवनवृत्त	2) विवरणियाँ	2) बीमा	2) आगंतिक पंजी
3) परिपत्र	3) रसीदें	3) नमूने	3) रिपोर्ट	3) विवरण	3) पालिसियां	3) पालिसियां
4) मेमो	4) जर्नल	4) आदेश	4) शिकायतें	4) कार्यवृत्त	4) करार	4) करार
5) तार	5) लेजर	5) सूचना	5) मेमो	5) प्रस्ताव	5) अनुबंध	5) अनुबंध
6) टेलिक्स संदेश	6) बैंक विवरण	6) चालान	6) उत्तर		6) प्रमाण-पत्र	6) मास्टर या उपयोग में लाई गई स्टेंसिलें आदि
	7) वेतन पत्रक		7) हाजिरी			
			8) छुट्टियों का रिकार्ड			

रिकार्डों का महत्व : किसी भी व्यवसाय के कार्यकारी विभागों द्वारा की जाने वाली कार्यालय की सेवाएं उपर्युक्त चार्ट में दिखाए गये विभिन्न प्रकार के रिकार्डों को तैयार करने, संचित करने व उन्हें ठीक समय पर उपलब्ध कराने पर निर्भर करती हैं। योजना बनाने, नीति निर्धारित करने तथा नियंत्रण एवं समन्वय कार्य के लिए प्रबंधकों को आवश्यक सूचनाएं केवल तभी उपलब्ध कराई जा सकेंगी जब पिछला एवं वर्तमान रिकार्ड ठीक से वर्गीकृत करके सुरक्षित रखा गया हो, ताकि आवश्यकता पड़ने पर उसे तुरंत ढूंढा जा सके। सूचनाएं और आंकड़े जितना सही होगा। व्यावसायिक निर्णय भी उतना ही सही होगा। अतः रिकार्डों को क्रमबद्ध तरीके से और पूर्ण सावधानी से सुरक्षित रखना चाहिए ताकि प्रबंधकों को जब भी उनकी आवश्यकता हो तब उन्हें शीघ्रता से और सही रूप में उपलब्ध कराया जा सके। इससे प्रबंधकों का काम बहुत ही आसान हो जाता है।

रिकार्डों के महत्व का निम्नलिखित प्रकार से स्पष्ट किया जा सकता है :

- i) रिकार्ड एक प्रकार से कार्यालय का मस्तिष्क होता है, जहां पर समस्त आवश्यक सूचनाएं संचित रहती हैं।
- ii) प्रबंधकीय नियोजन और व्यवसाय के लिए नीतियों को निर्धारित करते समय रिकार्ड आवश्यक आंकड़ों व तथ्य उपलब्ध कराते हैं। साथ ही यह अधिकारियों को दिन प्रतिदिन के निर्णय लेने में भी मदद करते हैं।
- iii) व्यावसायिक लेन देनों के प्रामाणिक साक्ष्य को रिकार्ड में रखा जाता है और व यदि आवश्यकता पड़े तो कानूनी कार्यवाही के लिए उनका उपयोग किया जा सकता है।
- iv) कानूनी और सांविधिक आवश्यकताओं का पालन करने में सुविधा होती है।
- v) संक्षिप्त विवरण के रूप में रखे गये रिकार्डों से व्यवसाय की वास्तविक स्थिति व वित्तीय सुदृढ़ता का पता चलता है।
- vi) प्रबंध सूचना प्रणाली के लिए आंकड़ों व सूचनाओं की आवश्यकता होती है, जो रिकार्डों से उपलब्ध हो जाते हैं।

बोध प्रश्न क

- 1) निम्नलिखित कथनों में से कौन सही है और कौन गलत है।
 - i) कार्यालय रिकार्डों में केवल पत्र, नोटिस व परिपत्र शामिल होते हैं। ()
 - ii) लेखा पुस्तकें कार्यालय रिकार्ड का भाग नहीं होतीं। ()
- 2) रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :
 - i) रिकार्ड लेन देनों का प्रामाणिक प्रदान करते हैं।
 - ii) कार्यालय में की छुट्टियों का रिकार्ड रखा जाता है।

5.3 रिकार्ड व्यवस्था

प्रत्येक व्यवसाय तथा सरकारी कार्यालयों में रिकार्डों की ठीक से व्यवस्था करना एक महत्वपूर्ण कार्य होता है। वास्तव में, प्रत्येक बड़े व्यावसायिक संगठन में उसकी कार्यकुशलता रिकार्ड व्यवस्था प्रणाली पर निर्भर करती है।

रिकार्ड व्यवस्था से अभिप्राय रिकार्डों पर नियंत्रण की व्यवस्था करने से होता है। इसमें वे समस्त प्रक्रियाएं शामिल हैं जो रिकार्ड तैयार करने से आरंभ होकर उनके अंतिम निपटारे तक की जाती हैं। इस प्रकार इसमें रिकार्ड तैयार करना, उनका वर्गीकरण करना तथा उन्हें सुरक्षित ढंग से संग्रहित करने का कार्य किया जाता है ताकि आवश्यकता पड़ने पर उन्हें आसानी से उपलब्ध कराया जा सके। रिकार्ड व्यवस्था करने की सुदृढ़ प्रणाली वह होती है जिसमें उचित तरीकों व कार्यविधियों का प्रयोग किया जाए, रिकार्ड सुरक्षित रखे जाएं, उन्हें सरलता से ढूंढा जा सके, उनके रखने में बहुत अधिक स्थान न घिरे तथा उन्हें आवश्यकता से अधिक समय तक रखा न जाए। संक्षेप में यह कह सकते हैं कि रिकार्ड व्यवस्था रिकार्ड करने, उन्हें वितरित करने, ठीक ढंग से रखने, सुरक्षित करने तथा उनका निपटारा करने से संबंधित होती है।

रिकार्ड व्यवस्था के उद्देश्य

रिकार्ड व्यवस्था के मुख्य उद्देश्य निम्नलिखित हैं :

- i) **व्यवसाय की प्रगति का व्यवस्थित हिसाब रखना** : व्यावसायिक लेन देनों का ठीक-ठीक रिकार्ड तैयार करने व रखने का उद्देश्य यह होता है कि इसकी सहायता से प्रबंधक व्यवसाय की प्रगति जान सके। इसे रिकार्ड रखने का ऐतिहासिक कार्य कहा जा सकता है।

- ii) **व्यवसाय की वर्तमान स्थिति से संबंधित विवरण तैयार करने में सहायक होना :** किसी भी समय, व्यवसाय की वास्तविक स्थिति केवल रिकार्डों से ही ज्ञात की जा सकती है। व्यवसाय संबंधित योजना बनाने के लिए रिकार्ड का सुव्यवस्थित होना बहुत ही महत्वपूर्ण होता है। रिकार्डों के आधार पर योजना संगठन के भीतर और बाहर होने वाले परिवर्तनों को ध्यान में रखते हुए तैयार की जाती है।
- iii) **तुलना की सुविधा के लिए :** रिकार्डों की सहायता से एक समय के कार्यों के परिणामों की तुलना दूसरे समय के कार्यों के परिणामों से की जा सकती है। साथ ही एक उत्पाद की दूसरे उत्पाद से तथा एक फर्म की अन्य प्रतिस्पर्धी फर्मों के बीच तुलना की जा सकती है। इसे रिकार्ड रखने का विश्लेषणात्मक कार्य कहते हैं।
- iv) **अकुशलता तथा संसाधनों के अपव्यय को जानने के लिए :** रिकार्ड की सहायता से ही प्रबंधक किसी कार्य या क्रिया की अकुशलता व संसाधनों के अपव्यय के बारे में जान सकता है तथा उन पर नियंत्रण रख सकता है। इसे रिकार्ड रखने का नियंत्रण कार्य कहा जा सकता है।
- v) **कानूनी औपचारिकताएँ :** विभिन्न कानूनों के विभिन्न प्रावधानों के अधीन कुछ विशेष प्रकार के रिकार्डों को एक निश्चित अवधि तक सुरक्षित रखना आवश्यक होता है। जैसे बिक्री कर अधिनियम के अंतर्गत बिक्री के रिकार्ड को, आय कर अधिनियम के अंतर्गत हिसाब-किताब की पुस्तकों को एक निर्धारित समय तक रखना होता है।
- vi) **विवाद में तथ्यों की प्रामाणिकता सिद्ध करने के लिए :** रिकार्ड किसी लेन देन का प्रमाण का कार्य करते हैं। न्यायालय में चल रहे किसी मुकदमे में रिकार्डों को साक्ष्य के रूप में प्रस्तुत किया जा सकता है।
- vii) **सूचनाओं को शीघ्रता से व सही रूप से प्राप्त करने के लिए :** रिकार्डों को रखना तभी उपयोगी होता है जब उन्हें तुरंत ढूँढा जा सके तथा आवश्यकता पड़ने पर उन्हें उपलब्ध कराया जा सके।

5.3.1 रिकार्ड रखने के सिद्धांत (Principles of record keeping)

रिकार्ड रखना रिकार्ड व्यवस्था का महत्वपूर्ण पहलू है। रिकार्डों को सुरक्षित रखने में इसे बहुत ही उपयोगी माना गया है। रिकार्ड तैयार करते समय निम्नलिखित सिद्धांतों को ध्यान में रखना चाहिए:

- i) **सुरक्षा :** रिकार्डों को सुरक्षात्मक ढंग से रखा जाना चाहिए ताकि वे कट फट न जाएं या नष्ट न हो जाएं या उनका दुरुपयोग न हो सके।
- ii) **अवधि :** रिकार्डों को केवल उतनी ही अवधि तक सुरक्षित रखा जाना चाहिए जब तक वे उपयोगी हों अर्थात् आवश्यक समय से अधिक अवधि तक नहीं रखना चाहिए।
- iii) **किफायत :** रिकार्ड बनाने व संग्रहित करने का कार्य उनके लिए प्रयोग किए जाने वाले उपकरणों व स्थान की दृष्टि से किफायती होना चाहिए। अर्थात् रिकार्ड रखने की लागत उससे प्राप्त होने वाली उपयोगिता की तुलना में कम होनी चाहिए।
- iv) **लचीलापन :** फाइलिंग व्यवस्था ऐसी लचीली होनी चाहिए जिससे समय-समय पर उनमें आवश्यक परिवर्तन सरलता से किया जा सके।
- v) **वर्गीकरण :** रिकार्डों को उपयुक्त आधार (वर्णमाला, भौगोलिक स्थिति, संख्या अथवा मिश्रित आधार) पर वर्गीकृत करना चाहिए, जिससे आवश्यकता पड़ने पर तथ्यों को बिना किसी विलम्ब के प्राप्त किया जा सके। संगठन की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए वर्गीकरण किया जाना चाहिए।
- vi) **न्यायोचितता :** रिकार्डों के महत्व तथा उनकी उपयोगिता की दृष्टि से उन्हें रखने की लागत न्यायोचित होनी चाहिए अर्थात् लागत की तुलना में उपयोगिता अधिक होनी चाहिए।
- vii) **प्रामाणिक :** रिकार्ड सही व प्रामाणिक हैं, यह सुनिश्चित करने के लिए अन्य प्रमाण भी साक्ष्य के रूप में होने चाहिए।

viii) **उपलब्धता** : कार्यालय में रिकार्ड इस प्रकार रखे जाने चाहिए कि आवश्यकता पड़ने पर कार्यालय के अधिकारी उन्हें तुरंत और आसानी से प्राप्त कर सकें।

फाइल करने की प्रणाली

ix) **सरलता** : रिकार्ड रखने में प्रयोग किए जाने वाले उपकरण तथा विधियां इतनी सरल होनी चाहिए कि उन्हें आसानी से समझा व याद रखा जा सके तथा उनका प्रयोग किया जा सके।

5.3.2 रिकार्ड व्यवस्था के कार्य (Functions of record management)

रिकार्ड व्यवस्था के कार्य निम्नलिखित हैं :

- 1) **रिकार्ड तैयार करना** : इसमें नये फार्मों और रिकार्डों का विकास करना, उनकी डिजाइन तैयार करना और उन पर नियंत्रण करना शामिल होता है। इस संबंध में स्मरण रखना चाहिए कि नये फार्मों को केवल तभी बनाना चाहिए जख़ ऐसा करने की वास्तव में आवश्यकता हो। इस अवस्था में ऐसे कुशल तरीकों का भी विकास किया जाता है जिससे कि प्रलेखों में आंकड़ों को ठीक से लिखा जा सके। इस अवस्था में यह भी निश्चित किया जाता है कि रिकार्डों को कितनी अवधि तक सुरक्षित रखा जाए।
- 2) **रिकार्डों का संग्रहण** : रिकार्डों को किसी ऐसे स्थान पर रखना चाहिए जिससे कि उनका प्रयोग करने वाले उन तक आसानी से पहुंच सके। साथ ही इसे इस तरह से सुरक्षित रखना चाहिए जिससे कि उसकी चोरी न हो सके, आग से रक्षा की जा सके, उसका अनाधिकृत उपयोग न हो सके तथा अन्य हानियों से बचाव किया जा सके।
- 3) **रिकार्डों को पुनः प्राप्त करना** : आवश्यकता के अनुसार रिकार्डों को सरलता से उपलब्ध होना चाहिए तथा कार्य समाप्त होने पर इसे पुनः अपने स्थान पर रख दिया जाना चाहिए। किसी फाइल से कोई प्रलेख निकालने पर लेने वाले का उस पर हस्ताक्षर होना चाहिए।
- 4) **रिकार्डों का उपयोग** : रिकार्डों को एक स्थान से दूसरे स्थान तक ले जाने के लिए एक कुशल विधि का उपयोग किया जाता है। रिकार्ड का प्रभावपूर्ण उपयोग सूचनाओं को कुशलतापूर्वक रिकार्ड करने के ऊपर निर्भर करता है। यह ध्यान रखा जाता है कि रिकार्ड को सरलता से प्राप्त किया जा सके तथा उसे उचित समय और स्थान पर पहुंचाया जा सके।
- 5) **समाप्त करने की अवस्था** : महत्वपूर्ण और आवश्यक प्रलेखों को सुरक्षित रखा जाता है। साथ ही उन रिकार्डों को जिनकी उपयोगिता नहीं रह गई है, उसे नष्ट कर दिया जाता है। आवश्यकता के अनुसार रिकार्डों को अधिक लागत वाले संग्रहित करने के स्थान से कम लागत वाले संग्रहित करने के स्थान पर हस्तांतरित कर दिया जाता है।

5.3.3 रिकार्ड पुस्तिका

रिकार्ड रखने के कार्यक्रम को कुशल ढंग से लागू करने के लिए रिकार्ड पुस्तिका बनाई जाती है जिसमें समय-समय पर नवीनतम सूचनाएं रिकार्ड की जाती हैं। कार्यालय के समस्त कर्मचारियों को यह पुस्तिका उपलब्ध कराई जानी चाहिए जिससे कि वे रिकार्डों का सही-सही उपयोग कर सकें। रिकार्ड पुस्तिका की विषय सामग्री प्रायः निम्न प्रकार की होती है :

- i) रिकार्ड रखने के उद्देश्य
- ii) रिकार्ड नीति का विवरण
- iii) रिकार्ड विभाग के संगठन का ढांचा
- iv) प्रयोग में लाई जाने वाली फाइलिंग विधि
- v) रिकार्डों को सुरक्षित रखने की अवधि की सूची
- vi) प्रयोग की जाने वाली अनुक्रमणिका प्रणाली
- vii) रिकार्डों को नष्ट करने की विधि या तरीका (इसमें रिकार्डों का हस्तांतरण तथा उनकी माइक्रो-फिल्म तैयार करना शामिल होता है)
- viii) समय-समय पर कार्यक्रम का पुनर्विलोकन तथा मूल्यांकन करना।

1) रिकार्ड व्यवस्था का क्या अर्थ है?

.....

.....

.....

.....

.....

2) निम्नलिखित कथनों में से कौन सही हैं और कौन गलत हैं।

- i) रिकार्ड व्यवस्था का एकमात्र उद्देश्य यह सुनिश्चित करना होता है कि प्रबंधकीय निर्णय लेने के लिए आवश्यक सूचनाएं उपलब्ध कराई जाएं। ()
- ii) रिकार्डों की सहायता से कानूनी औपचारिकताओं को पूरा करने में सहायता मिलती है। ()
- iii) रिकार्ड व्यवस्था का रिकार्ड तैयार करने से कोई संबंध नहीं होता। ()
- iv) रिकार्ड रखने का संबंध मुख्यतः रिकार्डों को सुरक्षित रखने से है ताकि वे नष्ट न हो सकें। ()
- v) रिकार्डों को संग्रहित करने से पहले उनकी प्रामाणिकता की जांच कर लेनी चाहिए। ()
- vi) रिकार्डों को अलग करने और नष्ट करने की विधि तथा उन्हें सुरक्षित रखने की अवधि रिकार्ड पुस्तिका में निर्धारित की जानी चाहिए। ()
- vii) यदि रिकार्ड उपयोगी न रहें हो उन्हें नष्ट कर देना चाहिए। ()

5.4 फाइलिंग के तत्व तथा फाइलिंग के कार्य (Elements of Filing and Filing Functions)

वर्तमान तथा भावी संदर्भ के लिए कार्यालय के रिकार्डों को सुरक्षित रखना होता है। फाइल व्यवस्था से आशय उस प्रणाली से है जिसमें रिकार्डों को क्रमबद्ध तरीके से रखा जाता है। उचित ढंग से रखे गये कागजातों व प्रलेखों का भविष्य में उपयोग किया जा सकता है। फाइल व्यवस्था के द्वारा व्यावसायिक लेन देनों के रिकार्डों को सुरक्षित रखा जाता है। इसकी सहायता से रिकार्डों को एक सुनियोजित ढंग से रखा जाता है। फाइल व्यवस्था की परिभाषा इस प्रकार की जा सकती है — यह रिकार्डों को व्यवस्थित व सुरक्षित रखने की ऐसी विधि है जिसमें आवश्यकता पड़ने पर रिकार्ड शीघ्रता से प्राप्त किया जा सके। इससे तात्पर्य है विभिन्न श्रेणियों तथा प्रकार के प्रलेखों और रिकार्डों को सुनियोजित ढंग से रखना अर्थात् उनका वर्गीकरण करना, संकेत चिन्ह लगाना और स्टोरेज में रिकार्डों को ठीक ढंग से रखना, जिससे भविष्य में संदर्भ के लिए उनका उपयोग किया जा सके।

फाइलिंग के तत्व

फाइलिंग व्यवस्था के निम्नलिखित आवश्यक तत्व हैं :

- i) तर्कसंगत वर्गीकरण करना या रिकार्डों की छंटनी करना,
- ii) रिकार्डों को नियमबद्ध ढंग से रखना,
- iii) रिकार्डों को उपयुक्त पात्रों में सुरक्षित रखना या चुम्बकीय टेपों या माइक्रोफिल्मों के रूप में उन्हें सुरक्षित रखना,
- iv) आवश्यकता पड़ने पर कागजातों को पहचानना और उनका पता लगाना,
- v) आवश्यक कागजातों को फाइलों से निकालना और उन्हें संबंधित व्यक्ति को देना।

फाइलिंग के कार्य

व्यावसायिक रिकार्डों को क्रमबद्ध तरीके से रखने की विधि को फाइल करना कहते हैं, जिससे कि भविष्य में आवश्यकता पड़ने पर उन्हें ढूँढा जा सके तथा संबंधित व्यक्ति को सौंपा जा सके। निम्नलिखित चित्र से फाइलिंग के कार्य स्पष्ट होते हैं :

चित्र 5.2 : फाइलिंग के कार्य

ऐतिहासिक कार्य	पुस्तकालय कार्य	प्रशासनिक कार्य	सूचना कार्य
पुराने रिकार्डों को सुरक्षित रखना	संदर्भ के लिए रिकार्डों को एकत्रित करके रखना	नीति निर्धारण और निर्णय लेने में अधिकारियों की सहायता करना	सूचना को सुरक्षित रखना व आवश्यकता पड़ने पर उन्हें तुरन्त उपलब्ध कराना

5.5 फाइलिंग के उद्देश्य एवं महत्व (Objectives and Importance of Filing)

फाइलिंग के उद्देश्य : फाइलिंग के निम्नलिखित उद्देश्य हैं :

- रिकार्डों को ठीक से व्यवस्थित रखना :** इसका उद्देश्य कार्यालय के रिकार्डों को वर्गीकृत करके सुव्यवस्थित ढंग से रखना होता है। अतः इसके लिए यह आवश्यक है कि कार्यालय के प्रलेखों व रिकार्डों को छांटने व वर्गीकृत करने के लिए कोई उचित व उपयुक्त आधार अपनाया जाए।
- रिकार्डों को सुरक्षित रखना :** इसके उद्देश्य कार्यालय के कागजातों व अन्य प्रलेखों को संभावित हानि से या नष्ट होने से बचाना है। इसके लिए जरूरी है कि उन्हें रखने के लिए मजबूत व सुरक्षित अलमारियों या अन्य उपकरणों का प्रयोग किया जाए।
- रिकार्डों को आसानी से उपलब्ध कराना :** फाइलिंग करने का एक अन्य उद्देश्य यह भी है कि अधिकारियों व सहायक कर्मचारियों को संदर्भ प्राप्त कराने के लिए पिछला रिकार्ड आसानी से मिल जाए। वास्तव में फाइलिंग का मुख्य उद्देश्य यही है क्योंकि इससे प्रबंधकों को व्यापार का संचालन करने व भावी योजना बनाने में सहायता मिलती है।
- समय, धन और श्रम की बचत :** फाइलिंग करने से रिकार्डों को रखने में समय, धन व श्रम की बचत होती है तथा उन्हें व्यवस्थित ढंग से रखने में स्थान भी कम लगता है।
- कार्यकुशलता में वृद्धि :** फाइलिंग व्यवस्था से कार्यालय के कार्य की कुशलता में वृद्धि होती है।

फाइलिंग का महत्व

फाइलिंग व्यवस्था का संबंध रिकार्डों को क्रमबद्ध प्रणाली के अनुसार रखने से है और इसे रिकार्ड व्यवस्था की जान या आत्मा कहा जा सकता है। आधुनिक कार्यालयों में इसका बहुत महत्वपूर्ण स्थान है। विभिन्न उद्देश्यों के लिए आवश्यक जानकारी रिकार्डों से ही उपलब्ध होती है और यह कार्य फाइलिंग व्यवस्था द्वारा बखूबी से किया जाता है। आधुनिक समय में निम्नलिखित कारणों से फाइलिंग व्यवस्था का महत्व और भी बढ़ गया है :

- कागजी कार्यवाही की मात्रा में वृद्धि होने से
- व्यापारिक क्रियाओं की जटिलता में वृद्धि होने से
- पिछले रिकार्डों जैसे पत्र, बीजक, बिलों आदि की बार-बार आवश्यकता पड़ने के कारण
- किसी न्यायालय में चल रहे वाद या अन्य मामलों में दस्तावेजी प्रमाण उपलब्ध कराने के लिए
- आधुनिक प्रबंध की प्रणाली को लागू करने के लिए आवश्यक होता है कि भावी योजना बनाने व निर्णय लेने के कार्य में तथ्यात्मक आंकड़ों का अधिकाधिक उपयोग किया जाए

- vi) सांविधिक औपचारिकताओं को पूरा करने के लिए समय-समय पर विभिन्न प्रकार के विवरण, विवरणी आदि जमा कराने पड़ते हैं, फाइलिंग व्यवस्था से इन्हें तैयार करने में सहायता मिलती है।

5.6 फाइलिंग के लाभ

कुशल फाइलिंग प्रणाली से कार्यालय के कर्मचारियों तथा संगठन को अनेक लाभ होते हैं, जिनका वर्णन निम्नलिखित प्रकार से किया जा सकता है :

- i) **रिकार्डों की सुरक्षा** : कुशल फाइलिंग व्यवस्था के होने से धूल-मिट्टी, आग, चोरी, दीमक, सीलन आदि से रिकार्ड बचे रहते हैं।
- ii) **शीघ्र संदर्भ** : रिकार्डों में सूचनाएं एकत्रित होती हैं तथा फाइलें सूचनाओं का भंडार होती हैं। इससे व्यापार की पिछली गतिविधियों को वर्तमान गतिविधियों से जोड़ने के लिए संदर्भ तुरंत और सरलता से मिल जाते हैं। फाइलिंग प्रणाली शीघ्र संदर्भ का कार्य करती है।
- iii) **प्रलेखी प्रमाण** : कार्यालय के रिकार्डों को प्रमाण के रूप में न्यायालय में प्रस्तुत किया जा सकता है। फाइलिंग प्रणाली से प्रमाण प्रस्तुत करने में सहायता मिलती है। दूसरा पक्ष भी इनकी सत्यता को अस्वीकार नहीं कर सकता।
- iv) **तत्काल पत्र व्यवहार** : फाइलिंग की कुशल प्रणाली से पत्र व्यवहार कुशलता व शीघ्रता से किया जा सकता है। इससे आर्डर प्राप्त करने और फर्म की व्यापारिक प्रतिष्ठा को बढ़ाने में सहायता मिलती है।
- v) **कार्यकुशलता में वृद्धि** : फाइलिंग व्यवस्था से कार्यालय की कार्यकुशलता में वृद्धि होती है। आवश्यक सूचना तत्काल व सही रूप में मिल जाने से कार्यालय का कार्य अधिक कुशलता से किया जा सकता है।
- vi) **श्रेष्ठ योजना बनाने व नियंत्रण करने में सहायक** : समय पर आवश्यक सूचना उपलब्ध हो जाने से उनके आधार पर कार्यालय में भविष्य के लिए श्रेष्ठ योजना बनाने व व्यापार की गतिविधियों पर नियंत्रण रखने में सहायता मिलती है।
- vii) **सांविधिक आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए** : फैक्टरी अधिनियम, कम्पनी अधिनियम, आय कर अधिनियम, बिक्री कर अधिनियम जैसे विभिन्न कानूनों के प्रावधानों का पालन करने के लिए विभिन्न प्रकार के विवरण तथा रिटर्न आदि फाइलिंग व्यवस्था की सहायता से ठीक से व समय पर जमा किए जा सकते हैं।
- viii) **प्रगति का पुनर्विलोकन तथा तुलना** : फाइलों में पिछला रिकार्ड होता है। इन पिछले रिकार्डों की सहायता से व्यापार के विभिन्न पहलुओं की प्रगति देखी जा सकती है तथा तुलनात्मक अध्ययन किया जा सकता है। इसके अतिरिक्त, विभिन्न इकाइयों में और उत्पादों में तुलना करना भी संभव हो जाता है।

5.7 श्रेष्ठ फाइल प्रणाली के आवश्यक तत्व (Essentials of a Good Filing System)

श्रेष्ठ फाइल प्रणाली वह होती है जिसमें सही समय पर आवश्यक सूचना ठीक-ठीक, तत्काल व सरलता से उपलब्ध हो सके। श्रेष्ठ फाइल प्रणाली में निम्नलिखित आवश्यक तत्व होने चाहिए :

- i) **सुरक्षा** : श्रेष्ठ फाइल प्रणाली में कार्यालय के पत्र व्यवहार तथा अन्य रिकार्डों को धूल मिट्टी, पानी, आग, चोरी, दीमक आदि से होने वाली संभावित हानियों से सुरक्षित रखने के लिए व्यवस्था होनी चाहिए।
- ii) **वर्गीकरण** : फाइलिंग प्रणाली के साथ-साथ उपयुक्त वर्गीकरण करने की प्रणाली भी बनानी चाहिए, जिससे कागजातों व प्रलेखों को संबंधित फाइलों में रखा या उससे निकाला जा सके।

वर्गीकरण करने के अनेक तरीके हैं, जैसे वर्णमाला, संख्या, वर्णमाला व संख्या दोनों, भौगोलिक या विषय के आधार पर वर्गीकरण आदि। कौन सा तरीका श्रेष्ठ है यह संस्था की प्रकृति व उसकी आवश्यकताओं पर निर्भर करता है।

- iii) **उपयुक्तता** : कार्यालय रिकार्डों की प्रकृति व परिणाम, एक फर्म से दूसरी फर्म में भिन्न होते हैं। फाइल प्रणाली को संस्था के उद्देश्यों व आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए उपयुक्त होना चाहिए।
- iv) **सरलता** : फाइलिंग प्रणाली ऐसी होनी चाहिए जो आसानी से समझ में आ जाए तथा जिसे काम में लाने के लिए कम से कम प्रशिक्षण व ज्ञान की आवश्यकता पड़े। कोई भी कर्मचारी सरलता से फाइलिंग विधि को समझ व उन्हें संचालित कर सके।
- v) **पहुंच** : श्रेष्ठ फाइलिंग प्रणाली वह होती है जिसमें आवश्यक कागजों या प्रलेखों को सरलता व शीघ्रता से ढूंढा जा सके।
- vi) **लचीलापन** : फाइलिंग प्रणाली इतनी लोचदार अवश्य होनी चाहिए कि उसे व्यापार के आंतरिक तथा बाह्य परिवर्तनों व संस्था की कागजी कार्यवाही की मात्रा के अनुकूल बनाया जा सके।
- vii) **परस्पर संदर्भ** : कई बार कुछ कागजातों या प्रलेखों को कई फाइलों में रखा जाता है। ऐसी स्थिति में उन फाइलों में ऐसे कागजातों का प्रति संदर्भ दे देना चाहिए जहां उनको फाइल नहीं किया गया है। इससे उन्हें ढूंढने में सहायता मिलेगी।
- viii) **भेजना (या बाह्य संदर्शिका कार्ड)** : जब कभी भी किसी फोल्डर या फाइल में से कोई कागज या पत्र निकाला जाता है या किसी फाइल को उसके स्थान से हटाया जाता है तब उस स्थान पर बाह्य संदर्शिका कार्ड लगा देना चाहिए। इस संदर्शिका कार्ड पर उस अधिकारी या विभाग का नाम लिख देना चाहिए जहां उसे भेजा गया है तथा उस अवधि का भी वर्णन कर देना चाहिए जिसके लिए उसे निकाला या भेजा गया है।
- ix) **अनुक्रमणिका** : फाइलों व प्रलेखों के लिए अनुक्रमणिका होनी चाहिए ताकि आवश्यक कागजातों को तुरंत ढूंढा जा सके।

5.8 फाइलों का वर्गीकरण

जिन फाइलों में रिकार्ड तथा प्रलेख रखे जाते हैं उन पर उचित शीर्षक लिखना चाहिए तथा उन्हें किसी उपयुक्त आधार पर श्रेणीबद्ध या वर्गीकृत करना चाहिए जिससे कि उन्हें सरलता व शीघ्रता से ढूंढा जा सके। रिकार्डों की फाइलों का वर्गीकरण करने का मुख्य उद्देश्य उन्हें आसानी से उपलब्ध कराया जाना होता है।

फाइलों का वर्गीकरण करने के विभिन्न आधार हैं, जिनका संक्षेप में वर्णन नीचे किया जा रहा है :

- 1) **वर्णमाला के आधार पर वर्गीकरण** : वर्गीकरण की यह सबसे सरल विधि है। इसमें पत्र व्यवहार करने वाले पक्षकारों के नाम के पहले अक्षर के आधार पर फोल्डरों में फाइलें रखी जाती हैं। ग्राहकों के नाम, या उपनाम अथवा सप्लायरों के नाम या विषय के शीर्षक के प्रथम अक्षर के आधार पर फोल्डरों को रखा जाता है। जैसे कि ऐसे सभी ग्राहकों के फोल्डर, जिनके नाम या उपनाम का पहला अक्षर "अ" है, उन सबकी फाइलें एक ग्रुप में रखी जाएंगी। इसी प्रकार जिन ग्राहकों के नाम "बी", "सी" या "डी" से आरंभ होते हैं, उनकी फाइलें विभिन्न अक्षरों के ग्रुप में एक साथ रखी जाएंगी। यदि एक ही अक्षर से कई नाम आरंभ होते हैं, तब शब्दकोश क्रम के अनुसार उन्हें रखा जाएगा, जैसे A, Ab, Ac आदि।

गुण : i) यह विधि समझने में सरल है तथा प्रयोग करने में आसान है।

ii) इस विधि के अंतर्गत अलग से अनुक्रमणिका रखने की आवश्यकता नहीं होती।

iii) विद्यमान क्रम को बिगाड़े बिना नई फाइलों को जोड़ा जा सकता है तथा बेकार फाइलों को हटाया जा सकता है।

दोष : i) फाइलों की संख्या अधिक होने पर, कोई फाइल ढूंढने में समय अधिक लगता है अतः शीघ्रता से कार्य नहीं हो पाता।

- ii) फाइलिंग विभाग में फाइलों की भीड़ हो जाती है।
- iii) नाम को गलत अक्षर में लिखने से या एक ही नाम के कई ग्राहक होने पर एक ग्राहक से संबंधित पत्र दूसरे व्यक्ति की फाइल में लग जाने का भय रहता है।
- iv) वर्गीकरण की इस विधि में यह अनुमान पहले से लगाना कठिन हो जाता है कि कितने स्थान की आवश्यकता होगी।

2) **संख्या के आधार पर वर्गीकरण** : इस विधि के अंतर्गत प्रत्येक ग्राहक सप्लायर या विषय के लिए एक संख्या निर्धारित कर दी जाती है तथा एक संख्या से संबंधित सभी कागजात उस संख्या क्रम के फोल्डर में रख दिए जाते हैं। उन फोल्डरों या फाइलों को संख्या क्रम के अनुसार अलमारी में रखा जाता है तथा सूचक कार्ड लगा दिए जाते हैं। सूचक कार्डों की सहायता से उन्हें उपयुक्त समूहों में रखा जा सकता है। यदि किसी सप्लायर को 101 क्रम संख्या दी गई है, तो उससे संबंधित सभी कागजात फाइल नं. 101 में रखे जायेंगे। संख्या के आधार पर फाइलिंग करने की विधि को वर्णमाला विधि के साथ मिलाया जा सकता है, जैसे A-1, A-2, A-3 आदि, तथा फाइलों को इसी क्रम से रखा जाएगा। इसे वर्णमाला व संख्या दोनों के आधार वाला विधि कहते हैं और यह विधि "वर्णमाला विधि" या "संख्या विधि" दोनों से ही अधिक लोचदा होती है।

- गुण :**
- i) फाइल या फोल्डर संख्या ही संदर्भ संख्या होती है, अतः पत्र ढूंढने में बहुत आसानी होती है और गलत फाइल, में कागज लगने की संभावना बहुत कम हो जाती है।
 - ii) यह विधि अधिक लोचदार है और इनमें फाइलों की संख्या में वृद्धि करने का अवसर रहता है।

- दोष :**
- i) इनमें वर्णमाला के आधार पर अनुक्रमणिका बनाने की जरूरत पड़ती है।
 - ii) लागत और स्थान की दृष्टि से यह विधि बहुत अधिक महंगी पड़ती है।
 - iii) विविध कागजातों को फाइल करना कठिन होता है।
 - iv) क्रम संख्या में बीच में व्यवधान हो जाता है क्योंकि अनुपयोगी या मृत फाइलों को हटा दिया जाता है।
 - v) क्रम संख्या लिखने में गलती होने पर गलत फाइल में कागज लग जाने की संभावना रहती है।

3) **भौगोलिक आधार पर वर्गीकरण** : इस विधि के अंतर्गत विभिन्न क्षेत्रों या नगरों से संबंधित समस्त रिकार्ड अलग-अलग फाइलों में रखे जाते हैं। ग्राहकों या सप्लायरों को भौगोलिक या क्षेत्रीय आधार पर वर्गीकृत किया जाता है तथा उनकी फाइलें वर्णमाला या संख्या के आधार पर रखी जाती हैं।

- गुण :**
- i) यह विधि उस स्थिति में अत्यंत उपयुक्त होती है जहां भौगोलिक या क्षेत्रीय आधार पर रिकार्ड रखना वांछनीय हो।
 - ii) इसमें अनुक्रमणिका की सहायता के बिना पत्रों को ढूंढा जा सकता है तथा इससे समय व श्रम की बचत होती है।
 - iii) बिक्री के रिकार्डों या ग्राहक के खातों को इस विधि के अनुसार रखना कई बार आवश्यक हो जाता है।

- दोष :**
- i) इस विधि के लिए क्षेत्रीय विभाजन या भौगोलिक स्थिति की जानकारी आवश्यक है, अन्यथा गलत फाइल में पत्र रखे जाने का डर रहता है।
 - ii) सरल तथा तुरंत संदर्भ के लिए अलग से अनुक्रमणिका तैयार करना अनिवार्य हो जाता है। अनुक्रमणिका देख कर ही फाइल ढूंढी जा सकती है।

4) **कालक्रम के आधार पर वर्गीकरण** : इस विधि के अंतर्गत कागजों व पत्रों को तिथि के क्रमानुसार रखा जाता है। जिस तिथि पर लेन-देन होता है, उसी के अनुसार उन्हें फाइल में लगाया जाता है।

- गुण :**
- i) यह विधि सरल और समझने में आसान है।
 - ii) पत्र व्यवहार को फाइल करने के लिए यह विधि उपयुक्त समझी जाती है।

- दोष : i) यह विधि केवल छोटे आकार की व्यापारिक फर्मों के लिए ही उपयुक्त होती है।
ii) बड़ी-बड़ी फर्मों में इस विधि के साथ-साथ वर्गीकरणों के अन्य आधारों की भी सहायता लेनी पड़ती है।

5) **विषय के आधार पर वर्गीकरण** : इस विधि के अंतर्गत रिकार्डों को उनके विषयों के आधार पर वर्गीकृत किया जाता है। यदि किसी विषय में पत्रों की संख्या बहुत अधिक हो जाती है तब उनका उप विभाजन करके अलग-अलग उप फोल्डरों में उन्हें वर्णमाला के क्रम में रखा जाता है। उदाहरण के लिए मुख्य विषय विज्ञापन (सामान्य) के लिए एक अलग फोल्डर हो सकता है और फिर विज्ञापन (समाचार पत्र), विज्ञापन (टेलीविजन), विज्ञापन (नियुक्त की गई एजेन्सी) आदि के लिए अलग-अलग उप फोल्डर रखे जा सकते हैं।

- गुण** : i) जब विषय महत्वपूर्ण हो, तब विषय के आधार पर वर्गीकरण सबसे अधिक उपयोगी होता है, जैसे भवन निर्माण करने वाली संस्था या आर्कीटेक्ट आदि से संबंधित समस्त पत्र एक स्थान पर रखे जाते हैं।
ii) यदि मुख्य फोल्डर के साथ उप फोल्डरों की संख्या कम है तब इस विधि का प्रयोग करना अधिक सरल होता है।

- दोष** : i) एक पृथक अनुक्रमणिका तैयार करना आवश्यक होता है।
ii) फाइल करने वाले कर्मचारियों को फाइलिंग विधि का प्रशिक्षण देने की आवश्यकता होती है, क्योंकि प्रत्येक विषय का उप विभाजन करने का कार्य प्रायः काफी जटिल हो सकता है।

वर्गीकरण की विधि का चुनाव करने का तरीका

वर्गीकरण करने के आधार का चुनाव करते समय निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखना चाहिए :

- फर्म का आकार तथा उसके कार्यकलाप का पैमाना।
- कागजी कार्यवाही की मात्रा।
- संदर्भ की आवश्यकताओं की बारंबारता।
- विधि कितनी लोचदार होनी चाहिए।
- विधि कितनी सरल होनी चाहिए।
- संगठन के ढांचे के अनुरूप सुविधा का हो पाना।

5.9 फाइल करने की कार्यविधि (Filing Procedure or Routine)

कागजातों को गलत फाइल में रखे जाने से बचने के लिए आवश्यक है कि फाइलिंग की उपयुक्त विधि को अपनाया जाए। फाइल करने की कार्यविधि में निम्नलिखित शामिल होते हैं :

- कागजातों या प्रलेखों को प्राप्त करना तथा उन्हें संबंधित फाइल में रखना।
- संदर्भ या अन्य कार्य के लिए कागजातों या प्रलेखों को निकाल कर देना तथा कार्य हो जाने पर उन्हें पुनः यथास्थान रखना।

फाइल करने के कार्य या कार्यविधि में निम्नलिखित कदम उठाए जाते हैं :

- फाइल करने का आदेश देना** : किसी जिम्मेदार अधिकारी द्वारा पत्रों को फाइल करने का आदेश दिया जाना चाहिए। वह अधिकारी उस पत्र पर "फाइल करो" शब्द लिखकर उस पर अपना हस्ताक्षर करके तारीख लिख देता है।
- वर्गीकरण** : फाइल किए जाने वाले कागजातों या प्रलेखों को किसी मान्यता प्राप्त आधार पर वर्गीकृत करना चाहिए जैसे वर्णमाला या संख्या आदि के आधार पर। गलत स्थान पर फाइल न हो जाए, इसके लिए फाइलिंग का कार्य प्रशिक्षित क्लर्क द्वारा किया जाना चाहिए।
- अनुक्रमणिका बनाना व फाइल संकेत देना** : इसके पश्चात फाइल करने वाला क्लर्क फाइल किए जाने वाले कागजातों पर फाइल का संकेत लिख देता है, इससे यह ज्ञात करने में

आसानी होती है कि कौन-सा पत्र या कागज किस शीर्षक के अंतर्गत फाइल किया जाना है।

- iv) **प्रति-संदर्भ देना** : यदि एक ही पत्र या कागज एक से अधिक फाइलों से संबंधित हो तो उन सभी फाइलों में प्रति-संदर्भ शीट या कार्ड लगा दिया जाता है ताकि शीघ्रता से उसे दूसरी फाइल में देखा जा सके। इसका दूसरा विकल्प है कि उस पत्र या कागज की प्रतिलिपियाँ बनाकर समस्त संबंधित फाइलों में रख दिया जाए।
- v) **फाइल भेजना** : जब कभी भी किसी अधिकारी को किसी पत्र या फाइल की आवश्यकता होती है तो वह उसे फाइल विभाग से मंगाने के लिए एक "मांग पत्र" भेजता है। इसके आधार पर फाइल विभाग का क्लर्क "फाइल बाहर भेजने की पर्ची" (या "बाहर है" या "अनुपस्थिति कार्ड") तैयार करता है जिस पर फाइल बाहर भेजने का विवरण लिखा जाता है कि फाइल किस अधिकारी या विभाग को भेजी गयी है।
- vi) **अनुवर्ती कार्यवाही** : माल खरीदने के आदेश पत्र या राशि वसूल करने के लिए भेजे गये बिल आदि ऐसे कागजात होते हैं जिस पर अनुवर्ती कार्यवाही करना आवश्यक होता है। संबंधित अधिकारी इस संबंध में उस पर निर्देश लिख देता है। फिर फाइल क्लर्क उसके लिए "अनुवर्ती पर्ची" (follow up step) या "सचेतक पर्ची" (tickler) तैयार करता है और उसे संबंधित कागजात या फाइल के साथ नथी कर देता है। मूल कागजात को सामान्य ढंग से फाइल किया जाता है तथा अनुवर्ती पर्ची को अलग से अनुवर्ती फाइल में लगा दिया जाता है। याद दिलाने के लिए उस कागज की एक प्रतिलिपि इस अनुवर्ती फाइल में भी रखी जा सकती है। निर्धारित तिथि पर फाइल क्लर्क उन कागजातों को संबंधित अधिकारी के पास आवश्यक कार्यवाही करने के लिए भेज देता है।
- vii) **अप्रचलित या मृत फाइलों या कागजातों का निपटारा** : कुछ फाइलें व कागजात एक निश्चित अवधि के बाद अनुपयोगी या व्यर्थ हो जाते हैं। कार्यालय प्रबंधक को समय-समय पर ऐसे कागजातों व फाइलों की जांच करनी चाहिए और अनुपयोगी या व्यर्थ फाइलों को अलग करने या नष्ट करने के लिए उचित निर्देश देने चाहिए। रिकार्ड रखने की पुस्तिका में फाइलों को सुरक्षित रखने की अवधि तथा अन्य निर्देश दिए होते हैं। उसमें निर्धारित विधियों का पालन करना चाहिए।
- viii) **माइक्रोफिल्म तैयार करना** : यदि कार्यालय के कुछ महत्वपूर्ण रिकार्डों को बहुत अधिक समय तक सुरक्षित रखना आवश्यक है, तब उनकी माइक्रोफिल्म बनवाना अधिक उपयोगी रहता है। माइक्रोफिल्म तैयार करना ऐसी प्रक्रिया है जिसमें बहुत अधिक विवरणों व आंकड़ों को कम स्थान में फिल्म के रूप में तैयार कर लिया जाता है और बहुत अधिक समय तक उन्हें कम स्थान में ही सुरक्षित रखा जा सकता है।

बोध प्रश्न ग

- 1) "फाइलिंग" की परिभाषा कीजिए।

.....

.....

.....

.....

- 2) फाइल करने की प्रणाली के तत्वों को सूचीबद्ध कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

5.10 फाइल करने की पद्धतियां (Filing Methods)

फाइल करने की पुरानी या परंपरागत पद्धतियों (धातु के क्लिप या सजिल्द पुस्तकें, नुकीली या तार वाली या सन्दूकनुमा फाइल आदि) का आजकल अधिक उपयोग नहीं रह गया है, क्योंकि उनकी क्षमता सीमित होती है। आधुनिक व्यावसायिक संस्थाओं की बढ़ती हुई आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए फाइलिंग की अनेक उन्नत पद्धतियों का विकास किया गया है। ये पद्धतियां (i) समतल (पड़ी) फाइल विधि और (ii) खड़ी या ग्रीब फाइल विधि हैं।

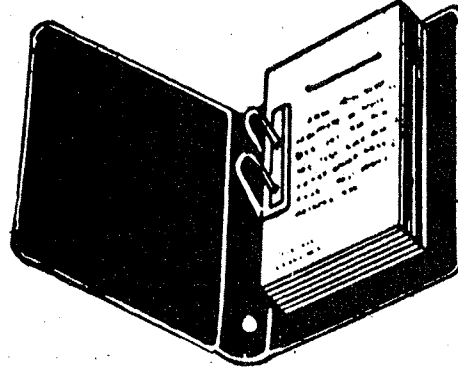
5.10.1 पड़ी (समतल) फाइल पद्धति (Horizontal filing)

फाइल करने की इस पद्धति के अंतर्गत कागजातों को फोल्डरों में रखा जाता है तथा फोल्डरों को एक दूसरे के ऊपर लिटा कर समतल रखा जाता है। जिन फोल्डरों में कागजात रखे जाते हैं उन्हें दराज या अलमारी में एक दूसरे के ऊपर लिटा कर रखा जाता है तथा उनमें पत्रों या कागजों को कालक्रम के अनुसार रखा जाता है अर्थात् सबसे पुराने कागज सबसे नीचे रखे जाते हैं तथा सबसे नये कागज सबसे ऊपर रखे जाते हैं। इससे यह स्वाभाविक है कि सबसे हाल में प्राप्त कागज सबसे ऊपर रखे जाएंगे। फाइलों को दी जाने वाली संख्या की अनुक्रमणिका तैयार की जाती है। जब भी फाइल को बाहर भेजा जाता है तो उसके स्थान पर "संकेत कार्ड" लिटा कर रख दिया जाता है जिससे यह ज्ञात रहता है कि फाइल कहां गई हुई है।

फाइलों के प्रकार : पड़ी (समतल) फाइल पद्धति में फाइल करने के लिए विभिन्न प्रकार का संक्षेप में यहां वर्णन किया जा रहा है :

- i) **पड़ी या चौरस फाइलें (Flat files) :** ये फाइलें गत्ते या मोटे कागज की बनी होती हैं जिनमें कागजातों को फीते या धातु के शिकंजे से बांध दिया जाता है। प्रत्येक ग्राहक या विषय के लिए अलग से फाइल बनाई जाती है। इन फाइलों में प्रत्येक ग्राहक या विषय से संबंधित समस्त पत्र-व्यवहार कालक्रम (तिथि) के अनुसार रखे जाते हैं। कागजातों को फाइल में लगाने से पहले किनारे पर पंच किया जाता है और फिर धातु की कमानी को खोलकर उनमें पिरो दिया जाता है। पिरोने के बाद कमानियों को बंद कर दिया जाता है। इन फाइलों को दराजों या अलमारियों में रखा जा सकता है।
- ii) **आर्क लिवर फाइलें (Arch lever files) :** ये मोटे गत्ते की बनी होती हैं, जिनमें धातु के मजबूत शलाक या कमानियां लगी होती हैं जिन्हें लिवर (दुहरे स्प्रिंग) दबा कर खोला जाता है। जब किसी कागज को फाइल में लगाना होता है, तो उसके किनारे पर दो सुराख कर दिए जाते हैं और लिवर दबा कर शलाकों को खोला जाता है, और इन शलाकों में कागज को पिरो कर लिवर द्वारा शलाकों को बंद कर दिया जाता है। इस प्रकार की फाइल में कागजात चौरस या समतल

पड़े रहते हैं अर्थात् एक दूसरे के ऊपर लिटाकर रखे जाते हैं। शलाक वाली लिवर फाइल प्रणाली में किसी अन्य कागज को इधर-उधर या निकाले बिना आवश्यक कागज को निकाला जा सकता है। कार्यालयों में प्रायः इसी प्रकार की फाइलों का प्रयोग किया जाता है क्योंकि यह सरल, सस्ती व सुविधाजनक होती है तथा अधिक मात्रा में बीजकों, सुपुर्दगी नोटों, पत्रों व उनके उत्तर आदि को रखने के लिए उपयुक्त होती है। चित्र 5.3 में आर्क लिवर फाइल या शलाकों फाइलों को दिखाया गया है।



चित्र 5.3 : आर्क लिवर फाइल

पड़ी (समतल) फाइल पद्धति के लाभ

- i) इस विधि को समझना सरल है और काम करना आसान है।
- ii) यह विधि अपेक्षाकृत सस्ती होती है।
- iii) कागजातों की मात्रा के अनुसार फाइलों की संख्या को सरलता से घटाया या बढ़ाया जा सकता है।
- iv) इस विधि में कागजातों को कालक्रम के अनुसार फाइल किया जाता है, अतः आसानी से संदर्भ की सुविधा रहती है।
- v) अन्य कागजातों के क्रम को बिगाड़े बिना, संबंधित कागजात को सरलता से फाइल में से निकाला या उसमें लगाया जा सकता है।
- vi) इस विधि में कागजातों के नष्ट या गुम होने का भय नहीं रहता।

हानियाँ : पड़ी (समतल) फाइल पद्धति की कुछ हानियाँ या दोष भी हैं। ये निम्नलिखित हैं :

- i) जहाँ कागजातों की मात्रा बहुत अधिक हो, वहाँ यह पद्धति उपयुक्त नहीं होती।
- ii) इस पद्धति में अपेक्षाकृत अधिक स्थान की आवश्यकता होती है।
- iii) पत्रों या कागजातों की संख्या में वृद्धि हो जाने पर दराजों को फिर से व्यवस्थित करना पड़ता है जो कि बहुत झंझट का काम है।
- iv) इस पद्धति में क्योंकि पत्रों व फाइलों को एक दूसरे के ऊपर लिटाकर रखा जाता है, अतः थोड़े से समय में आवश्यक कागज को ढूँढना कठिन होता है।
- v) पड़ी फाइल में से किसी कागज को निकालने के लिए पहले ऊपर रखे सभी कागजों या फाइलों को उठाना पड़ता है, इससे उनके क्रम में गड़बड़ी हो सकती है। शलाकें वाली फाइल पद्धति में यह दोष नहीं है।

5.10.2 खड़ी फाइल पद्धति (Vertical filing)

फाइल करने की इस पद्धति में समस्त कागजात, फोल्डर तथा फाइलें खड़ी या शीर्ष स्थिति में रखे जाते हैं। समतल फाइल पद्धति की तरह इस पद्धति में कागजातों या पत्रों को बांधकर नहीं रखा जाता। बड़ी-बड़ी व्यावसायिक संस्थाओं के लिए शीर्ष या खड़ी फाइल विधि उपयुक्त होती है।

उपयोग में लाए जाने वाले उपकरण

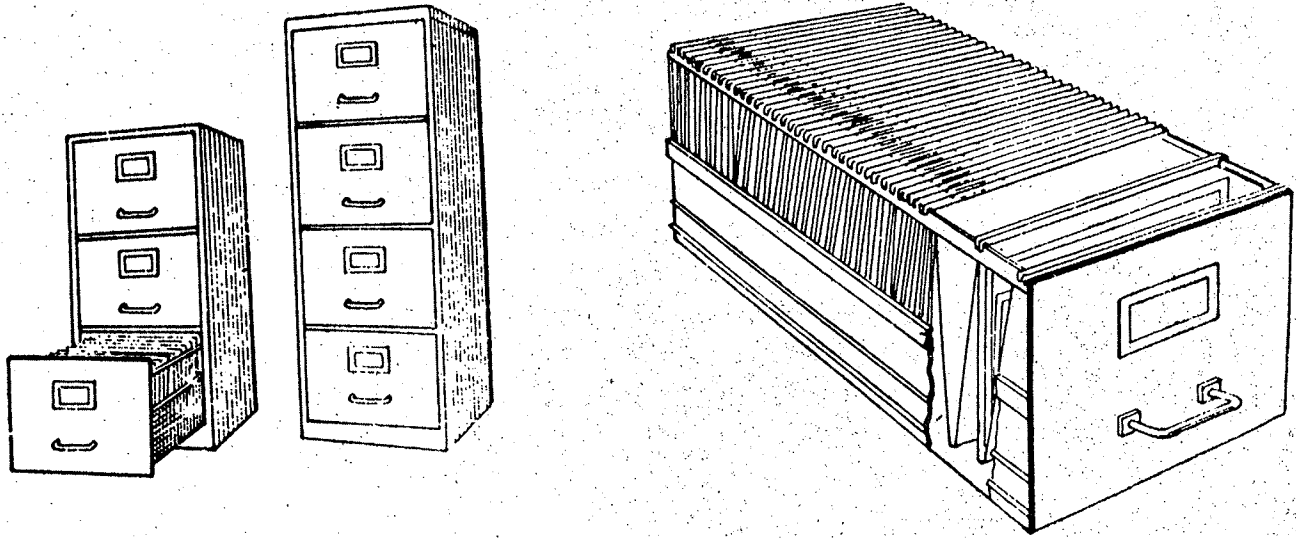
खड़ी या शीर्ष फाइल पद्धति में उपयोग किए जाने वाले सामान्य उपकरण फोल्डर या अलमारी होते हैं।

फोल्डर : ये मैनिफोल्ड या किसी अन्य मजबूत कागज के बने होते हैं। कागजातों व दस्तावेजों को रखने के लिए इनका प्रयोग किया जाता है। इस फोल्डर का पिछला भाग, अगले से कुछ बड़ा और उठा हुआ होता है या ऊपरी भाग में एक छोटी सी पट्टी (tab) बाहर निकली हुई होती है। इस बाहर निकली हुई पट्टी या भाग पर फोल्डर में रखी हुई फाइलों का विषय शीर्षक या सामग्री का विषय आदि लिखा रहता है। इन फोल्डरों को अलमारी में इस प्रकार रखा जाता है कि ऊपरी या उठा हुआ भाग ऊपर से दिखलायी देता रहे जिससे कि विषय सामग्री को सरलता से पढ़ा जा सके। फोल्डर में रखे गये कागजातों के क्रम को बिगाड़े बिना आवश्यक कागज या पत्र को सरलता से रखा या निकाला जा सकता है। परंतु कागजों के तह हो जाने, मुड़ने या कटने-फटने का भय रहता है। प्रायः किसी ग्राहक या विषय से संबंधित कागजातों को एक पृथक फोल्डर में रखा जाता है। प्रत्येक फोल्डर में रखी हुई विषय सामग्री के लिए कालक्रम के अनुसार अनुक्रमणिका तैयार की जानी चाहिए या अन्य किसी उपयुक्त तरीके से इन्हें रखना चाहिए जिससे संबंधित कागज को सरलता से ढूँढना संभव हो। ये फोल्डर क्लिप वाले या बिना क्लिप वाले हो सकते हैं। क्लिपों के बिना फोल्डर अच्छे रहते हैं क्योंकि अन्य कागजातों के क्रम को बिगाड़े बिना कागज को सरलता से रखा या निकाला जा सकता है।

कैबिनेट : फाइलों को खड़ी रखने के लिए लकड़ी या लोहे की कैबिनेट की जरूरत होती है, इनमें अनेक दराजें लगी होती हैं। इन कैबिनेटों की दराजों के दोनों किनारों पर लोहे के छोटे-छोटे पहिए लगे होते हैं, जिससे दराजों को आसानी से आगे पीछे सरकाया जा सकता है। ये दराज इतनी गहरी होती हैं कि उनमें फोल्डर खड़े रूप में रखे जा सकें। एक दराज में 200 से लेकर 300 तक फोल्डर रखे जा सकते हैं। कैबिनेट को वर्णमाला या संख्या के आधार पर विभाजित किया जाता है। उपयुक्त स्थानों पर संकेत कार्ड भी लगाया जाता है, जिससे फोल्डर या फाइल की तलाश करना सरल हो जाता है। "बाहर सूचक कार्ड" के लगाने से पता चलता है कि फाइल या फोल्डर को बाहर निकाला गया है और वह किसके पास है। उपयुक्त स्थानों पर नयी फाइलों को रखा जा सकता है।

फाइलों को खड़ी रखने वाली कैबिनेट के किनारे वाले भाग अलग होने वाले होने चाहिए, जिससे भविष्य में आवश्यकता पड़ने पर दराजों की संख्या को बढ़ाया जा सके। अलमारी में ताला लगाने की व्यवस्था होती है, जिससे गोपनीयता बनाए रखने में सहायता होती है व चोरी व दुरुपयोग होने के भय से बचा जा सकता है। लकड़ी की अलमारी की तुलना में लोहे की अलमारी महंगी होती है। परंतु लोहे की अलमारी अधिक समय तक चलती है, देखने में आकर्षक होती है तथा कार्यालय देखने में अच्छा लगता है। फाइल रखने के लिए अलमारियों के प्रयोग के निम्नलिखित लाभ हैं :

- i) एक अलमारी में, जिसमें केवल चार दराजें हों, लगभग 1000 फोल्डर रखे जा सकते हैं। इस प्रकार फाइलिंग क्षमता बहुत अधिक होती है।
- ii) कार्यालय में फाइल करने के लिए स्थान में किफायत होती है।
- iii) कैबिनेटों में ताला लगाने की व्यवस्था होती है। ऐसी कैबिनेटें भी मिलती हैं जिन पर अग्नि का कोई प्रभाव नहीं पड़ता। इस प्रकार सुरक्षा श्रेष्ठ प्रकार की होती है।
- iv) कैबिनेट में फोल्डरों को रखने की व्यवस्था का कोई भी आधार अपनाया जा सकता है।



चित्र 5.4 और चित्र 5.5 का अध्ययन करो जिसमें कैबिनेट को दर्शाया गया है।

खड़ी या शीर्ष फाइल पद्धति के लाभ

खड़ी या शीर्ष फाइल पद्धति के निम्नलिखित लाभ हैं :

- i) शीघ्र संदर्भ की सुविधा होती है, जिससे समय व श्रम की बचत होती है।
- ii) इस पद्धति में फाइलों को आसानी से ढूँढा जा सकता है, देखा जा सकता है व अन्य कागजों के क्रम को बिगाड़े बिना आवश्यक कागज को निकाला या रखा जा सकता है।
- iii) यह पद्धति किफायती होती है, क्योंकि दराजों में फोल्डरों के खड़े रहने की स्थिति में अधिक संख्या में फोल्डर रखे जा सकते हैं।
- iv) इस पद्धति में विस्तार की बहुत अधिक गुंजाइश होती है।
- v) कैबिनेट में ताला लगाने की सुविधा से कार्यालय के रिकार्ड अधिक सुरक्षित रहते हैं।
- vi) फोल्डरों को वर्णमाला, संख्या या भौगोलिक आधार पर वर्गीकृत किया जा सकता है। इससे परिवर्तनशीलता बनी रहती है।
- vii) इस पद्धति का व्यापक प्रयोग होता है, क्योंकि सभी प्रकार के कागजातों व प्रलेखों जैसे आर्डर, बीजक, मूल्य सूची, टेंडर, परिपत्र आदि रखने के लिए इसका प्रयोग किया जा सकता है।

हानियाँ : खड़ी या शीर्ष फाइल पद्धति की निम्नलिखित कुछ हानियाँ हैं :

- i) फाइलों व फोल्डरों को खड़ी स्थिति में रखने पर उनके अपने स्थान से हिलने या हट जाने या दराज की पेंदी में गिरकर दब जाने का भय रहता है। इस समस्या से बचने के लिए दराजों में शलाकों या हक लगाए जा सकते हैं और ये फोल्डर दराज में दोनों तरफ लगी हुई शलाकों या कुंजों में अटक जाते हैं, जिससे उनके पेंदी में गिरने की संभावना नहीं रहती है।
- ii) इस पद्धति में फाइलों को क्लर्क से अधिकारी तक लाने-ले जाने के लिए पड़े फाइल कवर का प्रयोग करना आवश्यक होता है।
- iii) यदि कागजातों को ध्यानपूर्वक न रखा जाए, तो संभावना रहती है कि वे गलत फोल्डर में न रख दिए जाएं। ऐसा भय इसलिए रहता है कि कागजों को बांधकर फोल्डरों में नहीं रखा जाता।

अन्तर का आधार	पड़ी फाइलिंग	खड़ी या शीर्ष फाइलिंग
1) कागजों/फाइलों को रखने का ढंग	चपटी हुई स्थिति में रखा जाता है अर्थात् एक दूसरे के ऊपर रखा जाता है।	इसे खड़ी या पीधी स्थिति में रखा जाता है।
2) फाइलिंग उपकरण	i) पड़ी फाइल ii) कमानीदार लीवर फाइल	i) फोल्डर ii) कैबिनेट
3) कागजों में गलत स्थान पर रखे जाने का भय	इसकी संभावना नहीं है क्योंकि कागजों को क्लिप में बांध कर रखा जाता है।	यह संभव है क्योंकि कागजों को खुला ही रखा जाता है।
4) लागत तत्व	किफायती है क्योंकि केवल फाइल कवर की आवश्यकता पड़ती है।	महंगी है क्योंकि इसमें फोल्डरों, दराजों, संकेत कार्ड और अलमारियों की जरूरत होती है।
5) लोच	लोचदार है क्योंकि विस्तार की विस्तार की संभावना सीमित होती है।	लोचदार है क्योंकि विस्तार की संभावना होती है।
6) संदर्भ	सरल व शीघ्र नहीं है।	सरल व शीघ्र है।
7) रिकार्डों की सुरक्षा	सीमित सुरक्षा।	अधिकतम सुरक्षा होती है क्योंकि ताले वाली लोहे की कैबिनेट का प्रयोग होता है।
8) उपयुक्तता	छोटे कार्यालयों के लिए।	बड़े-बड़े कार्यालयों के लिए।
9) स्थान की आवश्यकता	अधिक स्थान चाहिए।	सीमित स्थान चाहिए।

5.11 फाइल व्यवस्था का केन्द्रीकरण और विकेन्द्रीकरण (Centralisation and Decentralisation of Filing)

किसी भी व्यावसायिक संस्था में कागजातों, प्रलेखों व फाइलों को विभागीय स्तर पर अथवा केन्द्रीय या मुख्य कार्यालय में रखा जा सकता है। कार्यालय प्रबंध को निर्णय करना पड़ता है कि फाइल व्यवस्था को केन्द्रीय स्थान पर मुख्य कार्यालय में रखा जाए अथवा भिन्न-भिन्न विभागों में ही रखा जाए। फाइल व्यवस्था के इन दोनों तरीकों में से किसी को भी अपनाया जा सकता है। फाइल करने की दोनों पद्धतियों का संक्षेप में नीचे वर्णन किया जा रहा है।

5.11.1 केन्द्रित फाइल व्यवस्था (Centralised filing)

इस प्रणाली के अंतर्गत संस्था के विभिन्न विभागों से संबंधित समस्त रिकार्ड एक केन्द्रीय स्थान पर रखे जाते हैं, जिसे फाइलिंग या रिकार्ड विभाग कहते हैं और जिसकी देखभाल मुख्य रिकार्ड कीपर करता है। इस प्रणाली के अंतर्गत संस्था के विभिन्न विभाग अपने-अपने यहां स्वतंत्र रूप से फाइल करने का कार्य नहीं करते। किसी केन्द्रीय स्थान पर फाइल करने के उपकरण व कर्मचारी होते हैं और यह स्थान विभिन्न विभागों के लिए खुला रहता है अर्थात् वे वहां आसानी से पहुंच सकते हैं।

लाभ : केन्द्रित फाइल व्यवस्था से संगठन को निम्नलिखित लाभ होते हैं :

- विशिष्टीकरण :** इसमें फाइलिंग का कार्य केन्द्रित होता है अतः यह कार्य विशेष रूप से प्रशिक्षित व निपुण व्यक्तियों द्वारा किया जाता है। इससे कार्य कुशलता में वृद्धि होती है तथा उत्तम सेवा प्राप्त होने के साथ-साथ परिचालन लागत भी कम आती है।
- दोहरे रिकार्ड व उपकरण रखना आवश्यक नहीं :** इस पद्धति में रिकार्ड की अनेक प्रतिलिपियां तैयार करने की आवश्यकता नहीं रहती। इसके साथ ही फाइल करने के उपकरणों

के द्विगुणीकरण (duplication) की भी आवश्यकता नहीं होती, जैसे फोल्डर रखने के लिए कैबिनेटों को विभिन्न विभागों में रखना नहीं पड़ता। इससे फाइल व्यवस्था पर कम खर्च होता है।

- iii) **स्थान का सदुपयोग** : इस प्रणाली में कार्यालय के स्थान का अधिकतम उपयोग संभव होता है। इसके परिणामस्वरूप स्थान में किफायत होती है।
- iv) **रिकार्ड ढूंढना** : फाइल व्यवस्था केन्द्रित होती है अतः आवश्यक कागजात, प्रलेख, पत्र आदि सरलता व शीघ्रता से मिल जाते हैं।
- v) **प्रति संदर्भ सरल** : इस विधि में सारे रिकार्ड एक केन्द्रीय स्थान में रखे जाते हैं, अतः प्रति संदर्भ सरल होता है। इससे फाइल व्यवस्था की कुशलता में वृद्धि होती है।
- vi) **कार्यविधि की एकरूपता** : फाइलिंग के कार्य में एकरूपता होती है, क्योंकि फाइल करने की विधियाँ तथा उपकरण एक प्रकार के होते हैं।
- vii) **श्रेष्ठ निरीक्षण तथा नियंत्रण** : केन्द्रीय फाइल व्यवस्था में रिकार्ड रखने, निकालने, हस्तांतरित करने व नष्ट करने के कार्य का श्रेष्ठ निरीक्षण व नियंत्रण संभव होता है। साथ ही साथ फाइल करने के उपकरणों का श्रेष्ठतम उपयोग भी होता है।
- viii) **अन्य विभागों को राहत** : कार्यकारी विभागों को अपने यहां रिकार्ड रखने की आवश्यकता नहीं होती, अतः उन्हें राहत मिलती है।

हानियाँ : केन्द्रित फाइल व्यवस्था के निम्नलिखित दोष हैं :

- i) **भौतिक कठिनाइयाँ** : केन्द्रीय फाइल विभाग की अन्य विभागों से दूरी के कारण अनेक कठिनाइयाँ उत्पन्न होती हैं। केन्द्रीय फाइल विभाग से फाइल मंगाने में विलंब हो सकता है तथा असुविधा भी हो सकती है।
- ii) **गोपनीयता का अभाव** : संस्था के समस्त रिकार्ड व पत्र आदि एक ही स्थान पर रखे जाने के कारण गोपनीयता बनाए रखना कठिन होता है। इससे प्रबंध के हितों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता है।
- iii) **विभागीय ज्ञान में कमी** : केन्द्रित फाइल विभाग के कर्मचारियों को विभागीय कार्य की जानकारी नहीं होती, अतः गलत स्थान पर फाइल करने या रिकार्ड के इधर-उधर हो जाने या विभागीय कागजातों के संबंध में लापरवाही हो सकती है।
- iv) **प्रशिक्षण की कमी** : विभिन्न विभागों के निचले स्तर के कर्मचारियों को फाइलिंग तथा रिकार्ड रखने के कार्य का प्रशिक्षण प्राप्त करने का अवसर नहीं मिलता।
- v) **लागत में वृद्धि** : केन्द्रित फाइल व्यवस्था में अलग से अधिकारी व कर्मचारियों को नियुक्त किया जाता है, जिससे कार्यालय तथा प्रशासनिक लागत में वृद्धि होती है।
- vi) **कुशलता में कमी** : केन्द्रित व्यवस्था के अंतर्गत एक सीमा के पश्चात कार्यकारियों की कुशलता में कमी होने लगती है।

5.11.2 विकेन्द्रित फाइल व्यवस्था (Decentralised filing)

इस प्रणाली में फाइलिंग का कार्य एक केन्द्रित स्थान में नहीं किया जाता। विभिन्न विभागों से संबंधित समस्त फाइलें विभागों में ही रखी जाती हैं। प्रत्येक विभाग अपने यहां फाइलिंग पद्धति लागू करता है, अलग से फाइलिंग उपकरण रखता है तथा फाइलिंग के कार्य को करने के लिए कर्मचारी नियुक्त करता है। इस पद्धति को **विभागीय फाइलिंग** भी कहा जाता है।

लाभ : विकेन्द्रित फाइल व्यवस्था के निम्नलिखित लाभ हैं :

- i) **सरलता से उपलब्धि** : जिन कागजातों की आवश्यकता होती है वे उसी विभाग में आसानी से मिल जाते हैं। इससे समय व श्रम की बचत होती है।
- ii) **उचित फाइलिंग** : विभाग के कर्मचारियों को रिकार्ड की प्रकृति आदि की पूर्ण जानकारी होती है, अतः किसी कागज के गलत जगह पर लग जाने या इधर-उधर हो जाने की संभावना कम रहती है।

- iii) **कर्मचारी लागत में कमी** : विभाग के कर्मचारियों में ही फाइलिंग का कार्य बांटा जा सकता है, अतः अलग से फाइलिंग कर्मचारियों को नियुक्त करना आवश्यक नहीं होता। कार्यालय तथा प्रशासनिक व्यय अपेक्षाकृत कम होता है।
- iv) **कनिष्ठ कर्मचारियों का प्रशिक्षण** : विभिन्न विभागों के कनिष्ठ कर्मचारियों को फाइलिंग, अनुक्रमणिका बनाने, रिकार्ड रखने व निपटारा करने के संबंध में सरलता से प्रशिक्षण दिया जा सकता है।
- v) **काम में कुशलता** : विभागीय स्तर पर फाइलिंग का कार्य होने से काम की मात्रा कम होती है, इससे काम करने की कुशलता में वृद्धि होती है।
- vi) **विभागीय गोपनीयता** : विभाग के गोपनीय मामलों व रिकार्डों को अधिक गोपनीय ढंग से रखा जा सकता है।
- vii) **उपयुक्तता** : यह विधि बड़ी-बड़ी संस्थाओं के लिए उपयुक्त है, क्योंकि वहां पर विभिन्न विभागों तथा मुख्य कार्यालय के मध्य दूरी इतनी अधिक होती है कि केन्द्रीय फाइल विभाग से रिकार्ड प्राप्त करने में बहुत अधिक विलंब हो जाता है।

हानियां : विभागीय (विकेन्द्रित) फाइल व्यवस्था के निम्नलिखित दोष हैं :

- i) **विशिष्टीकरण का अभाव** : संस्था को विशिष्ट सेवाओं का लाभ नहीं मिल पाता, जबकि केन्द्रित व्यवस्था में यह संभव होता है।
- ii) **फाइल करने के उपकरणों का दोहरापन** : प्रत्येक विभाग में फाइल करने के उपकरण (कैबिनेट, अलमारी, दराजें, फोल्डर, फाइलें आदि) अलग से रखने पड़ते हैं। इससे फाइलिंग की लागत बढ़ जाती है।
- iii) **रिकार्डों का दोहरापन** : जब कोई कागज या प्रलेख एक से अधिक विभागों से संबंधित होता है, तब रिकार्डों की प्रतिलिपियां बनाकर विभिन्न विभागों में रखी जाती हैं। इसके फलस्वरूप कार्यालय में अधिक स्टेशनरी का उपयोग होता है, जिससे कार्यालय के व्यय में वृद्धि होती है।
- iv) **एकरूपता का अभाव** : संस्था के विभिन्न विभाग अपने यहां अलग-अलग फाइलिंग अपनाते हैं। अतः कार्य विधि का मानकीकरण नहीं हो पाता।
- v) **स्थान की आवश्यकता** : विभिन्न कक्षों व विभागों में फाइलिंग उपकरणों को लगाने के लिए अधिक स्थान की आवश्यकता पड़ती है।
- vi) **निरीक्षण व नियंत्रण का अभाव** : विभागीय स्तर पर फाइलिंग व्यवस्था में केन्द्रीय निरीक्षण व नियंत्रण संभव नहीं होता। अतः विभिन्न विभागों में समन्वय बनाए रखना कठिन होता है।

किसी भी एक प्रणाली का चुनाव करने से पहले, कार्यालय प्रबंधक को फाइलिंग कार्य के निम्नलिखित पहलुओं को ध्यान में रखना चाहिए :

- i) संस्था के कार्य की प्रकृति
- ii) व्यावसायिक कार्यों का स्तर
- iii) कागजी कार्यवाही की मात्रा
- iv) स्थान तथा भौतिक सुविधाओं की उपलब्धता
- v) धन की उपलब्धता
- vi) विभिन्न विभागों की सामान्य एवं विशिष्ट आवश्यकताएं
- vii) प्रबंधकीय तथा प्रशासनिक आवश्यकताएं

केन्द्रित बनाम विकेन्द्रित फाइल व्यवस्था

क्रम संख्या	अन्तर का आधार	केन्द्रित फाइल व्यवस्था	विकेन्द्रित फाइल व्यवस्था
1)	फाइल करने का स्थान	एक केन्द्रीय फाइल विभाग में होता है	विभिन्न अनुभागों या विभागों में पृथक-पृथक किया जाता है
2)	संदर्भ	कुछ विलंब होता है	सरल व शीघ्र होता है

क्रम संख्या	अन्तर का आधार	केन्द्रित फाइल व्यवस्था	विकेन्द्रित फाइल व्यवस्था
3)	विशिष्ट कर्मचारी	उपलब्ध होते हैं	उपलब्ध नहीं होते
4)	एकरूपता	संभव है	संभव नहीं है
5)	स्थान की आवश्यकता	सीमित	अधिक
6)	कार्यालय लागत	अपेक्षाकृत कम होती है	अपेक्षाकृत अधिक होती है
7)	रिकार्डों व उपकरणों का दोहरापन	इससे बचा जा सकता है	इससे नहीं बचा जा सकता
8)	गोपनीयता	बनाई नहीं रखी जा सकती	बनाई रखी जा सकती है
9)	कनिष्ठ कर्मचारियों का प्रशिक्षण	संभव नहीं है	संभव है
10)	निरीक्षण एवं नियंत्रण	श्रेष्ठ एवं प्रभावकारी होता है	ठीला-ढाला एवं कठिन होता है

5.12 फाइल कवर तथा कपबोर्ड (File Covers and Cupboards)

आधुनिक व्यावसायिक कार्यालयों में फाइल करने के लिए अनेक प्रकार के उपकरणों का प्रयोग किया जाता है। पड़ी फाइल पद्धति में फाइल कवर तथा अलमारियों का बड़ी मात्रा में प्रयोग किया जाता है, जिनका वर्णन संक्षेप में नीचे किया जा रहा है।

5.12.1 फाइल कवर

इन्हें पड़ी या चौरस फाइल भी कहते हैं। ये गते या मोटे कागज की बनी हुई होती है। प्रत्येक ग्राहक, सप्लायर या विषय के लिए अलग-अलग फाइल कवर रखे जाते हैं। किसी एक व्यापारी, ग्राहक या विषय से संबंधित समस्त कागजात, प्रलेख व पत्र व्यवहार को उससे संबंधित फाइल कवर में रखा जाता है। समस्त कागजों को कालक्रम (तिथि) के अनुसार फाइल में रखा जाता है, सबसे नया पत्र सबसे ऊपर रखा जाता है और सबसे पुराना पत्र सबसे नीचे रखा जाता है। पड़ी या चौरस फाइल में किनारे पर धातु की कमानी या शिकंजा लगा होता है। फाइलों में कागज रखने से पहले उनमें पंचिंग मशीन द्वारा सुराख किए जाते हैं, और इन सुराखों के माध्यम से कागज को कमानियों में पिरो दिया जाता है। आजकल विभिन्न रंगों व आकार में प्लास्टिक के फाइल कवर मिलने लगे हैं। जब बड़ी मात्रा में फाइल कवरों को खरीदा जाता है तो ये अपेक्षाकृत सस्ते पड़ते हैं। इन फाइल कवरों को कैबिनेटों, दराजवाली अलमारियों या दराजों में रखा जाता है।

पड़ी या चौरस फाइल कवर का प्रयोग करते समय निम्नलिखित कदम उठाए जाने चाहिए :

- व्यक्तियों या विषय के नाम के अनुसार फाइल पर नम्बर या लेबल लगाना।
- सरल एवं शीघ्र संदर्भ के लिए फाइल कवरों की अनुक्रमणिका तैयार करना।
- फाइल कवर को अपने निश्चित स्थान से हटाने पर वहां पर संकेत कार्ड या बाहर भेजने का संकेत कार्ड लगा देना।
- अलमारी या दराजों के बाहर की तरफ अनुक्रमणिका लगाना।

5.12.2 कपबोर्ड

कपबोर्ड साधारण या दराज वाली खुली अथवा बंद होने वाली हो सकती है। कपबोर्ड में चौरस फाइलों को एक दूसरे के ऊपर लेटी हुई स्थिति में रखा जाता है। कपबोर्ड लकड़ी की या लोहे की बनी हुई हो सकती है। संस्था के लिए कितनी और किस आकार की कपबोर्ड चाहिए, यह निम्नलिखित बातों पर निर्भर करता है :

- कार्यालय में कागजी कार्यवाही की मात्रा
- स्थान की उपलब्धता, तथा
- धन की उपलब्धता

खुली कपबोर्ड या दरवाजों की तुलना में दरवाजा बंद होने वाले कपबोर्ड को रखना श्रेष्ठ होता है। बंद होने वाली कपबोर्डों के निम्नलिखित लाभ हैं :

- रिकार्डों की सुरक्षा :** धूल, मिट्टी, पानी व नमी से रिकार्ड बचे रहते हैं, इस प्रकार उन्हें आवश्यक सुरक्षा प्राप्त होती है।
- रिकार्डों की विश्वसनीयता :** कपबोर्ड में ताला लगाने की सुविधा होने से रिकार्ड सुरक्षित रहते हैं तथा उनके अनाधिकृत उपयोग, चोरी या नकल लेने का भय नहीं रहता।
- देखने में आकर्षक :** लोहे के दरवाजों वाली बंद कपबोर्ड देखने में सुंदर लगती है, अतः कार्यालय देखने में आकर्षक लगता है।

खुली खानेदार कपबोर्ड में फाइलों को समतल या खड़ा रखा जा सकता है तथा वर्गीकरण की कोई भी विधि प्रयोग में लायी जा सकती है। खुले खाने वाली कपबोर्ड छत की ऊंचाई (अर्थात् 9 से 10 फुट तक) की मिलती है, तथा उनमें फाइलों को रखने के लिए सीढ़ी का प्रयोग किया जा सकता है। फोल्डरों, चौरस फाइलों या फाइल कवरों को खुली खानेदार कपबोर्ड में रखा जा सकता है। सामान्यतः सार्वजनिक पुस्तकालयों में खुली (तथा दरवाजों वाली भी) खानेदार कपबोर्ड का प्रयोग किया जाता है। खुली खानेदार वाली कपबोर्ड में वे समस्त गुण होते हैं, जो पार्श्व फाइल पद्धति में होते हैं।

परंतु खुली खानेदार वाली कपबोर्डों के लिए अधिक स्थान की आवश्यकता होती है तथा रिकार्डों को सुरक्षित रखने के लिए वह स्थान धूल मिट्टी से सुरक्षित भी होना चाहिए। लोहे के खानों की तुलना में लकड़ी के खाने कुछ सस्ते होते हैं।

5.13 उपकरणों की उपयोगिता एवं महत्व (Usefulness and Importance of Equipments)

आधुनिक समय में प्रायः प्रत्येक कार्यालय के लिए फाइलिंग उपकरणों का प्रयोग करना अपरिहार्य हो गया है। रिकार्डों की कुशल प्रबंध व्यवस्था के लिए फाइलिंग के आधुनिकतम यंत्रों व उपकरणों का प्रयोग आवश्यक है। आवश्यक उपकरणों को खरीदने व स्थापित करने के लिए बजट में आवश्यक प्रावधान किया जाना चाहिए। रिकार्ड व्यवस्था में उपकरणों की उपयोगिता निम्नलिखित है।

- रिकार्डों की सुरक्षा :** धूल, मिट्टी, आग, पानी या नमी से रिकार्डों को अधिक समय तक सुरक्षित रखा जा सकता है।
- स्थान का उपयोग :** कार्यालय के स्थान का अधिकतम उपयोग किया जा सकता है।
- छांटना व फाइल करना :** फाइलिंग उपकरणों की सहायता के बिना रिकार्डों की छांटई करना और उनका फाइल करना संभव नहीं होगा।
- विभिन्न प्रकार के फाइलिंग उपकरण :** फाइलिंग की विभिन्न आवश्यकताओं को पूर्ण करने के लिए, विभिन्न आकार व क्षमता वाले फाइलिंग उपकरण बाजार में उपलब्ध हैं।

महत्व

आधुनिक फाइलिंग पद्धति में फाइल करने वाले उपकरणों का विशेष महत्व है। वास्तव में फाइलिंग कार्य के लिए ये उपकरण आधारभूत तत्व हैं। कार्यालय में रिकार्ड रखने के लिए इनका प्रयोग बहुत आवश्यक है। फाइलिंग उपकरणों के बिना कोई भी फाइलिंग पद्धति कुशलतापूर्वक कार्य नहीं कर सकती। रिकार्ड व्यवस्था में फाइलिंग उपकरणों का महत्व इस बात से स्पष्ट है कि वे कार्यालय के रिकार्डों को छांटने, फाइल करने, संग्रहित करने व सुरक्षित रखने में सहायक होते हैं। उपकरणों के प्रयोग से रिकार्डों की सुरक्षा सुनिश्चित हो जाती है। फाइल करने के उपकरणों के प्रयोग से कार्यालयों को जो लाभ प्राप्त होते हैं, उनका वर्णन ऊपर किया जा चुका है। इस प्रकार फाइलिंग विभाग में इनका महत्व बिल्कुल स्पष्ट हो जाता है।

फाइलिंग उपकरणों का चयन करते समय निम्नलिखित बातों पर ध्यान देना चाहिए :

- i) कागजों/रिकार्डों की मात्रा
- ii) संदर्भ की आवश्यकता कितनी बार होती है
- iii) वांछित सूचना कितनी शीघ्रता से प्राप्त करनी है
- iv) उपकरणों की किस्म तथा बाहर से देखने में वे कैसे लगते हैं
- v) स्थान की उपलब्धता
- vi) दृश्य संकेत — चाहिए या नहीं
- vii) बजट में प्रावधान

बोध प्रश्न घ

- 1) रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :
 - i) पड़ी फाइल पद्धति में कागजों को के अनुसार एक दूसरे के ऊपर रखा जाता है।
 - ii) विभागीय फाइल व्यवस्था को फाइल व्यवस्था भी कहते हैं।
 - iii) फाइल पद्धति में कागजों को बांधकर नहीं रखा जाता।
 - iv) कनिष्ठ कर्मचारियों को फाइलिंग कार्य का प्रशिक्षण फाइल पद्धति में संभव नहीं होता।
 - v) फाइल पद्धति में रिकार्डों की सुरक्षा व गोपनीयता सुनिश्चित नहीं की जा सकती।
- 2) निम्नलिखित कथनों में से कौन सही हैं और कौन गलत हैं :
 - i) कमानादा फाइल, व्यवस्था में अन्य कागजों को इधर उधर किए बिना ही उन्हें बाहर निकाला जा सकता है। ()
 - ii) खड़ी या शीर्ष फाइल पद्धति में केवल संख्यात्मक वर्गीकरण संभव होता है। ()
 - iii) शीर्ष फाइल पद्धति में दराजों वाली कपबोर्ड अधिक उपयोगी होती है। ()
 - iv) विभागीय फाइल व्यवस्था की तुलना में केन्द्रित फाइल व्यवस्था अधिक कुशल सेवा प्रदान करती है। ()
 - v) विभागीय फाइल पद्धति केन्द्रित फाइल पद्धति की तुलना में अधिक किफायती होती है। ()

5.14 सारांश

आधुनिक कार्यालयों में लिखित कागजी कार्यवाही बहुत बढ़ गयी है। इसमें रिकार्डों को तैयार करना, एकत्रित करना, छांटना, संग्रहित करना तथा उपयोगिता समाप्त होने पर उन्हें नष्ट करने के साथ-साथ आवश्यकता पड़ने पर उन्हें उपलब्ध कराना भी शामिल होता है।

रिकार्ड से तात्पर्य भविष्य में प्रयोग किए जाने के लिए लिखित सामग्री रखने से है। रिकार्डों को अनेक रूपों में रखा जा सकता है, जैसे पत्रों, परिपत्रों, बीजकों, वाउचरों, चाटों, रिपोर्टों, विवरणों, विवरणियों, रजिस्ट्रों, लेखा पुस्तकों, टेपों व माइक्रोफिल्मों के रूप में। इसकी सहायता से प्रबंधकों को निर्णय लेने व भविष्य के लिए योजना बनाने में मदद मिलती है। यह संख्या का ऐतिहासिक रिकार्ड रखता है। इसके द्वारा तुलनात्मक अध्ययन किया जा सकता है साथ ही त्रुटियों का भी पता लगाया जा सकता है। इसकी सहायता से कानूनी औपचारिकताओं को पूरा किया जा सकता है। रिकार्ड पुस्तिका में रिकार्ड रखने से संबंधित सामान्य मार्गदर्शक नियम तथा विशेष निर्देश दिए जाते हैं।

फाइल व्यवस्था, रिकार्ड रखने का मुख्य तत्व है तथा रिकार्ड प्रबंध की यह महत्वपूर्ण पक्ष है। यह रिकार्डों को इस प्रकार व्यवस्थित तथा संग्रहित रखने की प्रक्रिया है जिससे कि आवश्यकता पड़ने पर उन्हें सरलता व शीघ्रता से ढूंढा जा सके। यह रिकार्डों को तब तक सुरक्षित रखती है, जब तक आवश्यक हो। संस्था की गतिविधियों को नियोजित, निर्देशित व नियंत्रित करने में यह प्रबंधकों की सहायता करती है। फाइल करने के उद्देश्यों में फाइलों को व्यवस्थित करना, सुरक्षित एवं संग्रहित करना, तत्काल उपलब्ध कराना तथा संचालन में कुशलता व किफायत करना शामिल है। सुरक्षा, सरलता, उपयुक्तता, पहुंच, लोच व किफायती होना आदि श्रेष्ठ फाइल पद्धति के आवश्यक तत्व हैं। कागजों को फाइल करने से पहले उनका वर्गीकरण करना आवश्यक होता है। वर्गीकरण करने के अनेक तरीके हैं, जैसे वर्णमाला, संख्या, भौगोलिक तथा विषय अनुसार।

फाइल पद्धति में दो स्थितियाँ होती हैं; (i) कागजों को प्राप्त करना व उन्हें फाइल करना तथा (ii) कागजों को जारी करना और उन्हें पुनः फाइल करना। इसके लिए फाइल पुस्तिका में आवश्यक निर्देश तथा औपचारिकताओं का उल्लेख होता है जिनका पूर्ण सावधानी से पालन किया जाना चाहिए। संस्था में रिकार्डों को संग्रहित करने की क्षमता के आधार पर रिकार्डों को संग्रहित व नष्ट करना चाहिए। अधिक समय तक बहुत अधिक आंकड़ों व सूचनाओं को सुरक्षित ढंग से रखने के लिए माइक्रोफिल्म की उन्नत तकनीक का प्रयोग किया जाता है।

फाइल करने की आधुनिक विधियों को दो भागों में बांटा जा सकता है (i) पड़ी (समतल) फाइल पद्धति, तथा (ii) खड़ी (शीर्ष) फाइल पद्धति। समतल पद्धति में कागजों व फाइलों को लेटी हुई स्थिति में अर्थात् एक दूसरे के ऊपर रखा जाता है। समतल फाइल पद्धति में प्रयोग किए जाने वाले महत्वपूर्ण उपकरण चौरस या चपटी फाइलें तथा कमानादार फाइलें हैं। खड़ी या शीर्ष फाइल पद्धति में कागजों को शीर्षस्थ, खड़ी या सीधी स्थिति में रखा जाता है। शीर्ष फाइल पद्धति में फोल्डरों, दराजों तथा अलमारियों का प्रयोग किया जाता है।

किसी संस्था में फाइलिंग कार्य की व्यवस्था करने की दो विधियाँ हैं : (i) केन्द्रित फाइल पद्धति तथा (ii) विकेन्द्रित फाइल पद्धति। केन्द्रित फाइल व्यवस्था में संस्था के सभी विभागों से संबंधित रिकार्ड एक केन्द्रीय स्थान पर रखे जाते हैं। इसके विपरीत विकेन्द्रित फाइल व्यवस्था में संस्था का प्रत्येक विभाग अपने यहां अलग से फाइलिंग की व्यवस्था रखता है।

कार्यालय में विभिन्न प्रकार के फाइलिंग उपकरणों का प्रयोग किया जाता है। फाइल कवरो, समतल फाइल पद्धति में कैबिनेट तथा सही या शीर्ष फाइल पद्धति में फोल्डरों तथा दराजों वाली कैबिनेटों का प्रयोग किया जाता है। फाइलिंग उपकरणों का प्रयोग करने से रिकार्डों की सुरक्षा, स्थान का अधिकतम उपयोग, छंटाई आदि कार्य करने में सहायता मिलती है। सरलता, पर्याप्तता, मितव्ययिता, परिवर्तनशीलता, टिकाऊपन आदि श्रेष्ठ फाइलिंग उपकरण के आवश्यक तत्व हैं। फाइलिंग उपकरणों का चयन करते समय रिकार्ड की मात्रा, संदर्भ की बारंबारता, शीघ्रता से सूचना प्राप्त करने की आवश्यकता, कार्यालय के अभिन्यास तथा वित्तीय साधनों को ध्यान में रखना चाहिए।

5.15 शब्दावली

फाइलों का केन्द्रीकरण (centralisation of filing) : फाइल करने की ऐसी पद्धति जिसमें संस्था के विभिन्न अनुभागों या विभागों से संबंधित समस्त रिकार्ड एक केन्द्रीय फाइल में रखे जाते हैं।

वर्गीकरण (classification) : फाइल करने से पहले, कार्यालय के पत्रों आदि को छंटना तथा वर्णमाला, संस्था, भौगोलिक या अन्य किसी आधार पर उन्हें अलग-अलग वर्गों में रखना।

प्रति संदर्भ (cross referencing) : जिस फाइल में मूल रिकार्ड रखा हुआ है, उसके अतिरिक्त अन्य फाइलों में संदर्भ लिखना।

मृत फाइल (dead file) : ऐसी फाइल जिसे रखने की उपयोगिता अर्थात् व्यतीत हो चुकी है और जिसका अब कोई उपयोग न रहा हो।

फाइलों का विकेन्द्रीकरण (decentralisation of filing) : फाइलिंग की ऐसी पद्धति जिसमें फाइलिंग का कार्य अलग-अलग अनुभागों या विभागों में स्वतंत्र रूप से किया जाता है।

फाइल करना (filing) : रिकार्डों को इस प्रकार व्यवस्थित व संग्रहित करना जिससे कि आवश्यकता पड़ने पर उन्हें सरलता व शीघ्रता से ढूँढा जा सके।

फाइलिंग रूटीन (filing routine) : फाइलिंग कार्यविधि में कागजों को प्राप्त करना, एकत्रित करना तथा उपयुक्त फाइलों में उन्हें ठीक से रखना शामिल होता है। साथ ही संदर्भ के लिए उन्हें जारी करना तथा पुनः फाइल करना भी शामिल होता है।

पड़ी (समतल) फाइल पद्धति (horizontal filing) : फाइल करने की ऐसी पद्धति जिसमें कागजों व फाइलों को समतल या लेटी हुई स्थिति में अर्थात् एक दूसरे के ऊपर रखा जाता है।

माइक्रोफिल्म (micro filming) : बहुत अधिक मात्रा में रिकार्डों को अधिक देर तक कम स्थान में सुरक्षित रखने के लिए ऐसी उन्नत तकनीक जिसमें छोटी फिल्म शैली में रिकार्डों को रखा जाता है।

कार्यालय रिकार्ड (office records) : भविष्य में उपयोग होने की संभावना के लिए लिखित दस्तावेज तैयार करना।

बाह्य संदर्शिका (out guide) : जब किसी फाइल को अपने स्थान से हटाया जाता है तो उसके स्थान पर संदर्शिका कार्ड रखना, जिससे यह पता चल सके कि इस समय फाइल कहां पर है।

रिकार्ड व्यवस्था (record management) : कार्यालय प्रबंध का अभिन्न भाग जो रिकार्डों को बनाने, उन्हें वितरित करने, रखने, निकालने तथा नष्ट करने से संबंधित होता है।

रिकार्ड पुस्तिका (record manual) : ऐसी छोटी सी पुस्तिका जिसमें रिकार्ड रखने के कार्यक्रम कार्यविधि से संबंधित निर्देश आदि दिए होते हैं।

खड़ी (शीर्ष) फाइल पद्धति (vertical filing) : फाइल करने की ऐसी विधि जिसमें कागजों व फाइलों को सीधी या खड़ी स्थिति में रखा जाता है।

5.16 बोध प्रश्नों के उत्तर

- क) 1) i) गलत ii) गलत
2) i) साक्ष्य ii) कर्मचारियों
- ख) 2) i) गलत ii) सही iii) गलत iv) गलत
v) सही vi) सही vii) सही
- ग) 3) i) सही ii) गलत iii) गलत iv) सही v) सही
- घ) 1) i) कालक्रम ii) विकेन्द्रित iii) खड़ी iv) विभागीय v) केन्द्रित
2) i) सही ii) गलत iii) सही iv) सही v) गलत

5.17 स्वपरख प्रश्न

- रिकार्ड व्यवस्था (प्रबंधन) के क्या उद्देश्य हैं? रिकार्ड व्यवस्था के कार्यों का विवेचन कीजिए।
- समतल (पड़ी) फाइल पद्धति के आवश्यक लक्षणों का संक्षेप में वर्णन कीजिए। इसके क्या लाभ एवं सीमाएं हैं?
- शीर्ष (खड़ी) फाइल पद्धति से आप क्या समझते हैं? शीर्ष फाइल पद्धति के गुण एवं दोषों के संबंध में संक्षेप में बताइए।
- फाइल व्यवस्था के केन्द्रीकरण और विकेन्द्रीकरण की व्याख्या कीजिए।
- उन रिकार्डों की प्रकृति बताइए जिनके लिए वर्णमाला, संख्या, भौगोलिक तथा विषय के आधार पर वर्गीकरण करना सबसे अधिक उपयुक्त होगा।

- 6) रिकार्ड प्रबंधन की प्रकृति एवं महत्व की चर्चा कीजिए।
- 7) फाइलिंग की परिभाषा दीजिए। कार्यालय प्रबंध में इसके महत्व को संक्षेप में स्पष्ट कीजिए।
- 8) कार्यालय के कागजातों व रिकार्डों को वर्गीकरण करने के तरीकों की संक्षेप में व्याख्या कीजिए।
- 9) फाइल करने की श्रेष्ठ विधि के आवश्यक तत्वों के संबंध में बताइए।
- 10) फाइलिंग परिपाटी व कार्यविधि के विभिन्न चरण बताइए।
- 11) केन्द्रित फाइलिंग की क्या विशेषताएं हैं? केन्द्रित फाइल पद्धति के लाभ व हानियां क्या हैं?
- 12) फाइलों के विकेन्द्रीकरण से क्या आशय होता है? इसके लाभ व हानियों की चर्चा कीजिए।
- 13) कार्यालय में फाइल करने के उपकरणों की उपयोगिता एवं महत्व का विवेचन कीजिए।
- 14) आधुनिक कार्यालय में रिकार्ड प्रबंधन के उद्देश्य एवं कार्यों के संबंध में बताइए।

नोट : इन प्रश्नों से इस इकाई को भली भांति समझने में आपको मदद मिलेगी। इनका उत्तर लिखने का प्रयास करें। लेकिन अपना उत्तर विश्वविद्यालय को न भेजें। ये केवल आपके अभ्यास के लिए हैं।

इकाई 6 फाइल करने के उपकरण (Filing Equipment)

इकाई की रूपरेखा

- 6.0 उद्देश्य
- 6.1 प्रस्तावना
- 6.2 अनुक्रमणिका बनाना
 - 6.2.1 अनुक्रमणिका बनाने का महत्व
 - 6.2.2 अनुक्रमणिका बनाने के लाभ और उद्देश्य
 - 6.2.3 श्रेष्ठ अनुक्रमणिका के आवश्यक तत्व
- 6.3 अनुक्रमणिका के प्रकार
 - 6.3.1 पृष्ठ अनुक्रमणिका
 - 6.3.2 कार्ड अनुक्रमणिका
 - 6.3.3 दृश्य अनुक्रमणिका
- 6.4 फाइलों को बनाये रखना और हटा देना
 - 6.4.1 फाइलों को बनाये रखना
 - 6.4.2 फाइलों को हटाना
- 6.5 खुली-खानेदार अलमारी फाइल प्रणाली
- 6.6 खुले पन्नों वाली जिल्द
- 6.7 सचेतक
- 6.8 सूचक और संकेतक
 - 6.8.1 सूचक और "बाह्य" सूचक
 - 6.8.2 संकेतक
- 6.9 सारांश
- 6.10 शब्दावली
- 6.11 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 6.12 स्वपरख प्रश्न

6.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने पर आप इस योग्य हो सकेंगे कि

- अनुक्रमणिका की परिभाषा दे सकें
- अनुक्रमणिका के उद्देश्य बता सकें
- विभिन्न प्रकार की अनुक्रमणिकाओं में भेद कर सकें
- खुली खानों वाली फाइलिंग अलमारी, जिल्दबंद खुले पन्ने, सूचकों और संकेतों के उपयोग बता सकें
- खड़ी कार्ड अनुक्रमणिका के लिए आवश्यक उपकरण के सम्बन्ध में बता सकें।

6.1 प्रस्तावना

इकाई 5 में आपने फाइल करने की विधियों और रिकार्डों को स्टोर करने व सुरक्षित करने के लिए काम में लाए जाने वाले विभिन्न उपकरणों के बारे में अध्ययन किया है। फाइल करना और अनुक्रमणिका बनाना रिकार्ड व्यवस्था के दो आवश्यक कार्य हैं। इसके अंतर्गत फाइलों का एकत्रीकरण व वर्गीकरण करना तथा आवश्यकता पड़ने पर इसे उपलब्ध करवाना शामिल होता है। इस इकाई में आप अनुक्रमणिका के महत्व एवं प्रकार और फाइलों को बनाये रखने और हटा देने के बारे में पढ़ेंगे। इसमें आपको खुले खानों, जिल्दबंद खुले पन्नों, सूचकों और संकेतों के उपयोगों की जानकारी भी दी जाएगी।

6.2 अनुक्रमणिका बनाना (Indexing)

अनुक्रमणिका का शाब्दिक अर्थ है सूचक या मार्गदर्शिका। फाइलिंग के संदर्भ में अनुक्रमणिका को अपेक्षित फाइल का पता लगाने वाली मार्गदर्शिका कहा जा सकता है। इस प्रकार अनुक्रमणिका आंकड़ों या रिकार्ड का पता लगाने के लिए सूचक प्रदान करने की एक विधि कही जा सकती है। अनुक्रमणिका एक ऐसी विधि है जिसके द्वारा किसी विशेष प्रलेखों के नाम, विषय या शीर्षक का पता लगाया जाता है।

अनुक्रमणिका फाइलों और कागजों का पता लगाने में मार्गदर्शिका का काम करती है। यह फाइलिंग का एक महत्वपूर्ण सहायक है। बहुत सी फाइलों में से किसी विशेष प्रलेख का पता लगाने के लिए यह रिकार्डों की संदर्भ सूची प्रदान करती है। यह ग्राहकों, सप्लायरों आदि के पते, टेलीफोन नम्बरों और फाइल संदर्भ सहित उनका संक्षिप्त रिकार्ड रखने का भी कार्य करती है।

अनुक्रमणिका शब्द वर्गीकरण शब्द से भिन्न है। वर्गीकरण से अभिप्राय कागजों को विभिन्न फाइलों में क्रम से रखना है, जबकि अनुक्रमणिका की आवश्यकता फाइल किए जा चुके कागजों का संदर्भ देने के लिए होती है। यदि फाइलें वर्णानुक्रम, कालानुक्रम, और भौगोलिक क्रमानुसार व्यवस्थित की गयी हों तो अलग से अनुक्रमणिका की आवश्यकता नहीं होती। ऐसी फाइलें स्वयं अनुक्रमणित होती हैं। उदाहरण के लिए टेलीफोन डायरेक्टरी स्वयं अनुक्रमणित होती है, क्योंकि इसमें जिनके नाम टेलीफोन हैं, उनके नाम वर्णानुक्रम में दिए होते हैं। लेकिन अन्य स्थितियों में अलग से अनुक्रमणिका तैयार करना और उसे बनाए रखने की आवश्यकता होती है। जब पृथक अनुक्रमणिका का प्रयोग किया जाता है तो वांछित रिकार्ड का पता लगाने के लिए पहले अनुक्रमणिका को देखना होता है और फिर फाइल का पता लगाना पड़ता है।

6.2.1 अनुक्रमणिका बनाने का महत्व (Importance of Indexing)

अनुक्रमणिका फाइलिंग प्रणाली का एक आवश्यक पहलू है। यह प्रबंधकीय उपयोग के लिए आवश्यक सूचना या प्रलेखों को प्राप्त कराने में कार्यालय के कर्मचारियों का मार्गदर्शन करती है। यह रिकार्ड तुरंत उपलब्ध कराती है और समय व श्रम की बचत कराती है। चाबी का जो संबंध ताले के साथ होता है वही अनुक्रमणिका का फाइलिंग प्रणाली के साथ होता है। यह फाइलिंग प्रणाली की कार्यकुशलता और उपयोगिता को बढ़ाती है।

आधुनिक कार्यालय में विभिन्न प्रकार के रजिस्ट्रों व खातों के लिए भी अनुक्रमणिका की आवश्यकता होती है। इसके अतिरिक्त, अनुक्रमणिका का प्रयोग किसी भी विषय के बारे में उपयोगी विवरणों की संक्षिप्त रूप में सूची बनाने के लिए किया जा सकता है। शीघ्र संदर्भ के लिए एक व्यापारी फर्म अपने नियमित ग्राहकों की अनुक्रमणिका तैयार कर सकती है जिसमें उनके नाम, पते, टेलीफोन नम्बर, खाता पत्रा, साख सीमा, आदि शामिल किए जा सकते हैं। इसी प्रकार क्लब, अस्पताल, डाक्टर, वकील, वास्तुकार भी अपने-अपने सदस्यों, मरीजों, ग्राहकों आदि की अनुक्रमणिका रख सकते हैं।

6.2.2 अनुक्रमणिका बनाने के लाभ और उद्देश्य (Advantages and objectives of Indexing)

अनुक्रमणिका के निम्नलिखित लाभ हैं जो रिकार्ड व्यवस्था को अधिक कुशल बनाते हैं :

- तत्काल ढूँढने में आसानी :** जिन कागजों व प्रलेखों की आवश्यकता हो उन्हें बहुत आसानी से ढूँढा जा सकता है। इस प्रकार किसी भी कागज या प्रलेख का संदर्भ प्राप्त करना आसान हो जाता है और इस प्रक्रिया में अधिक समय भी नहीं लगता।
- प्रति संदर्भ में सरलता :** अनुक्रमणिका द्वारा प्रति संदर्भ प्राप्त करना सरल होता है और इसमें समय व श्रम भी कम लगता है।
- कम लागत :** कार्यकुशलता में सुधार होने से रिकार्ड व्यवस्था कम लागत पर होती है।

उद्देश्य

कार्यालय प्रबंध में अनुक्रमणिका के कुछ महत्वपूर्ण उद्देश्य निम्नलिखित हैं :

- 1) जो पेपर व फाइलें चाबियाँ उन्हें परिष्कार व व्यवस्था में रखने में सहायता करती हैं।

- 2) प्रति जाँच व प्रति संदर्भ को संभव बनाना ।
- 3) फाइलिंग प्रणाली में सहायक होना ।
- 4) लिपिकीय कार्यों में श्रम की बचत करना ।
- 5) प्रशासकों का समय बचाना ।
- 6) कार्यालय में सामान्य कार्यकुशलता को बढ़ाना ।

6.2.3 श्रेष्ठ अनुक्रमणिका के आवश्यक तत्व (Essentials of good Indexing)

एक अच्छी अनुक्रमणिका प्रणाली अपने उद्देश्यों को तभी पूरा कर पाती है जब उसमें निम्नलिखित गुण होते हैं :

- 1) सरलता : यह समझने में और कार्य करने में सरल होनी चाहिए ।
- 2) मितव्ययिता : व्यय, स्थान व श्रम की दृष्टि से इसे मितव्ययी होना चाहिए ।
- 3) कुशलता : इससे फाइलों का पता सही व शीघ्रता से लगाना चाहिए ।
- 4) लोचशीलता : इसमें आवश्यक संशोधन व समायोजन करना संभव होना चाहिए ।
- 5) प्रति संदर्भ : इसमें दो या अधिक फाइलों से संबंधित दस्तावेजों का प्रति संदर्भ देना संभव होना चाहिए ।
- 6) संकेत : इसमें प्लास्टिक या धातु से बने संकेतकों का प्रावधान होना चाहिए ।

बोध प्रश्न क

- 1) अनुक्रमणिका क्या है?

.....

- 2) फाइलिंग के सहायक के रूप में अनुक्रमणिका बनाने का क्या अर्थ है?

.....

- 3) निम्नलिखित कथनों में से कौन सही हैं और कौन गलत हैं:

i) अनुक्रमणिका ग्राहकों और सप्लायरों के संक्षिप्त रिकार्ड के रूप में कार्य कर सकती है । ()

ii) वर्णक्रम, संख्याक्रम और भौगोलिकक्रम जैसे क्रमों में फाइलों की सभी प्रकार की व्यवस्था के लिए पृथक अनुक्रमणिका की आवश्यकता होती है । ()

iii) खातों और रजिस्ट्रों के लिए अनुक्रमणिका की आवश्यकता नहीं होती । ()

iv) अनुक्रमणिका प्रति संदर्भ में सहायक होती है । ()

v) एक बार बनाई गई अनुक्रमणिका का विस्तार नहीं किया जा सकता है । ()

6.3 अनुक्रमणिका के प्रकार (Types of Index)

अनुक्रमणिका बनाने की प्रत्येक प्रणाली के अपने लाभ व सीमाएं हैं । इसलिए एक उपयुक्त अनुक्रमणिका प्रणाली का चुनाव करना कठिन हो जाता है । कुछ विधियां सस्ती और सरल, लेकिन लोचहीन होती हैं, दूसरी ओर कुछ महंगी और जटिल लेकिन परिष्कृत होती हैं । एक उपयुक्त अनुक्रमणिका का चुनाव करते समय निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखना चाहिए ।

- फाइलिंग प्रणाली की अपेक्षाएं
- अनुक्रमणिका रखने के उद्देश्य
- अपेक्षित सूचना की मात्रा व प्रकार
- लगाई गई सामग्री को बार-बार निकालने में सरलता
- अपेक्षित समय और स्थान
- श्रम, स्टेशनरी व उपकरणों की लागत
- संकेतकों के प्रयोग की आवश्यकता।

नीचे दिए गए चार्ट में अनुक्रमणिका के विभिन्न प्रकार दिए गए हैं :

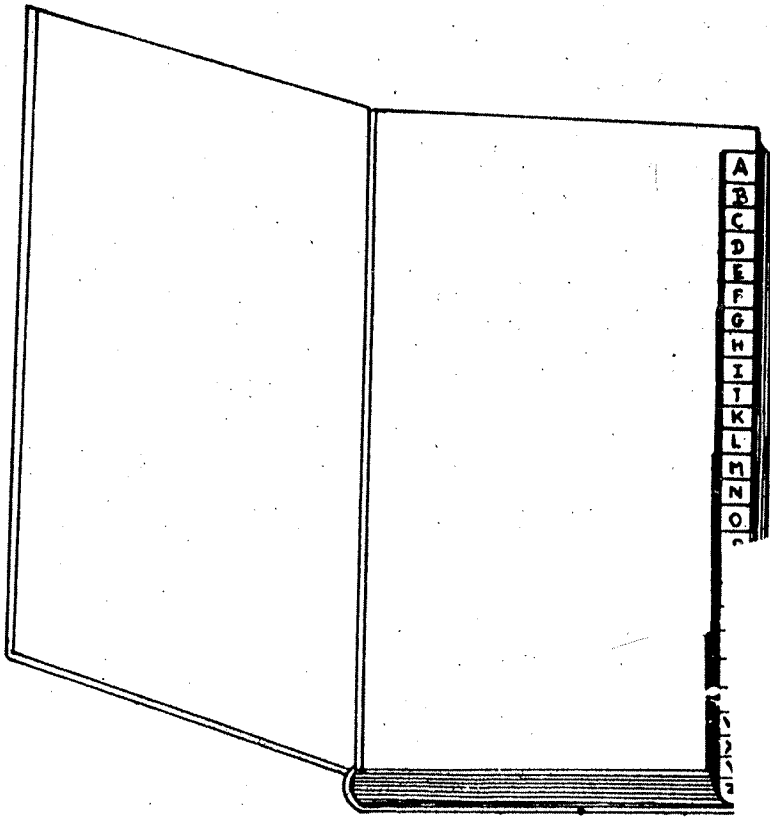
चित्र 6.1 : अनुक्रमणिका के प्रकार

पृष्ठ अनुक्रमणिका	कार्ड अनुक्रमणिका	दृष्टव्य अनुक्रमणिका
1) जिल्दबंधी पुस्तक अनुक्रमणिका		1) दृष्टव्य अनुक्रमणिका
2) स्वर अनुक्रमणिका		2) पट्टी अनुक्रमणिका
3) खुले पन्नों वाली अनुक्रमणिका		3) चक्रीय अनुक्रमणिका

6.3.1 पृष्ठ अनुक्रमणिका (Page Index)

जिल्दबंधी पुस्तक अनुक्रमणिका (Bound Book Index)

इस प्रकार की अनुक्रमणिका एक जिल्द वाली पुस्तक या रजिस्टर के रूप में होती है। इसमें वर्णक्रम में विभक्त भाग होते हैं। प्रत्येक भाग में प्रलेखों या ग्राहकों के नाम लिखे जाते हैं। प्रत्येक भाग के पन्ने दायीं ओर कटे हुए होते हैं जिससे प्रत्येक भाग के शुरू के अक्षर साफ दिखाई दे जाते हैं। वर्ण के एक विशेष अक्षर से संबंधित सभी प्रविष्टियां इस अक्षर के लिए सुरक्षित भाग या पन्ने में ही क्रमबद्ध की जाती हैं।



चित्र 6.2 जिल्दबंधी पुस्तक अनुक्रमणिका

जिल्दबंधी पुस्तक अनुक्रमणिका के गुण

इस प्रकार की अनुक्रमणिका के निम्नलिखित लाभ हैं :

- यह समझने में सरल है और प्रयोग करने में आसान है।

- ii) यह महंगी नहीं है।
- iii) यह स्थायी अनुक्रमणिका रखने के लिए उपयुक्त है।
- iv) क्योंकि कागज जिल्द में बंधे होते हैं, इसलिए वे खो नहीं सकते, इधर-उधर नहीं हो सकते और न ही अव्यवस्थित हो सकते हैं।
- iv) अलग से किसी उपकरण की आवश्यकता नहीं होती।

दोष

इस प्रकार की अनुक्रमणिका के कुछ दोष निम्नलिखित हैं :

- i) यदि बहुत अधिक अतिरिक्त प्रविष्टियाँ करनी हों तो संभव है कि जिस स्थान पर प्रविष्टियाँ करनी हैं वहाँ इनके लिए स्थान ही न बचे।
- ii) अनुक्रमणिका में अदल-बदल करना कठिन होता है।
- iii) नामों के काटने से यह भद्दी लगने लगती है।
- iv) इसमें कोई फाइल या दस्तावेज़ किस जगह है, इस संदर्भ के अतिरिक्त कोई और सूचना नहीं डाली जा सकती।

पुस्तक अनुक्रमणिका में अतिरिक्त प्रविष्टियों और परिवर्तनों के बारे में लोचशीलता के अभाव के कारण इसका प्रयोग प्रायः छोटे-छोटे संगठनों में ही होता है।

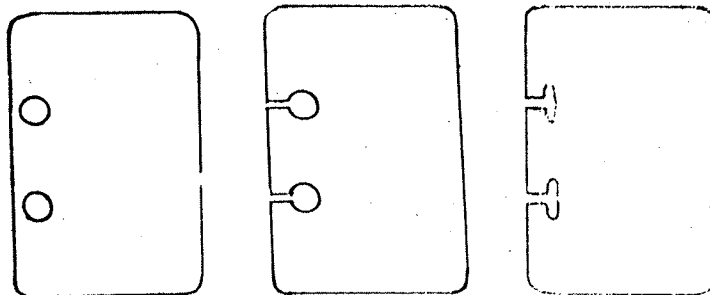
स्वर अनुक्रमणिका (Vowel Index)

यह भी पुस्तक अनुक्रमणिका का ही एक प्रकार है, जिसकी अतिरिक्त विशेषता यह है कि प्रत्येक वर्ण के रखे गए, पुस्तक अनुक्रमणिका के पन्नों को छः स्वरों (a, e, i, o, u, y) के अनुसार छः उप-वर्गों में विभाजित किया जाता है। ग्राहकों या पूर्तिकताओं का नाम शुरू के आरक्षित पृष्ठ पर तो लिखा जाता है, लेकिन उसे उस उप-वर्ग में रखा जाता है, जो नाम के शुरू के अक्षर के बाद में आने वाले स्वर के अनुसार होता है। उदाहरणार्थ ARVIND को "i" के लिए निर्धारित प-वर्ग में "A" के लिए आरक्षित पृष्ठ पर रिकार्ड किया जाएगा क्योंकि नाम में शुरू के अक्षर के बाद पहला स्वर "i" है। बंधे हुए या खुले पन्ने वाले लेजरों के लिए स्वर अनुक्रमणिका का उपयोग किया जा सकता है। लेकिन इसमें विस्तार के लिए सुविधा बहुत ही कम होती है। अतः यह छोटे आकार वाले व्यवसायों के लिए ही उपयोगी होती है।

खुले पन्नों वाली अनुक्रमणिका (Loose Leaf Index)

इस प्रकार की अनुक्रमणिका बनाने के लिए खुले कागजों का प्रयोग किया जाता है। खुले कागजों को धातु के कब्जों या पेचों से कस दिया जाता है जिससे कि उसमें से आवश्यकतानुसार कागज निकालना या उसमें अतिरिक्त कागज डालना संभव होता है। इसकी जिल्द स्थायी नहीं होती, उसे हटाया जा सकता है। इस जिल्द में ताला भी लगाया जा सकता है। जब कभी इसमें कागज डालने होते हैं या इसमें से कागज निकालने होते हैं तो इसके पेंच हटा दिए जाते हैं।

जब खाते, कार्यवृत्त पुस्तकें (minute books), सदस्यों का रजिस्टर आदि खुले पन्नों के रूप में रखे जाते हैं तो इस अनुक्रमणिका का बड़ी आसानी से प्रयोग किया जा सकता है। ऐसी पुस्तकों के शुरू में खुले पन्ने वाली अनुक्रमणिका के कागजों को आसानी से लगाया जा सकता है।



चित्र 6.3 : खुले पन्नों वाली अनुक्रमणिका

6.3.2 कार्ड अनुक्रमणिका (Card Index)

कार्ड अनुक्रमणिका में मानक आकार (12 से.मी. × 7 से.मी. या 4" × 2") के बहुत से कार्ड होते हैं। अनुक्रमणिका की प्रत्येक मद के लिए एक अलग कार्ड होता है। कार्ड के शीर्ष भाग पर संदर्भ शीर्षक लिखा जाता है और शेष स्थान पर रिकार्ड का स्थान लिखा जाता है। दूसरे शब्दों में इन कार्डों में प्रलेखों या कागजातों के नाम व अन्य विवरणों के साथ-साथ वह फाइल संख्या भी लिखी जाती है, जिसमें विशेष रिकार्ड पाये जा सकते हैं।

कार्ड वर्णात्मक या संख्यात्मक क्रम में व्यवस्थित किए जा सकते हैं और उन्हें उचित आकार के बक्सों या खानों में रखा जा सकता है। कार्ड अपने स्थान पर बने रहें, इसके लिए प्रत्येक खाने में शुरू से अंत तक एक सलाख डाल दी जाती है। संकेत कार्डों के द्वारा खानों को अलग-अलग भागों में बांट दिया जाता है। किसी एक कार्ड का आसानी से पता लगाने के लिए थोड़ी-थोड़ी दूरी पर ऐसे संकेत कार्ड भी डाले जा सकते हैं जिनका एक हिस्सा ऊपर की ओर निकला होता है।

कार्ड अनुक्रमणिका के उपयोग

कार्ड अनुक्रमणिका का जिन भिन्न-भिन्न रूपों में उपयोग किया जा सकता है, वे निम्नलिखित हैं :

- i) महत्वपूर्ण दस्तावेजों और फाइलों के विवरण रखने के लिए,
- ii) स्टॉक मदों के खाते रखने के लिए,
- iii) ग्राहकों व सप्लायरों के पते व अन्य विवरण रखने के लिए,
- iv) ग्राहकों के चालू, खाते रखने के लिए,
- v) परिसंपत्तियों और निवेशों का रिकार्ड रखने के लिए,
- vi) अवक्रय व किरतों में विक्रय के रिकार्ड रखने के लिए,
- vii) ग्राहकों या बैंक में जमाकर्ताओं के हस्ताक्षरों के नमूने सुरक्षित रखने के लिए,
- viii) कर्मचारियों की नौकरी के रिकार्ड रखने के लिए।

कार्ड अनुक्रमणिका के गुण

कार्ड अनुक्रमणिका के प्रयोग करने से बहुत से लाभ हो सकते हैं :

- i) कार्ड वर्णों के, संख्याओं के या भौगोलिक क्रम में से किसी में भी रखे जा सकते हैं।
- ii) इसे लगाना और इसके द्वारा कार्य करना कम खर्चीला होता है।
- iii) यह बहुत लोचशील है क्योंकि क्रम को भंग किए बिना नये कार्ड जोड़े जा सकते हैं और पुराने कार्ड हटाये जा सकते हैं।
- iv) इसे समझना व इसके द्वारा कार्य करना सरल है।
- v) अतिरिक्त कार्डों को लगाकर प्रति संदर्भ का कार्य सरल किया जा सकता है।
- vi) प्रत्येक कार्ड में अपेक्षित सूचना या विवरणों के अनुसार लाइनें खींची जा सकती हैं।
- vii) कार्ड में सभी धर्मों या व्यक्तियों की समग्र सूची होती है जिसमें उनके पते, टेलीफोन नम्बर आदि तथा तैयार आंकड़े होते हैं।
- viii) कार्डों का विभिन्न आधार पर वर्गीकरण किया जा सकता है, जैसे कि पुस्तकालय में प्रत्येक पुस्तक के लिए एक कार्ड लेखक अनुक्रमणिका के रूप में रखा जा सकता है, जबकि दूसरा कार्ड पुस्तक/विषय अनुक्रमणिका के रूप में।
- ix) बाकी रकमों, मदों की कमी आदि जैसी सूचना को विशिष्ट रूप से दर्शाने के लिए एक ओर से उठे हुए सूचक कार्डों का प्रयोग किया जा सकता है।
- x) आवश्यक सूचना शीघ्र व आसानी से प्राप्त करने के लिए इसका प्रयोग एक ही समय में कई व्यक्ति कर सकते हैं।

इसके कुछ दोष भी हैं, जो निम्नलिखित हैं :

- i) यह एक "अंधी" प्रणाली है क्योंकि इसमें एक बार में केवल एक ही कार्ड दिखाई देता है।
- ii) पृथक कार्ड खो सकते हैं या विकृत हो सकते हैं।
- iii) कार्डों को आसानी से हटाया जा सकता है, इसलिए उनकी जाँच या निरीक्षण करना कठिन हो सकता है।
- iv) लगातार प्रयोग से कार्ड फट सकते हैं या खराब हो सकते हैं और इसलिए इनको बदलने की आवश्यकता होती है।
- v) पुस्तक अनुक्रमणिका की तुलना में कार्ड अनुक्रमणिका अपेक्षाकृत महंगी होती है।
- vi) जहाँ कार्ड लेजर प्रयोग किए जाते हैं, वहाँ धोखाधड़ी करने के लिए या उसे छुपाने के लिए कार्डों को बदला जा सकता है।

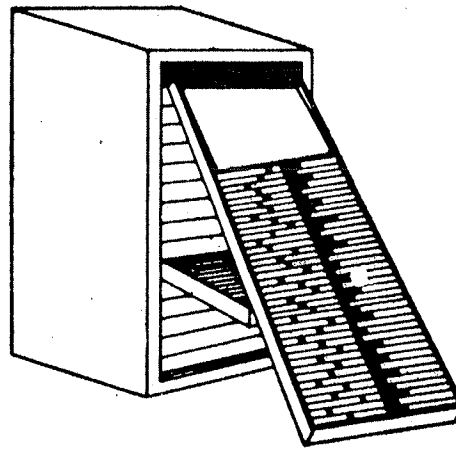
इन कमियों के बावजूद इसकी लोचशीलता और कार्य करने की सुविधा के कारण इसका बहुत प्रयोग किया जाता है। इसका प्रयोग पुस्तकालयों, अस्पतालों, बैंकों और फैक्टरियों में किया जाता है।

6.3.3 दृष्टव्य अनुक्रमणिका (Visible Indexing)

इसमें सारे कार्डों को व उनमें दी गई जानकारी को बिना छुए हुए ही एक साथ देखा जा सकता है। दृष्टव्य अनुक्रमणिका की तीन अलग-अलग विधियाँ हैं: दृष्टव्य कार्ड अनुक्रमणिका, कार्ड-चक्रीय अनुक्रमणिका और स्ट्रिप या पट्टियों वाली अनुक्रमणिका। आइए, अब हम इनका अध्ययन करें।

दृष्टव्य कार्ड अनुक्रमणिका (Visible Card Index)

इसमें प्रत्येक मद एक पृथक कार्ड पर रिकार्ड की जाती है। प्रत्येक कार्ड को धातु के कब्जे में इस प्रकार लगा दिया जाता है कि यह अपने से पहले कार्ड का कुछ अंश ढक लेता है जिससे कार्ड पर लिखा हुआ नाम व पता किसी अन्य कार्ड को छुए बिना ही दृष्टव्य होता है। कार्डों को पारदर्शी लिफाफों में रखकर धातु के नये चौखटों या उथले ट्रे में रख सकते हैं। इन चौखटों या ट्रे को दराजों में लिटाकर रखा जा सकता है या धातु के स्टैंड के साथ खड़े रखा जा सकता है।

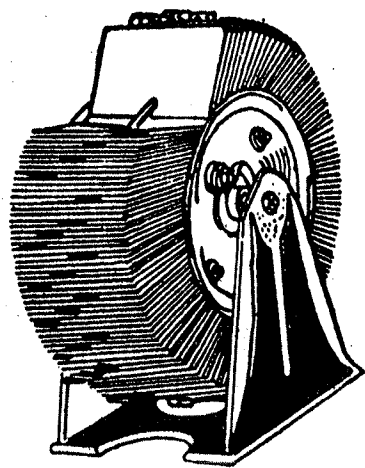


चित्र 6.4 दृष्टव्य कार्ड अनुक्रमणिका

चक्रीय अनुक्रमणिका (Wheel Index)

यह दृष्टव्य अनुक्रमणिका की ही एक अन्य विधि है जिसका परिचालन कार्ड पहिये की सहायता से किया जाता है। एक स्टैंड या टब के साथ पहिया लगा होता है और पहिये के चारों ओर धातु की छड़ें लगी होती हैं, जिनमें कार्ड लगा दिये जाते हैं। इस घूमने वाले पहिये को ब्रेक द्वारा जहाँ इच्छा हो वहाँ रोका जा सकता है और इस प्रकार इच्छित कार्ड देखा जा सकता है। अनुक्रमणिका को पढ़ने के लिए कार्ड को हटाने की आवश्यकता नहीं होती और प्रविष्टियाँ भी उसी स्थिति में की जा सकती

हैं। धातु की छड़ों में दरारें बनी होती हैं जिनके द्वारा किसी भी कार्ड को हटाया जा सकता है और नया कार्ड डाला जा सकता है। एक आधुनिक चक्रीय अनुक्रमणिका में 5,000 कार्ड तक लगाए जा सकते हैं।



चित्र 6.5 चक्रीय अनुक्रमणिका

स्ट्रिप या पट्टी अनुक्रमणिका (Strip Index)

इस प्रकार की अनुक्रमणिका में एक धातु का चौखट होता है जिसमें सरल कागज की पट्टियाँ किसी भी क्रम में लगाई जा सकती हैं। अनुक्रमणिका की मदें इन पट्टियों पर लिखी जाती हैं। प्रत्येक मद के लिए एक पट्टी का प्रयोग किया जाता है। चौखटों को पुस्तक के रूप में रखा जा सकता है और दीवार पर टांगा जा सकता है, या फिर इन्हें एक घूमने वाले स्टैंड पर रखा जा सकता है। अनुक्रमणिका के किसी भी भाग को देखने के लिए इस स्टैंड को घुमाया जा सकता है। दृष्टव्य अनुक्रमणिका विधि के रूप में इस अनुक्रमणिका का प्रयोग बहुत सरलता से किया जा सकता है। लेकिन इसमें अनुक्रमणिका की प्रत्येक मद के लिए बहुत कम जगह होती है। अतः इसकी उपयोगिता वहाँ होती है, जहाँ केवल नाम, पते और संदर्भ संख्या की प्रविष्टियाँ करनी होती हैं।

दृष्टव्य अनुक्रमणिका के लाभ: इस प्रकार की अनुक्रमणिका के निम्नलिखित लाभ हैं:

- 1) क्योंकि मुख्य संदर्भ तत्काल दृष्टव्य होता है, इसलिए मदों का पता लगाना और प्रविष्टियाँ करना अत्यंत सरलता और शीघ्रता से हो जाता है।
- 2) इसकी सभी विधियों में बहुत कम स्थान की आवश्यकता होती है।
- 3) इसकी सहायता से प्रबंधकर्ताओं को क्रय, उत्पादन, बिक्री और साख मामलों को नियंत्रित करने के लिए तुरन्त सूचना प्रदान की जा सकती है।
- 4) जिस ट्रे धातु के चौखटे में दृष्टव्य अनुक्रमणिका कार्ड लगे होते हैं, उसकी फोटोकापी करके अनुक्रमणिका मदों की सूची आसानी से प्राप्त की जा सकती है।

6.4 फाइलों को बनाये रखना और हटा देना (Retention and disposal of files)

प्रत्येक संगठन एक कार्यालय सूचना केन्द्र के रूप में कार्य करता है। अतः इसका मुख्य कार्य फाइलों का निर्माण करना, प्रयोग करना, बनाये रखना और अलग कर देना या हटा देना है। यह स्वाभाविक है कि भविष्य में संदर्भ के लिए फाइलों को बनाये रखना होता है। लेकिन इसके साथ ही ऐसी अप्रचलित निष्क्रिय फाइलों को जिनमें अनावश्यक रिकार्ड हैं, हटा देना चाहिए।

6.4.1 फाइलों को बनाये रखना

एक अच्छी रिकार्ड व्यवस्था के लिये फाइलों को बनाये रखने के बारे में एक तर्कसंगत नीति जरूरी है। प्रत्येक संगठन इस बारे में अपनी-अपनी नीति बनाते हैं। यह नीति बनाते समय संगठन के उद्देश्यों तथा एकत्रित सूचना की प्रकृति व प्रकार को ध्यान में रखा जाता है।

रिकार्ड कायम रखने की सूचियां साधारणतया यह उल्लेख करती हैं कि संगठन को कितने समय तक किसी रिकार्ड या प्रलेख को रखना है। ऐसी सूची प्रत्येक प्रकार के प्रलेख के लिये उसके जीवन चक्र के बारे में निम्नलिखित अवस्थाओं का उल्लेख कर सकती है:

चित्र 6.6 : कागजातों/प्रलेखों का जीवन काल

सक्रिय जीवन	निष्क्रिय जीवन	अन्तिम या नष्ट करने की अवस्था
रिकार्डों को उनके मूल रूप में तैयार रखना	रिकार्डों को अनुलिपियों सहित रखना या उनका स्थानान्तरण करना	जब रिकार्ड को और अधिक समय तक रखना महंगा या आवश्यक हो तो उसे नष्ट कर देना

प्रत्येक संगठन को रिकार्डों को बनाये रखने के संबंध में नीति बनाते समय निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखना चाहिए:

- आंकड़ों व सूचना की प्रकृति व प्रकार
- फाइल किये गये रिकार्डों की व्यावहारिक उपयोगिता
- संदर्भ की बारंबारता
- सांविधिक या कानूनी आवश्यकताएं
- प्रबंधकीय और संगठनात्मक आवश्यकताएं
- ऊपर दिये गये कारकों को ध्यान में रखते हुए कार्यालय के रिकार्डों के पुनर्विलोकन की आवर्तिता।

रिकार्डों को बनाये रखने के बारे में नीति बनाने का कार्य प्रायः वरिष्ठ अधिकारियों को सौंपा जाता है। रिकार्डों की एक पूरी सूची के साथ प्रत्येक प्रकार के दस्तावेजों, प्रलेखों और रिकार्डों के लिये उनको बनाये रखने की अवधि का उल्लेख एक उपयुक्त सारणी के रूप में दिया जाता है। पहले से फाइल किये गये रिकार्डों की सापेक्ष उपयोगिता और उन्हें बनाये रखने की अवधि दिखाने के लिये उन पर विशेष चिन्ह या संकेत लगा देना चाहिये। उदाहरण के लिये : P - स्थायी रिकार्डों के लिए, T - अस्थायी रिकार्डों के लिए, C - चालू रिकार्डों के लिये।

रिकार्ड बनाये रखने के लाभ

व्यवस्थित रूप में रिकार्डों को बनाये रखने से संगठन को निम्नलिखित लाभ होते हैं:

- लागत और स्थान की बहुत बचत
- रिकार्डों को पुनः प्राप्त करने में सरलता
- रिकार्डों का नियोजित व व्यवस्थित ढंग से नष्ट होना
- फाइलिंग उपकरणों का कुशल उपयोग

रिकार्डों को बनाये रखने की प्रक्रिया में निम्नलिखित अवस्थाएं होनी चाहिये:

- कार्यालय के रिकार्डों की सूची तैयार करना
- रिकार्डों के उपयोग, उद्देश्य व सापेक्ष महत्व के अनुसार उनका वर्गीकरण करना
- रिकार्ड को बनाए रखने की अवधि की सूची बनाना
- रिकार्ड को बनाए रखने या हटा देने का समय-समय पर पुनर्विलोकन करना

6.4.2 फाइलों को हटाना

रिकार्ड व्यवस्था का एक मूल नियम यह है कि जब रिकार्ड निष्क्रिय हो जाएं तो उन्हें नष्ट कर देना चाहिये या सुरक्षित स्टोर में भेज देना चाहिये। इस बात की सावधानी बरतनी चाहिये कि आवश्यक रिकार्ड नष्ट न किये जाएं। लेकिन अनावश्यक या निष्क्रिय रिकार्डों को औपचारिक रूप से नष्ट कर देना चाहिये। अनावश्यक फाइलों और रिकार्डों को नष्ट करने या हटा देने के उद्देश्य से व्यवस्थित कार्यवाही करने के लिए निर्देशक नियमन बनाए जा सकते हैं।

रिकार्डों का स्थानान्तरण

रिकार्डों को हटाने या उन्हें नष्ट करने से पूर्व उनकी एक सूची बना लेनी चाहिए। रिकार्डों को रखे जाने की अवधि के समाप्त होने पर उन्हें फाइलिंग विभाग से स्टोर करने के किसी अन्य उचित स्थान पर भेजा जा सकता है। वहां एक निर्दिष्ट अवधि तक रखने के बाद उचित अनुमोदन के अनुसार उन्हें नष्ट किया जा सकता है। रिकार्डों के स्थानान्तरण में मूलतः दो अवस्थाएं होती हैं।

- 1) कार्यालय के रिकार्ड को सक्रिय फाइलों से निष्क्रिय फाइलों के साथ रखना और निष्क्रिय फाइलों को स्टोर के लिये उपयुक्त स्थान को स्थानांतरित करना।
- 2) रिकार्डों को नष्ट करने की तिथि निश्चित करना।

फाइलों को हटाने की आवश्यकता

अनेक कारणों से निष्क्रिय और अप्रचलित फाइलों को हटाना आवश्यक होता है। ये कारण निम्नलिखित हैं:

- i) स्टोर करने के लिए स्थान का अभाव
- ii) फाइल करने और स्टोर करने की बढ़ती लागतें
- iii) व्यापार के विस्तार और कानूनी आवश्यकताओं के कारण रिकार्डों की बढ़ती संख्या
- iv) जटिल स्थितियों में तुरंत प्रबंधकीय निर्णय लेने या शीघ्र संदर्भ की आवश्यकता
- v) आवश्यक रिकार्डों को हटाकर कार्यालय में उचित वातावरण बनाये रखना
- vi) फाइल करने की अलमारियों और उपकरणों का अनुकूलतम उपयोग।

रिकार्डों को अनिश्चित काल के लिए स्टोर नहीं किया जा सकता क्योंकि ऐसा करने से फाइलिंग उपकरणों पर बहुत अधिक भार पड़ जाता है। बहुत से रिकार्ड आवश्यकता से अधिक समय तक रह जाते हैं। इसलिये अनावश्यक सामग्री को समय-समय पर हटाना आवश्यक होता है।

सभी रिकार्डों के जीवन चक्र की तीन अवस्थाएं होती हैं:

- i) सक्रिय उपयोग : इसमें रिकार्डों तक शीघ्र पहुंच आवश्यक व महत्वपूर्ण होती है।
- ii) स्टोर करने की अवस्था : इसमें रिकार्डों के संभव प्रयोग और संदर्भ के लिये उन्हें स्टोर किया जाता है।
- iii) विलोपन की अवस्था : इसमें जिन रिकार्डों की आवश्यकता नहीं रहती उन्हें नष्ट कर दिया जाता है।

बेकार रिकार्डों को कभी भी स्टोर नहीं करना चाहिए। फाइल किए गए रिकार्डों की समय-समय पर जांच करनी चाहिये ताकि कम उपयोगी और बेकार रिकार्ड स्थानांतरित या नष्ट किए जा सकें। रिकार्ड का रखना तभी मितव्ययी हो सकता है और सुविधाओं का पूरा पूरा उपयोग किया जा सकता है। दूसरे शब्दों में, रिकार्डों की उपयोगिता के आधार पर ही यह निर्णय लेना चाहिये कि उन्हें रखा जाये या नष्ट किया जाये। जो रिकार्ड बेकार हो गये हैं उन्हें नष्ट कर देना चाहिये।

रिकार्ड नष्ट करने के आधार

रिकार्ड और फाइलों को नष्ट करने से पहले निर्णय लेने वाले प्रबंधकों को निम्नलिखित बातों पर अवश्य विचार करना चाहिये।

- i) व्यावहारिक उपयोगिता के आधार पर रिकार्डों को प्रचलित व अप्रचलित वर्गों में वर्गीकृत करना।
- ii) स्टोर करने के स्थान की उपलब्धता।
- iii) रिकार्डों को फाइल व स्टोर करने की लागत।
- iv) रिकार्डों को रखने की निर्धारित अवधि।
- v) फाइलिंग नियमावली में दिये गये निर्देश।
- vi) विभागीय अध्यक्षों द्वारा समय-समय पर रिकार्डों और फाइलों का निरीक्षण या पुनर्विलोकन।
- vii) बेकार रिकार्ड को नष्ट करने के लिये निर्धारित कार्यप्रणाली।

- 1) निम्नलिखित कथनों में से कौन सही हैं और कौन गलत हैं।
 - i) खुले पन्नों वाली अनुक्रमणिका पुस्तक अनुक्रमणिका की तुलना में अधिक लचीली होती है। ()
 - ii) पुस्तक अनुक्रमणिका रखने के लिये अलग से किसी उपकरण की आवश्यकता नहीं होती। ()
 - iii) क्योंकि खुले पन्नों वाली अनुक्रमणिका में कब्जे लगे होते हैं इसलिये इसमें पन्ने लगाना या इसमें से पन्नों को हटाना आसान नहीं होता। ()
 - iv) पुस्तक अनुक्रमणिका की तुलना में कार्ड अनुक्रमणिका कम खर्चीली होती है। ()
 - v) कार्ड अनुक्रमणिका का प्रयोग एक समय में एक ही व्यक्ति द्वारा किया जा सकता है। ()
- 2) रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए।
 - i) ग्राहकों के चालू खाते केवल अनुक्रमणिका में रखे जा सकते हैं।
 - ii) स्वर अनुक्रमणिका अनुक्रमणिका में सुधार है।
 - iii) अनुक्रमणिका पुस्तक अनुक्रमणिका का ही रूपान्तरण है।
 - iv) पट्टी अनुक्रमणिका अनुक्रमणिका का ही एक प्रकार है।
 - v) बैंक में जमाकर्ताओं के नमूना हस्ताक्षरों को नमूने रखने के लिये अनुक्रमणिका सबसे अधिक उपयोगी होती है।
- 3) निष्क्रिय या अप्रचलित फाइलों को नष्ट करने के तीन कारणों को बताइये।
 - i)
 - ii)
 - iii)

6.5 खुली खानेदार अलमारी फाइल प्रणाली (Open Shelf Filing)

यह फाइल रखने की एक ऐसी प्रणाली है जिसमें फोल्डरों या बड़े लिफाफों में रखे गये रिकार्डों को रखने के लिये खुले खानों का प्रयोग किया जाता है। खुले खानों में फोल्डर क्षैतिज या खड़े रखे जा सकते हैं और वर्गीकरण की कोई भी विधि अपनायी जा सकती है। खुले खानों वाली अलमारी छत तक ऊंची हो सकती है (9 फुट से 10 फुट तक)। अलमारियों की दो पंक्तियों के बीच खुली जगह छोड़ी जाती है, जिसमें कर्मचारी आ जा सकें। ऊंचाई पर रखी फाइलों तक पहुंचने के लिये सीढ़ियों का प्रयोग किया जाता है।

इस पद्धति में प्रायः फाइलें खड़ी रखी जाती हैं। लेकिन इसमें फाइलों को समतल या पड़े रूप में रखा जा सकता है। यह पद्धति पश्चिमी देशों की बड़ी-बड़ी संस्थाओं में, खास तौर से बैंकों और बीमा कंपनियों में बहुत लोकप्रिय हैं। क्योंकि जमा खातों और बीमा पालिसियों को नम्बर प्रदान किये जाते हैं, इसलिये ये संगठन सामान्यतया संख्यात्मक आधार पर ही वर्गीकरण करने की विधि अपनाते हैं। लेकिन खुली खानेदार अलमारी की फाइल पद्धति के लिये अधिक स्थान चाहिये और रिकार्ड तथा प्रलेखों की सुरक्षा के लिये धूल रहित क्षेत्र चाहिये।

लाभ

..... से निम्नलिखित लाभ प्राप्त होते हैं :

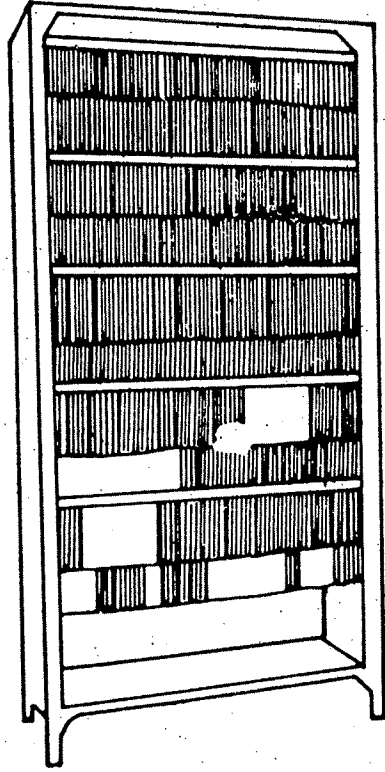
- i) इसमें अधिक स्थान चाहिये, इसलिये अधिक खर्चीली होती है।

- ii) विस्तार की असीमित क्षमता है।
- iii) उपकरणों की लागत में बचत होती है।
- iv) यह समझने में सरल और इसकी कार्यप्रणाली आसान है।
- v) स्टोर करने की क्षमता बहुत अधिक होती है।
- vi) इसमें बहुत कम रख रखाव की जरूरत होती है।

हानियां

इस पद्धति में निम्नलिखित दोष हैं:

- i) इसमें अधिक स्थान चाहिये, इसलिये अधिक खर्चीली होती है।
- ii) यह धूल आदि से खराब होती है, जिससे बचाव के लिये विशेष सावधानी बरतनी पड़ती है।



चित्र 6.7 खुली खानेदार अलेमारी फाइल प्रणाली

6.6 खुले पन्नों वाली जिल्द (Loose Leaf Binders)

आधुनिक कार्यालयों में फाइल करने और अनुक्रमणिका बनाने के कार्य में जिल्द में बंधे खुले पन्नों का प्रयोग अधिक उपयोगी रहा है। बड़े बड़े संगठनों, खास तौर से बैंकों और बीमा कंपनियों, जिनके ग्राहकों की संख्या हजारों में होती है, के लिये रिकार्ड रखने की यह बहुत सुविधाजनक प्रणाली है। इस प्रणाली की मुख्य विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

- i) एक ही जिल्द में बड़ी संख्या में कागज या शीट रखे जा सकते हैं।
- ii) जिल्द में अतिरिक्त कागज या शीट डालना या उसमें से उन्हें निकालना आसान हो जाता है और यह कार्य शीघ्रता से किया जा सकता है।

खुले पन्नों को रखने के लिये बहुत प्रकार की जिल्दों का प्रयोग किया जा सकता है। आइये, अब हम इनका अध्ययन विस्तारपूर्वक करें।

- 1) **शलाकों वाली जिल्द (post binders):** इस प्रकार की जिल्द में दो या उससे अधिक धातु की शलाकें आवरण को जिल्द में जोड़ती हैं। ये शलाकें 1) स्थिर या 2) लचीली हो सकती हैं। यदि शलाकें लचीली हों तो वे छोटे खंडों में या सूक्ष्म रूप में घट बढ़ सकती हैं। पन्नों को शलाकों में लगाने के लिए उनमें सुराख किए जाते हैं।
- 2) **छल्लेदार जिल्द (ring binders):** छल्लेदार जिल्दों के आवरण को जिल्दबंद पुस्तकों की तरह पुट्टे से जोड़ दिया जाता है, जिससे उनकी मोटाई सीमित हो जाती है। पुट्टे के अंदर दो या अधिक छल्ले जोड़ दिए जाते हैं। ये छल्ले पन्नों या शीटों को रखने या निकालने के लिए खोले जा सकते हैं। शीटों में छल्लों के अनुसार छेद किए जाते हैं।
- 3) **स्प्रिंग पृष्ठ जिल्द (spring back binders):** स्प्रिंग पृष्ठ जिल्दों में वैसा ही पुट्टा होता है जैसा कि छल्लेदार जिल्दों में होता है। यह पुट्टा मजबूत स्प्रिंगों से जुड़ा होता है ताकि आवरणों के अंदर के किनारों को वह रोक सके। इसमें पन्नों या शीटों में छेद नहीं किए जाते क्योंकि उनको छल्लों द्वारा ही मजबूती के साथ बांधा जा सकता है।
- 4) **कांटे वाली जिल्द (prong binders):** यह छल्लेदार जिल्द की ही तरह होती है। कागजों को जोड़ने या रोकने के लिए इनमें कांटे लगे होते हैं। लेकिन ये कांटे छल्लों की भांति बंद नहीं होते। ये एक दूसरे के ऊपर भी नहीं आ सकते, क्योंकि इनमें दोनों तरफ एक दूसरे से दूरी होती है।
- 4) **पट्टीदार जिल्द (thong binders):** इस प्रकार की जिल्द में दो या अधिक गोल या चपटी लचीली पट्टियां होती हैं, जो एक आवरण से दूसरे आवरण तक फैली होती हैं। इसलिए इन्हें पट्टीदार जिल्द कहा जाता है। ये पट्टियां कागजों को मजबूती से दबाए रखती हैं। पृष्ठों या शीटों में इन पट्टियों के अनुरूप छेद किए जाते हैं। इनके आवरणों में अनेक कागज उनकी क्षमता के अनुसार बांधे जा सकते हैं।

लाभ : जिल्द में लगे खुले पन्नों वाली फाइल के निम्नलिखित लाभ हैं :

- 1) **डालने में आसानी :** इसमें पन्ने या शीटें आसानी से डाली जा सकती हैं। शुरू शुरू में प्रत्येक विषय या खाते या आय की मद या व्यय की मद के लिये केवल एक ही शीट डाल लेते हैं और बाद में जरूरत पड़ने पर अतिरिक्त शीट डाली जा सकती हैं।
- 2) **निकालने में आसानी :** अनावश्यक व बेकार कागजों को इसमें से आसानी से निकाला जा सकता है।
- 3) **पता लगाने में आसानी :** जिल्द के अंदर अलग-अलग स्थानों पर संकेतक शीटें या सारणीय अनुक्रमणिका लगायी जा सकती हैं। इससे आवश्यक पन्नों या शीटों को आसानी से पता लगाने में सहायता मिलती है।
- 4) **स्व अनुक्रमण की सुविधा :** रिकार्ड शीटों का वर्गीकरण किसी भी रूप में किया जा सकता है और इन्हें कभी भी किसी भी नये क्रम में पुनः व्यवस्थित किया जा सकता है। इन्हें स्व-अनुक्रमणिक भी बनाया जा सकता है।
- 5) **लोचशीलता :** कागजों के अधिक हो जाने पर इन्हें दो जिल्दों में आसानी से बांटा जा सकता है। इस कारण इसमें लोचशीलता आ जाती है। यह इसकी अनोखी विशेषता है क्योंकि जब शीटों की संख्या इसकी अधिकतम क्षमता से अधिक हो जाती है तो रिकार्ड का क्रम अस्त व्यस्त नहीं होता।
- 6) **किफायत :** यह प्रणाली शीघ्र संदर्भ प्रदान करती है। इसमें नयी प्रविष्टियां करने में सुविधा भी है। अतः समय और श्रम की बहुत बचत होती है।

6.7 सचेतक (Tickler)

सचेतक वाली अनुक्रमणिका एक ऐसी कार्ड अनुक्रमणिका होती है जिसमें याद दिलाने वाली युक्ति का प्रावधान होता है। सचेतक उस फाइल को भी कहते हैं जिसमें किसी विशेष दिन की कार्यवाही के लिये नियत कागजों या पन्नों की प्रतिलिपि या अनुसरण नोट रखे जाते हैं। सचेतक फाइल को प्रतिदिन

ताले द्वारा बंद कर दिया जाता है तथा दूसरे दिन उचित व्यक्तियों को वह सामग्री सुपुर्द कर दी जाती है जो फाइल द्वारा दर्शायी गयी है। कुछ कार्यालयों में यह कार्य एक दिन पहले ही किया जाता है ताकि सचेतक मदों को शामिल करके अगले दिन के कार्य की योजना बनाई जा सके। कुछ प्रशासक अपना सचेतक स्वयं ही रखना चाहते हैं, लेकिन केंद्रीय सचेतक फाइल को एक दैनिक कार्य के रूप में रखना अधिक विश्वसनीय होता है।

ऐसे सभी स्मरण पत्र, जिनकी भविष्य में किसी तिथि को जरूरत पड़नी है, सचेतक फाइल में रखे जा सकते हैं। इसका पूरे कार्यालय में जितना अधिक व्यापक रूप में प्रयोग किया जाता है यह उतना ही अधिक विश्वसनीय होता है। निजी मामले संबंधी बातों को लिफाफे में बंद करके उस पर ये शब्द अंकित किये जा सकते हैं: "..... (तिथि) को प्रस्तुत करें" और उस पर उस व्यक्ति के हस्ताक्षर होने चाहिये जिसे यह प्राप्त करना है।

6.8 सूचक और संकेतक (Guides and Signals)

सूचकों और संकेतकों का प्रयोग साधारणतया वर्गीकृत रिकार्डों या अनुक्रमणिका के कार्डों या शीटों का शीघ्र पता लगाने के लिये किया जाता है। इन्हें आधुनिक कार्यालय में फाइल करने और अनुक्रमणिका बनाने की प्रणाली का एक आवश्यक अंग माना जाता है।

6.8.1 सूचक और बाह्य सूचक (Guides and out guide)

सूचक कार्ड या विशेष शीटें रिकार्डों के स्थान के सूचक के रूप में कार्य करती हैं। सूचक कार्डों के ऊपर उठे हुए किनारे वर्ण, भौगोलिक या संख्या क्रम में अंकित होते हैं। बाह्य सूचक कार्डों का प्रयोग यह लिखने के लिये भी किया जाता है कि प्रयोग के लिये दिये गये कागज कहाँ हैं। यदि पूरी फाइल किसी अधिकारी के पास भेजी जाती है तो "बाह्य" सूचक कार्ड या शीट को दराज के उसी भाग में रख दिया जाता है जिसमें वह फाइल रखी जाती है। फोल्डरों को कार्डों के उठे भाग पर अंकित निर्देशों के अनुसार सूचक के पीछे रखा जाता है। इस प्रकार यदि एक सूचक कार्ड पर संख्या 20 लिखी और अगले पर 30, तो इसका अर्थ यह है कि प्रत्येक सूचक कार्ड अपने पीछे रखे 10 फोल्डरों के सूचक के रूप में कार्य कर रहा है।

उपयोगिता

- सूचकों या बाह्य सूचकों की सहायता से समय-समय पर जिन कागजों या रिकार्डों की आवश्यकता होती है उनका आसानी व शीघ्रता से पता लग जाता है।
- इनके प्रयोग से आवश्यक कागजों का पता लगाने में समय व श्रम की बचत होती है।
- ये अनुक्रमणिका प्रणाली में सहायक होते हैं।

6.8.2 संकेतक (signals)

संकेतक भी कागजों का पता लगाने का सूचक होता है। यह प्लास्टिक के पट्टे या किसी चिपकने वाले पदार्थ का हो सकता है, जिसे रिकार्ड के ऊपर निकले हुए भाग पर लगा दिया जाता है। संकेतक छोटे आकार का हो सकता है या यह इतना बड़ा भी हो सकता है कि उस पर उस रिकार्ड का संक्षिप्त विवरण लिखा जा सके जिसके साथ उसे लगाया गया हो। कुछ संकेतकों पर कुछ विवरणों को लिखने के लिए स्थान भी होता है।

संकेतक का उद्देश्य उसके आकार या रंग या उसके फोल्डर कार्ड या शीट पर लगाये जाने के उसके स्थान से स्पष्ट हो सकता है। संकेतक लगाने से किसी विशेष फोल्डर, रिकार्ड कार्ड, खाता फोलियो, खाता विवरण आदि का आसानी व शीघ्रता से पता लग सकता है। इनका प्रयोग फाइल किये गये कागजों के किसी अस्थायी महत्व के सूचक के रूप में भी किया जा सकता है। उदाहरण के लिये कुछ विशेष संकेतक ग्राहकों के खातों के साथ लगाये जा सकते हैं, जो ग्राहकों से वसूली योग्य बाकी रकम या सामान्य साख सुविधाओं को रोकने का संकेत देते हैं।

संकेतकों का प्रयोग करने के उद्देश्य

संकेतकों का प्रयोग करने के मुख्य उद्देश्य निम्नलिखित हैं:

- i) जब भी आवश्यकता पड़े तब पहले से फाइल किये गये रिकार्डों का पता लगाकर शीघ्र व सरलता से संदर्भ प्राप्त करना।
- ii) कार्ड पर रिकार्ड किये गये कुछ तथ्यों की ओर तुरंत ध्यानाकर्षण करना।
- iii) रिकार्डों के मुख्य वर्गीकरण की कमियों को पूरा करना।
- iv) दृष्टव्य कार्ड अनुक्रमणिका में सहायता करना।

लाभ

ऊपर बताये गये उद्देश्य स्वयं ही संकेतक के लाभ हैं। ये लाभ निम्नलिखित हैं:

- i) यह आसानी से और शीघ्रता से संदर्भ प्रदान करता है।
- ii) यह कार्डों पर लिखे विशेष तथ्यों की ओर इशारा करता है। उदाहरण के लिये नीले कार्ड कर्मचारियों के पेंशन खातों को बता सकते हैं तथा लाल कार्ड बीमा प्रीमियम को बता सकते हैं।
- iii) यह कार्यालय के रिकार्डों को उनकी सापेक्ष अत्यावश्यकता व महत्व के आधार पर वर्गीकृत करने में सहायक होता है।
- iv) यह दृष्टव्य कार्ड अनुक्रमणिका को अधिक उपयोगी बनाता है।

संकेतकों के प्रकार

संकेतक दो प्रकार के होते हैं:

- i) अस्थायी संकेतक
- ii) स्थायी संकेतक

- i) **अस्थायी संकेतक** : अस्थायी रूप से प्रयोग किये गये संकेतक कार्यालय के कर्मचारियों को तुरंत कार्यवाही करने या सावधानी बरतने का संकेत देते हैं। उदाहरण के लिये, किसी ग्राहक के कार्ड पर लगा लाल संकेतक यह बता सकता है कि उसे साख सुविधा कब रोकी गयी है या कब रोकनी है या उसका खाता कब अतिदेय होगा और वसूली के लिये कार्यवाही करना कब आवश्यक होगा।
- ii) **स्थायी संकेतक** : फोल्डरों या रिकार्डों में लगाये गये स्थायी संकेतक कार्यालय के रिकार्डों के मुख्य वर्गीकरण में सहायक होते हैं। उदाहरण के लिये फोल्डरों में रखे गये विक्रय संबंधी पत्र पहले वर्णानुसार वर्गीकृत किये जा सकते हैं और उसके बाद जहां पर ग्राहक हैं उस विक्रय क्षेत्र को दर्शाने के लिये फोल्डरों में कुछ विशेष संकेतक लगाये जा सकते हैं।

संक्षेप में, संकेतकों का विस्तृत प्रयोग उचित है क्योंकि इनके द्वारा आवश्यकता पड़ने पर विशेष तथ्य या सूचना का आसानी व शीघ्रता से पता लगाया जा सकता है।

बोध प्रश्न ग

- 1) रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए।
 - i) खुले पन्ने वाली जिल्द का प्रयोग व के लिये किया जा सकता है।
 - ii) निष्क्रिय फाइलों को या तो अलग से या नष्ट किया जा सकता है।
 - iii) खुले खानों वाली फाइलिंग प्रणाली में विस्तार की क्षमता है।
 - iv) स्प्रिंग पृष्ठ जिल्द में अन्दर के किनारे को पकड़े रहने के लिए स्प्रिंग के साथ लगा होता है।
 - v) किसी विशेष दिन देखे जाने वाले पत्रों व फाइलों की प्रतिलिपियों को याद दिलाने के लिये फाइल में रखा जा सकता है।

vi) शलाकों वाले खुले पन्नों की जिल्द में शीटें रखने से पहले उनमें किये जाते हैं।

स्थायी संकेतक क्या होते हैं?

.....
.....
.....
.....
.....

6.9 सारांश

प्रत्येक आधुनिक कार्यालय में फाइल और रिकार्ड व्यवस्था के सहायक के रूप में अनुक्रमणिका अत्यंत उपयोगी कार्य करती है। अनुक्रमणिका फाइलों का पता लगाने में सहायक होती है। प्रति संदर्भ तथा आवश्यक रिकार्डों को आसानी व शीघ्रता से पता लगाने में कुशल अनुक्रमणिका बहुत ही सहायक होती है। इससे समय व श्रम की बचत होती है, जिसे रिकार्डों की व्यवस्था करने की लागत कम हो जाती है। एक अच्छी अनुक्रमणिका प्रणाली को सरल, मितव्ययी, कुशल और लोचशील होना चाहिये और इसके द्वारा प्रति जाँच और प्रति संदर्भ प्राप्त होना चाहिये।

अनुक्रमणिका विभिन्न प्रकार की होती है। इनमें से आधुनिक कार्यालयों में जिनका प्रयोग होता है, वे हैं : (1) जिल्द बंधी पुस्तक अनुक्रमणिका, (2) खुले पन्नों वाली अनुक्रमणिका, (3) कार्ड अनुक्रमणिका, (4) दृष्टव्य कार्ड अनुक्रमणिका (5) पट्टी अनुक्रमणिका और (6) चक्रीय अनुक्रमणिका। प्रत्येक प्रणाली के अपने-अपने लाभ-सीमाएं हैं, जो निम्नलिखित बातों पर निर्भर करते हैं : (i) सूचना की मात्रा, (ii) फाइल करने संबंधी आवश्यकताएं, (iii) संदर्भ की बारंबारता, (iv) लागत तत्व, (v) आवश्यक स्थान और (vi) संगठनात्मक उद्देश्य।

प्रत्येक कार्यालय में कुछ समय तक रिकार्डों को रखना आवश्यक होता है। लेकिन सारे रिकार्डों को अनिश्चित काल तक नहीं रखा जा सकता। विभिन्न रिकार्डों को कितने समय तक रखा जाए, इस संबंध में सारणी बनाना आवश्यक होता है। नये व पुराने रिकार्डों का समय-समय पर पुनर्विलोकन करना भी वांछनीय है ताकि अप्रचलित व निष्क्रिय रिकार्डों को औपचारिक रूप से नष्ट किया जा सके। रिकार्डों को हटाना रिकार्डों को रखने का एक अभिन्न अंग है। रिकार्डों को हटाने से स्थान व लागत में बचत होती है, रिकार्डों को पुनः प्राप्त करना सरल होता है और फाइलिंग उपकरणों का कुशल उपयोग संभव होता है।

खुली खानेदार अलमारी फाइल प्रणाली एक ऐसी प्रणाली है जिसमें रिकार्ड रखने के लिये खुले खानों का प्रयोग किया जाता है। फोल्डरों या फाइलों को क्षैतिज या खड़े रूप में छत तक की ऊंचाई वाले खानों में रखा जाता है। इसके लिये पर्याप्त और धूल रहित स्थान की आवश्यकता होती है। लेकिन यह सरल, सस्ती, लोचशील और मितव्ययी फाइलिंग प्रणाली है। इसमें स्टोर करने के लिये बहुत स्थान होता है और इसका विस्तार करना संभव है। बड़े व छोटे सभी कार्यालयों में इसका प्रयोग किया जाता है।

जिल्दबंध खुले पन्ने की प्रणाली फाइलिंग व अनुक्रमणिका के लिये बहुत उपयोगी सिद्ध हुई है। इस समय जिन जिल्दों का प्रयोग होता है वे हैं : (i) शलाकों वाली जिल्द, (ii) छल्लेदार जिल्द, (iii) स्प्रिंग पृष्ठ जिल्द, (iv) कांटे वाली जिल्द और (v) पट्टीदार जिल्द। इसके निम्नलिखित लाभ हैं (i) शीटों को आसानी से हटाना व डालना, (ii) रिकार्डों का शीघ्र पता लगाना, (iii) स्व-अनुक्रमणिक की सुविधा (iv) लोचशीलता (v) समय व श्रम की बचत।

सूचक व संकेतक फाइलिंग व अनुक्रमणिका के सहायक के रूप में बहुत उपयोगी सिद्ध होते हैं। ये विशेष रूप में अंकित कार्ड, क्लिपें या पट्टियां हैं जो फाइलों, फोल्डरों या कागजों के कोनों पर लगा दिए जाते हैं। ये अलग-अलग आकार, रूप व रंग के हो सकते हैं और इन्हें देखते ही उनके पीछे रखे रिकार्ड का संदर्भ कोड पता लग जाता है। संकेतक अस्थायी या स्थायी हो सकते हैं।

6.10 शब्दावली

जिल्द बंधी पुस्तक अनुक्रमणिका (bound book index) : जिल्द वाली पुस्तक या रजिस्टर के रूप में रखी जाने वाली अनुक्रमणिका जो वर्णानुसार, भौगोलिक आधार पर या संख्यानुसार भागों में विभक्त होती है।

कार्ड अनुक्रमणिका (card index) : ऐसी अनुक्रमणिका जिसमें वे कार्ड होते हैं जिनमें आवश्यक विवरण लिखे होते हैं।

सूचक (guides) : विशिष्ट आकार, रूप या रंग के विशेष कार्ड जो विशेष वर्ग के फोल्डरों, कागजों आदि का पता दर्शाते हैं।

अनुक्रमणिका बनाना (indexing) : रिकार्डों का सूचक प्रदान करने की प्रक्रिया।

खुले पन्नों की अनुक्रमणिका (loose leaf index) : एक प्रकार की पुस्तक अनुक्रमणिका जिसमें अलग अलग पन्ने या शीटें धातु के कब्जों से एक साथ बंधी होती हैं।

रिकार्ड को बनाये रखना (records retention) : भविष्य में उपयोग के लिये रिकार्डों को रखने की प्रक्रिया।

कायम रखने की सूची (retention schedule) : रिकार्डों को कायम रखने की एक सूची जिसमें निश्चित समयावधि दी हुई होती है।

संकेतक (signals) : धातु की क्लिप, प्लास्टिक की पट्टी या चिपकाने वाली सामग्री जो रिकार्ड के कोने पर लगा दी जाती है ताकि उसका पता शीघ्र व आसानी से लग सकें।

सचेतक (tickler) : ऐसी फाइल जिसमें बचे हुए कार्यों या भविष्य में किये जाने वाले कार्यों से संबंधित मामलों या कागजों को तिथि के क्रम में लगाया गया हो ताकि अधिकारी निपटारा कर सकें।

दृश्य कार्ड अनुक्रमणिका (visible card index) : एक सुधरी हुई कार्ड अनुक्रमणिका जिसमें कार्ड दृश्य होते हैं।

6.11 बोध प्रश्नों के उत्तर

- क) 3) i) सही ii) गलत iii) गलत iv) सही v) गलत
- ख) 1) i) सही ii) सही iii) गलत iv) गलत v) गलत
- 2) i) कार्ड ii) जिल्द वाली पुस्तक iii) खुले पन्नों वाली iv) दृश्य v) कार्ड
- ग) 1) i) फाइल करने अनुक्रमणिका बनाने ii) रखा जा सकता है iii) असीमित
- iv) पुठ्ठा v) सचेतक vi) छेद

6.12 स्वपरख प्रश्न

- 1) अनुक्रमणिका का अर्थ व उद्देश्य बताइये। एक अच्छी अनुक्रमणिका के आवश्यक तत्व क्या होते हैं?
- 2) पुस्तक अनुक्रमणिका के गुण व दोष बताइये।
- 3) खुले पन्नों की अनुक्रमणिका से आप क्या समझते हैं?
- 4) खुले पन्नों की अनुक्रमणिका से कार्ड अनुक्रमणिका किस प्रकार बेहतर होती है?
- 5) खुले खानेदार अलमारी फाइल प्रणाली के लाभ व हानि बताइये।
- 6) कार्यालय रिकार्ड के जीवन काल की अवस्थाओं का संक्षेप में विवरण दीजिये। निष्क्रिय रिकार्डों को कैसे हटाया जा सकता है?

- 7) खुले पन्नों के लिये प्रयोग, की जाने वाली विभिन्न प्रकार की जिल्दों का वर्णन कीजिए।
- 8) "अनुक्रमणिका फाइलिंग व रिकार्ड व्यवस्था का अभिन्न अंग है।" इस कथन के आधार पर अनुक्रमणिका का महत्व बताइये।
- 9) रिकार्डों या फाइलों को हटाना क्यों आवश्यक होता है? रिकार्डों को हटाने से पहले किन बातों पर विचार करना चाहिये।
- 10) कार्ड अनुक्रमणिका की प्रकृति, उद्देश्यों, गुणों तथा दोषों का विवेचन कीजिये।
- 11) निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियां लिखिये:
 - (i) पुस्तक अनुक्रमणिका (ii) खुले पन्नों की अनुक्रमणिका (iii) सचेतक (iv) संकेतक (v) स्वर अनुक्रमणिका (vi) स्वतः अनुक्रमणिका (vii) दृष्टव्य अनुक्रमणिका
- 12) निम्नलिखित में भेद कीजिये:
 - i) जिल्द बंधी पुस्तक अनुक्रमणिका और खुले पन्नों की अनुक्रमणिका
 - ii) पट्टी अनुक्रमणिका और दृष्टव्य अनुक्रमणिका
 - iii) फाइलों को बनाये रखना और हटा देना
 - iv) पट्टीदार जिल्द और छल्लेदार जिल्द
 - v) सूचक और संकेतक

नोट : इन प्रश्नों से इस इकाई को भली भांति समझने में आपको मदद मिलेगी। इनका उत्तर लिखने का प्रयास करें। लेकिन अपना उत्तर विश्वाविद्यालय को न भेजें। ये केवल आपके अभ्यास के लिए हैं।

इकाई 7 आवक तथा जावक डाक

इकाई की रूपरेखा

- 7.0 उद्देश्य
- 7.1 प्रस्तावना
- 7.2 डाक सेवा की प्रकृति एवं महत्व
- 7.3 डाक सेवा की व्यवस्था
 - 7.3.1 डाक सेवा का केन्द्रीकरण
 - 7.3.2 डाक सेवा का विकेन्द्रीकरण
- 7.4 आवक डाक व्यवस्था के चरण
- 7.5 जावक डाक व्यवस्था के चरण
 - 7.5.1 जावक डाक भेजने की तैयारी की अवस्थाएं
 - 7.5.2 जावक डाक भेजने की अवस्थाएं
- 7.6 डाक व्यवस्था के उपकरण
 - 7.6.1 पत्र खोलने की मशीन
 - 7.6.2 तह लगाने की मशीन
 - 7.6.3 पता लिखने की मशीन
 - 7.6.4 फ्रैकिंग मशीन
- 7.7 सारांश
- 7.8 शब्दावली
- 7.9 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 7.10 स्वपरख प्रश्न

7.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात आप इस योग्य हो सकेंगे कि :

- कार्यालय में डाक सेवा की प्रकृति एवं महत्व को स्पष्ट कर सकें,
- केन्द्रित तथा विकेन्द्रित डाक व्यवस्था में अंतर बता सकें,
- आवक तथा जावक डाक व्यवस्था की विभिन्न अवस्थाओं का वर्णन कर सकें,
- डाक से संबंधित मशीनों व उपकरणों के संबंध में वर्णन कर सकें।

7.1 प्रस्तावना

कार्यालय का एक महत्वपूर्ण कार्य संस्था के कारोबार से संबंधित सूचनाओं को प्राप्त करना व बाहर भेजना होता है। व्यावसायिक कार्यालयों में इसका विशेष महत्व है। प्रत्येक व्यावसायिक संस्था को अपने कारोबार के दौरान ग्राहकों, लेनदारों, निवेशकों तथा अन्य संस्थाओं से नियमित संपर्क बनाए रखना पड़ता है और यह संपर्क पत्र व्यवहार के माध्यम से बनता है। किसी भी व्यावसायिक संस्था में डाक सेवा का अपना महत्वपूर्ण स्थान होता है। इस इकाई में आप डाक सेवा की प्रकृति एवं महत्व, डाक सेवा को व्यवस्थित करने के तरीकों तथा बाहर से आने और जाने वाली डाक के संबंध में दैनिक व्यवस्था का अध्ययन करेंगे। साथ ही आधुनिक कार्यालयों में डाक सेवा के लिए प्रयोग की जाने वाली विभिन्न मशीनों व उपकरणों के बारे में भी आप जानकारी प्राप्त करेंगे।

7.2 डाक सेवा की प्रकृति एवं महत्व (Nature and importance of mail service)

डाकघर या संदेशवाहकों के माध्यम से भेजे जाने वाले संदेश "डाक" कहलाते हैं। डाक को तीन वर्गों में बांटा जा सकता है: आने वाली डाक या आवक डाक, बाहर जाने वाली डाक या जावक डाक तथा अन्तर्विभागीय डाक। किसी संस्था के लिए डाक का मूल्य और प्रभाविता डाक सेवा की शीघ्रता व कुशलता पर निर्भर करती है। डाक सेवा से तात्पर्य कार्यालय में स्थापित उस व्यवस्था से है जो कार्यालय में आने वाली और बाहर जाने वाली सारी डाक की देखभाल करती है। प्रत्येक कार्यालय, चाहे वह बड़ा है या छोटा, अपने यहां डाक की तत्काल व प्रभावकारी ढंग से व्यवस्था के लिए आवश्यक डाक सेवा की स्थापना करता है। संस्था के लिए डाक सेवा के महत्व को कभी भी कम नहीं समझना चाहिए। यह तो अधिकांश व्यावसायिक प्रक्रियाओं का केन्द्रीय बिंदु होती है।

प्रभावकारी व किफायती डाक सेवा से संस्था की प्रतिष्ठा व कुशलता कई प्रकार से बढ़ती है। यह अन्तर्विभागों व अन्तर्शाखाओं के संबंध को सुधारने में सहायक होती है, जिससे संस्था का कार्य संचालन बेहतर होता है। डाक सेवा किसी भी कार्यालय का अनिवार्य तथा अभिन्न अंग होती है। यह कार्यालय की अन्य क्रियाओं, जैसे टाइप लेखन, बहुप्रतिलिपिकरण तथा रिकार्ड रखने के पूरक का कार्य करती है। यदि इन सब क्रियाओं को कुशल डाक सेवा उपलब्ध न हो तो इनकी प्रभावकारिता काफी सीमा तक सीमित हो जाती है। डाक सेवा विभाग द्वारा डाक की तुरंत व सही ढंग से व्यवस्था करने से कार्यालय के कुल व्यय में काफी कमी होती है। इसके अतिरिक्त, डाक की तत्काल व ठीक ढंग से व्यवस्था करने से ग्राहकों तथा जनता में संस्था की ख्याति और प्रतिष्ठा भी बढ़ती है।

7.3 डाक सेवा की व्यवस्था (Organising the mail service)

जब लोग किसी समूह में कार्य करते हैं तो उनके सामूहिक प्रयास केवल तभी सफल हो सकते हैं जब उनके व्यक्तिगत प्रयासों को ठीक ढंग से संगठित और समन्वित किया जाए। निर्धारित या इच्छित उद्देश्य को पूर्ण कुशलता व किफायती ढंग से प्राप्त करने में संगठन सहायता करता है। कार्यालय के अन्य सेवा के समान ही डाक सेवा के लिए भी अनेक कर्मचारियों को एक टीम की तरह सामूहिक प्रयास करने की आवश्यकता होती है। डाक सेवा की व्यवस्था इस प्रकार करना चाहिए ताकि न्यूनतम व्यय पर अधिकतम कुशलता प्राप्त की जा सके।

किसी क्रिया को व्यवस्थित या संगठित करने के लिए विभिन्न कार्यों, कर्मचारियों व भौतिक सुविधाओं (जैसे स्थान, ले आउट, काम करने का वातावरण तथा उपकरण) को एक साथ लाकर एक सुनियोजित प्रणाली के अंतर्गत उनमें परस्पर संबंध स्थापित किया जाता है। डाक सेवा को संगठित करने के अंतर्गत—डाक कार्य करने का निश्चित कार्यक्रम स्थापित करने, आवश्यक योग्यता रखने वाले निपुण कर्मचारियों को डाक का काम सौंपने, आवश्यक भौतिक सुविधाएं उपलब्ध कराने तथा प्रणाली के भीतर कर्मचारियों को परस्पर सुनिश्चित संबंध स्थापित करने के कार्य आते हैं। इससे विभिन्न कर्मचारियों के कार्यों को नियंत्रित व समन्वित करके इच्छित उद्देश्यों को प्राप्त करने में सहायता मिलती है। डाक व्यवस्था की स्थापना कार्यालय में डाक की मात्रा एवं कार्यालय के मशीनीकरण पर भी निर्भर करता है। डाक सेवा केन्द्रित अथवा विकेन्द्रित हो सकती है। आइए अब हम इस संबंध में विस्तारपूर्वक अध्ययन करें।

7.3.1 डाक सेवा का केन्द्रीकरण (Centralisation of mail service)

डाक सेवा के केन्द्रीकरण से तात्पर्य समस्त डाक संबंधी कार्य को कार्यालय के किसी एक विभाग या स्थान पर करने से है। संस्था के कार्यात्मक (functional) या प्रचालन (operating) विभागों की बाहर से आने वाली और बाहर जाने वाली समस्त डाक संबंधी कार्य के लिए यह केन्द्रीय डाक विभाग उत्तरदायी होता है। डाक सेवा कार्य को केन्द्रित करने का मुख्य उद्देश्य यह है कि कार्य का उप विभाजन तथा विशिष्टीकरण करके अधिक कुशलता और किफायत से काम किया जा सके। यदि किसी नैतिक

क्रिया को वही कर्मचारी बार बार करता है तो इससे विशिष्टीकरण होता है तथा कुशलता में वृद्धि होती है। कार्यों को नैतिक प्रकृति का बना देने व मानकीकरण करने से उनके मशीनीकरण में सहायता मिलती है, जिससे परिशुद्धता व कार्यकुशलता में वृद्धि होती है। डाक सेवा का केन्द्रीकरण करने से विभिन्न कर्मचारियों के कार्यों को नियंत्रित व समन्वित करने के लिए कुशल व प्रशिक्षित निरीक्षक की नियुक्ति करना भी संभव हो जाता है।

लाभ : केन्द्रीय डाक सेवा के अनेक लाभ हैं :

- 1) **सुव्यवस्थित कार्य :** इससे डाक के कार्य को करने के लिए उचित प्रणाली व दिनचर्या स्थापित करने में सहायता मिलती है। इससे अनावश्यक क्रियाओं व दोहरापन से बचा जा सकता है, जिससे समय व धन की बचत होती है।
- 2) **अधिक कुशलता व परिशुद्धता :** प्रत्येक नैतिक प्रकृति का कार्य ऐसे कर्मचारी के द्वारा किया जाता है जिसकी उस कार्य में विशेष रुचि होती है और जिसे उसको करने के लिए प्रशिक्षित किया गया है। इससे कार्य की गति, परिशुद्धता तथा कुशलता में वृद्धि होती है।
- 3) **बेहतर निरीक्षण व समन्वय :** केन्द्रीय डाक सेवा व्यवस्था में विभिन्न व्यक्तियों के कार्यों का निरीक्षण करने और समन्वित करने के लिए योग्य निरीक्षक की नियुक्ति करना संभव होता है। काम के उचित ढंग से बंटवारे, कार्यभार के श्रम विभाजन तथा निरन्तर निरीक्षण से श्रेष्ठ कार्य होता है।
- 4) **बाहर से आने वाली डाक की तत्काल व्यवस्था :** बाहर से आने वाली डाक को तुरंत तथा सावधानी से खोला जाता है और उसे संबंधित विभागों व व्यक्तियों को तुरंत भेज दिया जाता है जिससे उन पत्रों पर तत्काल कार्यवाही की जा सके। इससे संपूर्ण संस्था की कार्यकुशलता में वृद्धि होती है।
- 5) **लिपिकीय श्रम में बचत :** विभागीय डाक प्रणाली में विभिन्न विभाग अलग-अलग कार्य करते हैं। केन्द्रीय व्यवस्था में कार्यों का दोहराना समाप्त हो जाता है, जिससे लिपिकीय श्रम तथा कार्यालय के खर्च में कमी होती है।
- 6) **डाक के इकट्ठे होने का भय नहीं :** विभिन्न विभागों से बाहर जाने वाली डाक को एकत्रित करने और उसे भेजने के लिए ऐसी व्यवस्था संभव हो सकती है कि वह अलग-अलग समय पर आये। इससे डाक के इकट्ठे होने का भय नहीं रहता तथा व्यस्त समय में कर्मचारियों पर कार्य भार भी अधिक नहीं पड़ता।
- 7) **डाक टिकटों पर अच्छी तरह से नियंत्रण :** डाक टिकटों के व्यर्थ होने या उनके दुरुपयोग की संभावना से बचा जा सकता है। इन टिकटों पर अच्छी तरह से नियंत्रण होने तथा उनका उचित हिसाब किताब रखने से डाक व्यय में किफायत होती है।
- 8) **मशीनों का किफायती प्रयोग :** केन्द्रीय डाक विभाग द्वारा बहुत अधिक मात्रा में डाक की देख रेख करने के फलस्वरूप डाक की मशीनों का समुचित ढंग से और पूर्णतः उपयोग करना संभव हो जाता है। इससे कार्यालय की मशीनों का उपयोग करने में किफायत होती है।

दोष : केन्द्रीकरण के कुछ दोष निम्नलिखित हैं :

- 1) **महंगा :** यह व्यवस्था महंगी होती है तथा छोटी संस्थाओं के लिए जहां डाक की मात्रा कम होती है, यह अधिक खर्चीली सिद्ध होती है।
- 2) **विलम्ब :** केन्द्रीय डाक व्यवस्था के अंतर्गत विभागीय डाक को एकत्रित करने और वितरित करने में कुछ देर होना स्वाभाविक ही है। ऐसी डाक को, जिसे प्राप्त करते ही उस पर तुरंत कार्यवाही की जानी हो, शीघ्रता से निबटाया नहीं जा सकता।
- 3) **डाक की गोपनीयता :** केन्द्रीय डाक व्यवस्था में सारे पत्र केन्द्रीय विभाग के माध्यम से आते-जाते हैं, अतः उनकी गोपनीयता नहीं बनी रह पाती। गोपनीय विषयों से संबंधित डाक की व्यवस्था विभागों द्वारा ही अच्छी तरह से की जा सकती है।

- 4) अवस्थिति (physical location) : यदि कार्यात्मक विभाग दूर-दूर तक फैले हुए हों, तो उनके डाक एकत्रित करना व उनमें वितरित करना बहुत कठिन होता है और खर्च भी अधिक होता है।

7.3.2 डाक सेवा का विकेन्द्रीकरण (Decentralisation of mail service)

विकेन्द्रित अथवा विभागीय डाक सेवा से आशय है कि प्रत्येक कार्यात्मक विभाग में बाहर से आने वाली और बाहर जाने वाली समस्त डाक की व्यवस्था उस विभाग में ही विभागीय कर्मचारियों द्वारा की जाए। व्यवसाय के आकार तथा डाक की मात्रा और प्रकृति पर वास्तविक व्यवस्था निर्भर करती है।

लाभ : विभागीय डाक सेवा पद्धति के निम्नलिखित लाभ हैं :

- 1) कम खर्चीली : केन्द्रीय डाक सेवा की तुलना में यह कम खर्चीली होती है, अतः छोटे या मध्यम आकार की संस्थाएं, जहां डाक की मात्रा कम होती है, वे भी इसे आसानी से अपना सकती हैं।
- 2) डाक का शीघ्रता से निपटारा : बाहर से आने वाली डाक संबंधित विभाग द्वारा ही सीधे प्राप्त की जाती है, अतः केन्द्रीय व्यवस्था की तुलना में डाक को अधिक शीघ्रता से निपटाया जा सकता है। बाहर जाने वाली अत्यावश्यक प्रकृति की डाक को शीघ्रता से भेजने के लिए विशेष प्रबंध किया जा सकता है।
- 3) गोपनीयता बनी रहती है : विकेन्द्रित या विभागीय डाक व्यवस्था में पत्र व्यवहार की गोपनीयता को अच्छी तरह से बरकरार रखा जा सकता है।
- 4) विभागीय वफादारी को प्रोत्साहन : विभागीय कर्मचारी जब अपने विभाग की डाक का कार्य संभालते हैं तो उनमें विभाग के प्रति वफादारी की भावना जाग्रित होती है जिससे उनके कार्य की गुणवत्ता में वृद्धि होती है। इससे संस्था की छवि और प्रतिष्ठा बढ़ती है।

दोष : विभागीय डाक सेवा के कुछ मुख्य दोष निम्नलिखित हैं :

- 1) कुशलता व परिशुद्धता में कमी : इस व्यवस्था के अंतर्गत कार्य का उपविभाजन तथा विशिष्टीकरण करना उतना संभव नहीं होता है जितना कि केन्द्रीय व्यवस्था में हो सकता है। विभाग के प्रत्येक कर्मचारी को अनेक नैतिक प्रकृति के कार्य स्वयं अकेले ही करने पड़ते हैं। इससे कार्यकुशलता में कमी होती है और डाक व्यवस्था के काम में उतनी परिशुद्धता भी नहीं रह पाती।
- 2) उचित निरीक्षण की कमी : प्रत्येक विभाग अपने यहां डाक व्यवस्था की कुशल देखरेख करने के लिए विशेषज्ञ निरीक्षण की नियुक्ति नहीं कर पाता। अतः कार्य का निरीक्षण ठीक से नहीं हो पाता तथा समन्वय भी नहीं हो पाता।
- 3) कार्य का दोहराया जाना : प्रत्येक विभाग के कर्मचारियों द्वारा वही प्रक्रिया अलग अलग स्वतंत्र रूप से की जाती है। इससे कार्य का दोहरापन बढ़ता है और श्रम की लागत व्यय में भी वृद्धि होती है।
- 4) मशीनों का प्रयोग किफायती नहीं होता : विभागों में डाक की मात्रा इतनी अधिक नहीं होती कि वहां पर मशीनों से कार्य करना किफायती व उचित कहा जा सके।

शोध प्रश्न क

- 1) डाक सेवा के केन्द्रीकरण से क्या आशय है?

.....

.....

.....

.....

- 2) आपकी संस्था में पांच विभाग हैं। प्रत्येक विभाग औसतन सौ पत्र प्रतिदिन प्राप्त करता है और इतने ही पत्र बाहर भेजता है। डाक सेवा के विकेन्द्रीकरण से प्राप्त होने वाले तीन मुख्य लाभ बताइए।

.....

.....

.....

.....

.....

- 3) निम्नलिखित कथनों में से कौन सही हैं और कौन गलत?
- i) तार से प्राप्त हुए संदेशों को डाक नहीं कहते। ()
- ii) कुशल डाक सेवा से संस्था की ख्याति में वृद्धि होती है। ()
- iii) डाक सेवा का केन्द्रीकरण करने से लिपिकों के श्रम की बचत होती है। ()
- iv) विभागीय डाक सेवा में मशीनों का प्रयोग करना किफायती रहता है। ()
- v) विभागीय डाक सेवा में काम का दोहरापन बढ़ जाता है। ()
- vi) केन्द्रित तथा विभागीय दोनों डाक सेवा व्यवस्थाओं में उचित निरीक्षण संभव होता है। ()

7.4 आवक डाक व्यवस्था के चरण (Stages in handling inward mail)

डाक सेवा की योजना बनाते समय एक महत्वपूर्ण अवस्था आवक तथा जावक डाक की व्यवस्था के लिए सुनिश्चित दैनिक कार्यक्रम निर्धारित करना होता है। संस्था की डाक सेवा के कार्य की आरंभिक बिंदु आने वाली डाक है। बाहर से आने वाली डाक के लिए सुदृढ़ योजना बनाना व कार्यविधि स्थापित करना अत्यंत महत्वपूर्ण होता है। बाहर से आने वाली डाक के निपटाने की कुशलता व तत्परता पर संपूर्ण व्यवसाय की कुशलता व सफलता निर्भर करती है। बाहर से आने वाली डाक की दैनिक व्यवस्था में गति व परिशुद्धता महत्वपूर्ण भूमिका अदा करती है। अधिकतर बड़ी-बड़ी संस्थाओं में बाहर से आने वाली डाक की दैनिक अवस्थाओं में निम्नलिखित कार्य किए जाते हैं :

- 1) **डाक प्राप्त करना** : इस कार्यक्रम की प्रथम अवस्था डाक को प्राप्त या एकत्रित करना है। डाक या तो डाकिए द्वारा कार्यालय में दी जाती है या डाकघर जाकर वहां से लाई जाती है अथवा संदेशवाहक द्वारा दी जाती है। डाकिये द्वारा साधारण डाक की सुपुर्दगी दिन में एक या दो बार की जाती है तथा इससे अधिक भी हो सकती है। रजिस्ट्री पत्र तथा मनीआर्डर जैसे ही आते हैं तभी उनकी सुपुर्दगी कर दी जाती है। तार तथा ऐसे पत्र या पार्सल जो स्पीड पोस्ट में आते हैं, उन्हें डाक विभाग बिना कोई देर किए विशेष संदेशवाहकों द्वारा सुपुर्दगी करने की व्यवस्था करता है। कुछ संस्थाएं निकटवर्ती डाकघर में अपने नाम का डाक बाक्स या डाक थैले (post bag) को किराए पर ले लेती हैं। ऐसी स्थिति में संस्था की डाक सेवा विभाग का कोई कर्मचारी नियमित समय पर डाकघर जाकर सारी डाक एकत्रित कर लाता है। ऐसा करने से डाकिये द्वारा डाक लाने में होने वाली देर समाप्त हो जाती है तथा डाक की गोपनीयता भी बनी रहती है। डाक की देर से बचने के लिए स्थानीय संस्थाएं संदेशवाहकों द्वारा पत्र भेजती हैं, ऐसा विशेष तौर पर तब किया जाता है जब पत्र अत्यावश्यक प्रकृति का हो। डाक विभाग के किसी कर्मचारी को संदेशवाहकों द्वारा लाने वाली डाक को प्राप्त करने का काम सौंप दिया जाता है और वही व्यक्ति पत्र प्राप्त करके पत्रवाहक पुस्तक या रसीद पर हस्ताक्षर कर देता है।
- 2) **डाक खालना** : प्रातःकाल आने वाली डाक प्रायः सबसे अधिक होती है। डाक को खोलने, छांटने व उसे संबंधित विभाग में भेजने का कार्य, कार्यालय खुलने के सामान्य समय से पहले

किया जाना चाहिए, ताकि कर्मचारी उन पत्रों पर तुरंत ध्यान दे सकें। लिफाफों को खोलने से पहले, उनकी प्रारंभिक छंटाई कर ली जाती है जिससे कि अत्यावश्यक पत्रों को साधारण पत्रों से पृथक किया जा सके। लिफाफों को हाथ से या मशीन की सहायता से खोला जा सकता है।

- 3) **डाक का परीक्षण :** पत्र खोल लेने के बाद पत्र की प्रकृति, उसके साथ संलग्न कागजों तथा पत्र के विभाग के संबंध में सावधानीपूर्वक जांच करनी चाहिए। निरीक्षण करते समय यह भी देखना चाहिए कि मूल पत्र में वर्णित सभी संलग्न कागज पत्र के साथ लगे हुए हैं या नहीं। यदि पत्र के साथ चेक, ड्राफ्ट या पोस्टल आर्डर आदि संलग्न हैं तो उनकी राशि, पत्र में अंकित राशि के साथ अवश्य मिलानी चाहिए। यदि पत्र में अंकित राशि और चेक आदि की राशि में कोई अंतर है, तो पत्र के ऊपर यह अंतर लिख देना चाहिए तथा पत्र खोलने वाले क्लर्क को वहां पर हस्ताक्षर कर देना चाहिए। मनीआर्डर, रजिस्ट्री डाक या बीमित डाक से प्राप्त होने वाली धनराशि को एक पृथक रजिस्टर में दर्ज करना चाहिए।
- 4) **डाक पर तिथि अंकित करना :** बाहर से आने वाले पत्रों को प्राप्त करने के बाद उन पर प्राप्ति की तिथि व समय की मोहर लगाना आम प्रथा है। यह इसलिए महत्वपूर्ण है कि भविष्य में उत्पन्न होने वाले झगड़े या विवाद से बचा जा सके। संदर्भ के प्रयोजन से प्रत्येक पत्र पर क्रम संख्या भी अंकित की जाती है।

तिथि अंकित करने का कार्य हाथ से या मशीन के द्वारा किया जा सकता है। हाथ से तिथि अंकित करने के लिए रबड़ की ऐसी मुहर प्रयोग की जाती है जिसमें तिथियों को बदला जा सके। धातु से बनी विशेष मुहरें भी होती हैं जिनमें तिथि व समय तो सेट कर दिया जाता है परंतु क्रम संख्या स्वयं बदलती रहती है। जब डाक की मात्रा बहुत अधिक हो तब तिथि व समय अंकित करने या समय अंकित करने के लिए मशीनी उपकरणों का प्रयोग किया जा सकता है। इससे समय की बचत होती है तथा गलती होने का अवसर भी नहीं रहता।

जब तिथि, समय व क्रम संख्या के अतिरिक्त अन्य विवरण भी अंकित करने हों तब विशेष प्रकार से निर्मित रबड़ की मुहरों का प्रयोग किया जाता है। ऐसी मुहर में पत्र प्राप्त करने की तिथि व समय अंकित करने के साथ साथ, उस पर किए जाने वाली कार्यवाही हेतु भी स्थान बना होता है। इसके लिए चित्र 7.1 तथा 7.2 देखिए।

चित्र 7.1 : तिथि अंकित करने वाली रबड़ की मुहर का नमूना

मार्कोज एण्ड कंपनी लि.
क्रम संख्या
प्राप्ति की तिथि
पावती भेज दी गई
उत्तर देने की तिथि
फाइल किया गया

चित्र 7.2 : तिथि अंकित करने वाली रबड़ की मुहर का नमूना

संदर्भ संख्या		
प्राप्ति की तिथि		
फाइल किया		
लेखा विभाग		
कैशियर		
बिक्री विभाग		
कानूनी विभाग		
आदेश प्रबंध विभाग		

- 5) **आने वाले पत्रों का रिकार्ड रखना :** प्रत्येक कार्यालय में प्रतिदिन प्राप्त होने वाले पत्रों का विवरण तथा उन पर की गई कार्यवाही का संक्षिप्त ब्योरा अवश्य रखा जाता है ताकि भविष्य के लिए उसका रिकार्ड साक्ष्य के रूप में उपलब्ध हो सके। इस कार्य के लिए विभिन्न तरीके प्रयोग में लाए जाते हैं। प्रतिदिन प्राप्त होने वाली डाक को एक आवक डाक रजिस्टर (inward mail register) में रिकार्ड किया जाता है जिसे पत्र प्राप्ति पुस्तक (letter received book) भी कहा जाता है। प्राप्त हुई डाक को कालक्रमानुसार तथा क्रम से लिखा जाता है, जिसमें पत्र भेजने वाले का नाम, पत्र की प्रकृति, पत्र की विषय-सामग्री, किस विभाग को वह पत्र भेजा गया तथा उस पर क्या कार्यवाही हुई आदि विवरण संक्षेप में लिखे जाते हैं। परंतु इस विधि में समय भी बहुत नष्ट होता है तथा धन भी अधिक व्यय होता है, अतः यह कम लोकप्रिय होती जा रही है। इस प्रकार के रजिस्टर का नमूना चित्र 7.3 में दिया जा रहा है :

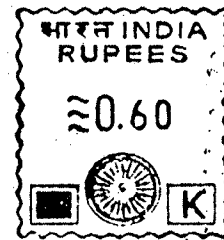
पता लिखने वाली मशीन के निम्नलिखित दोष हैं :

- 1) इस मशीन को स्थापित करने की लागत बहुत अधिक होता है, अतः छोटी संस्थाओं के लिए यह मशीन लगाना संभव नहीं होता।
- 2) यदि ग्राहकों के पते बार-बार बदलते रहते हैं, तब नया स्टेन्सिल या प्लेट तैयार करने में समय लगता है, जिससे काम में रुकावट आती है।
- 3) इस मशीन को चलाने के लिए प्रशिक्षित कर्मचारी चाहिए। यदि मशीन का चालक कुछ समय के लिए अनुपस्थित हो जाए तब उसके स्थान पर कार्य करने वाले को ढूंढना कठिन होता है।

7.6.4 फ्रैंकिंग मशीन (Franking machine)

जब डाक टिकट चिपकाने का कार्य बहुत अधिक मात्रा में हो तब मशीन द्वारा टिकट लगाए जा सकते हैं। इस मशीन में डाकखाने से उपलब्ध विशेष प्रकार के डाक टिकटों की रील लगाई जाती है। जब बटन दबाया जाता है तब रील में से एक डाक टिकट अपने आप अलग हो जाता है और गीला होकर लिफाफे पर चिपक जाता है। इस मशीन का सबसे बड़ा दोष यह है कि यह एक बार में केवल एक मूल्य के टिकट लगा सकती है।

जब लिफाफों पर भिन्न भिन्न मूल्य के डाक टिकट अधिक मात्रा में लगाने हों तब पोस्टल फ्रैंकिंग मशीन अधिक उपयोगी एवं किफायती सिद्ध होती है। सन् 1922 में हुए अंतर्राष्ट्रीय पोस्टल सम्मेलन के बाद यह मशीन प्रचलन में आई और अब तो इसे अंतर्राष्ट्रीय स्वीकृति प्राप्त है। प्रायः सभी देशों में फ्रैंकिंग मशीन के लिए डाकखाने से लायसेंस प्राप्त किया जाता है। इस मशीन का उपयोग करने वाले को यह मशीन खरीदनी होती है। साथ ही डाकखाने में आवश्यक लाइसेंस फीस जमा कर अन्य औपचारिकताएं पूरा कर इसका पंजीकरण कराना पड़ता है। इसका उपयोग करने वाले को डाकखाने द्वारा एक पंजीकृत संख्या दी जाती है। जितने मूल्य के डाक टिकटों का प्रयोग करना हो, उतनी राशि अग्रिम में जमा करानी पड़ती है। पोस्ट ऑफिस द्वारा इस मशीन के मीटर को निश्चित राशि तक के डाक टिकटों के लिए सेट करके सील लगा दी जाती है। जब टिकट लगाने के लिए मशीन का प्रयोग किया जाता है तब जितने मूल्य के डाक टिकट अंकित किए जा चुके हैं, वह मूल्य मशीन में लगे डायल पर स्वतः ही अंकित होता रहता है। जब मीटर पर सेट की गई राशि तक के मूल्य के बराबर डाक टिकट अंकित कर दिए जाते हैं, तब मशीन अपने आप रुक जाती है और उसके बाद और डाक टिकट अंकित नहीं किए जा सकते। इसके बाद मशीन को पुनः सेट करने के लिए डाकखाने में जाना पड़ता है और अग्रिम भुगतान करना पड़ता है। डाक टिकट अंकन मशीन डाक टिकट की एक अनुकृति लिफाफे पर छाप देती है तथा तारीख काटने का निशान डाल देती है। डाक टिकट की अनुकृति से लगाए गए डाक टिकटों के मूल्य तथा देश का पता चलता है। तारीख काटने के निशान से उपभोक्ता की पंजीकरण संख्या, पंजीकरण करने का डाकखाना तथा तारीख काटने का पता चलता है। नीचे दिए गये चित्र 7.7 तथा 7.8 में टिकट अंकन मशीन द्वारा छापे गये टिकटों की अनुकृति का नमूना दिया गया है।



चित्र 7.7 : अनुकृति की छाप का नमूना

चित्र 7.8 : अनुकृति की छाप का नमूना

लाभ : टिकट अंकन मशीन का प्रयोग करने से निम्नलिखित लाभ हैं :

- 1) इससे काम तेजी से होता है जिससे समय, श्रम व धन की बचत होती है।
- 2) भिन्न-भिन्न मूल्यों के डाक टिकट बहुत अधिक मात्रा में रखने की आवश्यकता नहीं रहती। डाक टिकटों के दुरुपयोग तथा चोरी हो जाने से हुई हानि से बचा जा सकता है।
- 3) डाक व्यय पर नियंत्रण करना आसान हो जाता है तथा डाक टिकटों का लेखा रखना सरल हो जाता है।
- 4) इस मशीन द्वारा अंकित डाक टिकटों वाली डाक को डाकखाने में तेजी से छांट और भेजा जा सकता है।
- 5) अतिरिक्त धन या मेहनत के बिना ही लिफाफों पर विज्ञापन के नारे या विशेष संदेश छापे जा सकते हैं।

दोष : टिकट अंकन मशीन के दोष निम्नलिखित हैं :

- 1) इसके द्वारा अंकित डाक टिकटों का मूल्य सीमित होता है, जिससे कई बार बहुत कठिनाई का सामना करना पड़ता है।
- 2) विभिन्न मूल्यों के टिकटों को अंकित करने के लिए मशीन के लीवर को बार-बार सेट करना पड़ता है, जिससे टिकट अंकित करने की गति कम हो जाती है और समय भी नष्ट होता है।
- 3) आवश्यकता से अधिक मूल्य या कम मूल्य के टिकट अंकित होने की संभावना को पूर्णतः समाप्त नहीं किया जा सकता।
- 4) जब डाक पुस्तक का प्रयोग नहीं किया जाता, तब कर्मचारियों की निजी डाक पर इस मशीन द्वारा टिकट अंकित करने की संभावना रहती है।
- 5) इससे डाक पुस्तक रखने की आवश्यकता पूर्णतः समाप्त नहीं हो जाती।

बोध प्रश्न घ

- 1) लिफाफों पर टिकट अंकित करने (फ्रैंकिंग) से क्या उपाय है?

.....

.....

.....

.....

.....

- 2) आपका केन्द्रीय डाक विभाग प्रतिदिन बाहर जाने वाले 200 पत्रों की व्यवस्था करता है। इस कार्य को करने के लिए आप जिन मशीनों को आवश्यक समझते हैं, उनमें से किन्हीं तीन मशीनों के नाम गिनाइए।

i) ii) iii)

7.7 सारांश

किसी भी प्रकार का लिखित सम्प्रेषण या पत्र व्यवहार जो डाकखाने या संदेशवाहकों के माध्यम से प्राप्त होता है अथवा भेजा जाता है, "डाक" कहलाता है। डाक का वर्गीकरण इस प्रकार किया जा सकता है : (अ) आने वाली डाक, (ब) बाहर जाने वाली डाक, तथा (स) अन्तर्विभागीय डाक। प्रभावकारी ढंग से प्रबंध कार्य करने तथा कुशलता और किफायत से व्यवसाय का संचालन करने के लिए डाक की कुशल एवं प्रभावकारी व्यवस्था का होना अत्यंत आवश्यक है। डाक सेवा से हमारा

आशाय संस्था में स्थापित उस व्यवस्था से है जो डाक के प्रबंध के लिए की जाती है। संस्था के कुशल संचालन के लिए डाक सेवा का कुशल और प्रभावकारी होना आवश्यक है।

डाक सेवा को दो प्रकार से व्यवस्थित किया जा सकता है : (1) केन्द्रीय डाक विभाग में डाक का सारा काम काज केन्द्रित करके, अथवा (2) विभिन्न विभागों में इन कार्यों को विकेन्द्रित करके। इन दोनों ही विधियों के अपने-अपने गुण एवं दोष हैं। परंतु किसी बड़ी संस्था के लिए जहां प्रतिदिन डाक की मात्रा बहुत अधिक हो, डाक का केन्द्रीकरण करना वांछनीय होता है। इससे कुशलता और परिशुद्धता में वृद्धि होती है। केन्द्रीकरण के अन्य लाभ हैं : श्रेष्ठ निरीक्षण तथा समन्वय, डाक टिकटों पर बेहतर नियंत्रण, बाहर से आने वाली डाक की शीघ्रता से संभाल, लिपिकीय श्रम की बचत तथा कार्यालय की मशीनों का किफायत से प्रयोग होना। विभागीय डाक सेवा प्रणाली में विशिष्टीकरण का अभाव होता है, कार्यकुशलता में कमी होती है, उचित नियंत्रण नहीं हो पाता, वही काम बार बार दोहराया जाता है तथा मशीनों का प्रयोग करना किफायती नहीं रहता।

बाहर से जाने वाली डाक की कुशल व्यवस्था के लिए सुनियोजित प्रणाली इस प्रकार है : डाक खोलने का काम, उसकी जांच करना, तिथि अंकित करना, उसे रिकार्ड करना, छांटना तथा वितरित करना। बाहर जाने वाली डाक को भेजने से पहले उसे तीन प्रारंभिक अवस्थाओं से गुजरना पड़ता है : डाक तैयार करना, हस्ताक्षर करना तथा संदर्भ देना। बाहर भेजी जाने वाली डाक की विभिन्न अवस्थाएं इस प्रकार हैं : डाक एकत्रित करना, तह लगाना तथा लिफाफों में रखना, चिपकाना व टिकट लगाना, रिकार्ड करना तथा डाक को रवाना करना।

उचित प्रकार के उपकरण तथा मशीनों का प्रयोग करके डाक व्यवस्था के कार्य को शीघ्रता व परिशुद्धता से किया जा सकता है छोटी संस्थाओं में भी कुछ सरल व सस्ते उपकरणों का प्रयोग करना आवश्यक हो जाता है। बड़ी बड़ी संस्थाओं में जहां डाक कार्य की मात्रा बहुत अधिक होती है और कार्य केन्द्रित होता है, वहां पर डाक संबंधी महंगी मशीनों और उपकरणों का प्रयोग करना उचित एवं किफायती होता है। डाक कक्ष में प्रयोग की जाने वाली कुछ मुख्य मशीनें इस प्रकार हैं : पत्र खोलने वाली मशीन, डाक छांटने वाली मशीन, तह लगाने वाली मशीन, लिफाफों में पत्र रखने वाली मशीन, लिफाफों को बंद करने वाली मशीन, पता लिखने वाली मशीन तथा टिकट अंकन मशीन।

7.8 शब्दावली

केन्द्रीकरण (centralisation) : डाक से संबंधित समस्त कार्य को एक केन्द्रीय डाक विभाग को सुपुर्द करना।

विकेन्द्रीकरण (decentralisation) : प्रत्येक विभाग में ही विभागीय कर्मचारियों द्वारा डाक की व्यवस्था करना।

रवाना करना (despatching) : बाहर जाने वाली डाक को गंतव्य स्थान तक पहुंचाने के लिए डाकखाने या संदेशवाहक को डाक सुपुर्द करना।

टिकट अंकन (franking) : लिफाफों पर टिकट अंकन मशीन की सहायता से डाक टिकट की अनुकृति छापना तथा तिथि काटने का कार्य।

डाक सेवा (mail service) : डाक की व्यवस्था के लिए संस्था में की गई व्यवस्था या संगठन।

डाक पुस्तक (post book) : बाहर जाने वाली डाक का रिकार्ड रखने तथा इस्तेमाल की गई डाक टिकटों का हिसाब किताब रखने के लिए प्रयोग की जाने वाली पुस्तक।

संदर्भ देना (referencing) : भविष्य में सुविधा के लिए प्रत्येक पत्र पर एक कोड नम्बर या चिन्ह अंकित करना।

7.9 बोध प्रश्नों के उत्तर

- क) 3) i) गलत, ii) सही, iii) सही, iv) गलत, v) सही, vi) गलत।
- ख) 2) i) प्राप्त करना, ii) खोलना, iii) जांच करना, iv) तिथि अंकित करना
v) रिकार्ड करना, vi) छांटना और वितरित करना।
- ग) 1) i) गलत, ii) सही, iii) गलत, iv) सही
2) i) पारदर्शी, ii) रिकार्ड, डाक, iii) संदेशवाहक, iv) रजिस्टर्ड।
- घ) 2) i) तह लगाने वाली मशीन, ii) पता लिखने वाली मशीन, iii) टिकट अंकन मशीन।

7.10 स्वपरख प्रश्न

- 1) डाक सेवा की प्रकृति और महत्व की चर्चा कीजिए।
- 2) "केन्द्रित" डाक सेवा से आप क्या समझते हैं? इसके गुण एवं दोष क्या हैं?
- 3) बाहर जाने वाली डाक की व्यवस्था के लिए एक कार्यक्रम बनाइए तथा इस संबंध में प्रयोग किए जाने वाले उपकरणों के नाम बताइए।
- 4) टिकट अंकन मशीन क्या होती है? इसकी कार्य विधि तथा इससे होने वाले लाभ के संबंध में संक्षेप में बताइए।
- 5) निम्नलिखित के संबंध में व्याख्यात्मक टिप्पणियां लिखिए :
 - अ) विभागीय डाक सेवा
 - ब) आवक डाक रजिस्टर
 - स) टिकट चिपकाने की मशीन
 - द) डाक पुस्तक।

नोट : इन प्रश्नों से इस इकाई को भली भांति समझने में आपको मदद मिलेगी। इनका उत्तर लिखने का प्रयास करें। लेकिन अपना उत्तर विश्वविद्यालय को न भेजें। ये केवल आपके अभ्यास के लिए हैं।

इकाई 8 आन्तरिक संप्रेषण (Internal Communication)

इकाई की रूपरेखा

- 8.0 उद्देश्य
- 8.1 प्रस्तावना
- 8.2 कार्यालय संप्रेषण का महत्व
- 8.3 संप्रेषण के तत्व एवं प्रक्रिया
- 8.4 आंतरिक संप्रेषण के प्रकार
 - 8.4.1 औपचारिक तथा अनौपचारिक संप्रेषण
 - 8.4.2 उर्ध्वस्तर तथा समस्तर संप्रेषण
- 8.5 आंतरिक संप्रेषण के रूप
 - 8.5.1 मौखिक संप्रेषण
 - 8.5.2 लिखित संप्रेषण
 - 8.5.3 रूप का चुनाव
- 8.6 संप्रेषण के साधन
 - 8.6.1 मौखिक संप्रेषण के साधन
 - 8.6.2 लिखित संप्रेषण के साधन
 - 8.6.3 कागजात को भेजने के यंत्रचालित साधन
 - 8.6.4 कागजात की वास्तव में सुपुर्दगी किए बिना संदेश भेजना
- 8.7 श्रेष्ठ आंतरिक संप्रेषण प्रणाली की विशेषताएं
- 8.8 सारांश
- 8.9 शब्दावली
- 8.10 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 8.11 स्वपरख प्रश्न

8.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात आप इस योग्य हो सकेंगे कि :

- कार्यालय संप्रेषण के महत्व का वर्णन कर सकें,
- संप्रेषण के तत्व तथा प्रक्रिया की व्याख्या कर सकें,
- आंतरिक संप्रेषण के विभिन्न प्रकारों का वर्णन कर सकें,
- आंतरिक संप्रेषण के स्वरूपों को स्पष्ट कर सकें,
- आंतरिक संप्रेषण के विभिन्न साधनों का वर्णन कर सकें,
- सुदृढ़ आंतरिक संप्रेषण विधि की विशेषताओं की रूपरेखा बना सकें।

8.1 प्रस्तावना

संप्रेषण आधुनिक व्यापार तथा औद्योगिक जगत की जीवन शक्ति है। आजकल किसी व्यवसाय की छवि, कुशलता एवं सफलता उसकी संप्रेषण सेवाओं के स्तर पर निर्भर करती है। यह एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके अंतर्गत परस्पर समझी जाने वाली भाषा या संकेतों द्वारा व्यक्तियों के बीच सूचनाओं, विचारों या मतों का आदान-प्रदान किया जाता है। प्रबंधकों द्वारा नीति निर्धारित करने के संबंध में निर्णय तथा मैनेजर्स द्वारा कार्य संबंधी नैतिक निर्णय इस बात पर निर्भर करते हैं कि ठीक समय पर सही व उपयुक्त सूचना उपलब्ध हो जाए। प्रभावशाली संप्रेषण के लिए आवश्यक है कि इसे ठीक समय पर, शीघ्रता

से व सही ढंग से सम्पन्न किया जाए। इस इकाई में आप आंतरिक संप्रेषण के महत्व, प्रकार तथा स्वरूपों के बारे में अध्ययन करेंगे। इसके साथ ही सूदृढ़ आंतरिक प्रणाली के साधनों व विशेषताओं के बारे में भी वर्णन किया जाएगा।

8.2 कार्यालय संप्रेषण का महत्व (Importance of office communication)

संप्रेषण प्रबंध का अत्यंत महत्वपूर्ण साधन है। बाहरी व्यावसायिक संपर्कों से लाभदायक व्यवहार तथा संगठन के अंदर प्रभावकारी संबंध संप्रेषण पर निर्भर करता है। कार्यालय का एक प्रमुख कार्य है कि वह संगठन को कुशल एवं प्रभावकारी संप्रेषण सेवाएं उपलब्ध कराए। प्रभावकारी संप्रेषण, संगठन में कुशल नेतृत्व, अच्छे मानवीय संबंध, उच्च मनोबल तथा अभिप्रेरणा के लिए सहायक होता है। संप्रेषण के महत्व के निम्नलिखित कारण हैं :

- 1) **प्रबंधकों को सूचना प्रदान करना** : व्यवसाय के संचालन के संबंध में योजना बनाने, निर्देश देने व नियंत्रण संबंधी प्रबंधकीय निर्णय लेने में संप्रेषण महत्वपूर्ण भूमिका अदा करता है। कार्यालय का संप्रेषण विभाग आवश्यक सूचनाएं प्रबंधकों को प्रदान करता रहता है जिससे कि प्रबंधकों को निर्णय लेने में सहायता मिलती है।
- 2) **प्रबंधकीय निर्णयों का संप्रेषण** : मुख्य प्रबंधक के नीति संबंधी निर्णयों एवं निर्देशों को कर्मचारियों के विभिन्न स्तरों तक अवश्य पहुंचाया जाना चाहिए, ताकि वे समय का पालन कर सकें। प्रभावकारी संप्रेषण सेवा सूचनाओं की संख्या के विभिन्न स्तरों तक पहुंचने में सहायता प्रदान करता है।
- 3) **प्रभावकारी संबंध** : संगठन में दैनिक कामकाज को विभिन्न स्तरों पर कुशलता से करने के लिए यह आवश्यक है कि विभिन्न स्तरों पर कर्मचारियों व अधिकारियों में परस्पर प्रभावकारी संबंध बना रहे। यह केवल तभी संभव होगा जब उनके मध्य सुचारू ढंग से संप्रेषण होता रहे अर्थात् सूचनाओं का आदान-प्रदान होता रहे।
- 4) **उचित समन्वय** : विभिन्न विभागों व कर्मचारियों द्वारा विभिन्न स्तरों पर किए जाने वाले कार्यों के उचित समन्वय पर व्यवसाय के उद्देश्यों की पूर्ति निर्भर करती है। कार्यालय की संप्रेषण सेवा के द्वारा उनमें परस्पर संबंध बनाए रखने में सहायता मिलती है।
- 5) **बाह्य संपर्क बनाए रखना** : किसी भी व्यावसायिक संस्था की सफलता के लिए बाह्य संपर्क बनाए रखना अति महत्वपूर्ण है। प्रभावकारी कार्यालय संप्रेषण सेवा के द्वारा इस प्रकार का संपर्क बनाए रखने में सहायता मिलती है तथा संगठन की बाह्य जगत में प्रतिष्ठा भी बढ़ती है।

8.3 संप्रेषण के तत्व एवं प्रक्रिया (Elements and process of communication)

संप्रेषण तब तक सफल नहीं हो सकता जब तक कि दी जाने वाली सूचना, विचार या मत को स्पष्ट व निश्चित शब्दों में व्यक्त नहीं किया जाता और संदेश करने वाला व्यक्ति उसे ठीक से समझ नहीं लेता। प्रत्येक संप्रेषण का उद्देश्य होता है कि उस पर कोई कार्यवाही या कोई प्रतिक्रिया हो। संप्रेषण की प्रक्रिया उस समय आरंभ होती है जब संदेश भेजने वाला सूचना या विचार की संकल्पना करता है अथवा उसका स्पष्टीकरण करता है और वह उस समय समाप्त होती है जब संदेश प्राप्त करने वाला उस पर कार्यवाही कर लेता है।

संप्रेषण प्रक्रिया में निम्नलिखित क्रम से कार्य किए जाते हैं :

- i) **विचारण (ideation)** : भेजे जाने वाले संदेश या विचार की संकल्पना करना।

- ii) **संयोजन (composition) :** संदेश का उपयुक्त भाषा या संकेत में इस प्रकार उचित ढंग से लिखना जिसे सरलता से समझा जा सके। इसे कूटलेखन या संकेत शब्द बनाना (encoding) कहते हैं।
- iii) **संदेश वाहन के साधन :** गंतव्य स्थान तक संदेश पहुंचाने के लिए उपयुक्त माध्यम, साधन या विधि का चुनाव करना।
- iv) **ग्रहण (receiving) :** जिस व्यक्ति के लिए संदेश भेजा गया है, उसके द्वारा संदेश को प्राप्त करना।
- v) **समझना :** भाषा का अर्थ लगाना या संकेत को समझना जिससे भेजे गये संदेश के अर्थ को ठीक से समझा जा सके। इसे कूट खोलना (decoding) कहते हैं।
- vi) **कार्यवाही (action) :** भेजे गये संदेश के आधार पर विशिष्ट कार्यवाही करना अथवा भविष्य में कार्यवाही के लिए उसे संग्रहित रखना।

प्रथम तीन कार्य तो संदेश भेजने वाले व्यक्ति की जिम्मेदारी है, और अंतिम तीन कार्य संदेश प्राप्तकर्ता की जिम्मेदारी है। परंतु संप्रेषण की प्रक्रिया एकमार्गी नहीं है। संप्रेषण विपरीत दिशा में भी हो सकता है, यह संदेश प्राप्तकर्ता से आरंभ हो कर संदेश भेजने वाले तक भी हो सकता है। इसे पुनर्निवेशन या प्रतिक्रिया (feed back) की प्रक्रिया कहते हैं।

संप्रेषण प्रक्रिया के विभिन्न तत्व इस प्रकार हैं :

- i) संप्रेषण के स्रोत तथा गंतव्य स्थान
- ii) संप्रेषण की विषय-सामग्री
- iii) संप्रेषण में प्रयुक्त की गई भाषा या संकेत
- iv) संदेश वाहन के माध्यम
- v) संप्रेषण का तरीका तथा ढंग।

संप्रेषण कार्य में संदेश भेजने वाला तथा प्राप्त करने वाला दोनों शामिल होते हैं। संदेश भेजने वाले व्यक्ति से संप्रेषण आरंभ होता है तथा संप्रेषण का गंतव्य उसका प्राप्तकर्ता होता है। संप्रेषित संदेश की विषय-सामग्री का प्राप्तकर्ता की समझ और कार्यवाही पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है। जब तक संदेश अर्थपूर्ण, परिशुद्ध और पूर्ण नहीं होगा तब तक प्राप्तकर्ता उसके महत्व को नहीं समझ सकेगा और उस पर उपयुक्त कार्यवाही नहीं कर सकेगा। संप्रेषण का एक महत्वपूर्ण तत्व संदेश में प्रयुक्त की जाने वाली भाषा या संकेत है। जिन संकेतों का संदेश में उपयोग किया जाता है, सामान्यतः वे दोनों पक्षकारों की समझ में आने चाहिए।

संप्रेषण के उपयुक्त माध्यम का चुनाव भी महत्वपूर्ण है। नियोजित या तय किए गये माध्यम से संप्रेषण होना चाहिए। संप्रेषण एक दिशा की ओर अथवा अनेक दिशाओं की ओर, उर्ध्वस्तर या समस्तर, ऊपर से नीचे की ओर या नीचे से ऊपर की ओर प्रवाहित हो सकता है।

जब तक संप्रेषण तीव्रता और परिशुद्धता से न किया जाए तब तक वह काफी सीमा तक अपना प्रभाव खो बैठता है। संप्रेषण की प्रभाविता बहुत सीमा तक संप्रेषण के स्वरूप, माध्यम तथा विधि पर निर्भर करती है, इसके साथ ही यह इस बात पर भी निर्भर करती है कि संप्रेषण मौखिक है या लिखित, हस्तचालित है या यंत्र चालित।

कार्यालय प्रबंध के संदर्भ में संप्रेषण दो प्रकार का हो सकता है : आंतरिक तथा बाह्य। एक ही संस्था में कार्यरत भिन्न-भिन्न व्यक्तियों या विभागों के बीच जो सूचनाओं व संदेशों का आदान-प्रदान होता है, उसे आंतरिक संप्रेषण कहते हैं। जब मुख्य कार्यालय और शाखा कार्यालय अलग-अलग स्थान पर स्थित होते हैं तो भी उनके बीच संदेशों के आदान-प्रदान को आंतरिक संप्रेषण कहते हैं।

बाह्य संप्रेषण से तात्पर्य है जब कोई संस्था या कार्यालय बाहर के लोगों, जैसे अपने ग्राहकों, व्यापारियों, बैंकों, सरकारी अधिकारियों से सूचनाओं का आदान-प्रदान करती है। बाहरी व्यक्ति ग्राहक, सप्लायर्स, विनियोजक, लेनदार, अन्य कंपनियां, सरकारी या वित्तीय संस्थाएं, श्रमिक जांच, व्यापारिक संघ, पेशेवर या सेवाएं प्रदान करने वाली संस्थाएं हो सकती हैं।

शोध प्रश्न क

1) आंतरिक तथा बाह्य संप्रेषण में क्या अंतर है?

.....

2) संप्रेषण प्रक्रिया में सम्मिलित चरणों को क्रमबद्ध ढंग से सूचीबद्ध कीजिए।

.....

3) रिक्त स्थानों की उपयुक्त शब्दों से पूर्ति कीजिए :

- i) संप्रेषण केवल तभी प्रभावकारी होता है जब वह और हो।
- ii) संप्रेषण की संदेश भेजने वाले और प्राप्तकर्ता दोनों की समझ में आनी चाहिए।
- iii) तथा सूचना पर प्रबंधकीय निर्णयों की सुदृढ़ता निर्भर करती है।
- iv) संप्रेषण कार्य में शामिल होते हैं और।
- v) संप्रेषण से आशय होता है कि संदेश मिलने पर उसके संबंध में किया जाए।

8.4 आंतरिक संप्रेषण के प्रकार (Types of Internal Communication)

आंतरिक संप्रेषण, जिसे अन्तःसंचार भी कहते हैं, उसी संस्था में लगे हुए विभिन्न व्यक्तियों व विभागों के बीच होता है। यह (i) अंतरा विभागीय अर्थात् एक ही विभाग के उच्च अधिकारियों और कर्मचारियों के मध्य हो सकता है, अथवा (ii) अंतर्विभागीय अर्थात् एक विभाग के कर्मचारियों और दूसरे विभाग के कर्मचारियों के मध्य हो सकता है। कार्यालय का समस्त कार्य, चाहे वह केन्द्रीय ढंग से किया जाए या विकेन्द्रीय ढंग से, एक दूसरे से संबंधित और एक दूसरे पर निर्भर करता है। कार्य को कुशलता से करने के लिए तथा प्रभावकारी समन्वय के लिए यह अत्यंत आवश्यक है कि विभिन्न विभागों के कर्मचारियों के मध्य सूचनाओं व संदेशों का आदान प्रदान निरंतर होता रहे।

आंतरिक संप्रेषण को निम्नलिखित आधार पर वर्गीकृत किया जा सकता है — i) संस्था में व्यक्तियों के परस्पर संबंध, ii) प्रवाह की दिशा, iii) संप्रेषण का स्वरूप या माध्यम, तथा iv) संदेश भेजने के लिए अपनाए गए साधन व तरीके। आइए अब हम आंतरिक संप्रेषण के महत्वपूर्ण प्रकारों का वर्णन करते हैं।

8.4.1 औपचारिक तथा अनौपचारिक संप्रेषण (Formal and Informal communication)

संस्था में व्यक्तियों के परस्पर संबंधों के आधार पर आंतरिक संप्रेषण औपचारिक अथवा अनौपचारिक हो सकता है।

औपचारिक संप्रेषण : संस्था में विभिन्न पदों के कार्यों की परिभाषा और विवरण तथा पदों के परस्पर संबंधों के द्वारा संस्था में विभिन्न व्यक्तियों में औपचारिक संबंध निर्धारित किए जाते हैं। जब संदेश देने वाले और उसे प्राप्त करने वाले व्यक्तियों में औपचारिक संबंध होता है, तब औपचारिक संप्रेषण प्रणाली का प्रयोग होता है। संस्था में औपचारिक संबंधों का जो माध्यम है, उसी माध्यम से औपचारिक संप्रेषण होता है जैसे कि उच्च अधिकारियों और अधीनस्थों के मध्य। संस्था के ढांचे और व्यक्तियों के मध्य संबंधों की विशिष्ट आवश्यकताओं की पूर्ति करने के लिए संप्रेषण की योजना बनाई जा सकती है। औपचारिक संप्रेषण उर्ध्वस्तर दशा में प्रवाहित होता है—ऊपर से या नीचे से ऊपर की ओर। इसमें संदेश भेजने की एक निश्चित अवधि होती है, संस्था के अधिकार व उत्तरदायित्व के आधार पर क्रम निश्चित किया जाता है। उच्चतम अधिकारी से निम्न स्तर तक संप्रेषण नीचे की ओर प्रवाहित होता है। प्रत्येक उच्च अधिकारी द्वारा उसके अधीनस्थों को संदेश दिया जाता है, और यह क्रम तब तक चलता रहता है जब तक कि संदेश उन व्यक्तियों तक नहीं पहुंच जाता, जिनके लिए वह भेजा गया था। इसी प्रकार यदि सबसे निचले स्तर का कोई कर्मचारी अपनी बात उच्च प्रबंधक तक पहुंचाना चाहता है, तब संप्रेषण नीचे से ऊपर की ओर प्रवाहित होता है। निचले स्तर का कर्मचारी सीधे ही उच्च प्रबंधक तक नहीं पहुंचता बल्कि वह अपने वरिष्ठ अधिकारी को संदेश देता है और फिर वह अपने से बड़े अधिकारी तक वह संदेश पहुंचाता है।

औपचारिक संप्रेषण प्रणाली में अधिकतर संदेश लिखित ही होते हैं, अतः ये अधिक स्पष्ट होते हैं। संदेश संगठन के ढांचे के अनुसार दिए जाते हैं, इससे प्रत्येक अधिकारी के पद की गरिमा बनी रहती है। इस प्रणाली के अंतर्गत जो भी सूचना या संदेश भेजा जाता है वह अपेक्षाकृत अधिक विश्वसनीय होता है। इसका मुख्य दोष यह है कि इसमें समय अधिक लगता है।

अनौपचारिक संप्रेषण : प्रत्येक संगठन में औपचारिक संबंधों की आड़ में, समय व्यतीत होने के साथ-साथ, व्यक्तियों में अनौपचारिक संबंध भी बन जाते हैं। प्रबंधक और निरीक्षक तथा अन्य कर्मचारी अपने काम काज के दौरान प्रतिदिन एक दूसरे के संपर्क में आते हैं और उनमें मित्रता, रुचि तथा पारिवारिक संबंधों के आधार पर अनौपचारिक संबंध बन जाते हैं जो कि औपचारिक संबंधों से एकदम अलग होते हैं। अनेक संस्थाओं में प्रबंध प्रयत्न करता है कि इन अनौपचारिक संबंधों से औपचारिक संबंधों को सुदृढ़ बनाया जाए। अनौपचारिक संप्रेषण प्रणाली जिसे ग्रेपवाइन संप्रेषण (grapevine communication) भी कहा जाता है, अनौपचारिक संबंधों से उत्पन्न होती है। इस प्रणाली में एक ही स्तर या विभिन्न स्तर के व्यक्तियों के समूह में संदेश तीव्र गति से फैलता है। जब ये व्यक्ति काम काज के दौरान या अपनी अनौपचारिक बैठकों में एक दूसरे से मिलते हैं तब वे जिस प्रकार से अपनी अपनी समस्याएं बताते हैं, उसी प्रकार उनके मध्य सूचना या संदेश भी प्रसारित हो जाता है।

संबंधित व्यक्तियों की सामाजिक आवश्यकताओं की पूर्ति करने के साथ-साथ अनौपचारिक संप्रेषण संगठन के लक्ष्यों को प्राप्त करने में भी सहायक होता है। प्रबंधक व निरीक्षक विशिष्ट समस्याओं को सुलझाने के लिए ग्रेपवाइन संप्रेषण का अच्छी तरह से प्रयोग कर सकते हैं। परंतु सही सूचना भेजने के लिए हम हमेशा ऐसे संप्रेषण पर भरोसा नहीं कर सकते, क्योंकि गपशप, अफवाह या संबंधित व्यक्तियों द्वारा नकारात्मक पक्ष जोड़ देने से, सही सूचना व्यक्तियों तक नहीं पहुंचती। यद्यपि प्रबंधक इस प्रणाली को मान्यता नहीं देते, परंतु फिर भी कई संस्थाओं में यह महत्वपूर्ण भूमिका अदा करती है। यदि इस प्रणाली का सही ढंग से उपयोग किया जाए तो औपचारिक संप्रेषण को स्पष्ट करने और उनका प्रचार करने में यह बहुत सहायक होती है।

8.4.2 उर्ध्वस्तर तथा समस्तर संप्रेषण (Vertical and Horizontal communication)

आंतरिक संप्रेषण एक दिशा की ओर या अनेक दिशाओं की ओर हो सकता है। संगठन के ढांचे तथा आवश्यकताओं के अनुसार संप्रेषण विभिन्न दिशाओं में प्रसारित हो सकता है। यह तो आप पहले ही पढ़ चुके हैं कि औपचारिक संप्रेषण प्रातः संगठन में निर्धारित दायित्व और अधिकार के आधार पर ही किया जाता है। संप्रेषण के प्रवाह के आधार पर औपचारिक संप्रेषण को उर्ध्वस्तर तथा समस्तर में अधोगामी तथा उर्ध्वगामी संप्रेषण में वर्गीकृत किया जा सकता है। आइए अब इनके संबंध में विस्तार से चर्चा करते हैं।

अधोगामी संप्रेषण (downward communication) : किसी भी संगठन में अधिकार ऊपर से नीचे की ओर प्रवाहित होता है अर्थात् उच्च अधिकारियों से चलकर निम्न स्तर के अधिकारियों की ओर चलते हैं। अधिकारों के इस स्वरूप का पालन करते हुए संप्रेषण का प्रवाह ऊपर से नीचे की ओर होता है। संगठन में विभिन्न स्तर पर उच्च अधिकारी से अधीनस्थ अधिकारी को संदेश दिया जाता है। उच्च अधिकारी या प्रबंधक निर्णयों व निर्देशों को अधोमुखी संप्रेषण की सहायता से अधीनस्थ अधिकारियों व निचले स्तर तक के कर्मचारियों तक क्रियान्वयन के लिए पहुंचाते हैं।

उर्ध्वगामी संप्रेषण (upward communication) : संगठन में उत्तरदायित्व या जिम्मेदारी नीचे से ऊपर की ओर प्रवाहित होती है अर्थात् अधीनस्थ कर्मचारी अपने निरीक्षक के प्रति उत्तरदायी होते हैं। क्योंकि अधीनस्थ कर्मचारी अपने कार्य के लिए जिम्मेदार होते हैं, अतः उन्हें अपने कार्य की प्रगति के बारे में रिपोर्ट, सुझाव, शिकायत आदि अपने से ऊपर के अधिकारी को देनी होती है। इस प्रकार निम्न स्तर के कर्मचारी या अधिकारी से ऊपर की ओर के अधिकारी को सूचनाएं आदि भेजी जाती हैं। इसे पुनर्निवेशन (feed back) सूचना भी कहते हैं। प्रबंध के नियंत्रण कार्य की सफलता के लिए यह सूचना प्राप्त करना अत्यंत महत्वपूर्ण है।

समस्तर संप्रेषण (horizontal communication) : इस प्रकार का संप्रेषण संगठन के एक ही स्तर के प्रबंधकों या अधिकारियों के मध्य समस्तर रेखा पर प्रवाहित होता है। विभिन्न विभागों के बीच सहयोग तथा समन्वय को बढ़ाने के लिए इस प्रणाली का प्रयोग किया जाता है। एक ही स्तर के अधिकारी अपने कार्यों को अच्छी तरह से समन्वित कर सकते हैं तथा अपने से ऊपर के अधिकारी की सहायता लिए बिना ही वे समस्याओं को अच्छी तरह से निबटा सकते हैं। इससे काम शीघ्रता से होता है साथ ही उच्च अधिकारियों पर अनावश्यक कार्य का भार भी नहीं पड़ता।

8.5 आंतरिक संप्रेषण के रूप (Forms of internal communication)

आंतरिक संप्रेषण के दो मुख्य रूप होते हैं : **मौखिक** तथा **लिखित** संप्रेषण। इन दोनों रूपों के अपने अपने लाभ व दोष हैं, फिर भी संप्रेषण की विशिष्ट आवश्यकताओं के अनुरूप प्रत्येक संगठन में इन दोनों का उपयोग किया जाता है। आंतरिक संप्रेषण का एक अन्य रूप अमौखिक संप्रेषण है, अर्थात् हाव भाव या संकेतों द्वारा संप्रेषण। कई बार "मौन" की भाषा शब्दों से अधिक प्रभावशाली तथा किफायती होती है। परंतु इसकी उपयोगिता सीमित ही है और आधुनिक व्यावसायिक विश्व की जटिल परिस्थितियों के लिए यह पर्याप्त नहीं है। आइए अब इनका विस्तार से चर्चा करते हैं।

8.5.1 मौखिक संप्रेषण (oral communication)

मौखिक या शाब्दिक संप्रेषण सबसे सरल और अक्सर प्रयोग किए जाने वाला तरीका है। यह मुख से बोले गये शब्दों के द्वारा सम्पन्न होता है। मौखिक संप्रेषण आमने-सामने प्रत्यक्ष वार्तालाप द्वारा अथवा यंत्र चालित उपकरण जैसे टेलीफोन द्वारा किया जाता है। मौखिक संप्रेषण के निम्नलिखित लाभ हैं :

- 1) मौखिक संप्रेषण प्रत्यक्ष होता है और इसमें व्यक्तियों में परस्पर विचार विनिमय होता है। साथ ही अपना संदेश दूसरे तक पहुंचाने का यह प्रभावकारी तरीका है।
- 2) इसमें दोनों पक्ष आमने सामने होते हैं अतः प्राप्तकर्ता संदेश के बारे में तुरंत अपनी प्रतिक्रिया व्यक्त कर सकता है।
- 3) संदेश शीघ्रता से पहुंचता है अतः कर्मचारी तथा अधिकारी उस पर शीघ्रता से कार्यवाही करते हैं।
- 4) इसमें संदेश की जानकारी दो पक्षों तक सीमित रहती है अतः गोपनीयता बनी रहती है।

मौखिक संप्रेषण के निम्नलिखित दोष हैं :

- 1) लंबे संदेशों या ऐसे संदेशों के लिए जिनके लिए लंबा स्पष्टीकरण जरूरी हो, मौखिक संप्रेषण उपयुक्त नहीं होता।

- 2) इसमें दोनों पक्षों का आमने सामने होना बहुत जरूरी है, जो कि हमेशा संभव नहीं होता।
- 3) इसमें कई बार अनावश्यक या व्यर्थ बातचीत होती है, जिससे काफी समय नष्ट होता है।
- 4) मौखिक संप्रेषण का कोई लिखित रिकार्ड नहीं होता, यदि इसके लिए बातचीत के बाद उसका ब्योरा लिखित रूप में रखने की विशेष व्यवस्था न की गई हो।

8.5.2 लिखित संप्रेषण (written communication)

आंतरिक संप्रेषण का सबसे महत्वपूर्ण रूप लिखित माध्यम से संदेश भेजना है। आंतरिक संप्रेषण के लिखित माध्यम में एक ही विभाग में तथा विभिन्न विभागों में कागजातों और प्रलेखों का वितरण और आदान प्रदान किया जाता है। यह संप्रेषण पत्र, रिपोर्ट, मेमोरेण्डम, परिपत्र, आदेश पत्र, बीजक आदि औपचारिक दस्तावेज या निर्देशिका, कार्यालय नियमावली, सूचनाओं आदि के रूप में हो सकता है

कार्यालय के सामान्य काम काज के दौरान, अधिकारी तथा प्रत्येक विभाग के कर्मचारियों को ऐसे विषयों का सामना करना पड़ता है जिनके लिए यह आवश्यक हो जाता है कि वे आपस में सूचनाओं का आदान-प्रदान करें। इसी प्रकार, विभिन्न विभागों से संबंधित सामान्य या आम हित के विषयों पर लिखित संदेशों का आदान-प्रदान किया जाता है तथा दस्तावेज लिए दिए जाते हैं। इसका परिणाम यह होता है कि विभागों में बड़े पैमाने पर संप्रेषण होता है।

किसी संदेशवाहक के द्वारा या यंत्र चालित उपकरण के द्वारा लिखित संदेश को आंतरिक ढंग से वितरित या भेजा जा सकता है। इसके दो प्रमुख तरीके निम्नलिखित हैं :

- i) कागजात की वास्तव में सुपुर्दगी करके। यह कार्य (i) संदेशवाहक द्वारा या (ii) किसी यंत्र चालित उपकरण द्वारा हो सकता है।
- ii) कागजात को वास्तव में दिए बिना किसी यंत्र चालित उपकरण की सहायता से संदेश भेजना।

लाभ : लिखित संप्रेषण के निम्नलिखित लाभ हैं :

- 1) मौखिक संप्रेषण की तुलना में लिखित संप्रेषण द्वारा संदेश अधिक स्पष्ट होता है।
- 2) संदेश लिखने से पहले लेखक इस पर अच्छी तरह से विचार कर सकता है। इससे संदेश में सूक्ष्मता और परिशुद्धता आ जाती है।
- 3) परिस्थितियों की आवश्यकतानुसार तथा विषय सामग्री के अनुरूप संदेश के रूप व लंबाई को घटाया बढ़ाया जा सकता है।
- 4) संप्रेषण का लिखित रिकार्ड हो जाता है तथा भविष्य में संदर्भ के लिए यह प्रमाण माना जाता है।

दोष : लिखित संप्रेषण के निम्नलिखित दोष हैं :

- 1) लिखित संदेश को तैयार करने और भेजने में अधिक समय लगता है, अतः कार्यवाही करने में विलम्ब होता है।
- 2) इसमें संदेश भेजने वाले को प्राप्तकर्ता की सही प्रतिक्रिया तुरंत ज्ञात नहीं होती, इससे गलतफहमी हो सकती है।
- 3) संदेश की गोपनीयता को बनाए रखना सरल नहीं होता।
- 4) औपचारिक होने के कारण, संदेश में व्यक्तिगत संपर्क की भावना नहीं रहती।

8.5.3 रूप का चुनाव (Choice of form)

आंतरिक संप्रेषण के रूप का चुनाव करते समय कई बातों पर ध्यान देना पड़ता है। प्रबंध को यह निर्णय करना होता है कि संगठन की विशिष्ट आवश्यकताओं की पूर्ति करने के लिए संप्रेषण के किस रूप और माध्यम का प्रयोग किया जाए—मौखिक या लिखित, हस्तचालित या यंत्रचालित। प्रबंध को यह निर्धारित और निश्चित करना होता है कि संदेश को लिखित रूप में भेजा जाए और किसे मौखिक

ढंग से। साथ ही यह भी देखना होता है कि यंत्रचालित उपकरणों की सहायता कब ली जाए और कौन सा रूप किफायती होगा।

किसी विशेष उद्देश्य के लिए संप्रेषण के रूप का चुनाव करते समय, निम्नलिखित तत्वों को ध्यान में रखना चाहिए :

- 1) गति : क्या गति ही सबसे महत्वपूर्ण तत्व है? यदि हां, तो तीव्र गति के लिए होने वाली आंतरिक लागत तर्कसंगत है।
- 2) लागत : क्या गति की तुलना में लागत अधिक महत्वपूर्ण है।
- 3) रिकार्ड : क्या भावी संदर्भ व साक्ष्य के लिए संप्रेषण का लिखित रिकार्ड रखना महत्वपूर्ण है।
- 4) परिशुद्धता : क्या संप्रेषण में गलती या गलतफहमी की संभावना से बचाव करना महत्वपूर्ण है।
- 5) उपकरण : क्या बहुमूल्य उपकरणों का प्रयोग आवश्यक है, यदि ऐसा है तो क्या उनका प्रयोग लंबे समय में किफायती होगा।

बोध प्रश्न ख

- 1) अन्तर्विभागीय संप्रेषण से आप क्या समझते हैं?

.....

- 2) निम्नलिखित कथनों में से, कौन सही हैं और कौन गलत हैं?

- i) उर्ध्वगामी संप्रेषण, निरीक्षक से अधीनस्थों की ओर प्रवाहित होता है। ()
- ii) प्रतिक्रिया (पुनर्निवेशन) संप्रेषण, उत्तरदायित्व माध्यम के बाद होता है। ()
- iii) बाह्य संप्रेषण, अधिकार की रेखा के साथ-साथ होता है। ()
- iv) संगठन में एक ही स्तर के प्रबंधकों के मध्य समस्तर संप्रेषण होता है। ()
- v) मौखिक संप्रेषण से कार्यालय में तीव्र गति से कार्य होता है। ()

8.6 संप्रेषण के साधन (Means of Communication)

मौखिक और लिखित संप्रेषण के लिए अनेक प्रकार के साधन व उपकरण उपलब्ध हैं। गत कुछ वर्षों में संप्रेषण प्रौद्योगिकी व उपकरण के क्षेत्र में महत्वपूर्ण प्रगति हुई है। आंतरिक संप्रेषण के लिए किस माध्यम को अपनाया जाए और किस उपकरण का प्रयोग किया जाए, यह कई तत्वों पर निर्भर करता है। इसमें संप्रेषण की बारम्बारता, परिस्थिति की आवश्यकता, गति और परिशुद्धता की आवश्यकता, गोपनीयता की आवश्यकता तथा लागत शामिल हैं। परंतु हमारा सदैव ही यह लक्ष्य होना चाहिए कि हम ऐसे माध्यम को अपनाएं जिससे संदेश शीघ्रता से, ठीक-ठीक और किफायती तरीके से पहुंचे। अब हम संप्रेषण के विभिन्न माध्यमों की चर्चा करते हैं।

8.6.1 मौखिक संप्रेषण के साधन (means of oral communication)

व्यक्तियों के मध्य मुख से बोले गये शब्दों के द्वारा मौखिक संप्रेषण होता है। मौखिक संप्रेषण के निम्नलिखित महत्वपूर्ण साधन हैं।

आमने-सामने का संप्रेषण : आमने-सामने बैठकर बातचीत करना मौखिक संप्रेषण का सबसे सरल और सहज साधन है। रोजमर्रा कामकाज के दौरान, अधिकारियों व कर्मचारियों के मध्य निर्देश देने व विचार विमर्श आदि में मौखिक संप्रेषण होता है। इसके अतिरिक्त, समय समय पर संगठन की योजनाओं व समस्याओं पर चर्चा करने के लिए प्रबंधकों व अधिकारियों की बैठकें भी होती हैं।

लिखित संप्रेषण की तुलना में, प्रत्यक्ष रूप से मौखिक संप्रेषण अधिक प्रभावकारी होता है और इसके द्वारा संदेश की अत्यावश्यकता तथा महत्व को अधिक प्रभावी ढंग से समझाया जा सकता है। विचारों को हाव भाव से, शब्दों में या इशारे से प्रकट किया जा सकता है जो लिखित संप्रेषण में संभव नहीं होता। इसके अतिरिक्त, इसमें प्राप्तकर्ता तुरंत अपनी प्रतिक्रिया प्रकट कर सकता है और वह अपने विचार भी व्यक्त कर सकता है। इस प्रकार के संप्रेषण में सबसे बड़ी कठिनाई यह है कि इसके लिए व्यक्तियों को बातचीत के लिए बार बार एक स्थान से दूसरे स्थान तक आना जाना पड़ता है, जिससे काम में बाधा पड़ती है और समय भी नष्ट होता है। इसमें संप्रेषण का कोई रिकार्ड नहीं रखा जा सकता। इसके अतिरिक्त जब कोई संदेश एक ही समय पर विभिन्न व्यक्तियों को देना हो तो यह विधि उपयुक्त नहीं होती।

टेलीफोन : आंतरिक तथा बाह्य, दोनों ही प्रकार के मौखिक संप्रेषण के लिए टेलीफोन ही सर्वाधिक प्रचलित यांत्रिक उपकरण है। टेलीफोन सेवा तथा उपकरण में अनेक आधुनिक उन्नति होने के कारण यह मौखिक संप्रेषण का सर्वाधिक उपयोगी तथा प्रभावकारी तरीका बन गया है। अधिकांश देशों में टेलीफोन सेवाएं सरकारी या अर्द्ध सरकारी संस्थाओं द्वारा चलाई जा रही हैं। हमारे देश में यह राष्ट्रीयकृत सेवा है और यह दूर संचार विभाग के नियंत्रण में है। अब हम आंतरिक संप्रेषण के लिए उपलब्ध टेलीफोन सेवा के विभिन्न प्रकार की चर्चा करते हैं।

एक्सचेंज से सीधी लाइन : टेलीफोन के समस्त ग्राहक सीधी लाइन के द्वारा अपने निकटतम केन्द्रीय या क्षेत्रीय टेलीफोन एक्सचेंज से जुड़े होते हैं। प्रत्येक केन्द्रीय एक्सचेंज का अपना एक कोड नम्बर होता है और प्रत्येक ग्राहक को भी एक नम्बर दे दिया जाता है। कोई भी ग्राहक आवश्यक नम्बर घुमाकर, केन्द्रीय एक्सचेंज के माध्यम से किसी अन्य ग्राहक से सीधा संपर्क बना सकता है। एक बड़ी संस्था एक्सचेंज से ही सीधे कई लाइनें ले सकती है।

आन्तरिक व बाह्य अतिरिक्त लाइनें : बड़ी संस्था में प्रत्येक विभाग या अधिकारी के लिए सीधे एक्सचेंज से लाइन लेना न तो संभव ही है और न ही किफायती है। ऐसी स्थिति में, विभागों व अधिकारियों को आंतरिक अतिरिक्त लाइनों के द्वारा सीधी लाइन से जोड़ा जा सकता है। कोई भी विभाग या अधिकारी जिसके पास अतिरिक्त लाइन है, बिना केन्द्रीय टेलीफोन एक्सचेंज से संबंध बनाए किसी भी बाहरी लाइन पर स्थित व्यक्ति से या आंतरिक अतिरिक्त लाइन पर स्थित सहयोगी से बातचीत कर सकता है। केन्द्रीय एक्सचेंज से सीधी लाइन वाले यंत्र तथा अतिरिक्त लाइन वाले यंत्र का उपयोग आंतरिक तथा बाह्य, दोनों ही तरह के संप्रेषण के लिए किया जा सकता है। दूर संचार विभाग को कुछ अतिरिक्त किराया दे कर, मुख्य कार्यालय को विभिन्न शाखाओं से एक निश्चित दूरी तक, बाह्य अतिरिक्त लाइनों के द्वारा जोड़ा जा सकता है।

प्राइवेट ब्रांच एक्सचेंज (PBX) : जब किसी कार्यालय में आंतरिक अतिरिक्त लाइनों की संख्या अधिक होती है तब प्राइवेट ब्रांच एक्सचेंज (PBX) लगा दिया जाता है, जिससे अतिरिक्त लाइनों को संचालित करने व नियंत्रित करने में सहायता मिलती है। टेलीफोन विभाग को अतिरिक्त किराया देकर इस प्रणाली को कार्यालय में स्थापित किया जा सकता है। इस प्रणाली के अंतर्गत, एक्सचेंज से आने वाली एक या अधिक लाइनें तथा आंतरिक अतिरिक्त लाइनें एक प्राइवेट एक्सचेंज स्विचबोर्ड से जुड़ी होती हैं। कोई भी विभाग या अधिकारी जिसके पास अतिरिक्त लाइन है, वह केन्द्रीय एक्सचेंज के पास जाए बिना, PBX स्विचबोर्ड के द्वारा किसी भी बाहरी व्यक्ति से सीधे बातचीत कर सकता है या कार्यालय के भीतर अन्य अधिकारियों से बातचीत कर सकता है। कार्यालय में स्थित PBX स्विचबोर्ड को कार्यालय द्वारा नियुक्त टेलीफोन ऑपरेटर द्वारा संचालित किया जाता है। इसमें ऑपरेटर से भी नम्बर मांग कर बाहर या कार्यालय के भीतर बात की जाती है।

प्राइवेट ऑटोमेटिक ब्रांच एक्सचेंज (PABX) : यह प्राइवेट ब्रांच एक्सचेंज का उन्नत स्वरूप है और बड़ी-बड़ी संस्थाओं में ऑपरेटर द्वारा संचालित स्विचबोर्ड के स्थान पर इसे लगाया जा रहा है। वास्तविक PABX प्रणाली पूर्णतः स्वचालित होती है अर्थात् इसमें ऑपरेटर से नम्बर मांगने की आवश्यकता नहीं पड़ती और इसका उपयोग केवल आंतरिक संप्रेषण के लिए किया जाता है। परंतु अधिकांश कार्यालयों में PABX प्रणाली स्वचालित तथा ऑपरेटर द्वारा संचालित दोनों ही प्रकार की होती है तथा कार्यालय के भीतर तथा बाहर बातचीत करने के लिए इसका उपयोग किया जाता है।

इस प्रणाली के अंतर्गत, एक्सचेंज से आने वाली सीधी लाइनों तथा सभस्त आंतरिक अतिरिक्त लाइनों को PABX के स्विचबोर्ड से जोड़ दिया जाता है। अन्तर विभागिय बातचीत को तथा बाहर जाने वाली कॉलों को PABX स्विचबोर्ड के माध्यम से सीधे ही आपरेटर की सहायता के बिना किया जा सकता है। केवल बाहर से आने वाली कॉलों के लिए ही आपरेटर की आवश्यकता पड़ती है। किसी एक्सटेंशन से बात करने वाला व्यक्ति सीधे ही नम्बर घुमा कर किसी दूसरे एक्सटेंशन वाले व्यक्ति से बातचीत कर सकता है। सीधी लाइन से बाहर के किसी इच्छित नम्बर से संपर्क स्थापित करने के लिए उसे एक विशेष कोड नम्बर घुमाना पड़ता है। इससे केन्द्रीय एक्सचेंज से उसका सीधा संपर्क जुड़ जाता है।

प्राइवेट तार/एक्सचेंज : प्राइवेट तार लगाकर जो टेलीफोन लाइनें लगाई जाती हैं, उन्हें किसी केन्द्रीय टेलीफोन एक्सचेंज से नहीं जोड़ा जाता है। टेलीफोन की यह निजी व्यवस्था है। इसमें आंतरिक संप्रेषण के लिए आंतरिक टेलीफोन यंत्रों को एक दूसरे से तार द्वारा जोड़ा जाता है। जिन बड़ी बड़ी संस्थाओं को बाहरी व्यक्तियों से अधिक संपर्क बनाना पड़ता है, उनके लिए प्राइवेट एक्सचेंज (PX) प्रणाली सर्वोत्तम होती है।

अन्य विशेष साधन : अब विशेष प्रकार के टेलीफोन यंत्र तथा सहायक उपकरणों का विकास किया गया है, और विकसित देशों में इनका प्रयोग बड़ी मात्रा में किया जा रहा है। इस प्रकार के कुछ साधन हैं: तार विहीन टेलीफोन, कुंजी मास्टर प्रणाली, कंप्यूटर से प्रोग्राम की हुई टेलीफोन विधि, टेलीफोन पर अपने आप उत्तर देने तथा उत्तर को रिकार्ड करने वाला यंत्र, लाउड स्पीकर प्रणाली, स्वचालित नम्बर घुमाने का यंत्र आदि।

अंतःसंचार व्यवस्था

अन्तःसंचार प्रणाली, जिसे अंतःसंचार टेलीफोन (इंटरकॉम) प्रणाली भी कहते हैं, एकदम प्राइवेट व्यवस्था है, और यह किसी सार्वजनिक टेलीफोन एक्सचेंज से जुड़ी नहीं होती। यह किसी भी संस्था, चाहे वह बड़ी है या छोटी, द्वारा निजी तौर पर स्थापित की जा सकती है। संस्था के समस्त विभागों तथा कुछ चुने हुए अधिकारियों को इस अन्तःसंचार प्रणाली से जोड़ा जाता है। इस प्रणाली से केवल संस्था के भीतर ही बातचीत की जा सकती है अर्थात् इससे बाहरी टेलीफोन नम्बरों से बातचीत नहीं की जा सकती।

इस व्यवस्था में संस्था के सभी टेलीफोन एक मल्टीकोर केबल के द्वारा एक दूसरे से जुड़े होते हैं। प्रत्येक यंत्र में माउथपीस रिसीवर माइक्रोफोन तथा पुश बटन होते हैं। इस विधि में जब किसी अन्य व्यक्ति से बात करनी हो तो उनका वांछित नंबर दबाकर बात की जा सकती है। किसी से बात करने के लिए टेलीफोन में लगे बटन को दबाना पड़ता है। बटन दबाते ही दूसरे छोर पर यंत्र में लगा संकेत प्रकाशमय होता है या बजर से ध्यान आकर्षित होता है। इस अंतःसंचार प्रणाली से 5 से लेकर 40 अतिरिक्त लाइनें जोड़ी जा सकती हैं। कुछ विधियों में गोष्ठियां आदि करने की व्यवस्था उपलब्ध कराई जाती है। एक ही साथ अनेक बटनों को दबाकर, अनेक अधिकारियों से एक समय ही ऐसे बातचीत की जा सकती है जैसे कि वह किसी गोष्ठी या सभा में भाग ले रहे हों। इसका एक कंप्यूटरीकृत स्वरूप भी है जिसे "इन्टेलिकॉम" (intellicom) कहते हैं। इससे 100 स्टेशनों तक से बात हो सकती है, और इसके द्वारा कार्य स्वचालित ढंग से किया जा सकता है, जैसे बाहर से आने वाली कॉल को रोके रखना या उसे किसी अन्य यंत्र पर स्थानांतरित कर देना, आदि।

अधिकारी प्रणाली : यह अंतः संचार प्रणाली का विकसित रूप है, इसे गृह टेलीफोन भी कहते हैं। इसके द्वारा अधिकारियों का अपने अधीनस्थ कर्मचारियों से अधिक आसानी से संपर्क स्थापित हो सकता है। इस प्रणाली में, एक केन्द्रीय टेलीफोन यंत्र से अनेक अतिरिक्त लाइनें जुड़ी हुई होती हैं। एक अधिकारी एक साथ कई अधिकारियों से केवल एक बटन दबा कर, उनसे इस प्रकार बातचीत कर सकता है जैसे कि विचार गोष्ठी या सभा में बातचीत होती है। इसमें वांछित नम्बर का बटन दबाकर, स्विचबोर्ड आपरेटर की सहायता के बिना, बातचीत की जा सकती है। अधिकारी टेलीफोन प्रणाली में कुछ स्थितियों में टेलीफोनों में माइक्रोफोन तथा बोलने का उपकरण लगा दिया जाता है जिससे कि अधिकारी "रिसीवर" को उठाए बिना ही बोल या सुन सकता है।

परिचर प्रणाली : बड़ी-बड़ी संस्थाओं में अक्सर किसी अधिकारी या कुछ कर्मचारियों को तत्काल बुलाने या ढूँढने की आवश्यकता पड़ती है। इसके लिए परिचर प्रणाली या कर्मचारी को ढूँढने की प्रणाली का उपयोग किया जाता है। कुछ संगठनों में अभी भी परिचर की बहुत पुरानी प्रणाली चल रही है। इसमें संदेशवाहक चपरसियों से, घंटी बजाकर, बजर देकर या किसी अन्य प्रकार से संकेत देकर कर्मचारियों को बुलाने का संदेश दिया जाता है। यह तरीका समय और श्रम की दृष्टि से अपर्याप्त और महंगा है, इसका उपयोग सीमित है और शोर के कारण अन्य व्यक्तियों के कार्य में विघ्न होता है। आजकल बिजली या बेतार व्यवस्था का प्रयोग इसके स्थान पर किया जाने लगा है।

विद्युत परिचर प्रणाली : यह विधि ऐसे बड़े बड़े संगठनों के लिए लाभदायक है जहां कि अधिकारी कामकाज के दौरान इधर से उधर आते-जाते रहते हैं और किसी विशेष अधिकारी को ढूँढना होता है। यह प्रणाली टेलीफोन स्विचबोर्ड के माध्यम से कार्य करती है। प्रत्येक महत्वपूर्ण अधिकारी को एक विशेष नम्बर दे दिया जाता है। जब किसी विशेष अधिकारी को तत्काल कोई संदेश देने की आवश्यकता होती है, तब स्विचबोर्ड का ऑपरेटर टेलीफोन पर आवश्यक संकेत भेजता है जो कि सारे कार्यालय में सुना जा सकता है। संकेत सुनने पर, संबंधित अधिकारी निकटवर्ती टेलीफोन उठाकर ऑपरेटर से संदेश ले सकता है। एक अन्य विधि में लाउडस्पीकर का प्रयोग करके किसी अधिकारी का ध्यान आकर्षित किया जाता है।

बेतार परिचर प्रणाली : इस व्यवस्था में प्रत्येक अधिकारी या महत्वपूर्ण कर्मचारी को एक "बेतार का सेट" दे दिया जाता है, जिसे आसानी से जेब में रखकर ले जाया जा सकता है। ये सेट एक विशेष नम्बर ही पकड़ता है। जब भी किसी विशेष अधिकारी या कर्मचारी की आवश्यकता होती है, तब केन्द्रीय बेतार स्टेशन के द्वारा बेतार का संदेश प्रसारित किया जाता है जो उसी व्यक्ति के सेट पर सुना जा सकता है। प्रत्येक रिसेवर केवल अपना नम्बर ही पकड़ता है और वह सांकेतिक गुंजन करता है। संकेत सुनने पर संबंधित व्यक्ति निकटवर्ती टेलीफोन उठाकर टेलीफोन ऑपरेटर से पूछता है कि उसे कहां और क्यों पूछा जा रहा है?

8.6.2 लिखित सम्प्रेषण के साधन (Means of written communication)

सन्देशवाहक या यंत्रचालित उपकरणों की सहायता से आंतरिक लिखित सम्प्रेषण किया जाता है। विभिन्न विभागों या मेजों तक लिखित संदेश भेजने के लिए संस्था में आंतरिक संदेशवाहक सेवा संगठित की जा सकती है। यंत्रचालित उपकरणों की सहायता से कागजात की सुपुर्दगी करके या सुपुर्दगी दिए बिना संदेश एक स्थान से दूसरे स्थान तक भेजा जा सकता है। इस प्रकार के कुछ उपकरण हैं—वाहक पट्टी, इलेक्ट्रॉनिक उपकरण जैसे टेलीप्रिंटर, टेलीराइटर, टेलीफैक्स, टेलीविज़न आदि। इनमें से कुछ का वर्णन नीचे किया जा रहा है।

संदेशवाहक सेवा : आजकल भी कुछ संगठनों में संदेश भेजने की पुरानी प्रणाली चली आ रही है। इसमें कुछ संदेशवाहक नियुक्त किए जाते हैं जो कि लिखित संदेशों व अन्य कागजात को एक विभाग से दूसरे विभाग में और एक मेज से दूसरी मेज तक पहुंचाने का कार्य करते हैं। परंतु यह प्रणाली समय, श्रम व लागत की दृष्टि से बहुत महंगी होती है। आधुनिक बड़े-बड़े संगठनों में इस प्रणाली के स्थान पर एक बेहतर प्रणाली अपनाई जाने लगी है जिसे आंतरिक डाक सेवा या अंतर कार्यालय डाक सेवा कहते हैं।

आंतरिक डाक सेवा : डाक सेवा के सिद्धांत के आधार पर ही इस प्रणाली का गठन किया गया है। एक नियमित आंतरिक डाक सेवा प्रणाली संगठित की जाती है जो निश्चित समय पर विभिन्न विभागों व मेजों से डाक एकत्रित करती है, तथा फिर उन्हें छांटकर संबंधित विभाग या अधिकारी के पास भज देती है। निश्चित समय पर संदेशवाहक प्रत्येक विभाग या मेज के पास जाता है और उनसे संबंधित संदेश या कागजात उन्हें दे देता है तथा अन्य विभागों या अधिकारियों को दिए जाने वाले संदेशों व कागजातों को एकत्रित करता है। प्रत्येक विभाग बाहर जाने वाले संदेशों या डाक को तैयार रखते हैं ताकि संदेशवाहक के आने पर उसे तुरंत सौंपी जा सके। इस प्रणाली से काफी श्रम व समय की बचत होती है, क्योंकि प्रत्येक विभाग को अपने यहां अलग से संदेशवाहक नियुक्त करने की आवश्यकता नहीं पड़ती। आंतरिक डाक सेवा को प्रभावकारी व किफायती बनाने के लिए आवश्यक है कि इसे योजनाबद्ध तरीके से संगठित किया जाए। इसकी सफलता के लिए इस पर पूर्ण नियंत्रण

रखना आवश्यक है। आवश्यकतानुसार डाक इकट्ठी करने व उसके बांटने का समय निश्चित करना चाहिए। प्रत्येक घंटे में कम से कम दो-तीन बार डाक बांटी जानी चाहिए। डाक प्रत्येक विभाग से नहीं, बल्कि प्रत्येक मेज से इकट्ठी करनी और बांटनी चाहिए। इससे काम का दोहरापन नहीं होगा। संदेशवाहकों को स्पष्ट निर्देश दिए जाने चाहिए कि वे डाक इकट्ठी करने व बांटने के समय एक निश्चित मार्ग अपनायें तथा निश्चित समय-सारणी के अनुसार चलें। यदि कोई संदेश या कागजात तुरंत किसी विभाग या अधिकारी को भेजने हैं तो उसके लिए विशेष संदेशवाहकों की सेवा ली जा सकती है।

8.6.3 कागजात को भेजने के यंत्रचालित साधन (Mechanical devices for delivery of Papers)

कार्यालय के भीतर कागजात को भेजने के यंत्रचालित साधनों में वाहक प्रणाली, चूट्स, लिफ्ट तथा वायुचालित नली शामिल हैं। इन सभी को स्थापित करना व संचालित करना काफी महंगा है। ये तरीके केवल ऐसे कार्यालयों के लिए उपयुक्त हैं जिनमें आंतरिक सम्प्रेषण बहुत अधिक मात्रा में होता है।

वाहक प्रणाली : एक मेज़ से दूसरी मेज़ तक कागजात व दस्तावेजों को ले जाने के लिए विभिन्न प्रकार के वाहकों का उपयोग किया जाता है। ये उन्हीं सिद्धांतों पर चलते हैं जिन पर कि फैक्टोरियों में वाहक पट्टी चलती है। मोटर या बिजली के सहारे से घूमने वाले पहियों पर केनवास या पेटी, रोलर या चैन को चलाने की व्यवस्था होती है जो कागजात को नीचे से ऊपर और ऊपर से नीचे की ओर लाते हैं। चमड़े की पेटी या केनवास की पेटी पर एक या अधिक चैनल हो सकते हैं। पट्टी पर कागजात को ठीक से रखने के लिए गाइड, क्लिप या सैंडविच साधनों का उपयोग किया जाता है, ताकि कोनों, गलियारों व रेलिंग से गुज़रते समय वे मुड़ या फट न जाएं। जब रोलर या तार पट्टी का उपयोग किया जाता है तो रोलर या तार पट्टी पर लगी हुई पेटियों में कागजात रख दिए जाते हैं। उसी तल या स्तर पर कागजात को लाने-ले जाने के लिए समस्तर तार वाहक पट्टी इस्तेमाल की जाती है, जबकि ऊपर से नीचे या नीचे से ऊपर की ओर लाने-ले जाने के लिए उर्ध्वस्तर वाहक पट्टी का प्रयोग किया जाता है।

चूट्स (Chutes) : यह किसी धातु या लकड़ी की पाइप या अन्य कोई नली होती है जिसका व्यास चौड़ा होता है और वह ढलान पर ऊपर वाली मंजिल से नीचे की ओर आती है। कागजात को एक पेटी में रखकर इस नली में नीचे की ओर डाल दिया जाता है। इस प्रणाली का उपयोग तब किया जाता है जब भारी मात्रा में कागजात को ऊपर से नीचे भेजना होता है।

लिफ्ट : जब कागजात व संदेशों को लगातार दो या तीन मंजिलों पर भेजा जाता है तब एक छोटी लिफ्ट का प्रयोग करना सुविधाजनक होता है। यह लिफ्ट हस्तचालित, विद्युतचालित या द्रवचालित हो सकती है। एक ट्रे या प्लेट में कागज़ रख दिए जाते हैं और लिफ्ट के द्वारा उन्हें ऊपर या नीचे भेजा जाता है।

वायुचालित नली (Pneumatic Tube) : यह साधन तब उपयुक्त होता है जब कार्यालय में बड़े पैमाने पर अलग-अलग स्थानों पर कागजात या दस्तावेजों का लाना-ले जाना निरंतर किया जाता हो। उसी मंजिल पर या विभिन्न मंजिलों पर स्थित विभागों को एक खोखली धातु की नली से जोड़ दिया जाता है। जब कोई संदेश भेजना होता है तो उस कागज़ को एक छोटे प्लास्टिक के सिलिंडर में रखकर नली में डाल दिया जाता है। यह सिलिंडर वायु दाब के द्वारा नली में गुज़रता हुआ गन्तव्य स्थान पर संदेश पहुंचा देता है।

8.6.4 कागजात की वास्तव में सुपर्दगी किए बिना संदेश भेजना (Transmission of messages without actual delivery of papers)

किसी भी कार्यालय में आंतरिक सम्प्रेषण का बहुत बड़ा भाग ऐसे संदेशों का होता है जिसमें कागजात या दस्तावेजों की वास्तव में सुपर्दगी देने की आवश्यकता नहीं होती। केवल इतना ही पर्याप्त होता है कि कागज़ में लिखा गया संदेश ठीक-ठीक और शीघ्रता से गन्तव्य स्थान तक पहुंच जाए। ऐसी स्थिति में विभिन्न प्रकार के ट्रान्समीटर उपकरणों का उपयोग किया जाता है। इनके द्वारा लिखित संदेश

परिशुद्धता व शीघ्रता से गन्तव्य स्थान तक पहुंचाया जाता है। टाइप किए हुए अथवा हस्त-लिखित संदेशों की अनुलिपि को बहुत तेजी से भेजने के लिए भी उपकरणों का विकास किया गया है।

यद्यपि तार प्रसारण उपकरण प्रायः बाह्य सम्प्रेषण के लिए प्रयोग किए जाते हैं, परंतु अब गत कुछ वर्षों में आंतरिक सम्प्रेषण के लिए भी उनका प्रयोग किया जाने लगा है। दूर स्थानों पर स्थित शाखा कार्यालयों को संदेश भेजने के लिए सुविधापूर्वक इनका प्रयोग किया जा सकता है। परंतु तार प्रसारण उपकरण को लगाना और उसकी देखभाल करना बहुत महंगा होता है, अतः केवल ऐसे बड़े संगठनों में ही इसका प्रयोग करना किफायती होता है जहाँ पर आंतरिक सम्प्रेषण की मात्रा बहुत अधिक हो।

ट्रांसमीटर उपकरणों के आमतौर पर प्रयोग किए जाने वाले प्रकार ये हैं — टेलीप्रिंटर (टेली-टाइपराइटर), टेलीराइटर, टेलीफैक्स तथा बंद-परिपथ (Closed Circuit) टेलीविजन। इनमें से कुछ उपकरणों का वर्णन संक्षेप में यहां किया जा रहा है।

टेलीप्रिंटर : इसे टेली-टाइपराइटर भी कहते हैं। इसमें एक मशीन होती है जिसमें स्टैंडर्ड टाइपराइटर का कुंजी बोर्ड बना होता है। प्रत्येक मशीन संदेश भेज भी सकती है और प्राप्त भी कर सकती है। संदेश प्रेषित करने वाली मशीन पर जो भी संदेश टाइप किया जाता है, वह संदेश प्राप्तकर्ता मशीन पर स्वचालित रूप से साथ-साथ ही टाइप होता जाता है। स्वचालित टेलीप्रिंटर की स्थिति में टेप के द्वारा संदेश स्वतः टाइप हो जाता है। दूर संचार विभाग द्वारा संचालित टेलीप्रिंटर सेवा को टैलेक्स कहते हैं। कोई टैलेक्स अभिदाता केन्द्रीय टेलीप्रिंटर एक्सचेंज की सहायता से किसी अन्य टैलेक्स अभिदाता को संदेश भेज सकता है। **टेलीराइटर**, जिसे टेली ऑटोग्राफ भी कहते हैं, हस्तलिखित संदेशों को भेजने का ट्रांसमीटर उपकरण है। हाथ से लिखे हुए कागज़ को मशीन में लगे धातु के ढोल पर लपेट दिया जाता है। जब मशीन को चालू कर दिया जाता है, तब प्राप्तकर्ता के पास रखे टेलीराइटर पर संदेश हू-बहू नकल (reproduced) हो जाता है।

टेलीफैक्स : यह ऐसा उपकरण है जो लिखित दस्तावेजों, नक्शों व रेखाचित्रों को प्रसारित करता है। हाथ से लिखे हुए या टाइप किए हुए या कागज़ पर बने रेखाचित्र प्राप्तकर्ता के पास बहुत शीघ्रता से अपने-आप कागज़ पर उतरते जाते हैं। इस प्रकार की एक मशीन में, जिसे डैस्क-फैक्स या फैक्स कहते हैं, कागज़ के ऊपर एक अवलोकन यंत्र घुमाया जाता है, जिससे हल्के व गहरे भाग को तरंगों के संकेत में परिवर्तित कर दिया जाता है। प्राप्तकर्ता की मशीन पर ये संकेत एक विशेष प्रकार के कागज़ पर उसी प्रकार नकल (reproduced) होते जाते हैं।

टेलीविज़न : आंतरिक सम्प्रेषण के लिए आंतरिक बंद-परिपथ (closed circuit) टेलीविज़न का भी उपयोग किया जा सकता है। इस विधि में भेजा जाने वाला लिखित संदेश टेलीविज़न कैमरे के सामने रख दिया जाता है, जिसे प्राप्तकर्ता अपने सेट के पर्दे पर देख सकता है। एक ही संदेश या छवि को एक ही साथ एक या अधिक मूल प्रेक्षकों (master viewers) पर देखा जा सकता है। इससे सांख्यिकीय व हिसाब-किताब के आंकड़े, दस्तावेज तथा प्रलेख, जिल्द बंधी पुस्तकों के पृष्ठों पर दी गई सूचना, हस्ताक्षरों के नमूनों आदि को एक विभाग से दूसरे विभाग में भेजने में सहायता मिलती है। इससे ग्राहक की सेवा अच्छी तरह से की जा सकती है, गलती होने की संभावना कम हो जाती है और संदेश प्रेषित करने में समय व श्रम की बचत होती है।

8.7 श्रेष्ठ आंतरिक सम्प्रेषण प्रणाली की विशेषताएँ (Characteristics of a Good Internal Communication System)

श्रेष्ठ आंतरिक सम्प्रेषण प्रणाली को स्थापित करना प्रत्येक कार्यालय प्रबंधक का महत्वपूर्ण कार्य है। श्रेष्ठ सम्प्रेषण प्रणाली वह होती है जो संगठन की सम्प्रेषण आवश्यकताओं को शीघ्र, सही रूप में और किफायती तरह से पूर्णतः पूरा करे। श्रेष्ठ सम्प्रेषण प्रणाली की विशेषताएँ निम्नलिखित हैं :

- 1) **सरलता :** सम्प्रेषण प्रणाली ऐसी होनी चाहिए जिसे स्थापित करना और चलाना सरल हो। कर्मचारी बिना किसी कठिनाई के उस प्रणाली को समझ सकें और उसे चला सकें।

- 2) **उपयुक्तता** : सम्प्रेषण प्रणाली संगठन के उपयुक्त होनी चाहिए। प्रणाली ऐसी होनी चाहिए जो संगठन की सम्प्रेषण आवश्यकताओं को पूरी तरह, प्रभावकारी ढंग से और क्रियात्मक से पूरा करे।
- 3) **गति** : सम्प्रेषण प्रणाली ऐसी होनी चाहिए जिससे मौखिक व लिखित संदेश शीघ्रता से भेजे जा सकें। परंतु गति के साथ-साथ परिशुद्धता भी होनी चाहिए।
- 4) **परिशुद्धता** : प्रणाली ऐसी होनी चाहिए जिससे कि सभी प्रकार के मौखिक व लिखित संदेश ठीक-ठीक भेजे जा सकें। यदि प्रणाली में दोष होने के फलस्वरूप संदेश गलत पहुंचता है तो सम्प्रेषण का मूल उद्देश्य ही विफल हो जाता है।
- 5) **सुरक्षा** : प्रणाली ऐसी होनी चाहिए ताकि संदेश मार्ग में खो न जाए या गलत स्थान पर न पहुंच जाए।
- 6) **गोपनीयता** : सभी प्रकार के संदेश गोपनीय नहीं होते। परंतु श्रेष्ठ सम्प्रेषण प्रणाली में ऐसी व्यवस्था होनी चाहिए जिससे संदेश की गोपनीयता को बनाए रखा जा सके।
- 7) **लोचदार** : सम्प्रेषण प्रणाली की व्यवस्था स्पष्ट होनी चाहिए, परंतु वह बहुत अधिक कठोर नहीं होनी चाहिए। संगठन के ढांचे में परिवर्तन होने के साथ-साथ इस प्रणाली में परिवर्तन करना संभव होना चाहिए।
- 8) **क्रियात्मकता** : सम्प्रेषण प्रणाली को संगठित करने व संचालित करने की लागत बहुत अधिक नहीं होनी चाहिए।

8.8 सारांश

सम्प्रेषण ऐसी प्रक्रिया है जिसके द्वारा व्यक्तियों के मध्य आपस में समझी जाने वाली भाषा व संकेतों के माध्यम से सूचनाओं व विचारों का आदान-प्रदान किया जाता है। किसी भी संगठन में कार्यशील इकाइयां व व्यक्ति कोई भी महत्वपूर्ण निर्णय लेने के लिए सूचनाओं पर निर्भर करते हैं। इसी प्रकार संबंधित सूचनाओं के समय पर उपलब्ध होने से प्रबंध नीति संबंधी निर्णय लेने में सहायता मिलती है। सम्प्रेषण प्रभावकारी हो, इसके लिए इसका ठीक समय पर, शीघ्रता से और परिशुद्धता से होना आवश्यक है।

जब तक भेजी जाने वाली सूचना, विचार या मत को सुव्यवस्थित ढंग से भेजा न जाए और प्राप्तकर्ता उसे ठीक तरह से समझ न सके तब तक सम्प्रेषण पूर्ण नहीं होता। सम्प्रेषण की प्रक्रिया में शामिल चरण हैं — विचार का जन्म होना, उसको स्वरूप देना, प्रेषित करना, प्राप्त करना, समझना और उस पर कार्यवाही करना। सम्प्रेषण के विभिन्न तत्व ये हैं : संदेश भेजने का स्रोत या सम्प्रेषक, गन्तव्य या संदेश प्राप्तकर्ता, संदेश का विषय, संदेश में प्रयुक्त भाषा, सम्प्रेषण का माध्यम, तथा संदेश भेजने के लिए उपयुक्त किया गया माध्यम या साधन। सम्प्रेषण आंतरिक हो सकता है, अर्थात् संगठन के विभिन्न व्यक्तियों या विभागों के मध्य अथवा बाह्य हो सकता है अर्थात् संगठन और बाहरी व्यक्तियों या सम्पर्कों के मध्य।

आंतरिक सम्प्रेषण का वर्गीकरण (i) औपचारिक तथा अनौपचारिक, (ii) उर्ध्वस्तर तथा समस्तर, (iii) अधोगामी तथा उर्ध्वगामी में किया जा सकता है। सम्प्रेषण के दो मुख्य रूप हैं, **मौखिक** तथा **लिखित**। व्यक्तियों में आमने-सामने बैठकर मौखिक सम्प्रेषण हो सकता है अथवा यांत्रिक उपकरणों की सहायता से हो सकता है जैसे टेलीफोन, आंतरिक टेलीफोन, अधिकारी टेलीफोन प्रणाली, परिचर पद्धति आदि। लिखित सम्प्रेषण के अंतर्गत एक विभाग के अंदर तथा अंतर विभागीय कागजात का लाना-ले जाना और वितरण करना आता है। यह मानव के माध्यम से या यंत्रचालित हो सकता है, इसमें कागजात की वास्तविक सुपुर्दगी देकर संदेश दिया जा सकता है अथवा कागजात की वास्तव में सुपुर्दगी किए बिना भी संदेश भेजा जा सकता है।

सम्प्रेषण के रूप का चुनाव इन तत्वों पर निर्भर करता है : सम्प्रेषण की गति और लागत, रिकार्ड रखने की आवश्यकता, परिशुद्धता तथा कीमती साधन इस्तेमाल करने की आवश्यकता आदि। मौखिक सम्प्रेषण के लिए उपयोग किए जाने वाले साधन हैं : आमने-सामने की बातचीत, टेलीफोन, आंतरिक टेलीफोन, अधिकारी टेलीफोन प्रणाली, परिचर पद्धति, श्रुतलेखन मशीनें, टेलीविज़न आदि। लिखित सम्प्रेषण के लिए उपयोग किए जाने वाले साधन हैं : आंतरिक डाक सेवा, वाहक पट्टी, चूट्स, लिफ्ट तथा वायुचालित नली। कागजातों की वास्तव में सुपुर्दगी किए बिना, ट्रांसमीटर उपकरणों के अनेक प्रकार जैसे टेलीप्रिंटर, टेलीराइटर, टैलीफैक्स तथा बंद परिपथ टेलीविज़न के माध्यम से संदेश भेजे जा सकते हैं। कार्यालय में श्रेष्ठ आंतरिक सम्प्रेषण प्रणाली को स्थापित करना कार्यालय प्रबंधक का महत्वपूर्ण कार्य है। श्रेष्ठ आंतरिक सम्प्रेषण प्रणाली के लक्षण हैं : सरलता, उपयुक्तता, गति, परिशुद्धता, सुरक्षा, गोपनीयता, लोच तथा किफ़ायती।

8.9 शब्दावली

वाहक पद्धति (Conveyor System) : कार्यालय के भीतर विभिन्न विभागों या अधिकारियों तक लिखित संदेश भेजने के लिए उपयोग किए जाने वाले यंत्रचालित यंत्र।

बाह्य सम्प्रेषण (External Communication) : संगठन और बाहरी व्यक्तियों के मध्य सूचनाओं व संदेशों का आदान-प्रदान।

औपचारिक सम्प्रेषण (Informal Communication) : संगठन में औपचारिक संबंधों के माध्यम से होने वाला आंतरिक सम्प्रेषण।

समस्तर सम्प्रेषण (Horizontal Communication) : संगठन में एक ही स्तर के अधिकारियों व प्रबंधकों के मध्य होने वाला सम्प्रेषण।

अनौपचारिक संप्रेषण (Informal Communication) : व्यक्तियों या उनके समूह के मध्य अनौपचारिक संबंधों के आधार पर होने वाला आंतरिक संप्रेषण।

आंतरिक संप्रेषण (Internal Communication) : संगठन के भीतर व्यक्तियों व विभागों के मध्य सूचनाओं व संदेशों का आदान-प्रदान।

आंतरिक डाक सेवा (Internal Mail Service) : संगठन के भीतर संदेशवाहकों के द्वारा आंतरिक डाक इकट्ठी व वितरित करने की व्यवस्था।

मौखिक संप्रेषण (Oral Communication) : मुख से उच्चारित शब्दों के द्वारा व्यक्तियों में विचारों का आदान-प्रदान।

परिचर पद्धति (Paging System) : कार्यालय के किसी कर्मचारी या अधिकारी को शीघ्रता से ढूंढने के लिए प्रयोग की जाने वाली पद्धति।

उर्ध्वस्तर संप्रेषण (Vertical Communication) : संगठन के भीतर विभिन्न स्तर के अधिकारियों तथा कर्मचारियों के मध्य ऊपर से नीचे और नीचे से ऊपर की ओर संप्रेषण।

तार प्रसारण उपकरण (Wire Transmitters) : मूल कागजात की वास्तव में सुपर्दगी किए बिना लिखित संदेशों को शीघ्रता से प्रसारित करने वाले यंत्र।

लिखित संप्रेषण (Written Communication) : व्यक्तियों व विभागों के मध्य लिखित रूप से किया जाने वाला संप्रेषण।

8.10 बोध प्रश्नों के उत्तर

- क) 3) i) समय से, ठीक ठीक ii) भाषा iii) ठीक-ठीक, पूर्ण iv) भेजना, प्राप्त करना v) कार्य
ख) 2) i) गलत, ii) सही, iii) सही, iv) सही, v) सही।
ग) 3) i) गलत, ii) गलत, iii) सही, iv) सही, v) गलत।

8.11 स्वपरख प्रश्न

- 1) "संप्रेषण से आप क्या समझते हैं? प्रबंधकीय कार्यों को करने के लिए यह किस प्रकार सहायक है?"
- 2) संप्रेषण की प्रक्रिया में होने वाले चरणों का उल्लेख कीजिए। इस प्रक्रिया में कौन-से तत्व शामिल होते हैं?
- 3) आंतरिक कार्यालय संप्रेषण के महत्व को स्पष्ट कीजिए। आधुनिक कार्यालयों में काम में लाए जाने वाले आंतरिक संप्रेषण के विभिन्न प्रकार बताइए।
- 4) "संगठन के लक्ष्यों को प्राप्त करने में अनौपचारिक संप्रेषण सहायक हो सकता है।" स्पष्ट कीजिए।
- 5) लिखित संप्रेषण की तुलना में मौखिक संप्रेषण के लाभ बताइए। मौखिक संप्रेषण के लिए प्रयोग किए जाने वाले कम से कम चार यंत्रचालित उपकरणों के नाम बताइए।
- 6) "लिखित संप्रेषण को भेजने के लिए दो प्रकार के साधन अपनाए जाते हैं।" ये क्या हैं? इसके लिए कौन-से तरीकों व यंत्रचालित उपकरणों का उपयोग किया जाता है?
- 7) श्रेष्ठ आन्तरिक संप्रेषण प्रणाली की विशेषताएं क्या हैं?
 - i) प्राइवेट ऑटोमेटिक ब्रांच एक्सचेंज (PABX)
 - ii) तारविहीन परिचर
 - iii) अनुलिपि प्रसारण।

नोट : इन प्रश्नों से इस इकाई को भली भांति समझने में आपको मदद मिलेगी। इनका उत्तर लिखने का प्रयास करें। लेकिन अपना उत्तर विश्वविद्यालय को न भेजें। ये केवल आपके अभ्यास के लिए हैं।

इकाई 9 बाह्य संप्रेषण (External Communication)

इकाई की रूपरेखा

- 9.0 उद्देश्य
- 9.1 प्रस्तावना
- 9.2 बाह्य संप्रेषण की आवश्यकता
- 9.3 बाह्य संप्रेषण के प्रकार
 - 9.3.1 मौखिक संप्रेषण
 - 9.3.2 लिखित संप्रेषण
- 9.4 लिखित संप्रेषण के रूप
- 9.5 पत्र-व्यवहार तैयार करना
 - 9.5.1 पत्र-व्यवहार का प्रारूप बनाना
 - 9.5.2 पत्र-व्यवहार की प्रतिलिपि बनाना
 - 9.5.3 केंद्रित बनाम विकेंद्रित पत्र-व्यवहार
- 9.6 बाह्य संप्रेषण के तरीके
 - 9.6.1 मौखिक बाह्य संप्रेषण के तरीके
 - 9.6.2 लिखित बाह्य संप्रेषण के तरीके
- 9.7 सारांश
- 9.8 शब्दावली
- 9.9 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 9.10 स्वपरख प्रश्न

9.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि:

- बाह्य संप्रेषण की आवश्यकता को स्पष्ट कर सकें,
- बाह्य संप्रेषण के विभिन्न प्रकारों में अंतर कर सकें,
- बाह्य संप्रेषण के स्वरूपों की पहचान कर सकें,
- पत्र-व्यवहार तैयार करने के चरणों की रूपरेखा बता सकें, और
- बाह्य संप्रेषण के तरीकों से परिचित हो सकें।

9.1 प्रस्तावना

इकाई 8 में आपने आंतरिक संप्रेषण के विभिन्न पहलुओं का अध्ययन किया है। संस्था से बाहर के व्यक्तियों के साथ संदेशों एवं सूचनाओं के आदान-प्रदान की प्रक्रिया को बाह्य संप्रेषण कहते हैं। बाह्य संप्रेषण के द्वारा व्यवसाय के प्रबंधक बाहरी व्यक्तियों के साथ संपर्क बनाए रखते हैं जो कि व्यवसाय के सफल संचालन के लिए अत्यंत आवश्यक होता है। इस इकाई में आप बाह्य संप्रेषण की आवश्यकता, प्रकार तथा उसके विभिन्न स्वरूपों के बारे में अध्ययन करेंगे। पत्र-व्यवहार तैयार करने के विभिन्न चरणों एवं बाह्य संप्रेषण की विधियों से भी आपको परिचित कराया जाएगा।

9.2 बाह्य संप्रेषण की आवश्यकता

संप्रेषण प्रबंध का महत्वपूर्ण साधन है। इससे बाहरी संपर्कों के साथ अपने अनुकूल संबंध बनाए रखने में सहायता मिलती है। व्यवसाय के सफल संचालन के लिए बाहरी व्यक्तियों के साथ निरंतर संपर्क बनाए रखना बहुत आवश्यक होता है। किसी संगठन को बाहरी व्यक्तियों तथा संगठनों के साथ क्रय-विक्रय, वित्त, विपणन, बिलों की वसूली आदि के संबंध में अनेक लेन-देन करने पड़ते हैं। बाजार की स्थिति, वित्तीय साधन एकत्रित करने की संभावनाओं, व्यापार को प्रभावित करने वाले नियमों व कानूनों में हुए परिवर्तनों तथा अन्य संबंधित विषयों के बारे में सूचनाएं प्राप्त करने के लिए भी संगठन को बाहरी स्रोतों के साथ संपर्क बनाए रखना पड़ता है। इसके अतिरिक्त, व्यवसाय की वृद्धि करने व अपनी ख्याति को बनाने के लिए प्रचार के द्वारा ग्राहकों, निवेशकों और आम जनता के बीच अपनी छवि बनानी पड़ती है। इन सबके लिए जनता तथा बाहरी व्यक्तियों के साथ लगातार बाह्य संप्रेषण आवश्यक हो जाता है।

प्रभावकारी बाह्य संप्रेषण के निम्नलिखित परिणाम होते हैं:

- (i) **प्रतिष्ठा में वृद्धि** : निवेशकों, ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं तथा सामान्य जनता में व्यवसाय की प्रतिष्ठा बढ़ती है। अच्छी तरह से तैयार किए गए और समय पर बाह्य संप्रेषण करने से निस्संदेह ही संस्था की अच्छी छवि बनती है और ख्याति में भी वृद्धि होती है।
- (ii) **श्रेष्ठ जन-संपर्क**: जनता तथा निवेशकों को अपनी कार्यवाहियों की समय-समय पर सूचना देते रहने से जन-संपर्क श्रेष्ठ बना रहता है। इससे वे संस्था की गतिविधियों तथा प्रक्रियाओं को अच्छी तरह से समझ पाते हैं।
- (iii) **व्यापार में वृद्धि**: ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं तथा सामान्य जनता के साथ मधुर संबंध बनाए रखने से व्यापार में भी वृद्धि होती है।

9.3 बाह्य संप्रेषण के प्रकार

बाह्य संप्रेषण दो प्रकार का हो सकता है: **मौखिक** तथा **लिखित**। मौखिक और लिखित आंतरिक संप्रेषण के गुण एवं दोषों के संबंध में आप पिछली इकाई में पढ़ ही चुके हैं। मौखिक और लिखित बाह्य संप्रेषण के भी उसी तरह के गुण व दोष हैं। व्यापार की प्रकृति तथा विशेष परिस्थितियों की आवश्यकतानुसार, प्रायः सभी व्यावसायिक संस्थाएं अलग-अलग मात्रा में इन दोनों ही प्रकार के संप्रेषण का प्रयोग करती हैं।

9.3.1 मौखिक संप्रेषण (Oral Communication)

मौखिक बाह्य संप्रेषण दो प्रकार से किया जा सकता है: (अ) व्यक्तिगत रूप से जाकर आमने-सामने बैठकर बातचीत करना, तथा (ब) टेलीफोन के माध्यम से बात करना। इनका यहां संक्षेप में वर्णन किया जा रहा है:

(अ) आमने-सामने बैठकर बातचीत (Face to face Communication): व्यक्तिगत रूप से जाकर आमने-सामने बैठकर बातचीत करना, बाह्य संप्रेषण का प्रभावकारी साधन है। इस प्रकार बातचीत करने का सबसे बड़ा लाभ यह है कि यह अधिक प्रभावकारी होता है तथा शीघ्र ही इसके अच्छे परिणाम होते हैं। आमने-सामने बैठकर बातचीत करने से दोनों ही पक्षकारों को किसी विषय पर शीघ्र निर्णय लेने में सहायता मिलती है। इससे मतभेदों व विवादों को निबटाने में भी सहायता मिलती है। ऐसे व्यावसायिक सौदे को, जिसके लिए लिखित पत्र-व्यवहार करने में कई सप्ताह लग जाते हैं, उसे अंतिम रूप देने के लिए केवल एक बार व्यक्तिगत रूप से बातचीत करना ही पर्याप्त होता है। परंतु यह तरीका मंहगा होता है और इसमें समय भी काफी लगता है। इसके अतिरिक्त, भविष्य में प्रमाण के लिए कोई लिखित रिकार्ड भी उपलब्ध नहीं होता।

(ब) टेलीफोन के द्वारा संप्रेषण: आधुनिक संचार प्रणाली में टेलीफोन का महत्वपूर्ण स्थान है। आंतरिक तथा बाह्य दोनों ही प्रकार के संप्रेषण में इसका आमतौर से प्रयोग किया जाता है। बाहरी किसी भी ऐसे व्यक्ति के साथ बातचीत टेलीफोन के माध्यम से की जा सकती है, जिसके पास टेलीफोन हो। टेलीफोन सेवा में हुई हाल की उन्नति व सुधार तथा अत्यंत आधुनिक टेलीफोन उपकरणों के आ जाने से इसकी उपयोगिता में और भी वृद्धि हुई है।

मौखिक संप्रेषण के लिए टेलीफोन के प्रयोग करने का सबसे बड़ा लाभ इसकी गति व प्रभावकारिता है। इससे बहुमूल्य समय की बचत होती है, क्योंकि व्यक्तिगत रूप से जाकर बातचीत करना आवश्यक नहीं रहता। परंतु इसके कुछ दोष भी हैं। दूसरे स्थानों अथवा विदेशी संपर्कों से टेलीफोन पर बातचीत करना बहुत महंगा होता है। इसके अतिरिक्त बातचीत का कोई लिखित रिकार्ड भी नहीं रहता।

9.3.2 लिखित संप्रेषण

व्यवसाय के बाहरी संपर्क सूत्रों के साथ लाभदायक संबंध बनाए रखने का सर्वाधिक प्रभावकारी साधन लिखित संप्रेषण है। किसी भी व्यावसायिक कार्यालय में संप्रेषण का यह प्रमुख माध्यम है। संस्था के अधिकांश व्यावसायिक लेन-देन या सौदे किसी न किसी रूप में लिखित संप्रेषण के माध्यम से आरंभ होते हैं, संचालित होते हैं और उन्हें अंतिम रूप प्रदान किया जाता है। यही नहीं, बल्कि ऐसे लेन-देन जिन्हें मौखिक रूप से आरंभ या समाप्त किया गया है, उनकी पुष्टि के लिए किसी न किसी रूप में लिखित रिकार्ड रखा जाता है। बाह्य लिखित संप्रेषण का स्वरूप पत्र, परिपत्र, नोटिस, ज्ञापन-पत्र अथवा रिपोर्ट हो सकता है। यह औपचारिक प्रलेख के रूप में भी हो सकता है, जैसे कि आदेश पत्र, बीजक, बिल आदि। पत्रों सहित समस्त प्रकार के लिखित संप्रेषण के लिए सामान्यतः "पत्र-व्यवहार" शब्द का प्रयोग किया जाता है।

लिखित संप्रेषण का मुख्य लाभ यह है कि इससे बातचीत का लिखित रिकार्ड उपलब्ध होता है, जिसे भविष्य में साक्ष्य या प्रमाण के लिए सुरक्षित रखा जा सके। भेजे जाने वाले संदेश की परिशुद्धता के लिए आवश्यक है कि ऐसे संदेश की पूर्व-योजना बना ली जाए। परंतु लिखित संप्रेषण के कुछ दोष भी हैं। इसे तैयार करने तथा प्रेषित करने में समय लगता है, जिससे परिणाम प्राप्त करने में देर होती है। आमने-सामने बैठकर या टेलीफोन द्वारा बातचीत करने से जो व्यक्तिगत संपर्क स्थापित होता है उसका लिखित संप्रेषण में अभाव होता है और कई बार शीघ्र परिणाम प्राप्त करने व पेचीदा मामलों को हल करने के लिए व्यक्तिगत संपर्क आवश्यक होता है। सबसे बड़ी बात तो यह है कि लिखित संप्रेषण को तैयार करने तथा भेजने की लागत अपेक्षाकृत अधिक होती है।

बोध प्रश्न क

1) मौखिक तथा लिखित संप्रेषण में अंतर स्पष्ट कीजिए।

.....

.....

.....

.....

2) निम्नलिखित कथनों में से कौन सही हैं और कौन गलत हैं?

- i) उद्यम की अच्छी छवि बनाने में बाह्य संप्रेषण सहायक होता है। ()
- ii) आमने-सामने बैठकर बातचीत करने से वार्तालाप का लिखित रिकार्ड उपलब्ध होता है। ()
- iii) टेलीफोन के माध्यम से बात करने का सबसे बड़ा लाभ यह है कि यह महंगा नहीं होता। ()
- iv) बाहरी व्यक्तियों से संबंध बनाए रखने का सबसे अधिक प्रभावकारी साधन लिखित संप्रेषण है। ()
- v) लिखित संप्रेषण आदेश पत्र तथा बिल के रूप में हो सकता है। ()

9.4 लिखित संप्रेषण के रूप (Forms of Written Communication)

लिखित संप्रेषण के अनेक रूप हो सकते हैं। सबसे अधिक प्रयोग किए जाने वाला और प्रचलित रूप व्यक्तिगत रूप से लिखे गए पत्र हैं। लिखित संप्रेषण के अन्य रूप हैं: सूचनाएं, परिपत्र, रिपोर्ट, ज्ञापन-पत्र आदि। इसका औपचारिक रूप "फार्म-पत्र" तथा अन्य औपचारिक प्रलेख भी हो सकता है, जैसे कि आदेश पत्र, बीजक, बिल आदि। मोटे तौर पर "पत्र-व्यवहार" शब्द के अंतर्गत पत्रों सहित समस्त प्रकार के लिखित संप्रेषण आ जाते हैं। परंतु संकुचित अर्थ में, इससे तात्पर्य प्रायः व्यक्तिगत रूप से लिखे पत्र से ही होता है।

समय के गुजरने के साथ-साथ विशिष्ट आवश्यकताओं व उद्देश्यों की पूर्ति के लिए लिखित संप्रेषण के विभिन्न रूपों का उदय हुआ है। व्यवसाय से संबंधित सूचनाओं व संदेशों को सही तथा पूर्ण रूप से विस्तार में स्पष्ट करने के लिए व्यक्तिगत पत्रों को लिखना आवश्यक होता है। इसके विपरीत, ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं, निवेशकों आदि को कोई सामान्य जानकारी देने के लिए "सूचना" भेजी जाती है। यदि कोई संदेश या सूचना बहुत अधिक संख्या वाले व्यक्तियों को भेजनी होती है, तब इसके लिए 'परिपत्र' का प्रयोग किया जाता है जैसे—ग्राहकों, निवेशकों तथा सामान्य जनता को सूचना "परिपत्र" के माध्यम से दी जाती है। किसी विशिष्ट विषय या समस्या से संबंधित तथ्यों को प्रस्तुत करने के लिए रिपोर्ट तैयार की जाती है। रिपोर्ट में लेखक के निष्कर्ष और सिफारिशें हो भी सकती हैं और नहीं भी।

औपचारिक प्रलेखों, जैसे—“फार्म” पत्र, आर्डर, बीजक आदि के माध्यम से लिखित संप्रेषण का प्रयोग तब किया जाता है जब इसका उद्देश्य नैतिक प्रकृति के संदेश या सूचना को सुस्पष्ट तथा संक्षिप्त रूप में भेजना होता है। इन्हें व्यापार जगत में आमतौर से स्वीकृत किसी सुनिश्चित प्रारूप या व्यवस्था के अनुसार लिखा जाता है। आइए, अब हम लिखित संप्रेषण के कुछ महत्वपूर्ण प्रकार की प्रकृति, स्वरूप तथा विषय-सामग्री के बारे में चर्चा करते हैं।

नोटिस: नोटिस ऐसा लिखित संप्रेषण है, जिसका प्रयोग किसी विशिष्ट वर्ग के बाहरी व्यक्तियों जैसे—ग्राहकों, निवेशकों आदि या सामान्य जनता को उनकी सामान्य रूचि की कोई सूचना देने के लिए किया जाता है। इसका उद्देश्य किसी वर्ग विशेष के व्यक्तियों को कोई महत्वपूर्ण सूचना के बारे में संक्षिप्त रूप से व स्पष्ट तौर पर उसे अवगत कराना होता है। नोटिस, सामान्यतः अव्यक्तिगत संप्रेषण के रूप में लिखा जाता है और इसमें लिखा गया संदेश या सूचना, स्पष्ट, सुनिश्चित तथा स्पष्ट शब्दों में दिया जाता है। औपचारिक नोटिस में व्यक्तिगत प्रार्थना या अपील का कोई स्थान नहीं होता। इसे किसी व्यक्ति के नाम से नहीं बल्कि सर्वसाधारण के लिए जारी किया जाता है।

नोटिस की विषय-सामग्री भेजे जाने वाले संदेश या सूचना की प्रकार के अनुसार भिन्न-भिन्न हो सकती है। ऐसी विभिन्न परिस्थितियां जिनमें लिखित सूचना देना आवश्यक होता है, ये हैं: ग्राहकों व सप्लायरों को व्यापार की व्यवस्था या नीतियों में परिवर्तन संबंधी सूचना देना, शेयरधारकों की सभा बुलाने के लिए शेयरों पर राशि की मांग के लिए, लाभांश की घोषणा करने के लिए आदि।

परिपत्र या गश्ती-पत्र (Circulars): परिपत्र या गश्ती-पत्र ऐसा लिखित संप्रेषण है जिसके द्वारा अलग-अलग स्थानों पर रहने वाले व्यक्तियों जैसे—ग्राहकों, सप्लायरों, निवेशकों या सामान्य जनता को एक ही सूचना या संदेश भेजा जा सकता है। इसका उद्देश्य एक ही संदेश को बहुत अधिक संख्या वाले व्यक्तियों को भेजना है। व्यापारिक परिपत्र का उद्देश्य किसी सूचना या संदेश को केवल भेजना ही नहीं होता बल्कि प्राप्तकर्ता में इसके द्वारा रूचि जागृत करना तथा उस पर कार्यवाही करने के लिए उसे प्रेरित करना भी होता है, अर्थात् व्यवसाय की ख्याति या प्रतिष्ठा को बढ़ाना होता है। अतः इसमें व्यक्तिगत रूप से अपील या प्रार्थना की जाती है और यह नोटिस या सामान्य पत्र से कुछ अधिक लंबा होता है।

परिपत्र का स्वरूप और शैली एक पत्र की तरह ही होती है, परंतु इसे भेजे जाने वाले भिन्न-भिन्न व्यक्तियों का नाम व पता इसमें लिखा जाता है। फिर भी, इन सबके पास भेजे जाने वाले परिपत्रों की विषय-सामग्री एक समान होती है। इन्हें तैयार करने की लागत को कम करने के लिए इनका

बहुप्रतिलिपिकरण किया जाता है। परंतु इसे व्यक्तिगत रूप देने के लिए प्रत्येक प्राप्तकर्ता का नाम व पता इस पर टाइप किया जाता है तथा लेखक के हस्ताक्षर की मोहर उन पर लगाई जाती है अथवा प्रत्येक परिपत्र पर उसके हस्ताक्षर छाप दिए जाते हैं।

परिपत्र की विषय-सामग्री उसमें लिखे जाने वाले संदेश तथा उद्देश्य के अनुसार अलग-अलग होती है। परिपत्र में दी जाने वाली सूचना या संदेश का उद्देश्य व्यवसाय की व्यवस्था या नीतियों में परिवर्तन की सूचना (जैसे—पते में परिवर्तन, प्रबंधकीय संरचना में परिवर्तन, उत्पाद की प्रकृति में परिवर्तन, मूल्य में परिवर्तन, आदि) देना हो सकता है अथवा किसी नये उत्पाद को बाजार में लाने के लिए या नये शेरों को जारी करने के लिए हो सकता है।

रिपोर्ट: रिपोर्ट एक ऐसा लिखित संप्रेषण है जिसमें रिपोर्ट की प्रकृति व उद्देश्य के अनुसार, लेखक तथ्यों को एकत्रित करके प्रस्तुत करता है अथवा विभिन्न विकल्पों को बताता है, अपने निष्कर्ष लिखता है और (यदि उससे कहा जाए तब) उचित कार्यवाही के लिए सुझाव या सिफारिशें देता है। रिपोर्ट का लेखक एक व्यक्ति या व्यक्तियों का समूह (समिति या उप-समिति या बोर्ड) हो सकता है। यह कार्यालय की नैतिक प्रक्रिया के अंतर्गत नियमित समय के अंतराल पर लिखी जा सकती है अथवा किसी वरिष्ठ अधिकारी या संगठन के आदेश पर तैयार की जाती है। कुछ सांविधिक संस्थाओं जैसे—कंपनियों, सहकारी समितियों आदि को कानून के प्रावधानों के अनुसार रिपोर्ट तैयार करके भेजनी पड़ती है।

रिपोर्टें दो प्रकार की हो सकती हैं: औपचारिक तथा अनौपचारिक। **औपचारिक रिपोर्टें** समय-समय पर नैतिक कार्य की तरह तैयार की जाती हैं तथा निर्धारित विधि के अनुसार ये किसी उच्च समिति या अधिकारी को पेश की जाती हैं। नैतिक प्रकृति की रिपोर्टें व्यवसाय के विभिन्न विभागों द्वारा विक्रय, क्रय, वित्तीय स्थिति आदि के संबंध में तैयार की जाती हैं तथा जनरल मैनेजर के समक्ष प्रस्तुत की जाती हैं। **अनौपचारिक रिपोर्टें** किसी व्यक्ति या व्यक्तियों के समूह के द्वारा किसी विशेष अवसर के लिए तैयार की जाती हैं। ये तथ्यों पर तथा किसी विशेष विषय या समस्या के संबंध में जांच तथा छानबीन पर आधारित होती हैं। इस प्रकार की रिपोर्टों को निष्कर्षों तथा सुझावों सहित उच्च अधिकारी या समिति को सौंप दिया जाता है।

औपचारिक रिपोर्टों को निर्धारित या मान्यताप्राप्त रूप में तैयार किया जाता है। कोई संगठन किसी ऐसे रूप को निर्धारित कर सकता है, ताकि नैतिक प्रकृति की रिपोर्टें उसी के अनुसार प्रस्तुत की जाएं। कई बार रिपोर्ट ऐसे रूप में प्रस्तुत की जाती है जो सर्वमान्य होता है। सांविधिक रिपोर्टें कानून के द्वारा निर्धारित रूप में तैयार की जाती हैं। अनौपचारिक रिपोर्टें आमतौर पर ज्ञापन के रूप में या एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति को भेजे जाने वाले संप्रेषण के रूप में तैयार की जाती हैं। इन्हें पत्र के रूप में भी भेजा जा सकता है।

किसी संगठन के विभागों या अधिकारियों के द्वारा औपचारिक रूटिन रिपोर्टें तैयार की जाती हैं और इन्हें आंतरिक प्रयोग के लिए इस्तेमाल किया जाता है, इसीलिए ये आंतरिक संप्रेषण का एक भाग होती हैं। किसी विशेष समस्या पर विचार करने के लिए प्रबंध द्वारा जब सचिव को या किसी अधिकारी को या समिति या उप-समिति को रिपोर्ट तैयार करने के लिए कहा जाता है तो इस प्रकार से तैयार की गई अनौपचारिक रिपोर्ट भी संस्था के आंतरिक संप्रेषण का एक अंग होती है। नीति संबंधी निर्णय लेने के लिए प्रबंध को इस प्रकार की रिपोर्टों की आवश्यकता होती है। परंतु जब बाहरी व्यक्ति भी संबंधित होते हैं, तब रिपोर्ट बाह्य संप्रेषण का भी अंग हो सकती है। औपचारिक सांविधिक रिपोर्टें, जैसे—निदेशकों द्वारा तैयार की गई वार्षिक रिपोर्ट तथा अंकेक्षण की रिपोर्ट कंपनियों के रजिस्ट्रार को भेजने के लिए तथा बाहरी व्यक्तियों जैसे—शेयरधारकों व सामान्य जनता को सूचना देने के लिए तैयार की जाती हैं। महत्वपूर्ण सभाओं के बारे में रिपोर्ट निवेशकों तथा सामान्य जनता के सूचनार्थ प्रायः समाचार-पत्रों में प्रकाशित करने के लिए तैयार की जाती है। कई बार ऐसा भी होता है कि प्रबंध किसी बाहरी संस्था या विशेषज्ञ को किसी तकनीकी मामले पर जांच-पड़ताल करने व अपने सुझावों सहित रिपोर्ट देने के लिए नियुक्त करता है।

पत्र-व्यवहार (Correspondence): मोटे तौर पर "पत्र-व्यवहार" शब्द में लिखित संप्रेषणों के अनेक स्वरूप शामिल होते हैं, जैसे—पत्र, परिपत्र, ज्ञापन, रिपोर्टें, तार आदि। परंतु प्रायः इस शब्द का

प्रयोग पत्रों के द्वारा संप्रेषण करने के लिए ही प्रयोग किया जाता है। व्यवसाय के बाह्य संप्रेषण के लिए प्रयोग किए जाने वाले तरीकों में से पत्र लिखने का तरीका सर्वाधिक लोकप्रिय है। व्यावसायिक पत्र-व्यवहार का मुख्य कार्य बाहरी संबंधों को स्थापित करना व बनाए रखना है तथा इसके साथ-साथ सभी प्रकार के व्यावसायिक लेन-देनों को आरंभ करना व अंतिम रूप प्रदान करना भी है। इसीलिए इसे अक्सर आधुनिक व्यापार व वाणिज्य की प्राणशक्ति भी कहा जाता है।

पत्रों को एक व्यक्ति द्वारा दूसरे व्यक्ति को संप्रेषण करने के लिए लिखा जाता है। व्यापारिक प्रथाओं व सुविधाओं के अनुसार व्यापारिक पत्रों का प्रारूप तैयार किया गया है और अब इसे प्रायः सभी के द्वारा स्वीकार किया गया है। इसमें प्रायः अंदर का पता (प्राप्तकर्ता का नाम व पता), प्रारंभिक अभिवादन (जैसे—महोदाय, प्रिय महोदय आदि), पत्र का विषय (अर्थात् संदेश), सम्मानसूचक शब्द (जैसे—भवदीय आदि) लिखे जाते हैं तथा पत्र लिखने वाले का पद व हस्ताक्षर होते हैं।

भेजे जाने वाले संदेश या सूचना की प्रकृति के अनुसार व्यावसायिक पत्रों का स्वरूप भिन्न हो सकता है। ये नैतिक प्रकृति के साधारण पत्र जैसे—पावती पत्र या बधाई का पत्र हो सकते हैं अथवा जटिल विषयों से संबंधित हो सकते हैं जैसे—पूछताछ करने के लिए पत्र, शिकायती पत्र, समायोजन करने तथा रकम वसूल करने के लिए पत्र।

बोध प्रश्न ख

1) रिपोर्ट से आप क्या समझते हैं?

.....

.....

.....

.....

2) नोटिस तथा परिपत्र में क्या अंतर होता है?

.....

.....

.....

3) निम्नलिखित कथनों में से कौन सही हैं और कौन गलत हैं।

- i) एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति को संप्रेषण के रूप में नोटिस लिखा जाता है। ()
- ii) परिपत्र का उद्देश्य एक ही संदेश को बहुत अधिक संख्या वाले व्यक्तियों को भेजना होता है। ()
- iii) स्वतंत्र जांच या छानबीन करके एकत्रित किए गए तथ्यों के आधार पर औपचारिक रिपोर्ट तैयार की जाती है। ()
- vi) पत्र-व्यवहार शब्द से तात्पर्य केवल रिपोर्टों तथा परिपत्रों से होता है। ()
- v) रिपोर्ट में इसे तैयार करने वाले की सिफारिशें हो भी सकती हैं और नहीं भी। ()

9.5 पत्र-व्यवहार तैयार करना (Production of Correspondence)

पत्र-व्यवहार बाह्य संप्रेषण का सबसे महत्वपूर्ण स्वरूप है। व्यापारिक संस्थाओं द्वारा बाहरी व्यक्तियों के साथ संपर्क बनाने के लिए यह लिखित संप्रेषण का मुख्य साधन बन गया है। किसी भी व्यवसाय की ख्याति व सफलता काफी सीमा तक उसके पत्र-व्यवहार की किस्म पर निर्भर करती है।

संदेश का लिखित रिकार्ड रखने के अतिरिक्त बाहरी व्यक्तियों के साथ अनुकूल संबंध बनाए रखने का पत्र व्यवहार महत्वपूर्ण माध्यम है। इसके द्वारा सूचनाओं व संदेशों को ठीक-ठीक व स्पष्ट तौर से भेजा जाता है। इससे व्यवसाय की छवि बनती है। कार्यालय के पत्र व्यवहार या व्यावसायिक पत्रों का मुख्य उद्देश्य किसी सूचना या संदेश को ठीक-ठीक व प्रभावकारी ढंग से पहुंचाना तथा उस पर कार्यवाही करने के लिए प्रेरित करना है। इस उद्देश्य की प्राप्ति के लिए पत्र को केवल श्रेष्ठ या प्रभावकारी होना ही पर्याप्त नहीं है बल्कि इसे साफ-साफ तथा शीघ्रता व किफायत से तैयार करना भी आवश्यक है। कार्यालय प्रबंधक का एक महत्वपूर्ण कार्य कुशल संगठन स्थापित करना है तथा पत्र व्यवहार तैयार करने की प्रभावकारी प्रणाली स्थापित करनी है।

पत्र व्यवहार तैयार करने के दो मुख्य चरण हैं: (अ) पत्र का प्रारूप बनाना तथा (ब) पत्र की प्रतिलिपि तैयार करना (जैसे टाइप करना या बहुप्रतिलिपि करना)। अब हम इनकी विस्तार से चर्चा करते हैं।

9.5.1 पत्र-व्यवहार का प्रारूप बनाना

पत्र लेखन कार्य कैसे और किसके द्वारा किया जाए, यह संदेश की प्रकृति व महत्व, पत्र व्यवहार की मात्रा, पत्र लेखन का कार्य करने के लिए स्थापित संगठन के प्रकार तथा मशीनीकरण की मात्रा पर निर्भर करता है। पत्र लेखन का कार्य करने के लिए विभिन्न तरीकों का प्रयोग किया जा सकता है।

पत्र लेखन के तरीके: आधुनिक कार्यालयों में पत्र लेखन के लिए प्रयुक्त किए जाने वाले कुछ प्रचलित तरीकों का नीचे वर्णन किया गया है:

हस्त लेखन (Manual drafting): कठिन तथा जटिल प्रकार के पत्रों व गोपनीय प्रकृति के पत्रों के लिए इस विधि को अपनाया जाता है। ऐसे कार्यालयों में जहां पर पत्र लेखन कार्य की मात्रा कम होती है, इस विधि का आज भी प्रयोग होता है। परंतु बड़े-बड़े संगठनों में अब हाथ से पत्र लेखन का स्थान धीरे धीरे श्रुतलेख ने ले लिया है, क्योंकि हाथ से पत्र लिखना बहुत बोझिल तथा समय लगाने वाला होता है।

2) श्रुतलेख (dictation): प्रबंधकों तथा उच्च अधिकारियों द्वारा इस विधि का प्रयोग किया जाता है, क्योंकि उनके पास हाथ से पत्र लिखने का समय नहीं होता। श्रुतलेख के द्वारा पत्र लेखन के कार्य के लिए पत्र लिखवाने वाले व्यक्ति तथा आशुलिपि लेखक या टाइपिस्ट, दोनों को ही कुशल होना आवश्यक है।

3) मौखिक अथवा लिखित नोट: व्यस्त प्रबंधक या अधिकारी कई बार पत्र में लिखी जाने वाली बातों की केवल रूपरेखा लिख देते हैं या डिक्टेशन देते हैं। पत्र लेखन का वास्तविक कार्य सचिव द्वारा या किसी अन्य लेखक द्वारा किया जाता है। इसके लिए छपे हुए फार्म या पोस्ट कार्ड होते हैं जिन पर एक सा संदेश छपा होता है। इस प्रकार के फार्म पत्रों में विभिन्न विवरण किसी पत्र व्यवहारी (correspondent) या किसी जूनियर क्लर्क द्वारा सरलता से भरा जा सकता है। इससे पत्र व्यवहार करने में समय व धन की बचत होती है।

4) सामान्य पैराग्राफ (Standard paragraph) : जब कोई पत्र ऐसी सामान्य परिस्थिति से संबंधित होता है जो बार-बार घटित होती है, जैसे माल की सुपुर्दगी न होने पर, सप्लायरों से पूछताछ करने आदि के पत्र तब उनके लिए पहले से ही सामान्य पैराग्राफ तैयार कर लिए जाते हैं और पत्र व्यवहार करने में उनका प्रयोग किया जाता है। पैराग्राफ की क्रम संख्या दी जाती है और पत्र व्यवहारकर्ता या श्रुतलेख लिखवाने वाले व्यक्ति को आवश्यक पैराग्राफ छंटना होता है और पत्र लेखन के कार्य करने के लिए संबंधित विवरण भरना होता है।

श्रुतलेख के तरीके

व्यस्त अधिकारियों द्वारा पत्र लेखन के लिए प्रायः इन चार तरीकों का प्रयोग किया जाता है:

(i) आशुलिपिक या स्टेनोग्राफर को श्रुतलेख लिखवा कर, (ii) मशीन से लिखने वाले स्टेनोग्राफर को श्रुतलेख लिखवा कर, (iii) श्रुतलेख मशीन को श्रुतलेख लिखवा कर, तथा (iv) टाइपिस्ट को सीधे ही श्रुतलेखन लिखवा कर।

1) आशुलिपिक को श्रुतलेख लिखवा कर (Dictation to shorthand writer): श्रुतलेख लिखवाने का यह परंपरागत तरीका है और आज भी अनेक कार्यालयों में इसका प्रयोग किया जाता

है। अधिकारी पत्र को बोल देता है और आशुलिपिक उसे आशुलिपि अर्थात् स्वर प्रतीकों (phonetic symbols) में लिखता है। इसके बाद वह उसकी प्रतिलिपि बनाकर उसे टाइप करके उसे अन्तिम रूप देता है। इसका सबसे बड़ा दोष यह है कि इस विधि के अंतर्गत पत्र लिखवाने वाले व्यक्ति और आशुलिपिक दोनों को ही एक स्थान पर एक साथ उपस्थित रहना पड़ता है। ऐसा होना सदैव संभव व सुविधाजनक नहीं होता है। इसके साथ-साथ यह विधि महंगी भी है क्योंकि पर्याप्त संख्या में आशुलिपिकों की नियुक्ति करनी पड़ेगी, तभी प्रत्येक अधिकारी अपने लिए अलग से आशुलिपिक की सेवाओं का लाभ उठा सकेगा। परंतु इस कठिनाई को अंशतः हल करने के लिए आशुलिपिकों का पूल बनाया जा सकता है।

आशुलिपिक पूल (stenographic pool): इस विधि के अंतर्गत एक कुशल पर्यवेक्षक के नियंत्रण में आशुलिपिकों का पूल बनाया जा सकता है। इस पूल के सभी आशुलिपिक एक पृथक विभाग में बैठते हैं। जब कभी भी किसी उच्च अधिकारी को आशुलिपिक की सेवाओं की आवश्यकता होती है, तब कोई भी आशुलिपिक जो उस समय अन्यथा व्यस्त न हो, उस अधिकारी के पास चला जाता है। कई बार ऐसा भी होता है कि अधिकारी द्वारा किसी विशेष या गोपनीय प्रकृति के कार्य के लिए किसी खास आशुलिपिक को बुलाने में प्राथमिकता दी जाती है। जब वह आशुलिपिक खाली होता है तब वह अन्य अधिकारियों का कार्य भी कर सकता है। इस प्रकार पूल बनाने में लागत में कमी होती है क्योंकि कार्यभार समान रूप से बंट जाता है और संपूर्ण कार्यालय के लिए कम संख्या में आशुलिपिकों की आवश्यकता होती है।

ii) मशीन से लिखने वाले आशुलिपिक को श्रुतलेख लिखवा कर (dictation to machine writing stenographer): इस विधि में, आशुलिपिक अधिकारी द्वारा बोले गये श्रुतलेख को हाथ से लिखने के स्थान पर मशीन की सहायता से लिखता है। इस प्रयोजन के लिए एक वहनीय आशुलिपि मशीन (portable stenographic machine) जिसे स्टेनोटाइप कहते हैं, का प्रयोग किया जाता है। इस मशीन में टाइपराइटर की तरह कुंजी बनी होती है, परंतु यह शब्दों के स्थान पर स्वर प्रतीकों को छापती है। इसके बाद आशुलिपिक उसको पढ़कर सामान्य ढंग से पत्र टाइप करता है। इस तरीके के अंतर्गत भी पत्र लिखवाने वाले व आशुलिपिक को एक साथ एक ही स्थान पर उपस्थित रहना पड़ता है, अतः प्रथम विधि का दोष इस विधि में भी है।

iii) श्रुतलेख मशीन पर श्रुतलेख लिखवा कर (dictation to dictating machine) : इस विधि में अधिकारी श्रुतलेख मशीन के माउथफोन में बोल देता है और यह टेप हो जाता है, इस प्रकार आशुलिपिक की उपस्थिति आवश्यक नहीं होती। श्रुतलेख मशीन को श्रुतवाचक मशीन भी कहा जाता है। इस मशीन में एक सिलेन्डर या टेप पर पत्र रिकार्ड हो जाता है। जब इस मशीन के टेप को पुनः चलाया जाता है तब मशीन से उसी प्रकार की आवाज आती है और आशुलिपिक या टाइपिस्ट उस पत्र को अन्तिम रूप से टाइप कर सकता है। आजकल इस कार्य के लिए इलेक्ट्रॉनिक रिकार्डिंग मशीनों का प्रयोग किया जाने लगा है जिनमें चुंबकीय टेप या तार या डिस्क का प्रयोग किया जाता है। टेप की एक चरखी या डिस्क पर अनेक पत्र आ सकते हैं और जब रिकार्ड किए हुए पत्र को मिटा दिया जाता है तब उस चरखी या डिस्क पर नये सिरे से फिर रिकार्ड किया जा सकता है। इस विधि का सबसे बड़ा गुण यह है कि पत्र लिखवाने वाले व्यक्ति और आशुलिपिक का एक ही समय पर एक साथ उपस्थित रहना आवश्यक नहीं होता। अधिकारी अपनी सुविधानुसार इस मशीन में पत्र बोलकर रिकार्ड कर देता है, और आशुलिपिक या टाइपिस्ट जब भी खाली हो वह पत्र को टाइप कर सकता है।

बड़े-बड़े कार्यालयों में जहां पर प्रत्येक अधिकारी को पृथक पृथक श्रुतवाचक मशीन (recording machine) देना न तो संभव हो और न ही किफायती, तब दूरवर्ती श्रुतलेखन प्रणाली का प्रयोग किया जाता है। एक केन्द्रीय स्थान पर रखी हुई एक या अधिक रिकार्डिंग श्रुतवाचक मशीनों को टेलीफोन के द्वारा प्रत्येक अधिकारी के साथ जोड़ दिया जाता है। अधिकारी टेलीफोन पर पत्र बोलता है जो कि सीधे केन्द्रीय मशीन पर रिकार्ड हो जाता है। बाद में केन्द्रीय पूल का कोई भी टाइपिस्ट या आशुलिपिक उस मशीन को पुनः चलाकर पत्र को अन्तिम रूप में टाइप कर सकता है।

iv) टाइपिस्ट को सीधे श्रुतलेख लिखवा कर: इस विधि में अधिकारी सीधे ही टाइपिस्ट को पत्र बोलता है जो कि उसी समय उस पत्र को ड्राफ्ट रूप में या अन्तिम रूप में टाइप कर देता है। जब

पत्र लिखवाने वाले अधिकारी और टाइपिस्ट का एक स्थान पर एक साथ उपस्थित होना संभव नहीं हो, तब अधिकारी टेलीफोन के माध्यम से टाइपिस्ट को सीधे ही पत्र बोल कर लिखवा देता है। विशेष रूप से बनाए गये हेडफोन या इयरफोन का प्रयोग करके टाइपिस्ट बोले गये पत्र को ड्राफ्ट रूप में या अन्तिम रूप में टाइप कर सकता है। इस विधि का लाभ यह है कि जब कार्य आवश्यक हो व उसे जल्दी करना हो तो पत्र को सीधे ही टाइप किया जाता है। इससे समय व धन की बचत होती है।

9.5.2 पत्र-व्यवहार की प्रतिलिपि बनाना (Transcription of Correspondence)

पत्र व्यवहार की प्रतिलिपि बनाने का आशय है कि हाथ से लिखे हुए या बोले गये पत्रों को टाइप करके अन्तिम रूप प्रदान करना अथवा उनकी बहुप्रतिलिपियां बनाना। सभी प्रकार के पत्र को पहले टाइप किया जाता है और उनकी प्रतियां तैयार की जाती हैं। उसके पश्चात् ही उन्हें बाहरी व्यक्तियों के पास भेजा जाता है। साफ ढंग से तैयार किए गये पत्रों से न केवल कार्यालय की कुशलता झलकती है, बल्कि प्राप्तकर्ता पर चिरस्थायी प्रभाव भी पड़ता है, जिससे संस्था की प्रतिष्ठा बढ़ती है। सुनियोजित संगठन और प्रतिलिपि करने की अच्छी प्रणाली के द्वारा इस उद्देश्य को प्राप्त किया जा सकता है।

टाइप लेखन तथा बहुप्रतिलिपिकरण (typing and duplicating)

अधिकारियों द्वारा लिखे गये या बोले गये पत्र व्यवहार (पत्र, परिपत्र, रिपोर्ट आदि) को टाइपिस्ट के पास टाइप करने या प्रतिलिपियां तैयार करने के लिए भेजा जाता है। तत्पश्चात् उन्हें बाहर भेजा जाता है। टाइप लेखन तथा बहुप्रतिलिपिकरण के कार्य को विभागीय आधार पर अथवा केन्द्रीय रूप से पूल बनाकर किया जा सकता है।

प्रायः प्रत्येक पत्र या प्रलेख की दो या इससे अधिक प्रतियां टाइप की जाती हैं। एक साधारण टाइपराइटर में कार्बन कागज की सहायता से एक बार में पढ़ी जा सकने वाली दस प्रतियां तैयार हो सकती हैं। इलेक्ट्रॉनिक टाइपराइटर में कार्बन कागज की सहायता से एक बार में तीस तक साफ प्रतियां प्राप्त की जा सकती हैं। जब किसी पत्र या प्रलेख की बहुत अधिक संख्या में प्रतियों की जरूरत होती है तब बहुप्रतिलिपिकरण मशीनों का प्रयोग किया जाता है। अच्छी बहुप्रतिलिपिकरण मशीन मूल पत्र या मास्टर कापी की 200 तक साफ साफ प्रतियां तैयार कर सकती है। यदि इससे अधिक संख्या में प्रतियों की आवश्यकता हो तब किफायत की दृष्टि से किसी छपाई मशीन का प्रयोग किया जा सकता है।

टाइप लेखन कार्य को संगठित करना

किसी बड़े संगठन में टाइप का काम दो तरह से कराया जाता है : (अ) विकेन्द्रीय या विभागीय टाइप लेखन, तथा (ब) टाइप लेखन के लिए केन्द्रीय पूल। आइए अब हम इनका विस्तार से अध्ययन करें।

अ) विभागीय टाइप लेखन (departmental typing) : जब प्रत्येक विभाग का टाइप लेखन का कार्य उसी विभाग के टाइपिस्टों द्वारा विभाग में ही किया जाता है तब इसे विभागीय टाइप लेखन विधि कहते हैं। इस विधि के निम्नलिखित लाभ व दोष हैं:

लाभ:

- 1) कार्य अधिक कुशलता से किया जाता है क्योंकि विभागीय टाइपिस्ट विभाग के कार्य से अच्छी तरह से परिचित होते हैं।
- 2) समय की बचत होती है, क्योंकि ड्राफ्ट में कोई त्रुटि होने पर टाइपिस्ट उसे तुरंत संबंधित अधिकारी के पास ले जा सकता है जिससे उसमें संशोधन किया जा सके।
- 3) अत्यंत आवश्यक पत्रों को टाइप करने के लिए प्राथमिकता दी जा सकती है, अतः देर नहीं होती।
- 4) विभागीय टाइपिस्ट विभाग के प्रति वफादार होते हैं जिससे उनकी कार्यकुशलता व मनोबल में वृद्धि होती है।
- 5) इस विधि में गोपनीयता बनी रहती है, क्योंकि विभाग के मामलों की जानकारी विभाग तक ही सीमित रहती है।

दोष:

- 1) कार्यालय के काम का भार समान रूप से वितरित नहीं होता। कुछ विभागों के टाइपिस्टों के पास बहुत अधिक काम होता है, वे दिन भर टाइप करते रहते हैं और कुछ विभागों में काम कम होने से वे आराम करते हैं।
- 2) विभागीय टाइप व्यवस्था किफायती नहीं होती, क्योंकि कार्यालय के कुल कार्य भार की तुलना में आवश्यकता से अधिक टाइपिस्ट रखने पड़ते हैं। प्रत्येक विभाग अलग टाइपिस्टों की मांग करता है।
- 3) टाइप मशीनों का शोर विभाग के अन्य कर्मचारियों के काम में विघ्न डालता है।

ब) केन्द्रीय टाइपिंग पूल : इस व्यवस्था के अंतर्गत कार्यालय के समस्त टाइपिस्टों का एक पूल बनाया जाता है, और वे सभी एक अलग विभाग में या कमरे में बैठते हैं। सभी विभागों का टाइप का कार्य इस पूल को भेजा जाता है। पूल के टाइपिस्टों में काम बांटने और उनके काम पर नियंत्रण रखने के लिए एक कुशल निरीक्षक या वरिष्ठ टाइपिस्ट उत्तरदायी होता है। टाइप का कार्य पूर्ण हो जाने पर टाइप किए हुए कागज संबंधित विभाग में हस्ताक्षर के लिए भेज दिए जाते हैं।

लाभ : केन्द्रीय टाइपिंग पूल व्यवस्था के निम्नलिखित लाभ हैं:

- 1) इसमें सब टाइपिस्टों में कार्य भार का समान वितरण किया जा सकता है।
- 2) इस व्यवस्था से कार्यालय की लागत में कमी होती है।
- 3) प्रशिक्षित निरीक्षण द्वारा काम की बेहतर देखभाल हो सकती है।
- 4) क्योंकि पूल के टाइपिस्टों को एक अलग कमरे में बैठाया जाता है, अतः टाइप मशीनों के शोर से विभागीय कार्य में कोई बाधा या विघ्न नहीं पड़ता।

दोष : पूल व्यवस्था के निम्नलिखित दोष हैं:

- 1) पूल के टाइपिस्टों का विभाग के कर्मचारियों या कार्य से सीधा संपर्क नहीं रहता। इसके परिणामस्वरूप टाइपिस्टों की कार्य में व्यक्तिगत रूचि समाप्त होती जाती है। इससे उनकी कार्यकुशलता और मनोबल पर भी प्रभाव पड़ता है।
- 2) यदि कार्य अधिक तकनीकी या विशिष्ट प्रकृति का है तब पूल के टाइपिस्ट इस प्रकार के काम को ठीक से करने में कठिनाई महसूस करते हैं।
- 3) इससे काम में देरी होती है, क्योंकि यदि ड्राफ्ट में कोई त्रुटि है तो उसे ठीक करने के लिए फिर से संबंधित विभाग में भेजना पड़ता है।
- 4) इस व्यवस्था में गोपनीयता का प्रायः पूर्ण अभाव होता है।

प्रतिलिपिकरण कार्य के लिए मशीनों से सहायता

कार्यालय के पत्र व्यवहार की प्रतिलिपिकरण अर्थात् टाइप लेखन तथा बहुप्रतिलिपिकरण के लिए विभिन्न प्रकार की मशीनों की सहायता ली जाती है। अब उन्नत प्रकार के आधुनिक टाइपराइटर तथा बहुप्रतिलिपिकरण मशीनों का विकास किया गया है जिनसे टाइप लेखन प्रतिलिपिकरण का काम अधिक गति व किफायत से किया जाता है। कुछ महत्वपूर्ण उपकरणों की यहाँ चर्चा की जा रही है।

टाइपराइटर

सभी प्रकार के पत्रों को टाइप करने के लिए टाइप मशीन का उपयोग आमतौर से किया जाता है। कार्यालय चाहे छोटा हो या बड़ा, वहाँ पर टाइपराइटर अवश्य होता है। आजकल प्रयोग किए जाने वाले टाइपराइटर मुख्यतः चार प्रकार के होते हैं : i) पोर्टेबल या वहनीय टाइपराइटर, ii) स्टैंडर्ड हस्तचालित टाइपराइटर, iii) स्टैंडर्ड विद्युत टाइपराइटर, iv) स्वचालित टाइपराइटर।

- i) **पोर्टेबल टाइपराइटर :** यह छोटे आकार का व कम वजन का होता है। इसे बड़ी आसानी से एक स्थान से दूसरे स्थान तक ले जाया जा सकता है। इसमें स्टैंडर्ड टाइपराइटर के सभी मुख्य गुण विद्यमान होते हैं, परंतु सारणीकरण की सुविधा नहीं होती है। इस प्रकार की मशीन का

- उपयोग प्रायः उच्च अधिकारियों द्वारा व्यक्तिगत या गोपनीय प्रकृति के पत्रों को टाइप करने के लिए किया जाता है। यात्रा के दौरान भी इसका उपयोग किया जा सकता है।
- ii) **स्टैन्डर्ड हस्तचालित टाइपराइटर** : यह मशीन बड़े आकार की कथोड़ी भारी होती है तथा इसमें विभिन्न प्रकार के कार्यों के लिए विभिन्न लंबाई के रोलर होते हैं। इसके कीबोर्ड में प्रायः 45 अक्षर होते हैं और उनसे अक्षरों व अंकों के 90 प्रकार उपलब्ध होते हैं। इसमें सारणीकरण की सुविधा भी उपलब्ध होती है, अतः बीजकों व आंकड़ों को टाइप करने के लिए इसका उपयोग किया जा सकता है। जैसा कि इसके नाम से ही स्पष्ट है, इस मशीन पर हाथ से टाइप का काम किया जाता है। इस मशीन पर कार्बन कागज की सहायता से मूल प्रति के साथ साथ 10 प्रतियां तक साफ-साफ टाइप हो सकती हैं। साधारण स्टैन्डर्ड टाइपराइटर का एक परिवर्तित रूप परिवर्तनीय टाइपराइटर (variable typewriter) है। इसकी सहायता से अक्षरों को विभिन्न शैलियों व आकार में टाइप किया जा सकता है। इस मशीन में टाइप बजाय स्थायी बार (bar) पर होने के परिवर्तनीय गोल ब्लॉकों (blocks) पर होता है (जिसे गोल्फ की बाल कहते हैं)। उस पर विभिन्न आकार व शैली के अक्षर बने होते हैं। इस प्रकार की मशीन का प्रयोग विक्रय पत्र, सांख्यिकीय रिपोर्ट आदि टाइप करने के लिए किया जाता है।
- iii) **विद्युत टाइपराइटर** : यह स्टैन्डर्ड मशीन की ही तरह होता है, परंतु यह बिजली से चलता है। टाइप की कुंजियों को हाथ से दबा कर ही टाइप किया जाता है। इसमें कुंजियों पर सही दाब पड़ने से पत्र एक सा छपता है और शीघ्रता से काम होता है। मशीन को आगे पीछे सरकाने व हाशिया छोड़ने का काम स्वतः ही पूरा हो जाता है। कार्बन कागज की सहायता से एक बार में मूल प्रति की 30 साफ प्रतिलिपियां तक निकाली जा सकती हैं। इसका लाभ यह है कि टाइपिस्ट को कम से कम थकान होती है और अधिक गति से काम होता है।
- iv) **स्वचालित टाइपराइटर** : इसमें संदेश को टेप पर पंच कर लिया जाता है या स्टेन्सिल के द्वारा उसकी मास्टर प्रतिलिपि बना ली जाती है। टेप या स्टेन्सिल को मशीन में लगा देने से, पत्र स्वतः ही छप जाता है। यह मशीन उसी सिद्धांत पर काम करती है जिस पर स्वचालित पियानो काम करता है। इसमें पत्र को पहले किसी टेप पर पंच किया जाता है अथवा स्टेन्सिल पर उसकी मास्टर प्रतिलिपि बनाई जाती है या चुंबकीय टेप या डिस्क पर उसे रिकार्ड कर लिया जाता है। जब मास्टर प्रतिलिपि मशीन में लगा दी जाती है और बटन दबा दिया जाता है तब पत्र स्वतः ही बहुत तीव्र गति से कागज पर टाइप होता जाता है। तीव्र गति से टाइप होने से श्रम व समय की बचत होती है।

डुप्लिकेटर

बहुप्रतिलिपिकरण छपाई का विकल्प है। इस प्रकार की मशीनों की सहायता से किसी भी संदेश या पत्र की बहुत संख्या में प्रतिलिपियां तीव्रता से व कम लागत में प्राप्त की जा सकती हैं।

आधुनिक कार्यालयों में विभिन्न प्रकार की बहुप्रतिलिपिकरण प्रक्रियाएं तथा मशीनों का प्रयोग किया जाता है। बहुप्रतिलिपिकरण प्रक्रिया के दो मुख्य प्रकार हैं : i) स्प्रेट बहुप्रतिलिपिकरण तथा ii) स्टेन्सिल बहुप्रतिलिपिकरण। प्रतिलिपियां तैयार करने के लिए प्रयोग की जाने वाली अन्य प्रकार की प्रक्रियाएं व मशीनें हैं : मल्टीग्राफ या टाइपसेट डुप्लिकेटर, लेटरप्रेस छपाई, आफसेट लिथो डुप्लिकेटर, आदि।

स्प्रेट बहुप्रतिलिपिकरण तथा स्टेन्सिल बहुप्रतिलिपिकरण प्रक्रियाओं का यहां वर्णन किया जा रहा है।

i) **स्प्रेट बहुप्रतिलिपिकरण** : इस प्रक्रिया को हेक्टोग्राफिक प्रक्रिया भी कहते हैं। यह प्रक्रिया सरल, सस्ता व शीघ्र है तथा कर्मचारियों को मामूली सा प्रशिक्षण दे कर काम कराया जा सकता है। इस विधि में मूल संदेश (मास्टर कापी) को हेक्टोग्राफिक कार्बन लगाकर चमकदार कागज पर हाथ से लिख दिया जाता है या टाइप कर दिया जाता है। इससे उस कागज पर छापे जाने वाले संदेश की उल्की छाप आ जाती है। इसके बाद जिस कागज पर छाप लेनी हो उसे स्प्रेट से गीला कर लिया जाता है और मास्टर कापी को डुप्लिकेटर में लगे रोल पर चढ़ा कर स्प्रेट लगे कागज को दबाया जाता है। कागज पर लगी स्प्रेट कुछ ही देर में मुख जाती है और संदेश की कागज पर साफ छाप आ जाती है। एक मास्टर कापी से 300 से 450 प्रतिलिपियां तक प्राप्त की जा सकती हैं।

हेक्टोग्राफिक डुप्लिकेटिंग मशीनें प्रायः ड्रम या ढोल नुमा होती हैं। ये चपटी भी हो सकती हैं। रोटेरी मशीन में मास्टर कापी को ड्रम या सिलेंडर पर इस प्रकार चिपकाया जाता है कि कार्बन की छाप वाला हिस्सा बाहर की ओर रहे। जब ड्रम घूमता है तब जिस कागज पर छाप लेनी है वह स्वतः ही स्प्रिट में गीला हो कर घूमते हुए ड्रम के नीचे से दब कर आगे बढ़ता जाता है, इससे कागज पर मूल प्रति की छाप अंकित हो जाती है। इस मशीन को हाथ से या बिजली से चलाया जा सकता है। इसके द्वारा एक मिनट में 60 से 150 प्रतियां तक प्राप्त की जा सकती हैं।

चपटी या पड़ी हुई विधि में मूल संदेश को कागज पर हेक्टोग्राफिक स्याही से लिखा जाता है या हेक्टोग्राफिक रिबन या कार्बन की सहायता से टाइप किया जाता है। इस कागज को एक समतल या चपटी जिलेटिन सतह पर दबाया जाता है, इससे उस पर छाप अंकित हो जाती है और वह मास्टर कापी बन जाता है। जिन कागजों पर छाप लेनी होती है उन्हें स्प्रिट से गीला किया जाता है और उन्हें जिलेटिन लगी सतह पर दबा कर प्रतियां प्राप्त की जाती हैं।

ii) स्टेन्सिल बहुप्रतिलिपिकरण : इस विधि में संदेश को स्टेन्सिल या मोमिया कागज पर टाइपराइटर (रिबन हटाकर) से या धातु की कलम द्वारा हाथ से लिख दिया जाता है। स्टेन्सिल रूई के महीन, लंबे और मजबूत रेशों तथा प्लास्टिक से मिलाकर बनी होती है। स्टेन्सिल पर संदेश लिखने के बाद इसे स्याही लगे हुए सिलेन्डर पर लपेट दिया जाता है। जब यह ड्रम या सिलेन्डर घूमता है तो प्रतिलिपि वाले कागज स्वयं खिंचते जाते हैं और ऊपर वाले व स्याही वाले सिलेन्डर के बीच में दब जाते हैं, इससे स्टेन्सिल पर लिखी विषय-सामग्री इन कागजों पर पूरी तरह छप जाती है। एक मास्टर प्रतिलिपि कापी से 500 से कई हजार तक प्रतियां निकाली जा सकती हैं। कटे हुए स्टेन्सिल का भविष्य में प्रयोग करने के लिए इसे सुरक्षित रखा जा सकता है।

स्टेन्सिल डुप्लिकेटर या मिमियोग्राफ मशीन को हाथ से या बिजली से चलाया जा सकता है। इसमें अपने आप स्याही लगने का उपकरण लगा होता है तथा कागज भी अपने आप मशीन में जाता है और छपने के बाद दूसरी ओर रखी ट्रे में चला जाता है। इससे एक मिनट में 60 से 200 प्रतियां तक निकाली जा सकती हैं। यह संख्या प्रयोग की जाने वाली मशीन के प्रकार पर निर्भर करती है, अर्थात् हाथ से घुमाने वाली मशीन पर 60 से 70 प्रतियां प्रति मिनट और बिजली से चलने वाली मशीन पर 200 प्रतियां प्रति मिनट प्राप्त की जा सकती हैं।

9.5.3 केन्द्रित बनाम विकेन्द्रित पत्र-व्यवहार

पत्र व्यवहार के कार्य को गठित करने का मुख्य उद्देश्य यह होता है कि कार्यालय में कुशल प्रणाली स्थापित हो जिससे कम खर्च पर बढ़िया किस्म के प्रभावकारी पत्र तैयार हों। किसी बड़े संगठन के प्रबंधक के सामने पत्र-व्यवहार के कार्य को गठित करते समय एक प्रश्न यह आता है कि पत्र-व्यवहार के कार्य को केन्द्रित किया जाए अथवा विकेन्द्रित। आइए अब विस्तार में इनका अध्ययन करते हैं।

केन्द्रित पत्र व्यवहार (Centralised correspondence) : केन्द्रित विधि में पत्र लिखने का काम केन्द्रित पत्र-व्यवहार विभाग द्वारा किया जाता है, जिसमें प्रशिक्षित कर्मचारी एक योग्य निरीक्षक की देखरेख में कार्य करते हैं। इस प्रकार विभागों को केवल उन पत्रों को छोड़कर जिन पर विभागीय अधिकारियों की व्यक्तिगत देखभाल आवश्यक है, पत्र व्यवहार के काम से मुक्ति मिल जाती है।

लाभ : केन्द्रित पत्र व्यवहार के निम्नलिखित लाभ हैं :

- विशेष रूप से प्रशिक्षित कर्मचारियों द्वारा काम करने से काम का स्तर एक समान और श्रेष्ठ किस्म का होता है।
- इस व्यवस्था में अधिक मात्रा में काम होता है।
- कार्यालय से बाहर जाने वाले पत्रों में ग्राहकों के प्रति एक ही नीति अपनाई जाती है और सबके साथ एक सा व्यवहार किया जाता है। इससे ग्राहकों के साथ श्रेष्ठ संबंध बनते हैं तथा ख्याति में वृद्धि होती है।
- समस्त पत्र व्यवहार उन्हीं कर्मचारियों के द्वारा किए जाने से एकरूपता रहती है और पत्र व्यवहार की किस्म श्रेष्ठ होती है।

दोष : केन्द्रित विधि से पत्र-व्यवहार करने के निम्नलिखित दोष भी हैं :

- i) केन्द्रित पत्र-व्यवहार विभाग के कर्मचारियों को दूसरे विभागों से प्राप्त सूचना प्राप्त करने, जांच और सूचना की सत्यता जानने के लिए विभिन्न विभागों के कर्मचारियों के काम में अक्सर बाधा डालनी पड़ती है। इसे विभाग के अपने कमकाज में रूकावट होती है।
- ii) केन्द्रित पत्र-व्यवहार विभाग के कर्मचारियों द्वारा लिखे गये पत्र अन्य विभागों से प्राप्त सूचनाओं के आधार पर लिखे जाते हैं। इससे गलत तथा कम प्रभाव वाले पत्र लिखे जाने की संभावना रहती है।
- iii) पत्रों का मसौदा बार बार केन्द्रित पत्र व्यवहार विभाग और संबंधित विभागों के बीच आवश्यक कांट छंट या सुधार के लिए घूमता रहता है। इससे अनावश्यक देरी होती है और ग्राहकों से लंबा पत्र-व्यवहार होने लगता है।

विकेन्द्रित अथवा विभागीय पत्र-व्यवहार (decentralised or departmental

correspondence) : जब पत्र व्यवहार विशिष्ट प्रकृति का होता है तब विकेन्द्रित अथवा विभागीय पत्र व्यवहार अधिक सुविधाजनक होता है। विकेन्द्रित विधि में प्रत्येक कर्मचारी विभाग का समस्त पत्र-व्यवहार विभाग के अपने कर्मचारियों द्वारा किया जाता है। पत्र व्यवहार का सारा काम विभागीय प्रबंधक या अधिकारी के नियंत्रण व देखरेख में किया जाता है।

लाभ : विकेन्द्रित पत्र-व्यवहार प्रणाली के निम्नलिखित लाभ हैं :

- i) विभागीय कर्मचारियों द्वारा लिखे गये पत्र उनकी अपनी ही जानकारी पर आधारित होते हैं अतः वे अधिक सही व प्रभावकारी होते हैं।
- ii) पत्र का मसौदा तैयार करने के लिए आवश्यक सूचना विभाग में ही उपलब्ध होती है अतः उस मामले को अन्य विभागों के पास भेजने की कोई आवश्यकता नहीं होती। इससे अनावश्यक देरी दूर होती है और कार्य शीघ्रता से होता है।
- iii) विभाग के प्रति वफादारी होने से विभाग के क्लर्कों के मनोबल और कुशलता में वृद्धि होती है।

दोष : विभागीय पत्र व्यवहार के मुख्य दोष निम्नलिखित हैं :

- i) विभागीय कर्मचारियों में वह दक्षता व निपुणता नहीं होती जो श्रेष्ठ किस्म के प्रभावकारी पत्र लिखने के लिए आवश्यक होती है।
- ii) निपुण व योग्यता प्राप्त पर्यवेक्षक के न होने से प्रायः घटिया किस्म के या त्रुटियों से भरपूर पत्र लिखे जाते हैं।
- iii) विभिन्न विभागों द्वारा तैयार किए गये पत्रों की किस्म व तरीका अलग अलग होता है, इससे एकरूपता नहीं हो पाती और संस्था की छवि खराब होती है।

बोध प्रश्न ग

1) आशुलिपिक पूल क्या होता है?

.....
.....
.....
.....

2) केन्द्रित एवं विकेन्द्रित पत्र व्यवहार में अन्तर बताइए।

.....
.....
.....
.....

- 3) निम्नलिखित कथनों में रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए:
- और पत्रों का मसौदा हाथ से तैयार किया जाता है।
 - प्रकृति की सूचना या संदेश देने के लिए फार्म पत्रों का उपयोग किया जाता है।
 - पत्रों का मसौदा तैयार करने के लिए द्वारा मशीनों का इस्तेमाल किया जाता है।
 - पत्र तैयार करने का अर्थ है उसे करना तथा उसकी तैयार करना।
 - पत्र व्यवहार की विधि में, सभी पत्रों का मसौदा एक केन्द्रीय विभाग में द्वारा तैयार किया जाता है।

9.6 बाह्य संप्रेषण के तरीके

बाह्य संप्रेषण के लिए विभिन्न तरीकों व साधनों का उपयोग किया जाता है। मौखिक बाह्य संप्रेषण के लिए प्रयोग किए जाने वाला प्रमुख साधन टेलीफोन है। बाह्य लिखित संप्रेषण में संदेशों को बाहर भेजने व संप्रेषित करने के आम तरीके निम्नलिखित प्रकार के हैं :

- लिखित संदेशों की वास्तविक सुपुर्दगी करने या भेजने के लिए प्रायः इन तरीकों का प्रयोग किया जाता है—डाक सेवा, संदेशवाहक या द्रुतवाहक सेवा व्यवस्था (courier service)।
- प्रलेख की वास्तविक सुपुर्दगी दिए बिना जब कोई लिखित संदेश भेजा जाता है तब आमतौर से प्रयोग किए जाने वाले तरीके इस प्रकार हैं—तार, टेलीप्रिंटर, टेलीफेक्स या फैक्स, टेलीआटोग्राफ, आदि।

बाह्य संप्रेषण के कुछ महत्वपूर्ण तरीकों की यहां चर्चा की जा रही है।

9.6.1 मौखिक बाह्य संप्रेषण के तरीके

मौखिक बाह्य संप्रेषण के लिए अपनाया जाने वाला मुख्य लोकप्रिय तरीका टेलीफोन है। आधुनिक कार्यालयों में प्रयोग किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के टेलीफोन उपकरणों का यहां वर्णन किया जा रहा है।

टेलीफोन

मौखिक संप्रेषण का सर्वाधिक प्रचलित तथा उपयोगी तरीका टेलीफोन है, क्योंकि इसके द्वारा शीघ्रता से बाहरी व्यक्तियों से व्यक्तिगत प्रत्यक्ष संपर्क स्थापित किया जा सकता है। विभिन्न प्रकार के उन्नत किस्म के टेलीफोन यंत्रों के आविष्कार से इसकी उपयोगिता में अत्यधिक वृद्धि हुई है।

बड़ी बड़ी संस्थाओं में बाह्य संप्रेषण के लिए टेलीफोन एक्सचेंज के माध्यम से सीधे ही कई टेलीफोन लाइनें ली जाती हैं। इन सीधी लाइनों को प्राइवेट ब्रांच एक्सचेंज (PBX) या प्राइवेट ऑटोमेटिक तथा ब्रांच एक्सचेंज (PABX) के स्विचबोर्ड के द्वारा आंतरिक एक्सचेंज लाइनों से जोड़ दिया जाता है। कोई भी विभाग या संस्था का कोई भी अधिकारी PBX स्विचबोर्ड के माध्यम से किसी भी बाहरी व्यक्ति का नम्बर सीधे घुमाकर बातचीत कर सकता है।

टेलीफोन विभाग अब अपने उपभोक्ताओं को देश के भीतर या विदेश में स्थित किसी भी व्यक्ति से बातचीत करने की विभिन्न सुविधाएं उपलब्ध कराता है। स्थान की दूरी के आधार पर टेलीफोन कॉल तीन प्रकार की होती हैं : स्थानीय, टॉल या ट्रंक कॉल तथा लंबी दूरी की कॉल। टेलीफोन कॉल की प्रकृति के आधार पर किराया वसूल किया जाता है। ट्रंक अथवा लंबी दूरी की कॉल अंतर्देशीय (अर्थात् देश के भीतर के व्यक्तियों के साथ) अथवा अंतर्राष्ट्रीय (अर्थात् देश के बाहर व्यक्तियों के साथ) हो सकती है। लंबी दूरी की कॉल करने के लिए या तो केन्द्रीय टेलीफोन एक्सचेंज से कॉल बुक कराई जा सकती है अथवा उपभोक्ता ट्रंक डायलिंग (STD) या अंतर्राष्ट्रीय ट्रंक डायलिंग (ITD) सुविधा के द्वारा सीधे ही नम्बर घुमाया जा सकता है। व्यावसायिक कार्यालय अन्तर्देशीय ट्रंक कॉल करने के लिए टेलीफोन विभाग द्वारा प्रदान की गई विभिन्न विशिष्ट सेवाओं का भी लाभ उठा सकते

हैं। इनमें से कुछ सुविधाएं, जैसे सावधानीक टेलीफोन से ट्रक कॉल करना, रिवर्सड चार्ज कॉल (reversed charge calls), निश्चित समय अवधि की कॉल आदि बाह्य संप्रेषण के लिए बहुत सहायक हैं।

उन्नत देशों में, उन्नत तथा श्रेष्ठ किस्म के टेलीफोन यंत्र व उपकरणों के प्रचलित हो जाने से, बाह्य संप्रेषण के लिए टेलीफोन विधि की उपयोगिता में अत्यधिक वृद्धि हुई है। इनमें से कुछ इस प्रकार हैं: तारविहीन टेलीफोन, उत्तर देने वाले या उत्तर व संदेश रिकार्ड करने वाले यंत्र, स्वचालित डायलिंग उपकरण आदि।

9.6.2 लिखित बाह्य संप्रेषण के तरीके

लिखित संदेशों को भेजने के लिए प्रयुक्त किए जाने वाले तरीके दो प्रकार के होते हैं: i) प्रलेखों की वास्तविक सुपुर्दगी करके संदेश प्रेषित करने के तरीके, तथा ii) प्रलेखों की वास्तविक सुपुर्दगी किए बिना संदेश प्रेषित करने के तरीके। इनका संक्षेप में नीचे वर्णन किया जा रहा है।

i) प्रलेखों की वास्तविक सुपुर्दगी ले-दे कर संप्रेषण : इस कार्य के लिए प्रयोग किए जाने वाले तरीके इस प्रकार हैं—डाक सेवा, संदेशवाहक तथा द्रुतवाहक व्यवस्था (courier service)।

डाक सेवा : देश के भीतर या देश के बाहर लिखित संदेशों को भेजने का सर्वाधिक प्रचलित तरीका डाक सेवा का माध्यम है। किसी भी प्रकार के लिखित संदेश को कहीं भी भेजने का यह सबसे सस्ता व सुरक्षित तरीका है। यहां तक कि नकद राशि, चेक, बैंक ड्राफ्ट आदि को भी डाक सेवा द्वारा सुरक्षित ढंग से भेजा जा सकता है।

विभिन्न प्रकार की वस्तुओं जैसे पत्र, पार्सल, पुस्तकों, नमूने आदि को सस्ते ढंग से पहुंचाने के लिए पोस्टल विभाग विभिन्न सेवाएं प्रदान करता है। देश के भीतर किसी भी पते पर साधारण मनीआर्डर, तार मनीआर्डर, पोस्टल आर्डर आदि के द्वारा रुपया भेजा जा सकता है। डाक से भेजी जाने वाली वस्तुओं को सुरक्षित तथा निश्चित रूप से पहुंचाने के लिए अपेक्षाकृत सस्ती दर पर रिकार्डेड डिलीवरी, रजिस्टर्ड पोस्ट, डाक बीमा जैसी सुविधाएं उपलब्ध हैं। स्पीड पोस्ट सेवा द्वारा पत्रों व पार्सलों को शीघ्रता से पहुंचाया जाता है। डाक विभाग व्यावसायिक संस्थाओं के लिए अलग से कुछ सुविधाएं उपलब्ध कराता है। इनमें से कुछ ये हैं: मूल्यदेय डाक (V.P.P.), बुक पोस्ट, पैटर्न या नमूनों के पैकेट, पोस्ट बॉक्स व पोस्ट बैग, व्यावसायिक जवाबी कार्ड व लिफाफे आदि।

संदेशवाहक: कार्यालय द्वारा नियुक्त संदेशवाहकों द्वारा भी लिखित संदेश बाहरी व्यक्तियों तक पहुंचाए जाते हैं। आंतरिक डाक सेवा के लिए नियुक्त संदेशवाहकों के अतिरिक्त कुछ अन्य संदेशवाहक भी रखे जा सकते हैं जो उसी नगर में स्थित बाहरी व्यक्तियों व संस्थाओं के पास लिखित संदेश पहुंचाते हैं।

विभिन्न विभागों से बाहर जाने वाली समस्त डाक आंतरिक संदेशवाहक द्वारा एकत्रित की जाती है और वह उसे केन्द्रिय डाक विभाग को सौंप देता है। डाक विभाग के कर्मचारी संदेशवाहकों द्वारा भेजी जाने वाली डाक को छंट लेते हैं। इसे फिर एक पत्रवाहक पुस्तक (peon book) में कुछ विवरणों के साथ दर्ज किया जाता है, जैसे तिथि, क्रम संख्या, प्राप्तकर्ता का नाम व पता, दस्तावेज की प्रकृति आदि। संदेशवाहक या चपरासी उस वस्तु को इस पत्रवाहक पुस्तक के साथ प्राप्तकर्ता के पास ले जाता है और वस्तु या पत्र दे कर इस पुस्तक में उसकी प्राप्ति की रसीद लिखवा लेता है। बाह्य संदेशवाहक सेवा की अच्छी तरह से योजना बनानी चाहिए और इसके उद्देश्यों को न्यूनतम लागत व श्रम से प्राप्त करने के लिए इसे अच्छी तरह से संगठित करना चाहिए। संदेशवाहकों द्वारा डाक देने के समय को आवश्यकतानुसार नियमित करना चाहिए—बेहतर तो यह होगा कि दिन में दो या तीन बार डाक वितरित की जाए। बाह्य संदेशवाहकों द्वारा अपनाए जाने वाले मार्ग की सावधानी से योजना बनानी चाहिए जिससे कि अनावश्यक आने-जाने से बचा जा सके और समय भी नष्ट न हो। अत्यावश्यक संदेशों को भेजने के लिए विशेष संदेशवाहकों की व्यवस्था की जा सकती है।

द्रुतवाहक (कूरियर): डाक लिखित संदेशों को भेजने का सस्ता साधन तो अवश्य है परंतु यह तीव्रगामी नहीं है। वायुयान के द्वारा डाक भेजना तीव्रगामी तो होता है परंतु यह अपेक्षाकृत महंगा होता है और इसकी अपनी कछ सीमाएं भी हैं। कार्यालय के संदेशवाहक दाय लिखित संदेशों को शीघ्रता

से पहुंचाया जाता है, परंतु पत्र भेजने वाले स्थान या नगर से बाहर संदेश भेजने के लिए यह साधन उपयुक्त नहीं है।

आजकल लिखित संदेशों को शीघ्रता से व सुरक्षित ढंग से पहुंचाने के लिए व्यावसायिक संस्थाएं प्राइवेट एजेंसियों, जिन्हें द्रुतवाहक या कूरियर सेवा कहते हैं, का उपयोग करना श्रेष्ठ समझती हैं। सभी प्रकार के लिखित संदेशों तथा कम भार के पार्सलों व पैकेटों को शीघ्रता से पहुंचाने के लिए कूरियर सेवा का उपयोग किया जाता है। यह देश के भीतर या देश के बाहर के किसी भी स्थान पर डाक पहुंचाने का कार्य करती है। कुछ कार्यालय नगर के भीतर डाक वितरित करने के लिए अपना संदेशवाहक वियुक्त करने के स्थान पर कूरियर सेवा का उपयोग करना श्रेष्ठ समझते हैं, क्योंकि इससे संदेशवाहकों को रखने पर खर्च नहीं करना पड़ता।

द्रुतवाहक या कूरियर सेवा भी प्राइवेट एजेंसियों द्वारा संचालित एक प्रकार की संदेशवाहक सेवा ही है। पत्रों व पार्सलों को ले जाने के लिए वायुयान यातायात सहित यातायात के विभिन्न साधनों का उपयोग किया जाता है ताकि कम से कम समय में पत्र या पार्सल पहुंचाया जा सके। यद्यपि यह तरीका महंगा है परंतु अन्ततः यह किफायती होता है। जब बाहरी व्यक्तियों को कोई अत्यावश्यक पत्र या पार्सल पहुंचाना हो, तब यह तरीका विशेष रूप से उपयोगी होता है।

हमारे देश के डाक विभाग की स्पीड पोस्ट सेवा भी कूरियर सेवा का ही एक रूप है। परंतु इसकी कुछ सीमाएं भी हैं। कुछ चुने हुए डाक घरों द्वारा ही स्पीड पोस्ट के पत्र व पार्सल स्वीकार किए जाते हैं तथा इन्हें देश के भीतर कुछ चुने हुए नगरों में ही भेजा जा सकता है। पत्र की सुपुर्दगी तो शीघ्रता से होती है परंतु इस पर व्यय बहुत अधिक होता है।

ii) प्रलेखों की वास्तविक सुपुर्दगी किए बिना संप्रेषण : प्रलेखों की वास्तविक सुपुर्दगी किए बिना लिखित संदेशों को भेजने के अन्य कई तरीके हैं। इनमें से कुछ ये हैं : तार, टेलीप्रिन्टर, टेलीफैक्स या फैक्स, टेली ऑटोग्राफ, आदि।

टेलीग्राफ : लिखित संदेशों को भेजने का एक प्रचलित तरीका टेलीग्राफ है। अत्यावश्यक संदेशों को भेजने के लिए व्यावसायिक फर्मों तार भेजना बेहतर मानती हैं, क्योंकि उस पर तुरंत ध्यान दिया जाता है तथा तुरंत कार्यवाही भी होती है। यह साधन कुछ महंगा है, अतः कभी कभी केवल अत्यावश्यक परिस्थितियों में ही छोटे संदेशों को भेजने के लिए इसका प्रयोग किया जाता है। कुछ चुने हुए डाक घर या टेलीग्राफ दफ्तर ही तार द्वारा भेजे जाने वाले संदेशों को स्वीकार करते हैं और उन्हें आगे भेजने का कार्य भी करते हैं।

विदेशों को लिखित संदेश भेजने के लिए समुद्री तार (केबिलग्राम) या बेतार के तार का प्रयोग होता है। उपग्रह संचार प्रणाली के विकास के साथ अब लिखित संदेशों को केबिलग्राम के द्वारा शीघ्रता व प्रभावकारी ढंग से भेजा जा सकता है।

तार द्वारा संदेश भेजने का खर्च संदेश की लंबाई, गंतव्य स्थान की दूरी व भेजे जाने वाले तार की श्रेणी पर निर्भर करता है। आवश्यकता के आधार पर तार को तीन श्रेणियों में बांटा जा सकता है : अर्जेंट, एक्सप्रेस तथा साधारण। इन श्रेणियों के अनुसार तार का व्यय कम होता जाता है। तार भेजने का खर्च संदेश की लंबाई अर्थात् संदेश में शामिल शब्दों की संख्या पर निर्भर करता है। प्राप्तकर्ता के नाम और पते को तो शब्दों की संख्या गिनते समय शामिल किया जाता है, परंतु तार भेजने वाले के नाम व पते के लिए कोई रकम वसूल नहीं की जाती। कई बार तार से संदेश भेजने के खर्च को कम करने के लिए कोड शब्दों का प्रयोग किया जाता है। तार से संदेश भेजने के लिए जिन शब्दों या संख्या का प्रयोग कोड के रूप में किया जाता है, वह एक संपूर्ण संदेश के लिए होता है। व्यावसायिक फर्म अपना कोई प्राइवेट कोड प्रयोग कर सकती है या अंतर्राष्ट्रीय रूप से स्वीकृत टेलीग्राफिक कोड का प्रयोग कर सकती है।

टेलीप्रिन्टर : व्यावसायिक फर्म टेलीप्रिन्टर नेटवर्क के माध्यम से लिखित संदेश अपने ग्राहकों तथा बाहरी संपर्कों तक भेज सकती है। जब संदेश को बहुत दूर भेजना हो तब भी लिखित संदेशों को शीघ्रता व किफायत से भेजने का यह अच्छा साधन है।

टेलीप्रिन्टर, जिसे टेली टाइपराइटर भी कहते हैं, स्टैन्डर्ड टाइपराइटर की तरह की मशीन होता है, जिस पर कीबोर्ड बना होता है तथा यह टेलीग्राफ यंत्र की तरह काम करता है। प्रत्येक मशीन संदेश भेज

भी सकती है तथा प्राप्त भी कर सकती है। संदेश भेजने वाला व्यक्ति इस मशीन के द्वारा इच्छित व्यक्ति के साथ टेलीफोन के सिद्धांत पर संपर्क स्थापित करता है, फिर वह इस मशीन पर बने कीबोर्ड द्वारा अपना संदेश टाइप करता है। प्राप्तकर्ता के पास रखी हुई मशीन पर संदेश स्वचालित रूप से टाइप होता जाता है। स्वचालित टेलीप्रिंटर मशीन में भेजा जाने वाला संदेश एक टेप पर पंच कर दिया जाता है और यह संदेश प्राप्तकर्ता के पास स्वचालित ढंग से पहुंच जाता है। दूर संचार विभाग या डाकघर के द्वारा जब टेलीप्रिंटर सेवा संचालित की जाती है तो इसे टेलेक्स सेवा कहते हैं। टेलीफोन की तरह समस्त टेलेक्स मशीनें एक केन्द्रीय टेलेक्स एक्सचेंज से जुड़ी हुई होती हैं तथा कोई भी टेलेक्स अभिदाता इस टेलेक्स एक्सचेंज के माध्यम से अपना संदेश दूसरे टेलेक्स अभिदाता तक भेज सकता है। बड़ी-बड़ी व्यावसायिक संस्थाएं अपने यहां अपना टेलीप्रिंटर लगवाती हैं, तथा कई अन्य संस्थाएं प्राइवेट एजेंसियों द्वारा संचालित टेलीप्रिंटर सेवा के माध्यम से अपना संदेश भेज सकती हैं।

टेलीफैक्स या फैक्स : लिखित संदेशों को भेजने के लिए अब इस प्रणाली का प्रयोग बढ़ता जा रहा है। इस विधि में संदेश की अनुलिपि या नकल प्रेषित हो जाती है। किसी भी लिखित या टाइप किए हुए संदेश या किसी रेखाचित्र या नक्शे को इस मशीन की सहायता से स्वतः ही भेजा जा सकता है तथा प्राप्तकर्ता मशीन पर छपा जा सकता है। फैक्स मशीन की सहायता से मूल प्रलेख की नकल दूसरे किनारे पर प्राप्तकर्ता के पास ठीक-ठीक व शीघ्रता से भेजना अब संभव हो गया है। टेलीप्रिंटर मशीन की तरह फैक्स मशीन को तार या केबिल द्वारा टेलीग्राफ नेटवर्क से जोड़ दिया जाता है। विभिन्न प्रकार की फैक्स मशीनों का आजकल प्रयोग किया जा रहा है। एक प्रकार की फैक्स मशीन में जिस संदेश को भेजना है, उसे कागज के ऊपर से स्कैनर द्वारा गुजारा जाता है और वह गहरे तथा हल्के रंग के भाग को तरंगों में बदल देता है। प्राप्तकर्ता मशीन पर, एक विशेष प्रकार के कागज पर जब वह विद्युत तरंगें अपनी छाप छोड़ती हैं तब जो संदेश या रेखाचित्र भेजा गया है, वह एकदम वैसे का वैसे छप जाता है।

भारत में दूरसंचार विभाग द्वारा फैक्स सेवाएं उपलब्ध कराई जाती हैं। भेजे जाने वाले संदेश के आकार व दूरी के आधार पर फैक्स का भाड़ा लिया जाता है। अतिरिक्त राशि देकर टेलीग्राफ कार्यालय द्वारा भी फैक्स संदेश भेजा जा सकता है। व्यावसायिक संस्थाएं स्वयं अपने यहां फैक्स मशीन लगवा सकती हैं अथवा ऐसी प्राइवेट एजेंसियों की सहायता से अपना संदेश भेज सकती हैं जिनके पास फैक्स मशीन है।

बोध प्रश्न घ

1) टेलीग्राफ तथा टेलीप्रिंटर में क्या अन्तर है?

.....

.....

.....

.....

2) फेसिमाइल पुनर्मुद्रण से आप क्या समझते हैं?

.....

.....

.....

.....

3) निम्नलिखित कथनों में से कौन सही हैं और कौन गलत हैं।

- i) ट्रंक टेलीफोन कॉल केवल विदेशों में स्थित ग्राहकों से संपर्क स्थापित करने के लिए ही की जाती है ()
- ii) लिखित संदेशों को भेजने की सबसे सस्ती विधि डाक सेवा है। ()
- iii) तार के खर्च में बचत के लिए टेलीग्राफिक कोड का प्रयोग किया जाता है। ()

- v) देश के किसी भाग में संदेश पहुंचाने के लिए संदेशवाहकों का प्रयोग किया जाता है। ()
- vi) टेलीफोन तथा टेलीप्रिंटर के द्वारा तार भेजे जा सकते हैं। ()

9.7 सारांश

संस्था से बाहर के व्यक्तियों के साथ सूचनाओं व संदेशों के आदान प्रदान की प्रक्रिया को बाह्य संप्रेषण कहते हैं। व्यवसाय को सफलतापूर्वक चलाने के लिए तथा संस्था की अच्छी छवि बनाने के लिए प्रबंध बाहरी व्यक्तियों से संप्रेषण की सहायता से संपर्क बनाए रखता है। बाह्य संप्रेषण मौखिक अथवा लिखित हो सकता है। आमने सामने बैठकर बातचीत करके अथवा टेलीफोन पर बात करके मौखिक संप्रेषण किया जाता है जबकि लिखित संप्रेषण पत्र, परिपत्र, ज्ञापन, रिपोर्ट आदि के रूप में होता है।

सुस्पष्ट रूप में तथा विस्तार से संदेश देने के लिए पत्र लिखे जाते हैं। सामान्य रुचि की जानकारी के लिए नोटिस जारी किया जाता है। जब कोई संदेश बहुत अधिक संख्या वाले व्यक्तियों को भेजना हो तब परिपत्र का प्रयोग किया जाता है तथा किसी समस्या की ओर प्राधिकारी का ध्यान दिलाने के लिए ज्ञापन का प्रयोग किया जाता है। किसी विशेष विषय के संबंध में तथ्यों को प्रस्तुत करने के लिए रिपोर्ट तैयार की जाती है। पत्र व्यवहार के अंतर्गत पत्रों सहित सभी प्रकार के लिखित संदेश शामिल होते हैं। पत्र-व्यवहार का मसौदा तैयार करने के जो विभिन्न तरीके प्रयोग में लाए जाते हैं वे हैं : हाथ से पत्र का मसौदा बनाना, श्रुतलेख लिखवा कर, मसौदे के लिए मौखिक या लिखित नोट देकर, फार्म पत्र, स्टैंडर्ड पैराग्राफ आदि। श्रुतलेख लिखाने के चार तरीके इस प्रकार हैं : आशुलिपिक को श्रुतलेख लिखाकर, मशीन से लिखने वाले आशुलिपिक को श्रुतलेख लिखवा कर, श्रुतवाचक मशीन को श्रुतलेख लिखवा कर तथा टाइपिस्ट को सीधे ही श्रुतलेख लिखवा कर। पत्र-व्यवहार के मसौदे को अन्तिम रूप देने के लिए टाइप करने या बहुप्रतिलिपियां तैयार करने को प्रतिलिपि तैयार करना कहते हैं।

टाइप लेखन के कार्य को दो प्रकार से संगठित किया जा सकता है—विकेन्द्रित या विभागीय टाइप लेखन तथा केन्द्रीय टाइपिंग पूल। टाइप लेखन का काम करने के लिए टाइपराइटर का उपयोग किया जाता है। यह पोर्टेबिल, स्टैंडर्ड हस्तचालित, स्टैंडर्ड विद्युत चालित या स्वचालित होता है। बहुप्रतिलिपिकरण मुद्रण का विकल्प है। बहुप्रतिलिपिकरण के दो मुख्य तरीके हैं—स्प्रिट बहुप्रतिलिपिकरण तथा स्टेन्सिल बहुप्रतिलिपिकरण।

पत्र-व्यवहार का कार्य केन्द्रित अथवा विकेन्द्रित हो सकता है। मौखिक तथा लिखित संदेशों को बाहरी व्यक्तियों तक भेजने के लिए विभिन्न तरीकों का प्रयोग किया जाता है। मौखिक संप्रेषण के लिए सर्वाधिक प्रचलित तरीका टेलीफोन है। प्रलेखों की सुपुर्दगी देकर लिखित बाह्य संप्रेषण के तरीके डाक सेवा, संदेशवाहक सेवा तथा कूरियर सेवा हैं। अत्यावश्यक संदेशों को शीघ्रता से भेजने के लिए कूरियर सेवा सबसे प्रभावकारी माध्यम है। प्रलेखों की वास्तव में सुपुर्दगी किए बिना, लिखित बाह्य संप्रेषण के लिए जिन तरीकों का प्रयोग किया जाता है वे हैं : टेलीग्राफ, टेलीप्रिंटर, टेलीफैक्स या फैक्स आदि। संक्षिप्त लिखित संदेश भेजने के लिए आम तौर से टेलीग्राफ सेवा का प्रयोग किया जाता है। लिखित संदेशों के शीघ्रता व किफायत से भेजने के लिए टेलीप्रिंटर का उपयोग किया जाता है। फैक्स अनुलिपि या नकल भेजने की ऐसी प्रणाली है जिसमें बहुत शीघ्रता से वैसे का वैसे ही पहुंचता है।

9.8 शब्दावली

स्वचालित टाइपराइटर (automatic typewriter) : बिजली से चलने वाला ऐसा टाइपराइटर जो टेप पर पंच किए हुए या स्टेन्सिल से या चुंबकीय टेप या डिस्क से अपने आप टाइप करता है।

परिपत्र (circular) : ऐसा पत्र जो सामान्य जनता के किसी विशेष वर्ग के व्यक्तियों की बहुत बड़ी संख्या को एक जैसा ही संदेश देने के लिए लिखा जाता है।

पत्र-व्यवहार (correspondence) : मोटे तौर पर पत्रों सहित समस्त प्रकार के लिखित संप्रेषण इसमें शामिल हैं, परंतु संकुचित अर्थ में इससे तात्पर्य पत्रों से होता है।

केन्द्रित पत्र व्यवहार (centralised correspondence) : केन्द्रीय विभाग में प्रशिक्षित कर्मचारियों द्वारा कुशल निरीक्षक की देखरेख में पत्रों का मसौदा तैयार करना।

कूरियर सेवा (courier service) : प्राइवेट विशिष्ट एजेंसियों द्वारा निश्चित भाड़ा लेकर पत्र व पार्सलों आदि को शीघ्रता से पहुंचाने का कार्य।

डिक्टाफोन : ऐसी मशीन जिसका प्रयोग अधिकारियों द्वारा श्रुतलेख लिखवाने के लिए किया जाता है।

फैक्स : कितनी ही दूर तक शीघ्रता से लिखित संदेश की अनुलिपि या नकल पहुंचाने की मशीन।

डाक सेवा (postal mail) : लिखित सामग्री को बाहरी व्यक्तियों तक पहुंचाने के लिए डाक सेवा का प्रयोग किया जाता है।

रिपोर्ट : यह ऐसा लिखित प्रलेख है, जिसमें लेखक तथ्यों को प्रस्तुत करता है, विकल्पों का सुझाव देता है, अपना निष्कर्ष बताता है तथा अपनी सिफारिशें या सुझाव देता है।

स्टेन्सिल डुप्लिकेटर : बहुप्रतिलिपिकरण की ऐसी मशीन जिसमें स्टेन्सिल का प्रयोग होता है, जिसे हाथ से या टाइप मशीन द्वारा काटकर मास्टर कापी तैयार की जाती है और फिर उसकी सहायता से अनेक प्रतियां प्राप्त की जाती हैं।

प्रतिलिपि तैयार करना (transcription) : बोल कर लिखवाए गए या लिखे हुए मसौदे को टाइप करके अन्तिम रूप देना तथा बहु प्रतिलिपियां तैयार करना।

टाइपिंग पूल : ऐसी केन्द्रित व्यवस्था जिसमें कार्यालय के समस्त टाइपिस्टों को एक केन्द्रीय विभाग में बैठाया जाता है और वे वहां पर सारे कार्यालय के टाइप लेखन का कार्य करते हैं।

9.9 बोध प्रश्नों के उत्तर

- क) 2 i) सही ii) गलत iii) गलत iv) सही v) सही
 ख) 3 i) गलत ii) सही iii) सही iv) गलत v) सही
 ग) 3 i) जटिल, नैतिक ii) नैतिक iii) अधिकारियों, श्रुतवाचक iv) बहुप्रतिलिपियां
 v) केन्द्रित, पत्रव्यवहारी
 घ) 3 i) सही ii) सही iii) सही iv) गलत v) सही

9.10 स्वपरख प्रश्न

- 1) मौखिक बाह्य संप्रेषण के विभिन्न साधन क्या हैं? उनके गुण एवं दोष क्या-क्या हैं?
- 2) किन उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए लिखित बाह्य संप्रेषण किया जाता है? लिखित संप्रेषण के क्या लाभ हैं?
- 3) पत्र व्यवहार से आप क्या समझते हैं? केन्द्रित पत्र व्यवहार के लाभ व हानियां बताइए।
- 4) पत्रों का मसौदा तैयार करने के विभिन्न तरीकों का नाम बताइए तथा उन्हें संक्षेप में स्पष्ट कीजिए।
- 5) कार्यालय में श्रुतलेख लिखवाने के लिए प्रयोग किए जाने वाले विभिन्न तरीकों को स्पष्ट कीजिए।
- 6) टाइपिंग पूल क्या है? यह विभागीय लेखन से किस प्रकार भिन्न होता है? इस प्रकार की पूल व्यवस्था के क्या मुख्य लाभ हैं?

7) व्याख्यात्मक टिप्पणियां लिखिए:

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| i) परिपत्र | ii) विद्युत टाइपराइटर |
| iii) स्मिट डुप्लिकेटर | iv) कूरियर सेवा |
| v) टेलीग्राफिक कोड | vi) फैक्स |

नोट : इन प्रश्नों से इस इकाई को भली भांति समझने में आपको मदद मिलेगी। इनका उत्तर लिखने का प्रयास करें। लेकिन अपना उत्तर विश्वविद्यालय को न भेजें। ये केवल आपके अभ्यास के लिए हैं।

कुछ उपयोगी पुस्तकें

गुप्ता एवं चतुर्वेदी : आधुनिक कार्यालय प्रबन्ध, श्री महावीर बुक डिपो (पब्लिशर्स), दिल्ली

घोष एवं अग्रवाल : कार्यालय प्रबन्ध, सुल्तान चन्द एण्ड सन्स, नई दिल्ली

चोपड़ा आर.के. : आफिस मैनेजमेंट, हिमालया पब्लिशिंग हाऊस, दिल्ली (अंग्रेजी में)

NOTES



खंड

3

कार्यालय की मशीनें एवं आंकड़ों का संसाधन

इकाई 10

कार्यालय के उपकरण एवं मशीनें-I 5

इकाई 11

कार्यालय के उपकरण एवं मशीनें-II 22

इकाई 12

आंकड़ों का संसाधन 34

इकाई 13

कंप्यूटर का उपयोग 49

खंड 3 कार्यालय की मशीनें एवं आंकड़ों का संसाधन

आजकल, टाइपराइटर, डुप्लिकेटर, फोटोकॉपीयर जैसी मशीनों के बिना किसी कार्यालय के संबंध में सोचना भी कठिन होता है। आमतौर पर कार्यालयों में मशीनों और उपकरणों का उपयोग समय और श्रम को बचाने, काम में परिशुद्धता लाने और बार-बार किए जाने वाले उन कार्यों को करने के लिए किया जाता है जो नीरसता लाते हैं। आजकल के कार्यालयों के प्रबंधक मशीनों और उपकरणों को कार्यालय के कार्यों को करने के लिए उत्तम साधन मानते हैं। प्रमुख समस्या तो यह निश्चित करने के संबंध में उत्पन्न होती है कि किस प्रकार की मशीनों और उपकरणों का उपयोग किया जाए। इनका चुनाव करते समय प्रबंधक को अपने विवेक का आश्रय लेना होता है। इस संबंध में ध्यान देने की बात यह होती है कि कोई मशीन यदि खरीद ली गई है, परंतु जिस कार्य के लिए उसे खरीदा गया है, वह यदि उससे नहीं हो पा रहा है तो उसके स्थान पर दूसरी मशीन खरीदना आसान नहीं होता। इसके अतिरिक्त दूसरी बात यह है कि मशीन को खरीदने के लिए बहुत पैसा लगाना होता है। इसलिए इस बात का ध्यान रखना चाहिए कि ठीक समय पर उपयुक्त प्रकार की मशीनों को ही खरीदा जाए।

आजकल सभी प्रकार के संगठन रिकार्डों को रखते हैं, आंकड़ों का संसाधन करते हैं तथा निर्णय लेने के कार्य में इनका उपयोग करते हैं। विशेषतः पिछले कुछ दशकों में आंकड़ों के संसाधन की तकनीक में बहुत अधिक प्रगति हुई है। आंकड़ा-संसाधन व भंडारण व भंडारण करने तथा पत्रों, प्रलेखों, वेतन-पत्रकों, कीमत सूचियों, बीजकों आदि को तैयार करने के लिए कार्यालय में कंप्यूटरों का उपयोग बहुत तेजी से बढ़ता जा रहा है। इस खंड में कार्यालय उपकरणों व मशीनों, आंकड़ों के संसाधन तथा कंप्यूटरों के उपयोग के संबंध में विस्तार से चर्चा की जाएगी। इस खंड में चार इकाइयां हैं।

इकाई 10 में कार्यालय के मशीनीकरण की परिभाषा, उद्देश्य और महत्व, कार्यालय के मशीनीकरण से संबंधित निर्णयों पर प्रभाव डालने वाले कारकों तथा कार्यालय की मशीनों के प्रमुख प्रकारों के संबंध में चर्चा की गई है। इसमें बहुप्रतिलिपिकरण मशीनों तथा फोटोकॉपी करने वाली मशीनों के उपयोग को भी स्पष्ट किया गया है।

इकाई 11 में लेखाकरण, सारणीकरण, कंप्यूटर और संप्रेषण मशीनों के कार्यों एवं उनके उपयोग के संबंध में बताया गया है।

इकाई 12 में आंकड़ों और सूचना की प्रकृति एवं महत्व, आंकड़ों के संसाधन की आवश्यकता, आंकड़ों के प्रकार और उनके स्रोत एवं आंकड़ों के प्रस्तुतीकरण की विधियों पर प्रकाश डाला गया है।

इकाई 13 कार्यालय के प्रबंध में कंप्यूटरों के उपयोग से संबंधित है। इस इकाई में कंप्यूटरों के विभिन्न अंगों, निवेश-निर्गम युक्तियों, काम में लाई जाने वाली प्रक्रिया सामग्री (साफ्टवेयर) के प्रकार तथा कार्यालय के कार्यों के कंप्यूटरीकरण के लाभ और सीमाओं का वर्णन किया गया है।

The following information was obtained from the records of the
 Department of the Interior, Bureau of Land Management, on
 the subject of the above captioned matter.

This document contains information that is exempt from public release under
 5 U.S.C. 552(b)(7)(C) and (b)(7)(D).

इकाई 10 कार्यालय के उपकरण एवं मशीनें-I (Office Equipments and Machines-I)

इकाई की रूपरेखा

- 10.0 उद्देश्य
- 10.1 प्रस्तावना
- 10.2 कार्यालय के मशीनीकरण का अर्थ तथा महत्व
- 10.3 कार्यालय के मशीनीकरण के उद्देश्य
- 10.4 कार्यालय के मशीनीकरण के लाभ
- 10.5 कार्यालय के मशीनीकरण से हानियां
- 10.6 कार्यालय के मशीनीकरण को निर्धारित करने वाले तत्व
- 10.7 कार्यालय मशीनों के प्रकार
- 10.8 टाइपराइटर
- 10.9 बहुप्रतिलिपिकरण मशीनें
- 10.10 फोटोकापी करने वाली मशीनें
- 10.11 सारांश
- 10.12 शब्दावली
- 10.13 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 10.14 स्वपरख प्रश्न

10.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात आप इस योग्य हो सकेंगे कि :

- कार्यालय मशीनीकरण की परिभाषा कर सकें
- कार्यालय मशीनीकरण के महत्व एवं उद्देश्यों को स्पष्ट कर सकें
- कार्यालय संबंधित कार्यों के मशीनीकरण को निर्धारित करने वाले तत्वों की रूपरेखा बता सकें
- कार्यालय हेतु मशीनों के विभिन्न प्रकार का वर्गीकरण कर सकें
- बहुप्रतिलिपिकरण मशीनों, फोटोकापी करने वाली मशीनों तथा विभिन्न प्रकार के टाइपराइटरों के प्रयोग का वर्णन कर सकें।

10.1 प्रस्तावना

मशीन एवं उपकरण आधुनिक कार्यालय का अभिन्न अंग बन गये हैं। उन्हें अक्सर समय व श्रम की बचत करने वाले साधन कहा जाता है। कार्यालय के विभिन्न प्रकार के कार्यों को करने के लिए अनेक प्रकार की मशीनें व अन्य उपकरण उपलब्ध हैं। इस इकाई में आप कार्यालय के मशीनीकरण की परिभाषा, उद्देश्य तथा महत्व, कार्यालय के मशीनीकरण को निर्धारित करने वाले तत्व तथा कार्यालय में प्रयोग की जाने वाली मशीनों के मुख्य प्रकारों का अध्ययन करेंगे। आप विभिन्न प्रकार के टाइपराइटरों, बहु प्रतिलिपिकरण मशीनों (duplicative machines) तथा फोटो कापी करने (photocopiers) वाली मशीनों के उपयोगों का भी अध्ययन करेंगे।

10.2 कार्यालय के मशीनीकरण का अर्थ तथा महत्व (Meaning and importance of office mechanisation)

कार्यालय के मशीनीकरण से तात्पर्य ऐसी प्रक्रिया से है जिसका प्रयोग करने से कार्यालय का कार्य हाथ के स्थान पर मशीनों तथा अन्य उपकरणों की सहायता से किया जाता है। इससे कार्यकुशलता व उत्पादन में वृद्धि होती है व कार्यालय लागत में कमी होती है। इसका अर्थ है जहां तक संभव तथा लाभदायक हो, कार्यालय के काम को हाथ से करने के स्थान पर मशीनों से किया जाए।

कार्यकुशलता में वृद्धि, समय में बचत, लिपिकीय लागत में कमी, विशुद्धता, कर्मचारियों की नीरसता को दूर करने तथा कपट से बचाव करने के लिए आजकल कार्यालयों में मशीनों के प्रयोग को महत्व दिया जाने लगा है। मशीनों द्वारा किया जाने वाला कार्य साफ व स्पष्ट होता है तथा कार्य भी अधिक होता है। मशीनों को केवल कार्य को जल्दी से निबटाने के लिए ही नहीं लगाया जाता है बल्कि कार्य कुशलता में वृद्धि के लिए भी इनका प्रयोग किया जाता है। इस प्रकार मशीनीकरण से प्राप्त होने वाले लाभ से ही इसका महत्व स्पष्ट हो जाता है।

परंतु कार्यालय के मशीनीकरण का महत्वपूर्ण वित्तीय पक्ष भी है। मशीनों, उपकरणों तथा अन्य साज सामान का क्रय करने के लिए पूंजी की आवश्यकता होती है। इसके अतिरिक्त और भी अतिरिक्त व्यय हैं, जैसे बीमा प्रीमियम, स्थान की लागत, स्टेशनरी, रख-रखाव तथा मरम्मत खर्च आदि। मशीनों को योग्य चालकों द्वारा चलाया जाता है, जिनको दी जाने वाली वेतन राशि लागत को काफी बढ़ा देती है। अति आधुनिक मशीनें जैसे कंप्यूटरों के लिए विशेष प्रकार के स्थान की आवश्यकता होती है, इससे भी लागत में वृद्धि हो जाती है। अतः कार्यालय के कार्य को मशीनों से किया जाए या नहीं, इसका निर्णय लागत को ध्यान में रखकर करना चाहिए।

10.3 कार्यालय के मशीनीकरण के उद्देश्य (Objectives of office mechanisation)

कार्यालय में मशीनों तथा अन्य उपकरणों का प्रयोग करने के मुख्य उद्देश्य निम्नलिखित हैं :

- 1) **कार्यकुशलता में वृद्धि** : मशीनें कार्यालय के कार्य को गति प्रदान करती हैं तथा समय में बचत करती हैं। इस प्रकार जो समय बचता है उसे कार्यालय के अन्य कार्यों में लगाया जा सकता है। इससे कार्यालय की कार्य कुशलता में वृद्धि होती है।
- 2) **श्रम की बचत** : श्रम, समय की बचत और लिपिकीय लागत में कमी करने के लिए मशीनें लगायी जाती हैं। किसी मशीन को लगाने से पहले उसको लगाने की लागत की तुलना उससे श्रम की लागत में होने वाली कमी से करनी चाहिए। परंतु श्रम की बचत ही सदैव निर्णायक तत्व नहीं होता है। प्रायः अच्छे प्रकार के कार्य तथा गलतियों व कपट के अवसरों को कम करने के लिए मशीनों का प्रयोग किया जाता है।
- 3) **विशुद्धता** : जब हाथ से कार्य किया जाता है तब गलतियों की संभावना अधिक होती है। मशीनों के उपयोग से कार्य अधिक शुद्धता से किया जा सकता है और कम से कम अशुद्धियां होती हैं। अनेक कार्यालय परिकलन मशीनों व लेखाकरण मशीनों का प्रयोग करते हैं, इससे हाथ से किए गये कार्य की जांच हो जाती है। वे ऐसा इसलिए करते हैं कि विशुद्धतापूर्वक किए गए कार्य से प्राप्त होने वाले लाभ इन मशीनों की लागत से अधिक होते हैं।
- 4) **कपट की संभावनाओं में कमी** : कार्यालय में कपट की संभावनाओं में कमी करने के लिए भी कार्यालय में मशीनों को लगाया जाता है। उदाहरणतः कपट के अवसरों में कमी करने के उद्देश्य से चैक लिखने वाली मशीन का प्रयोग किया जा सकता है, यद्यपि प्रतिदिन लिखे जाने वाले चैकों की संख्या कम ही क्यों न हो।
- 5) **कर्मचारियों के मनोबल में वृद्धि** : कार्यालय का ऐसा कार्य जो नैतिक और नीरस प्रकृति का होता है, यदि हाथ से किया जाए तो नीरसता व थकान बढ़ती है। इस प्रकार की स्थिति में मशीनों

क प्रयोग से नीरसता में कमी होता है। इससे कर्मचारियों का मनोबल बढ़ता है क्योंकि एक ही तरह के कार्य को बार-बार करने से जो नीरसता होती है वह मशीनों का प्रयोग करने से दूर हो जाती है।

बोध प्रश्न क

- 1) कार्यालय मशीनीकरण शब्द की परिभाषा कीजिए।
.....
.....
.....
- 2) कार्यालय मशीनीकरण के उद्देश्यों को सूचीबद्ध कीजिए।
.....
.....
.....
- 3) निम्नलिखित कथनों में से कौन सही हैं और कौन गलत हैं :
 - i) कार्यालय के मशीनीकरण से कार्यालय में अतिरिक्त स्थान की आवश्यकता नहीं होती। ()
 - ii) कार्यालय में मशीनों का प्रयोग आरंभ करने का एक मात्र उद्देश्य कार्यालय को आधुनिक दिखाना होता है। ()
 - iii) कार्यालय में मशीनीकरण लागू करने के लिए अतिरिक्त पूंजी की आवश्यकता होती है। ()
 - iv) कार्यालय में मशीनों का प्रयोग करने का उद्देश्य केवल कार्य को गति प्रदान करना ही नहीं होता। ()
 - v) कुछ कार्यालय मशीनों का प्रयोग उस दशा में भी लाभप्रद होता है जब कि कार्य बहुत अधिक न हो। ()

10.4 कार्यालय के मशीनीकरण के लाभ

कार्यालय के कार्यों के लिए मशीनों का प्रयोग करने से निम्नलिखित लाभ होते हैं :

- 1) **कार्य की गुणवत्ता में वृद्धि** : मशीनों द्वारा किया गया कार्य साफ-सुथरा तथा सुव्यवस्थित होता है। इस प्रकार मशीनीकरण द्वारा कार्यालय के कार्य की गुणवत्ता में वृद्धि होती है।
- 2) **बचत** : मशीनों द्वारा काम करने से प्रति घंटा काम करने की लागत में कमी होती है। कर्मचारी मशीनों की सहायता से अपना काम अधिक तेजी से पूरा करते हैं। इससे कर्मचारियों को दिए जाने वाले वेतन के खर्च में बचत होती है। इसके अतिरिक्त कुछ मशीनें ऐसी होती हैं जो एक ही साथ अनेक कार्य करती हैं, जिससे लागत में कमी होती है।
- 3) **कार्यकुशलता में वृद्धि** : मशीनों के प्रयोग से काम करने की गति बहुत बढ़ जाती है। हाथ से काम करने में जिस कार्य में पहले कई घंटे लगते थे मशीनों के प्रयोग से वही कार्य कुछ ही समय में हो जाता है। कार्यकुशलता में वृद्धि होने से लाभप्रदता में भी वृद्धि होती है। इससे संस्था से व्यवहार करने वाले व्यक्तियों पर बहुत अच्छा प्रभाव पड़ता है।
- 4) **अधिक परिशुद्धता** : मशीनों द्वारा कार्य करने से अधिक परिशुद्धता आती है। गलती होने के अवसर लगभग समाप्त ही हो जाते हैं। इस प्रकार काम में कोई बाधा नहीं होती तथा कार्य शीघ्रता से और सरलता से होता रहता है।

- 5) **नैतिक कार्यों का मानकीकरण** : मशीनीकरण द्वारा कार्यालय के नैतिक प्रकृति के कार्यों एवं कार्यविधियों का मानकीकरण करने में सहायता मिलती है। अन्ततः इससे कार्य को समन्वित किया जा सकता है।
- 6) **नियंत्रण में सुविधा** : कार्यालय में मशीनों के प्रयोग द्वारा प्रबंधक को अपने अधीनस्थ कर्मचारियों पर नियंत्रण रखने में सुविधा होती है। उदाहरण के लिए, समय रिकार्ड करने वाली मशीन का प्रयोग करने से कर्मचारी ठीक समय पर काम पर आते हैं। लेखाकरण मशीनों के प्रयोग से कपट की संभावना कम हो जाती है तथा विभिन्न लेखा प्रक्रियाओं के लिए उत्तरदायित्व को निश्चित किया जा सकता है।
- 7) **नीरसता में कमी** : कार्यालय में ऐसे कार्य जो बार बार किए जाते हैं, प्रायः उकताहट व नीरसता उत्पन्न करते हैं और उनमें समय भी अधिक लगता है। ऐसे कार्यों को यदि मशीन द्वारा किया जाए तो नीरसता में कमी होती है। इसके परिणामस्वरूप ऐसे कर्मचारी जो मशीन की सहायता से हो रहे नैतिक प्रकृति के कार्यों में लगे हुए होते हैं, इस नीरसता और उकताहट से बच जाते हैं।

10.5 कार्यालय के मशीनीकरण से हानियां

जैसा कि आप जानते ही है कि मशीनों का प्रयोग करने से काम करने की गति बढ़ती है और काम भी सही होती है, इससे लिपिकीय कार्य की लागत में बचत होती है। परंतु ऐसा प्रत्येक स्थिति में हो यह संभव नहीं है, क्योंकि मशीनीकरण के निम्नलिखित दोष या सीमाएं भी हैं :

- 1) **अत्यधिक प्रारंभिक लागत** : कार्यालय में मशीनों को लगाने के लिए बहुत अधिक धन की आवश्यकता होती है जो छोटी संस्थाओं के लिए संभव नहीं भी हो सकता है। उदाहरणतः बहुप्रतिलिपि करने वाली मशीन, कंप्यूटर, पता लिखने वाली मशीन आदि बहुत महंगी होती हैं। केवल बड़े-बड़े कार्यालय ही ऐसी महंगी मशीनें खरीद सकते हैं। इसके अतिरिक्त कुछ मशीनों को चलाने की लागत भी बहुत अधिक होती है। इसका एक उदाहरण कंप्यूटर है। छोटे कार्यालय ऐसी मशीनों को लगाने व चलाने की लागत को सहन नहीं कर सकते।
- 2) **बंद हो जाने की लागत** : कार्यालय की किसी भी मशीन के खराब हो जाने या बंद हो जाने से संस्था को भारी हानि होती है। मशीन के बंद हो जाने से कार्यालय का काम ठप्प हो जाता है। इससे अनेक विभागों के कार्य में रुकावट होती है। किसी मशीन के बंद हो जाने की वास्तविक लागत उसे मरम्मत कराने की लागत से बहुत अधिक होती है।
- 3) **पूर्ण उपयोग संभव नहीं** : कार्यालय उपकरणों का उनकी कार्यक्षमता तक उपयोग नहीं भी हो सकता है क्योंकि उनका वैकल्पिक उपयोग करना संभव नहीं हो पाता। इसलिए ऐसी मशीनों का उपयोग करना किफायती नहीं भी हो सकता है।
- 4) **कार्य प्रणाली की लोचहीनता** : कार्यालय में मशीनों के उपयोग से कार्य-प्रणाली में लोच समाप्त हो जाती है। कुछ मशीनों को चलाने के लिए विशेष योग्यता की आवश्यकता होती है। यदि मशीन का चालक अनुपस्थित है या उपलब्ध नहीं है तब मशीन बेकार पड़ी रहेगी और काम भी रुका रहेगा।
- 5) **कर्मचारियों का प्रशिक्षण** : मशीनों को चलाने के लिए पहले कर्मचारियों को प्रशिक्षण देना आवश्यक होता है। जब अति आधुनिक व कीमती मशीनों का उपयोग करना हो तब प्रशिक्षण की अवधि अधिक होगी तथा महंगी भी होगी जो कि मशीनों के उपयोग से उत्पन्न लाभों की तुलना में अधिक हो सकती है।
- 6) **कर्मचारियों द्वारा विरोध** : मशीनों के प्रयोग करने के परिणामस्वरूप मानवीय कार्य में कमी आ जाती है तथा कम श्रमिकों की आवश्यकता पड़ती है। इससे बेरोजगारी की समस्या उत्पन्न हो सकती है। इसी कारण कर्मचारियों के संघ कार्यालय प्रक्रियाओं के मशीनीकरण का विरोध करते हैं। जब तक बेशी श्रमिकों (surplus labour) को कोई दूसरा काम नहीं दिया जा सके, तब तक मशीनीकरण को लागू करना वांछनीय नहीं होता।

होती है, क्योंकि प्रौद्योगिकी विकास के कारण नये-नये आविष्कार होते रहते हैं और इन मशीनों का उपयोगी जीवन समाप्त होने से पहले ही उन्हें त्यागना पड़ सकता है। कुछ मशीनों से पूर्ण लाभ प्राप्त करने से पहले ही वे पुरानी व बेकार हो जाती है। इस जोखिम से बचने के लिए जरूरी है कि केवल ऐसी मशीनों का ही उपयोग किया जाए जिन्हें कई कार्यों के लिए प्रयोग में लाया जा सके।

- 8) **विविध समस्याएं :** कुछ मशीनें, जैसे गणक (कैलकुलेटर), टाइपराइटर आदि चल प्रकृति की होती हैं, उन्हें आसानी से एक विभाग से दूसरे विभाग में ले जाया जा सकता है। इसके विपरीत कुछ मशीनें, जैसे बहुप्रतिलिपि करने वाली मशीन, फोटोकापी करने वाली मशीन, कंप्यूटर आदि ऐसे हैं जिन्हें एक विभाग से दूसरे विभाग तक सुविधापूर्वक नहीं ले जाया जा सकता। कुछ मशीनों को चलाने के लिए अधिक स्थान की आवश्यकता होती है। कुछ मशीनें ऐसी होती हैं जिनसे बहुत शोर होता है और अन्य कर्मचारियों को काम करने में कठिनाई होती है।

अतः कार्यालय में मशीनों का उपयोग केवल इसलिए ही नहीं किया जाना चाहिए कि वह आधुनिक दिखाई देने लगे। किसी भी मशीन या उपकरण को खरीदने से पहले उससे प्राप्त होने वाले लाभ व दोषों की तुलना अवश्य करनी चाहिए।

बोध प्रश्न ख

- 1) कार्यालय में मशीनीकरण की हानियों को लिखिए।

.....

- 2) निम्नलिखित कथनों में से कौन सही हैं और कौन गलत हैं :

- i) कार्यालय में मशीनों के प्रयोग करने से कार्य की गुणवत्ता में वृद्धि होती है। ()
- ii) कार्यालय का मशीनीकरण तब भी वांछनीय है जब उससे कुल लागत में वृद्धि हो जाती है। ()
- iii) यदि कार्यालय में किया जाने वाला काम अधिक नहीं है तब मशीनों व उपकरणों का प्रयोग किफायती नहीं होता। ()
- iv) जब नई मशीनों को लगाया जाता है तब कर्मचारियों को प्रशिक्षित करना आवश्यक हो जाता है। ()

10.6 कार्यालय के मशीनीकरण को निर्धारित करने वाले तत्व (Factors determining office mechanisation)

हाथ से किए जाने वाले कार्यों को मशीनों के द्वारा करना न तो सदैव संभव है और न ही वांछनीय। मशीनों को कार्यालय में प्रयोग करने का मुख्य उद्देश्य है कर्मचारियों के श्रम व समय की बचत, कार्यालय की कार्यकुशलता में वृद्धि और कार्यालय की प्रशासनिक लागत को कम करना। कार्यालय का मशीनीकरण करने से पहले अनेक तत्वों पर विभिन्न प्रकार से ध्यान देना चाहिए। आइए अब हम उन आधारभूत सिद्धांतों का अध्ययन करते हैं जिन्हें कार्यालय में मशीनें व उपकरण लगाने के संबंध में निर्णय करते समय अवश्य ध्यान में रखना चाहिए।

- 1) **उपयोगिता :** कार्यालय में मशीनों का प्रयोग करने का निर्णय लेते समय इसके मूलभूत तत्व एवं उसकी उपयोगिता की जानकारी होनी चाहिए अर्थात् मशीन के प्रयोग करने से प्राप्त होने वाले लाभ को ध्यान में रखना चाहिए। यदि कोई मशीन वास्तव में उपयोगी है, तब उसे महंगा

हान पर भी खरीदा जा सकता है। इसके विपरीत यदि कोई मशीन उपयोगी नहीं है, तब यह कितनी भी सस्ती क्यों न हो उसे नहीं खरीदना चाहिए। हमें मशीन की वर्तमान के साथ-साथ भावी उपयोगिता को भी ध्यान में रखना चाहिए। उदाहरणतः यदि कोई मशीन केवल थोड़े समय के लिए ही चाहिए, तो खरीदने के बजाय उसे किराये पर लेना अधिक किफायती रहता है।

- 2) **विशुद्धता** : कभी-कभी मशीनीकरण का मुख्य उद्देश्य कार्य की विशुद्धता होता है। कार्यालय में ऐसी मशीनों का प्रयोग किया जाना चाहिए जिससे कार्य अधिक शुद्धता से किया जा सके, काम की जांच करने में कम से कम समय लगे और गलतियों से उत्पन्न होने वाली परेशानियों से बचा जा सके।
- 3) **मशीन का चुनाव** : जब एक बार यह निर्णय ले लिया जाए कि मशीनीकरण करना है, तब कार्यालय प्रबंधक को ऐसी मशीनों का चुनाव करना चाहिए जो अधिक उपयुक्त हों। एक ही कार्य को करने के लिए बाजार में विभिन्न प्रकार की मशीनें उपलब्ध होती हैं। मशीनों का चुनाव करते समय निम्नलिखित तत्वों को ध्यान में रखना चाहिए :
 - i) **टिकाऊपन** : मशीन विभिन्न परिस्थितियों में अनेक व्यक्तियों द्वारा प्रयोग की जा सकती है। जब तक यह मजबूत व टिकाऊ न हो, उसमें धन लगाना ठीक नहीं होता।
 - ii) **अनुकूलनीयता व बहु उपयोग** : ऐसी मशीन जो अनेक उपयोगी के लिए अनुकूल है, उस मशीन की तुलना में अधिक उपयोगी होती है जो केवल एक ही कार्य के लिए प्रयोग की जा सके। बहुमुखी मशीन कभी भी खाली नहीं रहेगी क्योंकि इसे किसी न किसी कार्य के लिए प्रयोग किया जाता रहेगा। बहुमुखी मशीन अपेक्षाकृत अधिक महंगी होती है परंतु वह अधिक किफायती रहती है।
 - iii) **सुवाहयता (वहनीयता)** : जहां तक संभव हो ऐसी मशीनों को प्राथमिकता देनी चाहिए जिसे एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति तक अथवा उसी कार्य स्थल में एक स्थान से दूसरे स्थान तक सरलता से ले जाया जा सके। ले आने-ले जाने में सरलता के परिणामस्वरूप समय व श्रम की बचत होती है तथा मशीन के प्रयोग में वृद्धि होती है।
 - iv) **मानकीकरण** : मानकीकरण से आशय है कि कार्यालय के कार्य की किस्म व मात्रा को ध्यान में रखते हुए, उनके अनुसार विभिन्न प्रकार की मशीनों को रखना। मानक आकार व मॉडल की मशीनों का प्रयोग करना अधिक वांछनीय होता है। इससे : क) अधिक मात्रा में खरीद करने से मूल्य कम हो जाता है, ख) यदि आवश्यकता हो तो कंपनी स्वयं उसकी देखभाल सफाई आदि के लिए पृथक विभाग स्थापित कर सकती है जो अधिक किफायती होगा, ग) मशीन चलाने वालों को प्रशिक्षित करना सरल रहेगा, तथा घ) मशीन में प्रयोग किए जाने वाले कार्यालय फार्मों को प्राप्त व उनका प्रयोग किया जा सकेगा।
 - v) **मशीन के संचालन व चालकों के प्रशिक्षण में सरलता** : कार्यालय के लिए मशीन खरीदते समय आपको ऐसी मशीनों को प्राथमिकता देना चाहिए जिनको चलाना सरल हो तथा जिनके चालकों को सरलता से प्रशिक्षित किया जा सके। उदाहरण के लिए, लेखा मशीन खरीदते समय जिन बातों को ध्यान में रखना चाहिए वे हैं, सुविधापूर्ण कुंजीपटल (Key board), उचित नियंत्रण कुंजी, समस्त कुंजियों व लीवरों का एकरूप से कार्य करना, मशीन चलते समय कम शोर होना व छपाई का सुंदर होना।
 - vi) **मरम्मत एवं देखभाल सेवा की उपलब्धता** : मशीन के विश्वसनीय रूप से व निरन्तर चलते रहने के लिए आवश्यक है कि खराब होने पर उसकी देखभाल भी होती रहे। ऐसी मशीन जिसकी तुरंत व तत्परता से मरम्मत व देखभाल हो सके, निश्चित रूप से उस मशीन से श्रेष्ठ होती है जिसकी तत्काल ही मरम्मत और देखभाल न की जा सके। अतः देखभाल व मरम्मत करने की सुविधा उपलब्ध है या नहीं, यह भी ध्यान में रखना चाहिए। किसी विशिष्ट ब्रांड की मशीन को खरीदने से पहले उसके निर्माता व सप्लायर की विश्वसनीयता की अच्छी तरह से जांच करनी चाहिए।
- 4) **निरंतर उपयोग** : कार्यालय में मशीनों व उपकरणों का प्रयोग केवल तभी किया जाना चाहिए जब कार्य भार पर्याप्त है जिससे मशीनों का पूर्ण रूप से उपयोग किया जा सके। मशीनों को

खाली नहीं छोड़ना चाहिए। किसी मशीन का चुनाव करने से पहले, उसके निरंतर प्रयोग में रहने की संभावनाओं पर अवश्य विचार करना चाहिए।

- 5) **नीरसता में कमी** : कई बार कार्यालय का कार्य ऐसा होता है कि एक ही कार्य बार-बार किया जाता है, ऐसे कार्य से ऊकताहट हो जाती है और नीरसता होती है। ऐसी स्थिति में, ऐसी मशीनों का प्रयोग किया जाना चाहिए जिनसे नीरसता में कमी हो।

10.7 कार्यालय मशीनों के प्रकार

आधुनिक कार्यालयों में विभिन्न कार्यों को करने के लिए अनेक प्रकार की मशीनों व उपकरणों का प्रयोग किया जाता है। इन्हें मुख्यतः तीन समूहों में वर्गीकृत कर सकते हैं :

- 1) **कापी करने वाली और बहुप्रतिलिपिकरण मशीनें (Copying and duplicating machines)** : इन मशीनों की सहायता से किसी भी दस्तावेज की प्रतियां बहुत संख्या में प्राप्त की जा सकती हैं। इस प्रकार की मशीनों के सामान्य उदाहरण हैं, टाइपराइटर, बहुप्रतिलिपिकरण मशीन, पता लिखने की मशीन तथा फोटोकॉपी करने वाली मशीन। आपको याद होगा कि पता लिखने की मशीन के संबंध में हम इकाई 7 में चर्चा कर चुके हैं।
- 2) **लेखाकरण, सारणीकरण तथा कंप्यूटर मशीनें (Accounting, tabulating and computing machines)** : इन मशीनों का प्रयोग बही लेखन कार्य के लिए तथा विभिन्न प्रकार के आंकड़ों को वर्गीकृत एवं सारणीकृत करने के लिए किया जाता है। इसमें गणक, जोड़ तथा सूची बनाने वाली मशीन, बिल तैयार करने वाली मशीनें, बही लेखन मशीनें, सारणीकरण मशीनें, रोकड़ रजिस्टर मशीनें, विद्युत कंप्यूटर आदि शामिल हैं।
- 3) **संप्रेषण मशीनें (Communication machines)** : बड़े-बड़े कार्यालयों में आंतरिक तथा बाह्य संप्रेषण के लिए टेलीफोन, अंतः संप्रेषण (अंतः संचार) प्रणाली, टेलेक्स, और टेलीफैक्स का प्रयोग बड़े पैमाने पर किया जाता है। टेलीफोन तथा अंतः संप्रेषण प्रणाली के उपयोगों के संबंध में आप इकाई 8 में पहले ही पढ़ चुके हैं।

इस इकाई में हम विभिन्न प्रकार के टाइपराइटरों तथा बहुप्रतिलिपिकरण मशीनों के कार्य करने के ढंग तथा उनके प्रयोग के बारे में वर्णन करेंगे। गणन, सारणीकरण, बही लेखन, जोड़ लगाने या सूची बनाने वाली मशीनों, रोकड़ रजिस्टर, टेलेक्स तथा फैक्स मशीनों के संबंध में इकाई 11 में वर्णन किया जाएगा।

10.8 टाइपराइटर

टाइपराइटर सर्वाधिक लोकप्रिय मशीन है जिसका प्रयोग प्रायः सभी कार्यालयों में किया जाता है। हाथ से लिखी हुई सामग्री को टाइपराइटर की सहायता से कागज पर इतने सुंदर ढंग से लिखा जा सकता है जैसे कि वह छपा हुआ हो। हाथ द्वारा लिखे गये पत्रों की तुलना में टाइपराइटर पर लिखे गये पत्र अधिक सुंदर और आकर्षक होते हैं। वही विषय सामग्री टाइप करके कम स्थान में लिखी जा सकती है तथा कार्बन की सहायता से उसकी प्रतियां भी निकाली जा सकती हैं। इसमें टाइपिस्ट का समय व श्रम कम लगता है। इस प्रकार टाइपराइटर के प्रयोग से कार्यालय के कार्य की गति व कार्यकुशलता में वृद्धि होती है। विशेष उद्देश्य वाले टाइपराइटरों का प्रयोग करके और भी अन्य लाभ प्राप्त किए जा सकते हैं जैसे शीघ्रता से सारणी बन जाती है, आंकड़ों को संग्रहित किया जा सकता है तथा फार्मूलों को टाइप किया जा सकता है। इसके अतिरिक्त बहुप्रतिलिपिकरण मशीन की सहायता से बड़ी संख्या में प्रतियां प्राप्त करने के लिए स्टेंसिल काटने के लिए भी टाइपराइटर का प्रयोग किया जाता है।

बाजार में अनेक प्रकार के टाइपराइटर उपलब्ध हैं। प्रत्येक के अपने-अपने विशेष लक्षण तथा उपयोग हैं। आमतौर से प्रयोग किए जाने वाले टाइपराइटरों का विवरण नीचे दिया जा रहा है।

- 1) **स्टैंडर्ड टाइपराइटर** : कार्यालय में प्रायः सामान्य टाइप का काम करने के लिए स्टैंडर्ड टाइपराइटर का ही प्रयोग किया जाता है। यह मशीन स्टैंडर्ड आकार तथा टाइप अक्षरों की होती है और इसे

हाथ से चलाया जाता है। कार्य की विशेषताओं का ध्यान में रखते हुए इसमें अनेक प्रकार के परिवर्तन किए जा सकते हैं, जैसे अक्षरों की बनावट को बदला जा सकता है या रोलर को भी बढ़ाया जा सकता है। बाजार में विभिन्न प्रकार के स्टैंडर्ड टाइपराइटर उपलब्ध हैं, जैसे रेमिंगटन, फेसिट, गोदरेज आदि। स्टैंडर्ड टाइपराइटर पर सिंगल स्पेस में समस्तर रूप में एक इंच में दस अक्षर टाइप किए जा सकते हैं तथा ऊर्ध्वस्तर रूप में एक इंच में छः लाइनें टाइप की जा सकती हैं। इसके अतिरिक्त इससे कार्बन प्रतिलिपियां भी टाइप हो सकती हैं। इन प्रतिलिपियों की संख्या टाइप के प्रकार व कार्बन पर निर्भर करती है। अच्छे कार्बन का प्रयोग करने पर एक बार में 5 या 6 तक साफ प्रतियां निकाली जा सकती हैं।

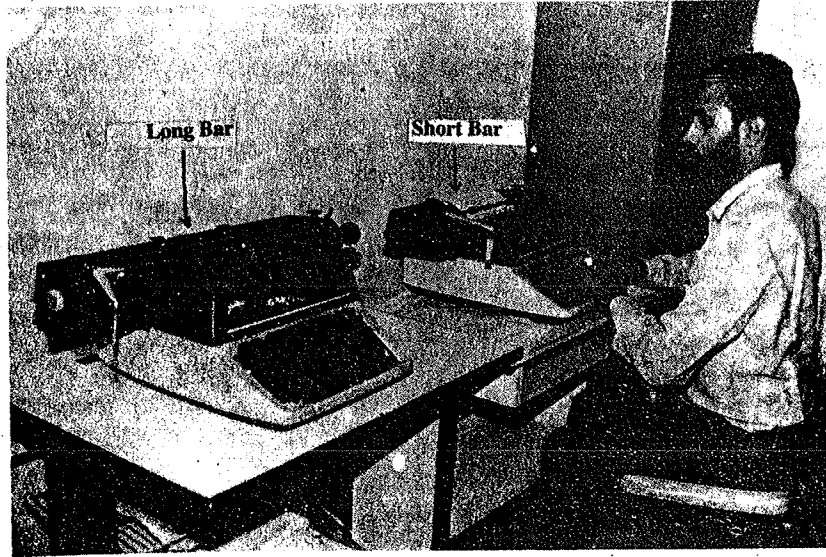
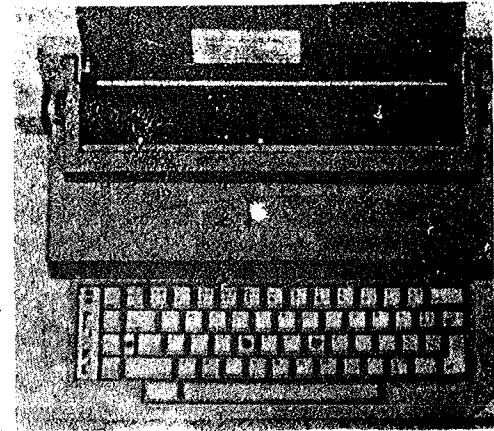


Figure 10.1: Standard Manual Typewriters

- 2) **पोर्टेबल (वहनीय) टाइपराइटर** : सुवाहय (वहनीय) टाइपराइटर में वे समस्त विशेष लक्षण होते हैं जो कि स्टैंडर्ड टाइपराइटर में होते हैं। मुख्य अन्तर केवल यही है कि यह छोटे आकार का तथा कम भार का होता है तथा इसे सरलता से एक स्थान से दूसरे स्थान तक ले जाया जा सकता है। वहनीय टाइपराइटरों को प्रायः एक केस में बंद करके रखा जा जाता है और यह समाचारपत्र संवाददाताओं, व्यापारियों, उच्च अधिकारियों तथा निजी सचिवों के साथ यात्रा के दौरान सरलता से ले जाया जाता है। इस प्रकार आवश्यकता पड़ने पर यात्रा के दौरान कहीं पर भी टाइप का काम किया जा सकता है।



Manual



Electronic

Figure 10.2: Portable Typewriters

- 3) **शोर-विहीन टाइपराइटर** : मानक टाइपराइटर की मुख्य समस्या यह है कि यह शोर बहुत करता है। मानक टाइपराइटर की तुलना में शोर विहीन टाइपराइटर बहुत कम शोर करता है। इसमें विशेष प्रकार के धातु अक्षरों का प्रयोग किया जाता है जिससे कि जब कागज पर दबाव पड़े तब कम से कम शोर हो। शोर विहीन टाइपराइटर उस दशा में बहुत उपयोगी होते हैं जब अनेक टाइपिस्ट एक ही कमरे में काम करते हैं।

विद्युत टाइपराइटर : विद्युत टाइपराइटर मानक टाइपराइटर के ही समान होता है परंतु इसमें शक्ति के लिए बिजली की मीटर लगी होती है। स्टैंडर्ड टाइपराइटर में कुंजियों को दबाने के लिए उंगलियों की शक्ति लगानी पड़ती है जबकि विद्युत टाइपराइटर, स्टैंडर्ड टाइपराइटर की अपेक्षा अधिक गति से कार्य करता है। इससे एक बार में 20 प्रतियां तक निकाली जा सकती हैं, जो कागज की मोटाई पर निर्भर करता है। टाइप की कुंजियों को धीरे से छूने से उसमें विद्युत शक्ति का सही दाब पैदा हो जाता है और अक्षर सही-सही तथा साफ छपते हैं। विद्युत टाइपराइटर को इसलिए श्रेष्ठ माना जाता है कि इससे टाइप के अक्षर बराबर गहरे तथा स्पष्ट छपते हैं तथा तेज गति से काम होता है। स्टैसिल काटने के लिए, बीजक टाइप करने के लिए तथा छपाई के लिए सामग्री तैयार करने के लिए विद्युत टाइपराइटर का प्रयोग श्रेष्ठ रहता है। इससे टाइपिस्ट कम थकान का अनुभव करता है तथा काम भी बढ़िया होता है। इस मशीन का सबसे बड़ा दोष यह है कि यह स्टैंडर्ड टाइपराइटर की तुलना में बहुत महंगी होती है।

- 5) **स्वचालित टाइपराइटर :** यह शक्ति से चलने वाली मशीन है और यह कागज की पट्टी की रील पर चलता है। मजबूत कागज की पट्टीनुमा रील पर स्टैंडर्ड टाइपराइटर से टाइप कर लिया जाता है। पहले से छिद्रित या स्टैसिल की हुई सामग्री को यह अपने आप टाइप कर देता है। जब मास्टर प्रतिलिपि को मशीन अपने आप टाइप कर देता है तब बटन दबा दिया जाता है। इससे सामग्री 150 शब्द प्रति मिनट की गति से टाइप हो जाती है। ऐसी मशीन से टाइप किए गए पत्रों आदि पर नाम, पंता आदि स्टैंडर्ड टाइपराइटर से टाइप किया जाता है। अतः जब एक ही विषय सामग्री वाले पत्रों या परिपत्रों को बहुत व्यक्तियों को भेजना हो तो यह उपयुक्त होता है। इस मशीन से जो प्रतियां निकाली जाती हैं, उन्हें देख कर यही लगता है कि केवल एक ही प्रति निकाली गई है, अतः परिपत्र आदि भेजने के लिए यह बहुत उपयोगी होता है।
- 6) **इलेक्ट्रॉनिक टाइपराइटर :** प्रौद्योगिक प्रगति के फलस्वरूप इलेक्ट्रॉनिक टाइपराइटरों का आविष्कार हो गया है। यह कृत्रिम परिष्कृत माइक्रोप्रोसेस टेक्नोलोजी पर आधारित है। इस प्रकार के टाइपराइटर में स्मरण रखने के लिए विद्युत मस्तिष्क होता है जिससे यह एक साथ संपूर्ण विलेख को स्मरण कर लेता है और बटन दबाने पर एक साथ टाइप कर देता है। इसमें एक प्रदर्श पट्टिका (display panel) लगी होती है जिस पर टाइप किए जाने वाली सामग्री को देखा जा सकता है, संशोधित किया जा सकता है तथा संपादित भी किया जा सकता है। कुंजी दबाकर इसकी प्रतियां प्राप्त की जाती हैं।

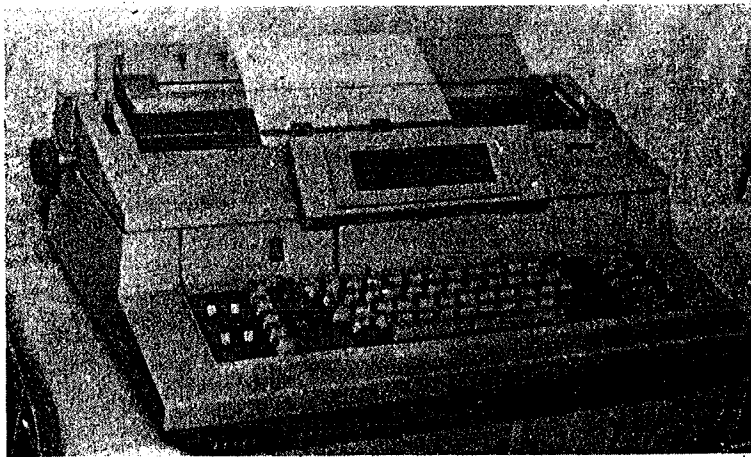


Figure 10.3: Electronic Typewriter

- 7) **विशेष उपकरण युक्त टाइपराइटर :** ऐसे टाइपराइटर में विशेष प्रकार के उपकरण संलग्न होते हैं, जिससे विशेष प्रकृति का टाइपिंग कार्य करने में सुविधा हो जाती है। कार्यालय में प्रयुक्त होने वाले फार्मों को एक निरंतर पट्टी के रूप में टाइप करने के लिए स्टैंडर्ड टाइपराइटर के साथ अविच्छिन्न लेखन सामग्री का विशेष उपकरण लगा दिया जाता है। इसी प्रकार सामने से कागज डालने का उपकरण लगाकर, मशीन में सामने की ओर कागज चढ़ाए जा सकते हैं। इस विधि के अंतर्गत चेकों व रसीदों आदि को टाइपराइटर में सामने की ओर चढ़ाया जाता है और तब

उस पर टाइप किया जाता है। कार्ड पकड़ने वाला उपकरण लगाकर छोटे व मोटे कार्डों या लेबलों पर मशीन से टाइप किया जा सकता है और रोलर पर उन्हें घुमाया जा सकता है। कार्बन रिबन उपकरण को स्टैंडर्ड टाइपराइटर के साथ लगाकर कार्बन कागज लगाए बिना पत्र की कई प्रतियां प्राप्त की जा सकती हैं।

10.9 बहुप्रतिलिपिकरण मशीनें (Duplicating machines)

कार्यालयों में प्रायः विभिन्न पत्रों अथवा प्रलेखों की कई प्रतियां बनाने की आवश्यकता पड़ती रहती है। ऐसा करने का सबसे सरल उपाय है कि मूल पत्र या प्रलेख तैयार करते समय उसकी प्रतियां भी बना ली जाएं। कम संख्या में व पढ़ी जा सकने वाली प्रतियां प्राप्त करने के लिए कार्बन या कार्बन की पर्त वाली शीटें या स्टैंडर्ड टाइपराइटर के साथ कार्बन रिबन लगाकर काम किया जा सकता है। स्टैंडर्ड टाइपराइटर में किसी पत्र की एक बार में केवल 6 प्रतियां तक निकाली जा सकती हैं, जबकि विद्युत टाइपराइटर में एक बार में 20 प्रतियां तक निकाली जा सकती हैं और यदि पत्र हाथ से लिखा जाए तो पढ़ी जा सकने योग्य केवल चार प्रतियां ही एक बार में निकाली जा सकती हैं। लेकिन यदि वांछित प्रतियां टाइपराइटर के माध्यम से नहीं निकाली जा सकती हों और न ही उन्हें छपवाना उचित हो, तब ऐसी स्थिति में बहुप्रतिलिपिकरण मशीन का उपयोग करना ही उचित है।

बहुप्रतिलिपिकरण एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें एक मास्टर प्रति तैयार की जाती है और फिर बहुप्रतिलिपिकरण मशीन की सहायता से बड़ी संख्या में अन्य प्रतियां निकाली जाती हैं। यह छपाई का स्थान ले लेती है। इस विधि का प्रयोग तब किया जाता है जबकि आवश्यक प्रतियों की संख्या इतनी अधिक है कि वह टाइपराइटर की सामर्थ्य से बाहर है परंतु प्रतियों की संख्या इतनी अधिक भी नहीं है कि उसे छपवाया जाए। बाजार में अनेक प्रकार के बहुप्रतिलिपिकरण मशीनें उपलब्ध हैं जो एक बार में ही किसी पत्र, परिपत्र, सूचनाओं, रिपोर्टों, फार्मों, मूल्य सूचियों आदि की 200 से 500 तक साफ और पढ़ी जा सकने योग्य प्रतियां निकाल देती हैं। यहां यह स्मरण रहे कि बहुप्रतिलिपिकरण, फोटोकॉपी से भिन्न है। फोटोकॉपी विधि में मास्टर प्रति तैयार नहीं की जाती बल्कि मूल प्रति से ही अनेक प्रतियां निकाली जाती हैं।

बाजार में अनेक प्रकार के डुप्लिकेटर उपलब्ध हैं, इनमें से मुख्य निम्नलिखित हैं :

- 1) स्टेंसिल डुप्लिकेटर
- 2) इलेक्ट्रॉनिक स्टेंसिल डुप्लिकेटर
- 3) स्पिरिट डुप्लिकेटर
- 4) ऑफसेट लिथो मशीन
- 5) टाइपसैट डुप्लिकेटर

आइए अब हम इन विभिन्न प्रकार के बहुप्रतिलिपिकरण मशीनों के बारे में संक्षेप में चर्चा करते हैं।

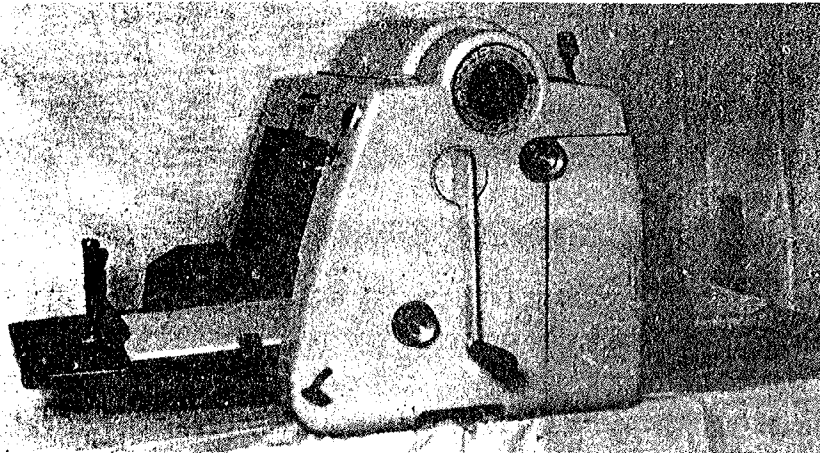


Figure 10.4: Stencil Duplicator

स्टेंसिल डुप्लिकेटर : बहुप्रतिलिपि मशीनों में यह सर्वाधिक लोकप्रिय है। स्टेंसिल डुप्लिकेटर का प्रयोग प्रायः ऐसे कार्यालयों में किया जाता है जहां सूचनाओं परिपत्रों, मूल्यसूचियों आदि की प्रतियां बड़ी संख्या में अक्सर निकाली जानी होती है। इस प्रकार के डुप्लिकेटर को हाथ से भी चलाया जा सकता है या शक्ति से भी। ये विभिन्न ब्रांड नामों से बाजार में उपलब्ध हैं (जैसे शोरी, रोनिनों, गैस्टेनर, किलबर्न आदि) स्टेंसिल विधि से प्रतियां प्राप्त करने के लिए स्टेंसिल अथवा मोमी कागज की आवश्यकता होती है और जिस सामग्री की अनेक प्रतियां निकालनी हो, उसे स्टेंसिल कागज पर हाथ से या टाइपराइटर से या धातु की कलम (स्टाइलस) से लिखा जाता है। इसे स्टेंसिल काटना कहते हैं। इसके पश्चात् स्टेंसिल पेपर (मास्टर प्रति) को डुप्लिकेटर में लगे हुए सिलेंडर पर (इसे मिमिओग्राफ भी कहते हैं) लपेट दिया जाता है। स्टेंसिल लगाने से पहले सिलेंडर पर ग्रीस वाली स्याही लगाई जाती है और इसे समान रूप से फैला देते हैं। स्टेंसिल में अक्षरों के लिए कटे भाग में से स्याही निकल कर प्रतिलिपि लेने वाले कागजों पर आ जाती है। जब भी कोई कोरा कागज इस सिलेंडर के नीचे से दबा कर निकाल दिया जाता है, तो उस कागज पर स्टेंसिल पर लिखी हुई सामग्री की छाप आ जाती है। इस मशीन को हाथ से या बिजली से चलाया जाता है।

लाभ : स्टेंसिल द्वारा अनेक प्रतियां निकालना बहुत लोकप्रिय है क्योंकि इससे निम्नलिखित लाभ हैं :

- 1) छपायी या अन्य ढंगों की तुलनों में यह तरीका सस्ता पड़ता है।
- 2) स्टेंसिल कागज पर स्टाइलस (धातु की कलम) से नक्शे, रेखाचित्र, चित्र आदि और सरलता से उतारे जा सकते हैं।
- 3) यदि स्टेंसिल काटने में कोई गलती हो जाए तो उसे फ्लूड से मिटाकर सही किया जा सकता है।
- 4) थोड़े से समय में ही बहुत सारी प्रतियां निकाली जा सकती हैं।
- 5) इलेक्ट्रॉनिक स्टेंसिल का उपयोग करके फोटोग्राफिक प्रतियां बनाई जा सकती हैं।
- 6) स्टेंसिल को मशीन से उतारकर सुरक्षित रखा जा सकता है और आवश्यकता पड़ने पर इसका पुनः उपयोग किया जा सकता है।

हानियां : स्टेंसिल डुप्लिकेटर के निम्नलिखित दोष या हानियां हैं :

- 1) इसका सबसे बड़ा दोष यह है कि यदि बहुरंगी प्रतिलिपियां प्राप्त करनी हैं तो छपाई की क्रिया को उतनी ही बार दोहराया जाना होता है जितने रंगों में छपाई करनी है। परंतु अब ऐसे डुप्लिकेटर आने लगे हैं जिन पर एक साथ ही अनेक रंगों का प्रयोग किया जा सकता है।
- 2) जब कुछ ही (25 तक) प्रतियां निकालनी हो तब स्टेंसिल द्वारा इन्हें निकालना काफी महंगा पड़ता है।
- 3) प्रतिलिपि वाला कागज खुरदरा होता है, अतः पढ़ने पर अच्छा प्रभाव नहीं पड़ता।

इलेक्ट्रॉनिक स्टेंसिल डुप्लिकेटर

इलेक्ट्रॉनिक स्टेंसिल डुप्लिकेटर ऐसी मशीन है जो साधारण डुप्लिकेटर से कहीं अधिक श्रेष्ठ होती है। इलेक्ट्रॉनिक स्टेंसिल के द्वारा फोटोग्राफिक प्रतियां (टाइप, साइक्लोस्टाइल या छपी हुई) निकाली जा सकती हैं। स्टेंसिल तैयार करने में कुछ ही मिनट लगते हैं। किसी फोटोग्राफिक प्रक्रिया के बिना ही मूल प्रति से स्टेंसिल तैयार किया जाता है। वह मूल प्रलेख जिसकी प्रतियां निकालनी हैं, उसे एक रोलकर पर लपेट दिया जाता है और उसे इलेक्ट्रॉनिक प्रोसेस से स्कैन किया जाता है। इससे स्टेंसिल पर प्रलेख की सही-सही नकल हो जाती है। अतिरिक्त प्रतियों के लिए इस स्टेंसिल का प्रयोग किया जाता है।

इलेक्ट्रॉनिक स्टेंसिल डुप्लिकेटर में साधारण स्टेंसिल डुप्लिकेटर के सभी गुण होते हैं। इसके अतिरिक्त इसमें बहुत शीघ्रता से और सही-सही प्रतियां निकलती हैं। एक स्टेंसिल से 10,000 प्रतियां तक निकाली जा सकती हैं।

स्परिट डुप्लिकेटर : इसे हैक्टोग्राफ भी कहते हैं। इसके लिए उच्च कोटि का कागज प्रयोग किया जाता है, इस कागज के नीचे हैक्टोग्राफिक कार्बन कागज रख कर नकल की जाती है। जब ऐसे कागज पर सामग्री हाथ से लिखी या टाइप की जाती है, तो मास्टर प्रति पर उस सामग्री की उल्टी छाप आ

जाती है। इस प्रक्रिया द्वारा विभिन्न रंगों में छपाई की जा सकती है। इसके लिए मास्टर प्रति बनाते समय अलग-अलग हिस्सों के लिए अलग-अलग रंगों के हैक्टोग्राफ कागजों का प्रयोग करना पड़ता है, इससे एक ही बार में बहुरंगी प्रति निकल सकती है। मास्टर प्रति तैयार हो जाने पर इसे जेलेटिन डुप्लिकेटर के रोलर पर इस प्रकार लपेट दिया जाता है कि कार्बन द्वारा लिखा हुआ भाग बाहर रहे। जिस कागज पर छाप लेनी है उसे मशीन में डाल दिया जाता है। इस मशीन का यह कार्य है कि वह कागज मशीन में लगे एक स्प्रिट के पैड के नीचे से गुजारा जाता है, इससे दबाए गए कागज पर कुछ स्प्रिट लग जाती है। इसके बाद स्प्रिट लगे कागज को मास्टर प्रति लगे रोलर के नीचे से गुजारा जाता है, जिससे मास्टर प्रति का संदेश एकदम वैसा ही कागज पर छप जाता है।

लाभ : स्प्रिट डुप्लिकेटर के निम्नलिखित लाभ हैं :

- 1) कार्बन तथा मास्टर कापी का कागज सस्ता होता है।
- 2) मास्टर कापी आसानी से तैयार की जा सकती है।
- 3) इसकी प्रक्रिया सरल है।
- 4) प्रतिलिपियों के लिए अच्छी किस्म का कागज प्रयोग किया जाता है।
- 5) अनेक रंगों का एक साथ प्रयोग किया जा सकता है।

हानियां : स्प्रिट डुप्लिकेटर के निम्नलिखित दोष या हानियां हैं :

- 1) प्रतिलिपियां की किस्म बढ़िया नहीं होती क्योंकि रंग फैल जाता है और बाद वाली प्रतिलिपियां कुछ समय बाद फीकी पड़ जाती हैं।
- 2) जैसे-जैसे प्रतिलिपियां निकाली जाती हैं, जैसे-जैसे छाप मद्धिम पड़ती जाती है।
- 3) यदि मास्टर प्रतिलिपि में कोई गलती रह गई है तो उसे ठीक करना कठिन होता है।

ऑफसेट लिथोग्रिफ मशीन

ऑफसेट लिथोग्राफी वास्तव में बहुप्रतिलिपिकरण की प्रक्रिया नहीं है। इस विधि के अंतर्गत मास्टर प्रतिलिपि एक विशेष प्रकार की सतह वाले कागज या धातु की पतली चादर पर तैयार की जाती है। विषय सामग्री को हाथ से लिखा जा सकता है या टाइप किया जा सकता है या विशेष प्रकार के बॉल पैन द्वारा या फोटोकापी विधि से अंकित किया जाता है। मास्टर प्रतिलिपि पर ग्रीस युक्त छाप उभारी जाती है और उसे डुप्लिकेटर में लगे हुए सिलिंडर पर लपेट दिया जाता है। इसके बाद ग्रीसयुक्त स्याही का रोलर घुमाया जाता है और मास्टर प्रतिलिपि को दूसरे रोलर पर उल्टा दिया जाता है, इसे नेगेटिव छाप कहते हैं। तत्पश्चात् उल्टी छाप वाले रोलर और तीसरे रोलर के बीच कागज खींच कर रखा जाता है और जब वह कागज उल्टी छाप वाले रोलर के नीचे से गुजरता है, तब इस पर पोजिटिव (सीधी) छाप आ जाती है। धातु की चादर पर तैयार की गई मास्टर प्रतिलिपि से 50,000 तक प्रतियां निकाली जा सकती हैं और कागज की मास्टर कापी से 5,000 तक प्रतियां निकाली जा सकती हैं। धातु की मास्टर कापी को सुरक्षित रखा जा सकता है तथा इसमें संशोधन किया जा सकता है।

लाभ : ऑफसेट लिथोग्राफी के निम्नलिखित लाभ हैं :

- 1) यह प्रक्रिया कार्यालय के फार्मों की छपाई के लिए अधिक उपयुक्त है, विशेषतौर से ऐसे फार्म जिनमें जटिल लाइनें हों।
- 2) इससे बहुत बड़ी संख्या में प्रतियां निकाली जा सकती हैं।
- 3) यह छपाई करने का सस्ता साधन है। साधारण छपाई की तुलना में ऑफसेट छपाई करने में छपाई की लागत 30 से 40 प्रतिशत कम होती है।
- 4) स्टैसिल डुप्लिकेटर की तुलना में प्रतिलिपि सुंदर व आकर्षक होती है।
- 5) मास्टर प्रतिलिपि को अनिश्चित काल तक सुरक्षित रखा जा सकता है। जब भी आवश्यकता हो मास्टर की सहायता से और प्रतियां निकाली जा सकती हैं।

हानियां : ऑफसेट छपाई के निम्नलिखित दोष या हानियां हैं :

- 1) विभिन्न रंगों में छपाई करने के लिए कई मास्टर कापियां बनानी पड़ती हैं और उसी कागज को बार-बार मशीन में से गुजरना पड़ता है।

- 2) इस केवल विशेष रूप से प्रशिक्षित कर्मचारी ही चला सकता है।
- 3) अन्य डुप्लिकेटिंग मशीनों की तुलना में यह मशीन महंगी पड़ती है।
- 4) इसके लिए कार्यालय में काफी जगह की आवश्यकता होती है, क्योंकि रसायनों, प्लेटों तथा कागज को रखने के लिए काफी जगह चाहिए।

टाइपसेट डुप्लिकेटर

यह छपाई करने की छोटी मशीन है जिसमें लेटर प्रेस जैसे अक्षरों का प्रयोग किया जाता है। बाहर वाले ढोल पर भिन्न-भिन्न अक्षरों को जोड़ लिया जाता है और स्याही लगे हुए रिबन के माध्यम से छपाई होती है। अक्षरों को जोड़ने की प्रक्रिया बहुत धीमी है और इसके लिए विशेष योग्यता चाहिए। जिम्मा मगमगी को छापना है, उसे ठीक से जोड़ लेने पर बढ़िया किस्म की प्रतियां निकलती हैं। यह प्रक्रिया अपेक्षाकृत महंगी है और अक्षरों को जोड़ने का काम बहुत धीमा और श्रम वाला है। परंतु ऑफसेट लिथोग्राफी की तुलना में उभरी हुई छपाई प्रायः अधिक आकर्षक होती है। टाइपसेट डुप्लिकेटर इतना लोकप्रिय नहीं है जितना कि ऑफसेट लिथोग्राफी। यह धीमा और अधिक श्रम वाला है। यह महंगा भी है। यह मशीन कार्ड आदि छापने के लिए अधिक उपयुक्त होती है।

10.10 फोटोकॉपी करने वाली मशीनें (Photocopying machines)

फोटोकॉपी करने वाली मशीनें मूल प्रलेख की हूबहू नकल-नकल देती हैं। इस प्रकार की अनेक मशीनें जो फोटोग्राफी के नियम पर आधारित हैं, बाजार में उपलब्ध हैं। ऐसी मशीन की सहायता से मूल प्रलेख की अक्षरशः प्रतिलिपि कुछ सेकंडों में ही प्राप्त हो जाती है। मूल प्रति की नकल उतारने का यह ढंग काफी लोकप्रिय है। इस प्रकार जब भी आवश्यकता हो इन मशीनों की मदद से मूल प्रति की फोटोकॉपी शीघ्रता से ली जा सकती है। जब फोटोकॉपी ली जाती है (जैसे कि एक बीजक को) तो फोटोकॉपी में वे समस्त विवरण आ जाते हैं जो मूल प्रति में हैं। जैसे शीर्षक, टेलीफोन नम्बर, लेखक के हस्ताक्षर आदि। इससे प्रतिलिपि की जांच करने की आवश्यकता नहीं रहती, जबकि प्रतिलिपि लेने के अन्य तरीकों में यह जांच करनी होती है कि कहीं कुछ छूट तो नहीं गया।



Figure 10.5: Photocopying Machine

लाभ : फोटोकॉपी प्रक्रिया के निम्नलिखित लाभ हैं :

- 1) इसकी गति बहुत तेज होती है, क्योंकि कुछ सेकंडों में ही नकल हो जाती है। मास्टर प्रतिलिपि बनाने में समय नष्ट नहीं करना पड़ता।
- 2) मूल प्रति की यह बहुत बारीकी से नकल करती है। इससे मूल प्रलेख की अक्षरशः प्रतिलिपि प्राप्त होती है।
- 3) इसके माध्यम से चित्रों, रेखाचित्रों, नक्शों आदि की प्रतिलिपि सरलता से प्राप्त की जा सकती है, जबकि अन्य विधियों में ऐसा करना बहुत मुश्किल होता है।
- 4) इस विधि में मनुष्य से गलती नहीं होती। फोटोकॉपी करने का काम की आवश्यकता नहीं पड़ती, क्योंकि प्रतिलिपि मूल प्रलेख की प्रतिलिपि है।

- 1) इससे केवल सीमित संख्या में ही प्रतियाँ प्राप्त की जा सकती है। यह विधि बहुत महंगी भी है। यदि बहुत संख्या में प्रतियाँ चाहिए तो बहुत समय लगता है। परंतु यदि प्रतियों की संख्या थोड़ी हो, तब यह विधि किफायती रहती है।
- 2) फोटोकापी विधि में जो कागज प्रयोग किया जाता है उस पर विशेष प्रकार के रसायन का लेप लगा होता है, इस कारण नकल सीधी रहने की बजाय गोलाकार होकर मुड़ जाती है। क्योंकि विशेष प्रकार के कागज का प्रयोग किया जाता है, अतः प्रतिकापी की लागत अधिक आती है।

फोटोकापी करने के तरीके

रिप्लेक्स प्रणाली : इस तरीके में फोटोग्राफिक कागज पर नेगेटिव कापी उतार ली जाती है। इसके बाद इसे घोल में डालकर सुखाया जाता है, और इसके पश्चात् नेगेटिव से प्रिंट करके एक या अधिक प्रतियाँ प्राप्त की जाती हैं।

प्रसार अन्तरण (diffusion transfer) : इस विधि में मूल प्रलेख का चित्र नेगेटिव के रूप में एक बार उतार लेते हैं और फिर उसे विशेष प्रकार के फोटोग्राफिक कागज के साथ मशीन में लगा देते हैं। इससे तत्काल पढ़े जा सकने वाली प्रतिलिपि आ जाती है। नेगेटिव को अनेक बार प्रयोग किया जा सकता है, और एक नेगेटिव से एक बार में 15 प्रतियाँ तक प्राप्त की जा सकती हैं।

नीली छपाई या डियाजो या ओजलिड प्रक्रिया (dye-line (ozalid or diazo) or blue printing) : इस तरीके में एक पारदर्शक कागज चाहिए, जिस पर मूल प्रति को अन्तरित किया जाता है। मूल प्रति को विशेष नीले रंग के कागज के साथ चिपका कर उस पर तीव्र प्रकाश डाला जाता है। कुछ समय बाद नीचे रखे कागज को तीन या चार प्रकार के घोलों में धो कर व सुखा कर पोजिटिव कापी तैयार की जाती है। यह प्रक्रिया सरल व शीघ्र होने वाली है। इसमें कापी तैयार करने के लिए किसी कैमरे की आवश्यकता नहीं होती। रेखाचित्रों, चार्टों, भवन निर्माण के नक्शों तथा मशीनों की ड्राइंगों के लिए यह विधि विशेष रूप से उपयोगी है। परंतु इस तरीके से कुछ ही प्रतियाँ प्राप्त की जा सकती हैं।

इलेक्ट्रोस्टैटिक कापी या जीरोग्राफी : आधुनिक फोटोकापी मशीनों की सहायता से बहुत शीघ्रता से मूल प्रति की शत प्रतिशत नकल की जा सकती है। आजकल इलेक्ट्रोस्टैटिक मशीन या जीरोग्राफी का चलन बहुत बढ़ गया है। जीरोग्राफी शब्द का अर्थ है सूखा चित्र। अतः इस प्रक्रिया में बिल्कुल ही गीलापन नहीं होता। इस प्रणाली में बिजली के द्वारा चित्र लिया जाता है, जिसमें साधारण कागज का प्रयोग किया जाता है तथा किसी रसायन घोल आदि की आवश्यकता नहीं होती। इस विधि में सेलीनियम रसायन लगी प्लेट पर बिजली का पोजिटिव चार्ज दिया जाता है। प्लेट पर लगे रसायन पर जब बिजली से चार्ज किया जाता है, तब प्लेट पर प्रतिलिपि अंकित हो जाती है। मूल प्रलेख की छवि एक लेंस के माध्यम से इस लेप लगी हुई प्लेट पर आ जाती है। प्रकाश डालने के कारण शेष हिस्से में से पोजिटिव चार्ज उड़ जाता है। घोल लगी हुई प्लेट पर मूल दस्तावेज के समान छवि उभर आती है। इसके बाद इस प्लेट पर नेगेटिव चार्ज युक्त पाउडर छिड़का जाता है। प्लेट के ऊपर प्रतिलिपि वाले कोरे कागज को लिटाया जाता है ताकि वह प्रतिलिपि चार्ज प्राप्त कर सके। ऐसा करने से पाउडर प्रतिलिपि वाले कागज पर लिखे हुए स्थान पर चिपक जाता है। अंत में इस प्रतिलिपि कागज को थोड़ा गर्म किया जाता है ताकि वह पाउडर कागज में समा जाए और प्रतिलिपि स्पष्ट आए। आधुनिक जीरोग्राफी मशीनें इतनी उन्नत और विकसित हो गई हैं कि अब केवल मशीन पर यही बटन दबाना पड़ता है कि कितनी प्रतियाँ चाहिए और एक बटन दबा कर प्रतिलिपियाँ प्राप्त की जा सकती हैं। बटन दबाने के बाद प्रतियाँ अपने आप निकलती आती हैं। जीरोग्राफी मशीन अपनी गति व विविधता के कारण अन्य फोटोकापी मशीनों से बेहतर मानी जाती हैं। ऑफसेट लिथो प्रिंटिंग की सामग्री तैयार करने के लिए रेखाचित्रों, नक्शों, ड्राइंगों आदि की प्रतियों का उपयोग किया जा सकता है। परंतु इस मशीन को बहुत बड़े-बड़े कार्यालयों में ही लगाया जा सकता है क्योंकि यह बहुत महंगी होती है। अन्य डुप्लिकेटिंग मशीनों की तुलना में इसकी देखभाल व मरम्मत का खर्च भी अधिक होता है।

बोध प्रश्न ग

- 1) कार्यालयों में प्रयोग किए जाने वाले टाइपराइटरों के विभिन्न किस्मों को सूचीबद्ध कीजिए।
.....
.....
- 2) आपने क्या कभी वहनीय टाइपराइटर देखा है? यदि हां, तो वहनीय टाइपराइटर तथा स्टैंडर्ड टाइपराइटर में मूल अन्तर बताइए।
.....
.....
- 3) फोटोकॉपी करने व डुप्लिकेटिंग में क्या अंतर है?
.....
.....
- 4) निम्नलिखित कथनों में से कौन सही हैं और कौन गलत हैं :
 - i) हस्तलिखित पत्रों की तुलना में टाइप किए गये पत्रों को श्रेष्ठ माना जाता है क्योंकि ये आकर्षक होते हैं और सरलता से पढ़े जा सकते हैं। ()
 - ii) इलेक्ट्रॉनिक टाइपराइटर की तुलना में स्टैंडर्ड टाइपराइटर अधिक महंगा होता है। ()
 - iii) डुप्लिकेटर में प्रयुक्त किए जाने वाले स्टेंसिलें केवल टाइपराइटर की सहायता से ही तैयार की जा सकती है। ()
 - iv) यदि 20 से कम प्रतियों की आवश्यकता हो, तब डुप्लिकेटिंग विधि किफायती रहती है। ()
 - v) यदि मूल प्रति ठीक है तो जीरोक्स प्रतियों की जांच करने की आवश्यकता नहीं होती। ()

10.11 सारांश

कार्यालय के मशीनीकरण से आशय उस प्रक्रिया से है जिसके अंतर्गत जहां तक संभव और उपयोगी हो कार्यालय का काम हाथ से करने के स्थान पर मशीनों व उपकरणों की सहायता से किया जाए।

कार्यालय का मशीनीकरण करने के मुख्य उद्देश्य हैं : 1) कार्यालय की कार्यकुशलता में वृद्धि होती है, 2) श्रम व लिपिकीय लागत में बचत होती है, 3) शुद्धता आती है और गलती का भय दूर हो जाता है, 4) कपट के अवसर न्यूनतम हो जाते हैं, तथा 5) नीरसता दूर होने से कर्मचारियों का मनोबल बढ़ता है।

कार्यालय का मशीनीकरण करने से निम्नलिखित लाभ हैं : 1) श्रेष्ठ किस्म का कार्य, 2) परिचालन लागत में कमी, 3) कार्यकुशलता में वृद्धि, 4) शुद्ध ढंग से कार्य, 5) कार्यालय के नैतिक कार्यों और कार्यविधियों का मानकीकरण, 6) प्रबंधकों द्वारा बेहतर नियंत्रण व देखभाल, तथा 7) नीरसता में कमी।

कार्यालय के मशीनीकरण की सीमाएं हैं : 1) लगाने की भारी लागत, 2) मशीन खराब होने की स्थिति में काम में रुकावट तथा लागत में वृद्धि, 3) पूर्ण उपयोग न किए जा सकने की संभावनाएं, 4) कार्यालय प्रणाली का बेलेचदार हो जाना, 5) चालकों के प्रशिक्षण की लागत, 6) कर्मचारियों द्वारा विरोध, 7) अप्रचलित हो जाने की जोखिम, तथा 8) स्थान व शोर आदि की अन्य समस्याएं।

कार्यालय का मशीनीकरण करने का निर्णय लेने के लिए कई तत्वों पर विचार करना चाहिए, जैसे कि इसकी उपयोगिता, समय व लागत में कमी की संभावना, वांछित व शुद्ध कार्य, पर्याप्त मात्रा में कार्य,

पूर्ण क्षमता का उपयोग, नीरसता कम होने की संभावना आदि। किस ब्रांड की ओर किस प्रकार की मशीन लगाई जाए यह निर्णय निम्नलिखित तत्वों पर निर्भर करता है : 1) टिकारूपन, 2) अनेक उपयोगों के लिए अनुकूलनीयता, 3) वहनीयता, 4) मानकीकरण की आवश्यकता, 5) सरलता से परिचालन व चालकों का प्रशिक्षण, 6) मरम्मत तथा देखभाल करने की सेवा की उपलब्धता।

कार्यालय की मशीनों व उपकरणों को मुख्यतः निम्नलिखित श्रेणियों में वर्गीकृत किया जा सकता है : 1) कापी करने वाली और डुप्लिकेटिंग मशीनें, 2) लेखाकर्म, सारणीकरण तथा कंप्यूटर मशीनें आदि, तथा 3) सम्प्रेषण मशीनें। इस इकाई में कापी करने वाली और डुप्लिकेटिंग मशीनों के बारे में ही वर्णन किया गया है।

कापी करने की सर्वाधिक लोकप्रिय विधि टाइपराइटर है। इससे कागज पर साफ अक्षर इस प्रकार अंकित होते हैं जैसे कि छपाई की गई हो। कार्बन लगाकर इसकी और प्रतियां भी प्राप्त की जाती हैं। विभिन्न विशेषताओं वाले विभिन्न प्रकार के टाइपराइटर मिलते हैं। आमतौर से प्रयोग किए जाने वाली किस्में इस प्रकार हैं : 1) स्टैंडर्ड टाइपराइटर, 2) वहनीय टाइपराइटर, 3) शोरविहीन टाइपराइटर, 4) विद्युत टाइपराइटर, 5) स्वचालित टाइपराइटर, 6) इलेक्ट्रॉनिक टाइपराइटर, तथा 7) विशेष उपकरण लगा टाइपराइटर।

डुप्लिकेटिंग ऐसी प्रक्रिया है जिसमें डुप्लिकेटिंग मशीन की सहायता से मास्टर प्रति से बड़ी संख्या में और प्रतियां निकाली जा सकती हैं। डुप्लिकेटिंग मशीन का प्रयोग उस समय किया जाता है जबकि इतनी प्रतियों की आवश्यकता हो जिन्हें टाइपराइटर पर निकालना संभव नहीं हो और संख्या इतनी अधिक भी नहीं है कि उसे छपवाना वांछनीय हो। विभिन्न प्रकार की डुप्लिकेटिंग मशीनें उपलब्ध हैं जिनसे मास्टर प्रति से 200 से 500 तक साफ प्रतियां निकाली जा सकती हैं। कुछ महत्वपूर्ण डुप्लिकेटिंग मशीनें ये हैं : 1) स्टेंसिल डुप्लिकेटर, 2) इलेक्ट्रॉनिक स्टेंसिल डुप्लिकेटर, 3) स्पिरिट डुप्लिकेटर, 4) ऑफसेट लिथोमशीन, तथा 5) टाइपसेट डुप्लिकेटर।

फोटोकापी वाली मशीन, डुप्लिकेटिंग मशीन से भिन्न होती है। फोटोकापी मशीन से मूल प्रलेख की हूबहू नकल कुछ क्षणों में आ जाती है। प्रतिलिपि, मूल प्रलेख की अक्षरशः नकल होती है। फोटोकापी करने के अनेक तरीके हैं। ये इस प्रकार हैं रेफलेक्स प्रणाली, डिप्यूजन (प्रसार) अन्तरण, नीली छपाई तथा आधुनिक इलेक्ट्रोस्टैटिक कापी या जीरोग्राफी।

10.12 शब्दावली

डुप्लिकेटर (Duplicator) : डुप्लिकेटिंग मशीन जो मास्टर कापी से अनेक प्रतियां निकालती है। परिपत्र, मूल्य सूची, फार्म, रिपोर्ट आदि के लिए इसका प्रयोग किया जाता है।

विद्युत टाइपराइटर (Electric Typewriter) : ऐसा टाइपराइटर जो बिजली की मोटर से चलता है और जो स्टैंडर्ड टाइपराइटर की तुलना में अधिक गति से टाइप करता है।

इलेक्ट्रॉनिक टाइपराइटर (Electronic Typewriter) : ऐसा टाइपराइटर जो माइक्रोप्रोसेसर टेक्नालोजी पर आधारित है। यह शक्ति से चलता है और इसमें इलेक्ट्रॉनिक मस्तिष्क होता है जिससे कि यह प्रलेखों को याद रखता है। इसमें एकत्रित की गई सूचना को संपादित व परिवर्तित किया जा सकता है।

कार्यालय का मशीनीकरण (Office Mechanisation) : कार्यालय के कार्य को अधिक गति से करने के लिए मशीनों व उपकरणों के प्रयोग की प्रक्रिया।

फोटोकापीयर या इलेक्ट्रोस्टैट मशीन (Photocopier or Electrostat Machine) : ऐसी मशीन जो साधारण कागज पर मूल प्रलेख की हूबहू प्रतिलिपि उतार देती है। इसके लिए विद्युत फोटोग्राफी प्रक्रिया का प्रयोग किया जाता है।

वहनीय टाइपराइटर (Portable Typewriter) : छोटे आकार व कम वजन वाला टाइपराइटर। व्यापारियों, संवाददाताओं तथा ऐसे उच्च अधिकारियों के लिए यह उपयुक्त है जो प्रायः यात्रा करते हैं।

स्टेंसिल डुप्लिकेटर (Stencil duplicator) : लिखित सामग्री, नक्शों, चार्ट आदि की हूबहू नकल उतारने के लिए प्रयोग की जाने वाली डुप्लिकेटिंग मशीन। इसमें मोमी कागज या स्टेंसिल पर सामग्री को टाइप या नकल कर लिया जाता है।

टाइपराइटर (Typewriter) : टाइपराइटर जिसकी कुंजी का बोर्ड तथा टाइप स्टैंडर्ड होते हैं। इसे हाथ से या शक्ति से चलाया जा सकता है तथा विशेष आवश्यकतानुसार इसमें संशोधन भी किया जा सकता है।

10.13 बोध प्रश्नों के उत्तर

- क) 3) i) गलत ii) गलत iii) सही iv) सही v) सही
 ख) 2) i) सही ii) गलत iii) सही iv) सही
 ग) 4) i) सही ii) गलत iii) गलत iv) गलत v) सही

10.14 स्वपरख प्रश्न

- 1) "व्यावसायिक संस्थाओं में कार्यालय का मशीनीकरण करने का चलन बढ़ रहा है।" समीक्षा कीजिए।
- 2) समय एवं श्रम की बचत करने वाले कार्यालय उपकरणों को लगाने से पहले आप किन तत्वों पर ध्यान रखेंगे? विवेचन कीजिए।
- 3) कार्यालय का मशीनीकरण करने से पहले किन बातों को ध्यान में रखना चाहिए, संक्षेप में वर्णन कीजिए।
- 4) श्रम की बचत करने वाले उन महत्वपूर्ण उपकरणों के नाम बताइए जिन्हें व्यावसायिक संस्थाएं काम में लाती हैं तथा दो का संक्षेप में वर्णन कीजिए।
- 5) "कार्यालय प्रबंधकों का एक आम दोष यह है कि वे अनावश्यक मशीनीकरण करते हैं" विवेचन कीजिए।
- 6) किसी कम्पनी के कार्यालय प्रबंधक की हैसियत से आपको कार्यालय के लिए कुछ मशीन व उपकरण खरीदने हैं। खरीदे जाने वाले किसी ब्रांड का चुनाव करने से पहले आप किन-किन बातों को ध्यान में रखेंगे।
- 7) श्रम की बचत करने वाली युक्तियों के प्रयोग करने की वांछनीयता पर टिप्पणी कीजिए। कार्यालय में मशीन व उपकरण लगाने से पहले आप किन सिद्धांतों को ध्यान में रखेंगे? स्पष्ट कीजिए।
- 8) कार्यालय मशीनीकरण के गुणों व दोषों की चर्चा कीजिए।
- 9) कार्यालय के मशीनीकरण के क्या उद्देश्य हैं? आप किस प्रकार निर्णय लेंगे कि कोई विशेष मशीन कार्यालय के लिए आवश्यक है या नहीं।
- 10) व्यावसायिक कार्यालयों में टाइपराइटर की उपयोगिता की चर्चा कीजिए। विभिन्न प्रकार के उन उपलब्ध टाइपराइटरों के बारे में संक्षेप में वर्णन कीजिए जिनका प्रयोग कार्यालयों में होता है।
- 11) मान लीजिए कि आपको कार्यालय का प्रबंधक नियुक्त किया गया है, क्या आप कार्यालय के मशीनीकरण की सिफारिश करेंगे? क्यों?
- 12) कार्यालय में मशीनों व उपकरणों का प्रयोग केवल आधुनिक दिखने के लिए ही किया जाता है। क्या आप इस कथन से सहमत हैं? कारण सहित उत्तर दीजिए।

इकाई 11 कार्यालय के उपकरण एवं मशीनें-II (Office Equipments and Machines-II)

इकाई की रूपरेखा

- 11.0 उद्देश्य
- 11.1 प्रस्तावना
- 11.2 परिकलन मशीनें
- 11.3 जोड़ मशीनें
- 11.4 बिल बनाने की मशीनें
- 11.5 लेखाकरण मशीनें
- 11.6 सारणीकरण मशीनें
- 11.7 इलेक्ट्रॉनिक कंप्यूटर
- 11.8 रोकड़ रजिस्टर मशीनें
- 11.9 संप्रेषण मशीनें
 - 11.9.1 डिक्टाफोन
 - 11.9.2 टेलीफोन
 - 11.9.3 टेलेक्स और टेलेटेक्स
 - 11.9.4 फेसिमाइल (फैक्स)
- 11.10 भविष्य का कार्यालय
- 11.11 सारांश
- 11.12 शब्दावली
- 11.13 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 11.14 स्वपरख प्रश्न

11.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि :

- विभिन्न प्रकार के गणकों (कैलकुलेटरो) का नाम बता सकें और उनके उपयोग के संबंध में बता सकें
- जोड़ मशीनों और सूची बनाने वाली मशीनों की विशेषताओं के संबंध में बता सकें
- बिल बनाने वाली, बही लेखन और सारणीकरण मशीनों के उपयोग के संबंध में बता सकें
- इलेक्ट्रॉनिक कंप्यूटर की परिभाषा दे सकें, और
- टेलेक्स की कार्यविधि और उपयोग के संबंध में बता सकें।

11.1 प्रस्तावना

इकाई 10 में आपने पढ़ा कि कार्यालयों में काम आने वाली मशीनों को तीन व्यापक वर्गों में बांटा जा सकता है : (1) कापी करने वाली और डुप्लिकेटिंग मशीनें, (2) लेखकरण, सारणीकरण और कंप्यूटर मशीनें, और (3) संप्रेषण मशीनें। कापी करने वाली और डुप्लिकेटिंग मशीनों के संबंध में आपको इकाई 10 में ही बताया जा चुका है। इस इकाई में दूसरी और तीसरी श्रेणी में आने वाली मशीनों के संबंध में बताया जाएगा। इसमें परिकलन मशीनों, जोड़ मशीनों, बिल बनाने वाली मशीनों, लेखाकरण मशीनों, सारणीकरण मशीनों, कंप्यूटरों, रोकड़ रजिस्टर मशीनों, टेलेक्स और टेलेटेक्स के संबंध में विशेष रूप से बताया जाएगा।

11.2 परिकलन मशीनें (Calculating Machines)

परिकलन मशीनों को उपयोग करने से नैतिक प्रकार के तथा बार-बार किए जाने वाले गणितीय परिकलनों की आवश्यकता नहीं पड़ती और इस प्रकार कार्यकुशलता बढ़ती है। जोड़, घटाव, गुणा और भाग जैसी मूल अंकगणितीय क्रियाएं सरलता से हो जाती हैं। मापन की विभिन्न इकाइयों के पूर्णांकों (integers) और दशमलव भिन्नो (decimal fractions) से संबंधित परिकलन कार्य इन मशीनों की सहायता से अत्यंत सही ढंग से हो जाते हैं। परिकलन मशीनें प्रतिशत, वर्ग, वर्गमूल, लघुगुणकों (logarithms) आदि की भी गणना कर सकती हैं। ब्याज, कटौती, कमीशन आदि की दरों और रकमों को निकालने में ये विशेष रूप से सहायक होती हैं। अधिकतर मानक परिकलन मशीनें नॉन-लिस्टिंग होती हैं, उनके साथ पूर्ण कुंजी पटल होता है और उनसे निकाले गए परिणाम डायल पर ही आ जाते हैं। मशीनों का आकार छोटे से पाकेट कैलकुलेटर से लेकर बड़े से डेस्क कैलकुलेटर तक का होता है।

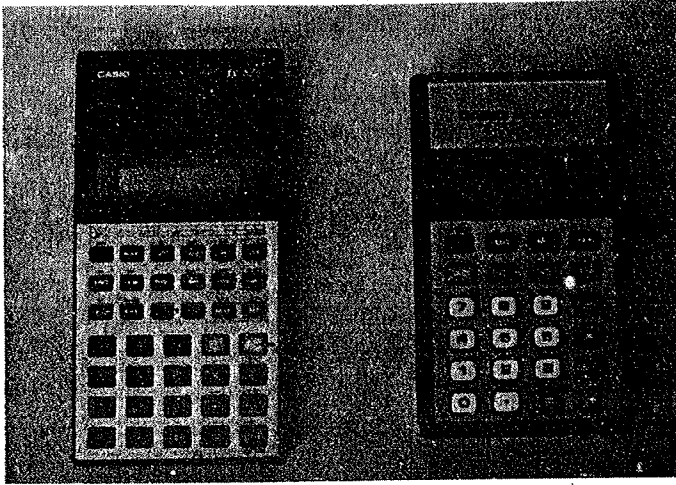


Figure 11.1: Electronic Calculators

परिकलन मशीनों का उपयोग निम्नलिखित कार्यों के लिए किया जाता है :

- 1) ब्याज परिकलन
- 2) कटौती (discount) और कमीशन का परिकलन
- 3) बीजक बनाने
- 4) माल पत्र (freight bill) तैयार करने
- 5) स्टॉक की जाँच (inventory checking)
- 6) उत्पादों की लागत निर्धारण
- 7) वेतन-पत्रक (pay roll) का परिकलन

विभिन्न प्रकार की परिकलन मशीनों के मुख्य लाभ हैं — उनका बहुत समय तक चलना, विश्वसनीयता, कार्यचालन में सरलता और सुवाह्यता। उन्हें एक डेस्क से दूसरे डेस्क तक बड़ी आसानी से ले आया — ले जाया जा सकता है और इसलिए उनकी उपयोगिता बहुत बढ़ जाती है। ये कार्यकुशलता को बढ़ा देती हैं और बार-बार किए जाने वाले कार्य की नीरसता को घटा देती हैं। यह भी याद रखना चाहिए कि कुछ परिकलन मशीनें बहुत महंगी होती हैं। कार्यालय के लिए किसी मशीन का चयन जिन बातों पर निर्भर करती है वे हैं — किए जाने वाले परिकलन का प्रकार, वांछित गति, परिकलन की मात्रा और बारंबारता, आवश्यक परिशुद्धता की मात्रा आदि।

गणकों के प्रकार (Type of Calculators)

बाजार में विभिन्न प्रकार की परिकलन मशीनें मिलती हैं। यहाँ पर इनमें से कुछ के संबंध में चर्चा की जाएगी।

- 1) कुंजी चालित गणक (Key Driven Calculators) : इसमें फुल बैंक कुंजीपटल होता है। कुंजियों को दबाने पर डायल पर संख्याएं दिखाई पड़ने लगती हैं। पुनरावृत्त (repeated)

- जोड़ों द्वारा गुणा किया जाता है और उसी प्रकार पुनरावृत्त घटाव के द्वारा भाग दिया जाता है। उदाहरण के लिए, 3 को 3 से गुणा करने के लिए 3 की संख्या को तीन बार दबाया जाता है।
- 2) **रोटरी गुणक** : यह मशीन हाथ से या बिजली से चलाई जा सकती है। संख्या को कुंजी पटल में दर्ज करना होता है जो कुंजी को दबाकर तथा लिभर को चलाकर किया जाता है जिससे डायल पर संख्या अंकित हो जाए। जोड़ या गुणा के फल को जानने के लिए संबंधित क्रैंक-हैंडल को दाहिनी ओर घुमाया जाता है और घटाव या भाग के फल के लिए बाईं ओर घुमाया जाता है।
 - 3) **स्वचालित गणक (Automatic Calculator)** : मूल रूप में यह भी रोटरी गणक है जिसे बिजली से चलाया जाता है। इसमें रोटरी मशीन का क्रैंक या लिबर नहीं होता। इसे चलाने के लिए ऑपरेटर को बटन दबाना होता है। इस प्रकार मशीन के चलने की गति बढ़ जाती है और ऑपरेटर की थकान घट जाती है। स्वचालित गणक का एक उदाहरण कंपोमीटर है।
 - 4) **इलेक्ट्रॉनिक गणक** : यह अत्यंत छोटा और डेस्क आकार का कंप्यूटर है जिसे वाल्वों या ट्रांजिस्टर्स की सहायता से इलेक्ट्रॉनिक द्वारा चलाया जाता है। यह अत्यंत तेज गति से चलता है तथा चलते समय कोई आवाज नहीं करता। इलेक्ट्रॉनिक गणक को बिजली या बैटरी से चलाया जा सकता है और यह फुल बैंक या दस कुंजियों के की बोर्ड वाली मशीन के प्रकार का हो सकता है। परिकलन से प्राप्त अंकों को यह उस छोटे से स्क्रीन पर दिखाता है जो कैथोड किरण नलिका (cathode-ray tube) से उसी प्रकार सक्रिय होती है जैसाकि टी.वी. सेटों में होता है।
 - 5) **मुद्रण गणक (Printing Calculator)** : यह जोड़/सूची बनाने वाली मशीन जैसा ही होता है और इसमें फुल बैंक की बोर्ड या दस की बोर्ड हो सकते हैं। इसे चलाना बहुत आसान होता है। इसकी कुंजियां दबी होती हैं जिन पर गणना के अंक दिखाई देते हैं। तब सिंबल को (गुणा, जोड़ आदि के लिए) दबाया जाता है और उत्तर उस यंत्र को दबाकर प्राप्त किया जाता है जो वांछित संख्या का तब तक मुद्रण किए रहता है जब तक उसकी आवश्यकता नहीं होती, उसके बाद इसे जोड़ा या घटा जा सकता है। इसे स्मृति पंजी में भी रखा जा सकता है या इसका विपरीत भी किया जा सकता है।

11.3 जोड़ मशीनें (Adding Machines)

बीजकों, वेतन पत्रकों, आदि को तैयार करने के लिए बहुत परिकलन कार्य करना होता है और ऐसे कार्य में जोड़ का बहुत बड़ा भाग होता है। सरल प्रकार के जोड़ कार्य जोड़ मशीन से किए जा सकते हैं। ऐसी मशीन को हाथ से या बिजली से चलाया जाता है।

जोड़ मशीनें अनेक प्रकार की होती हैं। इनमें से कुछ ये हैं : (1) फुल-बैंक मशीनें जिनका उपयोग खाता शेष (ledger balances) को जोड़ने, बीजकों की जांच करने आदि के लिए किया जाता है, (2) टेन की जोड़ मशीनें जिनका उपयोग मुख्यतः जोड़ के लिए किया जाता है, हालांकि इन पर अन्य प्रकार के परिकलन कार्य किए जा सकते हैं, और (3) कुंजी-चालित गणक, जिनका उपयोग जोड़, गुणा, घटाव और भाग के लिए किया जा सकता है। ऐसे गणकों को बिजली से या हाथ से चलाया जा सकता है।

जोड़ मशीनें सूची बनाने वाली (listing) या सूची नहीं बनाने वाली (non-listing) हो सकती हैं। सूची बनाने वाली मशीन से जोड़ की जाने वाली मदों और जोड़ की क्रिया के साथ कुल योग का मुद्रित रिकार्ड बन जाता है। उदाहरण के लिए, डाक से आए चेकों की सूची और उनकी कुल रकम का रिकार्ड होना उपयोगी सिद्ध होता है। यह रिकार्ड पेपर रॉल के एक टुकड़े पर होता है जिसे टॉली रोल कहा जाता है, जो मशीन की सहायता लिए बिना ही गणना करने में सहायक होता है। ऐसी अनेक मशीनें घटाव करने के भी काम में आती हैं। इसके विपरीत सूची न बनाने वाली मशीनों में मदों का नाम व उनसे संबंधित योग का मुद्रण नहीं होता। परिणाम या योग को डायल पर देखा जा सकता है। चूंकि सभी प्रकार के जोड़ के कार्यों में मुद्रित सूची की आवश्यकता नहीं पड़ती अतः ऐसी स्थितियों में सूची न बनाने वाली मशीनों से भी काम चल सकता है।

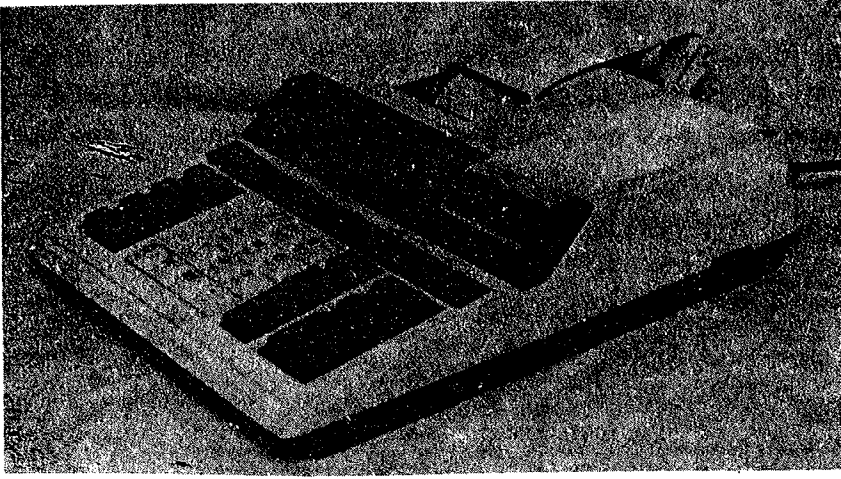


Figure 11.2: Adding Machines

जोड़ मशीनों का प्रयोग प्रायः ऐसे लिपिकीय कार्यों में किया जाता है जिनमें जोड़ या घटाव अधिक करने होते हैं। ये कार्य निम्नलिखित प्रकार के होते हैं :

- 1) बीजकों की पूर्व सूची बनाना
- 2) तलपट तैयार करना
- 3) चेकों की सूची बनाना
- 4) वेतन-पत्रक बनाना
- 5) आय कर विवरण बनाना
- 6) ग्राहकों के खातों की जांच करना।

जोड़ करने वाली और सूची बनाने वाली मशीन के अनेक लाभ हैं। इसकी सहायता से मशीन से जोड़ की गई रकमों का मुद्रित रिकार्ड प्राप्त हो जाता है। मशीन के अंकों का मिलान पुस्तकों में दी गई अंकों के साथ बड़ी आसानी से किया जा सकता है। जोड़ आदि कार्य अत्यंत सरल होते हैं और गलतियों की संभावना कम होती है। लेजरों और वेतन-पत्रकों में क्लर्कों द्वारा किए गए जोड़ की जांच करने में इसका उपयोग किया जा सकता है।

11.4 बिल बनाने की मशीनें (Billing Machines)

बिल बनाने वाली मशीनों का उपयोग आर्डरों, बीजकों लदान-पत्रकों, बेची गई वस्तुओं के कैश मेमो आदि को टाइप करने के लिए किया जाता है। ये मशीनें प्रायः टाइपराइटर और कैलकुलेटर का सम्मिश्रण होती हैं। ये मशीनें कटौती, कमीशन, जोड़, घटाव, कुल योग आदि के सभी परिकलन कार्य कर देती हैं। परंतु कार्यालयों आदि में इन्हें रखना अभी लाभप्रद होता है जबकि इन पर किए जाने वाले कार्य पर्याप्त मात्रा में हो।

11.5 लेखाकरण मशीनें (Accounting Machines)

लेखाकरण और बहीखाता (book keeping) मशीनों की तुलना समतल (flat bed) पर इस्तेमाल किए जाने वाले टाइपराइटर के साथ की जा सकती है। इन मशीनों का प्रयोग इन कार्यों के लिए किया जाता है : 1) जर्नलों, रोकड़ बहियों, लेजरों, आदि में खनौनी करने, 2) चेकों, वेतन-पत्रकों, प्राप्त नकद और भुगतान शीटों को बनाने, 3) लेजर खातों और उनमें की गई खतौनियों की कापियां बनाने, और 4) अंकों के परिकलन तथा लेजर या रोकड़ बही शेष को तैयार करने में।

लेखाकरण मशीनों से निम्नलिखित लाभ होते हैं :

- 1) लेखा पुस्तकों में प्रविष्टियों की खतौनी करने में ये श्रम और समय का बचत करती है।

- 2) इनसे विशुद्धता आती है।
- 3) लेखा पुस्तकों को शीघ्रता से संतुलित किया जा सकता है और खाते को अद्यतन बनाकर रखा जा सकता है।
- 4) प्रबंधकों को उपयोगी आंकड़ें प्राप्त होते हैं जिससे-अपने अधीनस्थों पर नियंत्रण रखने में उन्हें सहायता मिलती है।

लेखा मशीनें बहुत महंगी होती हैं अतः ये बड़े-बड़े प्रतिष्ठानों के लिए ही उपयोगी सिद्ध हो सकती हैं। इसके अतिरिक्त इन मशीनों का संचालन कुशल ऑपरेटर ही कर सकते हैं जिन्हें अधिक पारिश्रमिक देना होता है।

11.6 सारणीकरण मशीनें (Tabulating Machines)

ये मशीनें दो प्रक्रियाओं को एक साथ मिला देती हैं : (1) सूचना को श्रणियों के अनुसार छाँटना, और (2) प्रत्येक श्रेणी के लिए अलग-अलग योग करना। इस मशीन से सांख्यिकीय सूचनाओं का सारणीकरण करने के लिए पहले पंच कार्ड मशीन की सहायता से कार्डों को पंच किया जाता है और उनकी छंटाई कर दी जाती है। उसके बाद सारणी बनाई जाती है और कागज पर संभों और पंक्तियों में मुद्रण कर दिया जाता है। कार्यालय में यदि प्रतिदिन अत्यधिक सूचनाओं की सारणी बनानी है, तो स्वचालित सारणीकरण मशीनों और छंटाई मशीनों (Sorting Machines) की सहायता ली जाती है।

11.7 इलेक्ट्रॉनिक कंप्यूटर (Electronic Computer)

बड़े-बड़े कार्यालयों में प्रतिदिन बहुत बड़ी मात्रा में आंकड़ों को काम में लाना होता है। ये आंकड़े अपरिष्कृत रूप में होते हैं अतः उन्हें उसी रूप में काम में नहीं लाया जा सकता। उन्हें प्रोसेस (संसाधित) करना तथा समुचित रूप में लाना होता है, जिससे प्रबंध अधिकारी व्यवसाय संबंधी महत्वपूर्ण निर्णय ले सकें और अन्य कार्य कर सकें। इन आंकड़ों को सारणियों या रिपोर्टों का रूप दे दिया जाता है। अपरिष्कृत आंकड़े को सार्थक रूप देने की क्रिया को दत्त प्रक्रमण (डाटा प्रोसेसिंग) कहा जाता है। यह कार्य जब इलेक्ट्रॉनिक मशीन की सहायता से किया जाता है तब इसे इलेक्ट्रॉनिक डाटा प्रोसेसिंग कहा जाता है। कार्यालयों में डाटा प्रोसेसिंग के लिए आजकल इलेक्ट्रॉनिक कंप्यूटरों का प्रयोग बड़े व्यापक रूप में किया जा रहा है। इलेक्ट्रॉनिक कंप्यूटर सामान्य उद्देश्य वाली मशीनों की श्रेणी में आता है और यह विभिन्न प्रकार की क्रियाओं को बड़ी तेजी से करता है। यह एक प्रकार की इलेक्ट्रॉनिक विधि है जिसके द्वारा आंकड़ों का प्रक्रमण और मुद्रण होता है। यह सभी क्रियाओं को कर सकता है और एक क्रिया से दूसरी क्रिया में कार्य वांछित क्रम में स्वतः ही होने लगता है। सच तो यह है कि कंप्यूटर मानव मस्तिष्क की ही प्रतिकृति (replica) है। यह अंकगणितीय क्रियाओं को करने, सूचना स्टोर करने, आंकड़ों को व्यवस्थित क्रम में रखने और उनकी सूची बनाने तथा आंकड़ों का विश्लेषण करने जैसे अनेक कार्य कर सकता है।

कंप्यूटर का प्रयोग अब शिक्षा और अनुसंधान संस्थाओं, रेलवे, एयरलाइनों, औद्योगिक उद्यमों और अन्य बड़े संगठनों में होने लगा है। कंप्यूटर से लाभ और हानि के संबंध में आप इकाई 13 में पढ़ेंगे।

11.8 रोकड़ रजिस्टर मशीनें (Cash Register Machines)

ये मशीनें प्रायः भुगतनों का रिकार्ड करने के लिए बड़ी-बड़ी दुकानों में इस्तेमाल की जाती हैं जहां दिन में अनेक ग्राहक माल खरीदते हैं और नकद भुगतान करते हैं। यह मशीन एक ही साथ तीनों कार्य कर देती है — टेप पर नकद लेन-देन का रिकार्ड हो जाता है, छपी हुई पर्ची बाहर निकल आती है तथा नकद दराज (cash drawer) पर कार्य हो जाता है। प्रत्येक बिक्री के साथ-साथ अब तक प्राप्त राशियों का योग भी होता जाता है। इस मशीन की कुछ मॉडलें ग्राहकों को देने के लिए रसीद

भी तैयार कर देती हैं, जबकि कुछ पर प्राप्त राशि का जोड़ भी हो जाता है और मीटर पर कुल योग आ जाता है। खुदरा दुकानों (retail stores) और रेलवे बुकिंग एजेंसियों में क्वायन हैंडलिंग मशीनों का प्रयोग होता है। ये मशीनें विभिन्न अंकित मूल्यों के सिक्कों का रिकार्ड करती हैं, इन्हें छंटती हैं, उनका संग्रह करती हैं तथा उन्हें ग्राहकों को लौटा देती हैं। रोकड़ रजिस्टर मशीन में सभी नकद रसीदें दर्ज हो जाती हैं। मशीन के रिकार्ड को ताला लगाकर रखा जाता है। इसमें नकद बिक्री का पूरा-पूरा रिकार्ड होता है जिसमें हेर-फेर करना संभव नहीं होता। यह कुंजी सेट होती है और बिजली से चलाई जाने वाली मशीन होती है। रोकड़ रजिस्टर मशीनों का प्रयोग प्रायः निम्नलिखित संगठनों में किया जाता है :

- 1) विभागी भंडार
- 2) सुपर बाजार
- 3) होटल और रेस्तरां
- 4) अस्पताल
- 5) बिजली की कंपनियों में।

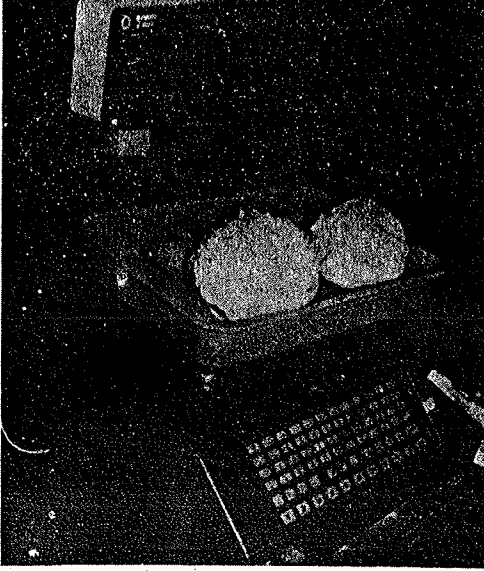


Figure 11.3: Cash Register

बोध प्रश्न क

- 1) परिकलन मशीनों के कोई पांच उपयोग बताइए।
.....
.....
.....
.....
.....
- 2) क्या आपने रोकड़ रजिस्टर मशीन को कभी देखा है? यदि हां तो संगठन का नाम बताइए।
.....
.....
- 3) निम्नलिखित कथनों में से कौन सही हैं और कौन सही नहीं हैं?
i) रोकड़ रजिस्टर मशीनों का उपयोग खुदरा दुकानों में किया जाता है। ()
ii) गणकों का उपयोग ब्याज, कटौती, कमीशन आदि की गणना के लिए किया जाता है। ()
iii) लेखा मशीनें केवल नकदी लेन-देनों का रिकार्ड करने के लिए ही होती हैं। ()
iv) जोड़/सूचीकरण मशीनों से मदों का रिकार्ड प्राप्त होता है। ()
v) पाकेट कैलकुलेटर और डैस्क कैलकुलेटर एक ही प्रकार के कार्य करते हैं। ()

11.9 सम्प्रेषण मशीनें (Communication Machines)

आप जानते ही हैं कि सम्प्रेषण किसी भी कार्यालय के प्रमुख कार्यों में से एक है। यह किसी भी व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति तक सूचना पहुंचाने की प्रक्रिया है। सम्प्रेषण लिखित रूप में हो सकता है या मौखिक रूप में। लिखित सम्प्रेषण पत्र, ज्ञान, रिपोर्ट, आदेश बीजक परिपत्र सूची पत्र आदि के रूप में हो सकता है। लिखित सूचनाएं व्यक्तिगत रूप में (या संदेशवाहक द्वारा) दी जा सकती हैं या टेलीक्स, टेलीटेक्स, फेसिमाइल आदि जैसी यांत्रिक विधियों द्वारा। उसी प्रकार मौखिक सम्प्रेषण आमने-सामने हो सकता है या टेलीफोन, डिक्टाफोन आदि यांत्रिक विधियों द्वारा।

11.9.1 डिक्टाफोन

श्रुतलेखन मशीनों (dictating machines) का उपयोगी पत्रों, अन्य संदेशों आदि का उत्तर रिकॉर्ड करने के लिए किया जाता है। ये भी ग्रामोफोन के नियमों के अनुसार ही कार्य करती हैं। यदि कोई अधिकारी किसी पत्र, संदेश या प्रलेख लिखवाना चाहता है तो वह इसे माउथफोन में बोल देता है और उसके शब्द वैक्स सिलेंडर या मैग्नेटिक टेप पर रिकॉर्ड हो जाते हैं।

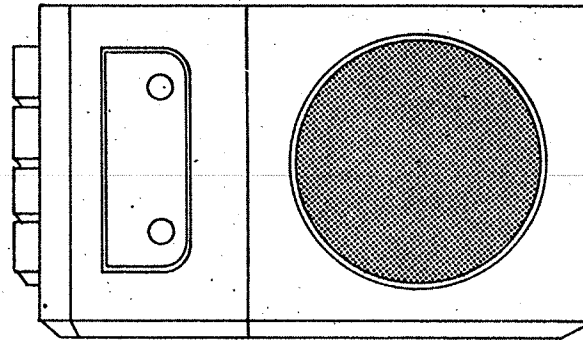


Figure 11.4: Diagrammatic Presentation of Dictaphone

टाइपिस्ट जब इस श्रुतलेख (dictation) की सामग्री को टाइप करना चाहता है तब वह सिलेंडर या टेप को प्रतिलेखन मशीन (transcribing machine) पर चढ़ा देता है। और टाइप करते समय इयरफोन की सहायता से इसे सुविधानुसार गति पर सुन सकता है। संशोधन आदि के लिए यदि वह चाहे तो इसे पुनः सुन सकता है। टाइप हो जाने के बाद इसे शेभर (shaver) नामक विधि से मिटाया भी जा सकता है।

श्रुतलेखन मशीनों के निम्नलिखित लाभ हैं :

- 1) बोलने वाला अधिकारी अपनी सुविधा के अनुसार बोल सकता है और टाइपिस्ट अपनी सुविधा के अनुसार टाइप कर सकता है। आशुलिपिक को डिक्टेसन लेने के लिए अधिकारी के पास बार-बार नहीं जाना पड़ता है।
- 2) टाइपिस्ट के लिए आशुलिपि (shorthand) जानना आवश्यक नहीं होता।
- 3) विशेष युक्ति द्वारा टेलीफोन संदेश को भी रिकॉर्ड किया जा सकता है। रिकॉर्ड किए गए टेप को डाक द्वारा कहीं भी भेजा जा सकता है।

इसका एकमात्र दोष यह है कि डिक्टाफोन के प्रयोग के फलस्वरूप अधिकारी और टाइपिस्ट के बीच का व्यक्तिगत संपर्क समाप्त हो जाता है।

11.9.2 टेलीफोन

आजकल सभी आधुनिक कार्यालयों में टेलीफोन का इस्तेमाल किया जाता है। दूर बैठे लोगों से बात करने में टेलीफोन सहायक होता है। व्यवसायों के अधिकारी और प्रबंधक विश्व के किसी भी देश के व्यक्ति से टेलीफोन पर बात कर सकते हैं।

जब किसी मामले में शीघ्र निर्णय लेना हो तो टेलीफोन संप्रेषण का सर्वोत्तम माध्यम सिद्ध होता है। परन्तु साथ ही यह भी आवश्यक होता है कि टेलीफोन पर विचार-विमर्श किए गए महत्वपूर्ण बातों की पुष्टि पत्र द्वारा कर दी जाए। बड़े-बड़े कार्यालयों में टेलीफोन के लिए अलग से कमरा होता है। उस कमरे में बैठा ऑपरेटर बाहर से आने वाले कॉल को स्विच बोर्ड की सहायता से संबंधित व्यक्ति की लाइन से जोड़ देता है। इसी प्रकार वह बाहर जाने वाले कॉल को भी देता है।

कुछ कार्यालयों में आंतरिक टेलीफोन की भी व्यवस्था होती है। इसकी सहायता से विभिन्न विभागों के अधिकारी आसानी से एक दूसरे से संपर्क कर लेते हैं।



Figure 11.5: Instructing Subordinate Over Internal Telephone

11.9.3 टेलेक्स और टेलेटेक्स

टेलेक्स : देश के अंदर और देश के बाहर शब्दशः सूचना भेजने के प्रमुख साधनों में से टेलेक्स भी एक है। परंपरागत टेलेक्स टर्मिनल में टाइपराइटर की तरह का कुंजी पटल होता है और पेपर टेप पर पंच की छवि आ जाती है। पेपर टेप रीडर में पेपर टेप को लगाकर और टेलेक्स लाइनों पर संदेश को भेजकर संदेश की जांच की जाती है, उसे समायोजित किया जाता है और भेजा जाता है। संदेश जब गन्तव्य स्थान पर पहुंच जाता है तब उसे प्राप्त करने वाला टर्मिनल भेजने वाले स्थान को संकेत भेजकर सूचित करता है कि संदेश वहीं स्थान पर पहुंच गया है तथा उसे प्राप्त कर लिया गया है। टेलेक्स प्रति सेकंड 50 बिट (प्रति मिनट लगभग 66 शब्द) तक की धीमी गति से कार्य करता है। इसके अतिरिक्त प्रतीकों का प्रतिनिधित्व करने के लिए यह 5 बिट आंतरिक कोड का इस्तेमाल करता है और इस प्रकार सीमित अक्षरों के सीमित सेट को ही काम में लाया जा सकता है अर्थात् कैपिटल लेटरों, संख्याओं और विशेष 13 अक्षरों को। इसके अतिरिक्त टेलेक्स लाइनों के न मिल पाने की स्थिति अपेक्षाकृत अधिक होती है जिससे इसकी विश्वसनीयता घट जाती है। टेलेक्स को इलेक्ट्रॉनिक की सहायता से संदेश भेजने का प्रारंभिक रूप तो माना जा सकता है फिर भी इसे सूचना भेजने का सही साधन नहीं माना जा सकता। ऐसा इसलिए कि इसके द्वारा ग्राफों और तस्वीरों को भेजना संभव नहीं है क्योंकि अक्षरों का सेट अत्यन्त सीमित होता है।



Figure 11.6: Telex Machine

टेलिटेक्स (Teletex) : यह एक डेस्क से दूसरे डेस्क को अत्यन्त तीव्र गति से संदेश भेजे जाने वाली सेवा है जो उन्नत देशों में लोकप्रिय होती जा रही है। इसका प्रयोग करने वाले इसकी सहायता से पत्रों को लिखते हैं, संपादित करते हैं तथा उन्हें गंतव्य स्थान को भेजते हैं। इसकी सहायता से बाहर भेजे जाने वाले तथा बाहर से आने वाले संदेशों को स्टोर किया जाता है और इस प्रकार संदेशों को स्वतः ही प्राप्त किया जा सकता है तथा भेजा जा सकता है। टेलिटेक्स की सहायता से संदेश 2.4 K बिट प्रति सेकंड तक तेज गति से भेजा जाता है जो A4 पृष्ठ को 10 सेकंड से भी कम समय में भेजने के बराबर होता है। टेलिटेक्स में एक दूसरा प्रमुख अंतर यह है कि इसमें 8-बिट अक्षर कोड का प्रयोग होता है जिससे 256 अक्षरों को भेजा जा सकता है। भारत में यह सेवा अभी लोकप्रिय नहीं हो पाई है। निम्नलिखित तालिका में टेलिटेक्स और टेलिटेक्स सेवाओं के बीच तुलना की गई है :

तालिका 11.1 : टेलिटेक्स और टेलिटेक्स के बीच अंतर

	टेलिटेक्स	टेलिटेक्स
माध्यम	निम्न श्रेणी का नेटवर्क होता है।	नेटवर्क स्वतंत्र होता है (समुचित इंटरफेस का प्रयोग करते हुए किसी भी उपलब्ध संप्रेषण और नेटवर्क सुविधाओं का प्रयोग कर सकता है।
प्रेषण की दर	50 बिट/सेकंड	1200-2400 बिट/सेकंड
अक्षर कोड और सेट	5 बिट कोड (लगभग 50 विभिन्न अक्षर)	8 बिट (200 से अधिक अक्षर)

11.9.4 फेसिमाइल (Fax)

चित्रों, रेखाचित्रों आदि की छवियों को तेजी से प्रसारित करने में फैक्स का प्रमुख हाथ होता जा रहा है। इसके द्वारा ग्राफीय सूचना की जाँच करने, उसे संकेत लहरों (signal waves) का रूप देने, उसके बाद इन संकेतों को गन्तव्य स्थान पर ले जाने और उस स्थान पर छवि की प्रतिलिपि प्रस्तुत करने का कार्य किया जाता है। संकेत लहरों को टेलीफोन लाइनों, रेडियों, उपग्रहों आदि जैसे किसी भी संप्रेषण माध्यम में प्रसारित किया जाता है।

अभी हाल के वर्षों तक फैक्स को विशेष प्रकार की सेवा माना जाता रहा है, जिसका प्रयोग मुख्यतः समाचार उद्योग में कम्पोजिंग पृष्ठों को एक स्थान से दूसरे स्थान तक भेजने के लिए किया जाता था। लेकिन हाल में ही डेस्क पर रखकर इस्तेमाल की जाने वाली कम मूल्य की फैक्स मशीन के आ जाने से कार्यालय के संप्रेषण के संबंध में क्रान्तिकारी परिवर्तन हुए हैं। अब पत्र, करार, बीजक, क्रय आदेश आदि जैसे प्रलेखों को विश्व के किसी भी स्थान में स्थित किसी भी व्यक्ति के पास शीघ्र ही और कम खर्च पर भेजना संभव हो गया है। छवियों और चित्रों की प्रतिकृति तैयार करने की क्षमता ने प्रौद्योगिकी को नया आयाम दिया है।

आधुनिक फैक्स मशीनों ने अनेक और भी सुविधाएं दी हैं, जिनमें से कुछ इस प्रकार हैं :

- 1) संदेशों की प्रतिलिपि की किस्म में सुधार की सुविधा
- 2) कागज के आकार के चयन की सुविधा
- 3) स्वचालित डायल करने और उत्तर देने की सुविधा
- 4) प्रलेखों का अपने आप मशीन में चले जाने की सुविधा
- 5) कूटलेखन (encoding) तथा उसका अर्थ निकालने (deciphering) की सुविधा
- 6) कुछ फैक्स मशीनों का उपयोग फोटोकॉपी मशीन के रूप में किया जा सकता है
- 7) फैक्स मशीनें सूचना को भेजने और उसे प्राप्त करने का काम साथ-साथ कर सकती हैं।
- 8) लेखा कार्य के लिए समय तथा तारीख के स्टैप की सुविधा
- 9) फैक्स मशीन पर लगने वाले समय को बचाने के लिए सफेद स्थान को छोड़ देना।

हम देखते हैं कि दे सकने वाले मूल्य पर फैक्स मशीनों का उपलब्ध हो जाने एवं संप्रेषण सुविधाओं में सुधार हो जाने के फलस्वरूप इस देश में ये मशीनें लोकप्रिय होती जा रही हैं। फैक्स मशीनों प काम के दौरान सामान्य टेलीफोन लाइनों का इस्तेमाल होता है तथा STD और ISTD सेवाओं में

सुधार हो जाने से देश के विभिन्न नगरों के बीच एवं विभिन्न देशों के बीच संदेशों के प्रसारण का काम अत्यंत सुविधाजनक और विश्वसनीय हो गया है। आशा की जाती है कि फैक्स मशीनें अनेक स्थितियों में टेलिफैक्स सेवाओं का स्थान धीरे-धीरे ले लेंगी।

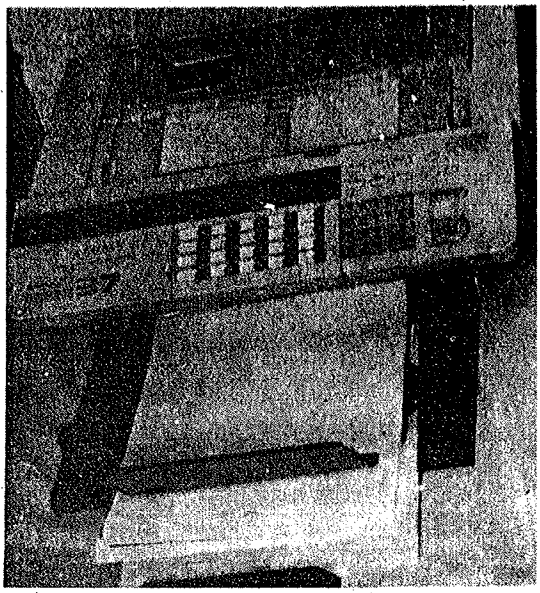


Figure 11.7: Fax Machine

फैक्स सेवाओं के निम्नलिखित गुण हैं :

- 1) सभी प्रकार के रेखाचित्रों को, जिन्हें लिखा, टाइप किया या मुद्रित किया जा सकता है, टेलिफैक्स प्रणाली से प्रेषित किया जा सकता है।
- 2) बहुत लंबी दूरी तक प्रेषित करना संभव है।
- 3) टेलिफैक्स मशीन पर प्राप्त प्रतिलिपि का उपयोग तुरंत ही किया जा सकता है।

11.10 भविष्य का कार्यालय

समय के साथ-साथ सूचना और प्रौद्योगिकी में बड़ी तेजी से वृद्धि हुई है। इसके फलस्वरूप कार्यालयों के वातावरण में भी बहुत परिवर्तन हुए हैं। भविष्य में कार्यालय दूर-संचार जाल के द्वारा विश्व के साथ जुड़ जाएंगे। इसके अतिरिक्त अब तो झुकाव चल कार्यालय की ओर होने लगा है। ऐसा कार्यालय सुवाह्य (portable) होगा तथा इसे बैटरी से चलाया जाएगा। कार्यालय किसी चलती-फिरती गाड़ी में स्थित होगा जिसमें टेलीफोन, हस्तचालित इंटरकॉम, चल फैक्स मशीन, दूरस्थ नियंत्रण (remote control) टेलीविज़न, वीडियो रिकार्डर आदि की व्यवस्था होगी। यह भी आशा की जाती है कि नई पीढ़ी के सुवाह्य कंप्यूटर, कॉपी करने वाली मशीनें तथा मुद्रण मशीनें कार्यालय के कार्यों में और भी क्रांति ला देंगी। आंकड़ों को एकत्र करने, उन्हें सुव्यवस्थित करने और तैयार करने के कार्य में इलेक्ट्रॉनिक कंप्यूटरों का अधिकाधिक उपयोग होने लगेगा। प्रबंध संबंधी समस्याओं के समाधान के लिए मात्रा तकनीकों (quantitative techniques) के प्रयोग में भी कंप्यूटर सहायक होंगे।

बोध प्रश्न ख

- 1) ऐसे तीन संगठनों के नाम बताइए जिन्हें आप जानते हैं और जिनमें टेलिफैक्स सेवा को काम में लाया जाता है।

- 2) टेलिफैक्स सेवा से होने वाले तीन लाभ बताइए।

- 3) कार्यालयों में इस्तेमाल किए जाने के संबंध में डिक्टाफोन, टेलीफोन से किस प्रकार भिन्न होता है?

- 4) निम्नलिखित कथनों में कौन सही हैं और कौन गलत हैं?
 i) स्टॉक दलाल टेलेक्स सेवाओं को अपने काम में लाते हैं। ()
 ii) आंतरिक संप्रेषण के लिए टेलीप्रिंटर का प्रयोग करना संभव है। ()
 iii) टेलेक्स से संदेश भेजने के लिए दोनों ही और टेलीप्रिंटरों को लगाना आवश्यक होता है। ()
 iv) टेलेक्स सेवा के माध्यम से रेखाचित्रों को प्रेषित किया जा सकता है। ()
 v) टेलेक्स के माध्यम से चित्रों को प्रेषित किया जा सकता है। ()

11.11 सारांश

कार्यालय में कापी करने वाली मशीनों (टाइपराइटरों) और डुप्लिकेटिंग मशीनों के अतिरिक्त और भी अनेक प्रकार की मशीनों का इस्तेमाल किया जाता है। परिकलन मशीनें सभी प्रकार की अंकगणितीय क्रियाएं कर देती हैं जिनमें पूर्णांकों, दशमलव भिन्नों व मापन की विभिन्न इकाइयों का परिकलन शामिल है। वे दरों, ब्याज की मात्रा, कटौती कमीशन आदि के परिकलन में तथा बीजक बनाने, स्टॉक की जाँच करने, माल पत्र तैयार करने, लागत-निर्धारण तथा वेतन-पत्रक का परिकलन करने के कार्य में विशेष रूप से उपयोगी सिद्ध होती हैं।

जोड़ मशीनों का उपयोग सरल प्रकार के जोड़ के लिए किया जाता है। ऐसी मशीनों को हाथ से या बिजली से चलाया जाता है। ऐसी मशीन सूची बनाने वाली (listing) या सूची नहीं बनाने वाली (non-listing) प्रकार की हो सकती है। बिल बनाने वाली मशीन टाइपराइटर और कैलकुलेटर का सम्मिश्रण होती है। इसका उपयोग आर्डरों को टाइप करने तथा बीजकों, लदान पत्रों, कैश मेमो आदि को तैयार करने के लिए किया जा सकता है।

लेखाकरण और बही खाता मशीनें समतल पर इस्तेमाल किए जाने वाले टाइपराइटर जैसी होती हैं। इन मशीनों का उपयोग विभिन्न कार्यों के लिए किया जा सकता है, जैसे कि लेखा पुस्तकों में खतौनी करने, वेतन-पत्रकों, चेकों आदि को तैयार करने, लेजर लेखों की प्रतियां बनाने, लेखा पुस्तकों में संतुलन दिखाने, आदि के लिए। सारणीकरण मशीनों का उपयोग सांख्यिकीय सूचनाओं का वर्गीकरण करने, छांटने, सारणीकरण, करने और उन्हें स्तंभों और पंक्तियों में मूद्रित करने के लिए किया जाता है।

इलेक्ट्रॉनिक कंप्यूटर सामान्य उद्देश्य वाली मशीनों की श्रेणी में आता है और यह अंकगणितीय क्रियाओं को करने, सूचना स्टोर करने, आंकड़ों को व्यवस्थित क्रम में रखने, उनकी सूची बनाने तथा उनका विश्लेषण करने जैसे अनेक कार्य करता है। रोकड़ रजिस्टर मशीनें टेप पर नकद लेन-देन का रिकार्ड करने, छपी हुई पर्ची को बाहर निकालने, बिक्री के साथ-साथ अब तक प्राप्त रकम का योग करने और नकद दराज (cash drawer) को कार्यान्वित रखने जैसे कार्यों को एक ही साथ करती है। क्वायन हैंडलिंग मशीनें नकद रसीदों को दर्ज करने के अतिरिक्त विभिन्न अंकित मूल्यों के सिक्कों को छांटने, स्टोर करने तथा ग्राहकों को लौटाने का भी कार्य करती हैं।

टेलीप्रिंटर मशीनों का प्रयोग लिखित संदेशों को एक स्थान से दूसरे स्थान तक सीधे भेजने के लिए किया जाता है। टेलेक्स और फेसिमाइल (या फैक्स) नामक संप्रेषण विधियों का प्रयोग संदेशों को विभिन्न स्थानों को तत्क्षण ही प्रेषित करने के लिए किया जाता है। फैक्स का उपयोग रेखाचित्रों, स्केचों, आरेखों, सूत्रों आदि की सही-सही प्रतिलिपि को प्रेषित करने के लिए किया जाता है। आज के जमाने में शुकाव चल कार्यालय की ओर होता जा रहा है। यह कार्यालय सुवाह्य होगा तथा इसे बैटरी से चलाया जाएगा। इसमें टेलीफोन, हस्तचालित इंटरकॉम, चल फैक्स मशीन, दूरस्थ नियंत्रण टेलीविजन,

11.12 शब्दावली

लेखाकरण मशीन (Accounting Machine) : इस मशीन का प्रयोग कार्यालयों में पुनरावर्ती प्रकार के लेखा कार्यों को करने के लिए किया जाता है। इसका प्रयोग विशेषतः लेखा पुस्तकों में खतौनी करने, वेतन-पत्रकों को तैयार करने, बीजक बनाने आदि के लिए किया जाता है।

जोड़ मशीनें (Adding Machine) : इन मशीनों का प्रयोग अनेक संख्याओं को तुरंत जोड़ने के लिए किया जाता है।

बिल बनाने की मशीन (Billing Machine) : यह मशीन टाइपराइटर और कैलकुलेटर का सम्मिश्रण होती है। इसका उपयोग बीजकों, बिलों, कैश मेमों, आदि को बनाने के लिए किया जाता है।

परिकलन मशीन (Calculating Machine) : इस मशीन का उपयोग घटाने, गुणा, भाग करने और प्रतिशत निकालने के लिए किया जाता है।

रोकड़ रजिस्टर मशीन (Cash Register Machine) : नकद बिक्री का हिसाब रखने के लिए काम में लाई जाने वाली मशीन।

इलेक्ट्रॉनिक कंप्यूटर (Electronic Computer) : यह मानव मस्तिष्क की प्रतिकृति है (replica) है। यह जटिल गणितीय कार्यों को बड़ी तीव्र गति से कर सकता है। आंकड़ों को स्टोर करने के लिए इसमें मेमोरी होती है।

फेसिमाइल (Facsimile) : इसे फैक्स या टेलिफैक्स भी कहा जाता है। टेलीप्रिंटर पर स्केचों, आरेखों, सूत्रों रेखाचित्रों आदि को प्रेषित करने में यह सहायक होता है।

टेलिक्स (Telex) : संदेशों को भेजने और उन्हें प्राप्त करने के स्थान पर यह टेलीप्रिंटर को काम में लाता है।

11.13 बोध प्रश्नों के उत्तर

- क) 3) i) सही ii) सही iii) गलत iv) सही v) सही
 ख) 4) i) सही ii) सही iii) सही iv) गलत v) गलत

11.14 स्वपरख प्रश्न

- 1) आधुनिक कार्यालयों में परिकलन मशीनों की क्रियाओं और उनके उपयोगों को स्पष्ट कीजिए।
- 2) आधुनिक संस्थाओं में परिकलन कार्य के लिए जिन विभिन्न प्रकार की मशीनों को काम में लाया जाता है उनके संबंध में विवेचन कीजिए। उनसे होने वाले कौन-कौन से सामान्य लाभ हैं।
- 3) जोड़ मशीनों की प्रमुख विशेषताओं के संबंध में बताइए। इन मशीनों के उपयोग भी बताइए।
- 4) रोकड़ रजिस्टर मशीन क्या होती है? नकद रसीदों के सही ढंग से रिकार्ड के लिए इस मशीन का उपयोग किस प्रकार की संस्थाएं कर सकती हैं?
- 5) निम्नलिखित के संबंध में संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए :
 - i) बिल बनाने की मशीन
 - ii) लेखाकरण मशीन
 - iii) इलेक्ट्रॉनिक कंप्यूटर
 - i) रोकड़ रजिस्टर मशीन
- 6) टेलिक्स से आप क्या समझते हैं? इस सेवा का उपयोग व्यवसायी किस प्रकार करते हैं?
- 7) टेलिक्स की कार्यविधि को स्पष्ट कीजिए। इसके दोष क्या हैं?
- 8) कार्यालयों में सम्प्रेषण के लिए कौन-कौन सी विभिन्न प्रकार की मशीनों को काम में लाया जाता है?

इकाई 12 आंकड़ों का संसाधन

इकाई की रूपरेखा

- 12.0 उद्देश्य
- 12.1 प्रस्तावना
- 12.2 आंकड़ों और सूचना का अर्थ
 - 12.2.1 आंकड़े क्या होते हैं?
 - 12.2.2 सूचना क्या होती है?
 - 12.2.3 आंकड़ों और सूचना में अंतर
- 12.3 आंकड़ों और सूचना का महत्व
- 12.4 आंकड़ों का वर्गीकरण
- 12.5 सूचना का वर्गीकरण -
- 12.6 आंकड़ों का जीवन चक्र
- 12.7 सूचना अर्थशास्त्र
- 12.8 आंकड़े संग्रह की विधियां
- 12.9 आंकड़ों के संसाधन की विधियां
- 12.10 आंकड़ों का प्रस्तुतीकरण
- 12.11 सारांश
- 12.12 शब्दावली
- 12.13 स्वपरख प्रश्न

12.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि:

- आधुनिक संगठनों में आंकड़ों और सूचना की प्रकृति और महत्व बता सकें
- आंकड़ों और सूचना में भेद कर सकें
- आंकड़ों का जीवन चक्र का अर्थ बता सकें
- सूचना प्रदान करने के लिए आंकड़े संग्रह करने और आंकड़ों के संसाधन की विभिन्न विधियां बता सकें
- सूचना का मूल्य निर्धारित करने वाली बातों का वर्णन कर सकें
- आंकड़ों के प्रस्तुतीकरण की विधियों का वर्णन कर सकें।

12.1 प्रस्तावना

सभ्यता की शुरुआत के साथ ही साथ व्यक्तिगत निर्णय लेने में और संगठनों का प्रबंध करने के लिए मनुष्य को सदा ही सूचना की आवश्यकता पड़ती रही है। सामाजिक क्रियाओं और संगठनों में वृद्धि होने के साथ-साथ सूचना को रिकार्ड करना आवश्यक हो गया। इतिहासकारों ने पता लगाया है कि ईसा से 3500 वर्ष पूर्व भी रिकार्ड रखने और आंकड़ों के संसाधन (प्रक्रमण) की प्रथा थी। वेवीलोनिया के व्यापारी मिट्टी की टिकियों पर रिकार्ड रखते थे। प्राचीन मिश्र वासियों ने रिकार्ड रखने की विधि में कुछ सुधार किए। वे पैपीरस (आज के कार्गज का अग्रगामी) और कैलमुस (तेजधार वाला नुकीला केलम) का प्रयोग करते थे। आज सभी प्रकार के संगठन रिकार्ड रखते हैं और आंकड़ों का प्रक्रमण करते हैं। लेकिन पिछले दो दशकों में आंकड़ों के संसाधन की प्रौद्योगिकी में अभूतपूर्व सुधार हुआ। क्रांति और औद्योगिक क्रांति के बाद अब विश्व सूचना क्रांति के दौर से गुजर रहा है। इस इकाई हम आधुनिक संगठनों में आंकड़ों और सूचना के महत्व, आंकड़ों के प्रक्रमण की आवश्यकता, आंकड़ों की विभिन्न किस्मों और स्रोतों तथा आंकड़ों के प्रस्तुतीकरण की विधियों पर विचार करेंगे।

12.2 आंकड़ों और सूचना का अर्थ (Meaning of Data and Information)

आंकड़े और सूचना शब्दों का प्रयोग बहुधा एक-दूसरे के बदले में और समानार्थक शब्दों के रूप में किया जाता है। लेकिन इन दोनों शब्दों के अर्थ भिन्न हैं। इनके महत्व को समझने के लिए, इन दोनों में जो अंतर है, उसे जानना जरूरी है।

12.2.1 आंकड़े क्या होते हैं?

संक्षेप में, तथ्यों और अंकों के एक समूह या संख्याओं के एक समूह को आंकड़ा कहते हैं। उदाहरण के लिए लेखा पुस्तकों में लिखी गई आय व व्यय की राशियां या बेचे गए माल की मात्रा जो बीजकों में दर्शाई गई हैं या कर्मचारियों को दिए गए वेतन व मजदूरी की राशि जो मासिक वेतन चिट्ठे में दिखाई गई है आदि सभी आंकड़े हैं। बाजार सर्वेक्षण के आधार पर निर्धारित किसी वस्तु की विभिन्न क्षेत्रों में अनुमानित मांग या वस्तुओं के अनुमानित आयात और निर्यात या पंचवर्षीय योजना की अवधि में आयात व निर्यात के प्राप्त किए जाने वाले लक्ष्य ये सभी आंकड़े होते हैं। ये सभी व विभिन्न अन्य प्रकार के आंकड़े व्यापारिक संस्थानों के लिए विभिन्न कारणों से महत्वपूर्ण हो सकते हैं।

12.2.2 सूचना क्या होती है?

आंकड़ों का ढेर अपने मूल रूप में अधिक उपयोगी नहीं हो सकता। किसी विशेष संदर्भ में सम्बद्ध आंकड़ों को उपयोगी बनाने के लिए उन्हें एक अर्थपूर्ण रूप देना होता है। इसके लिए कुछ परिकल्पना करने पड़ सकते हैं, मदों का वर्गीकरण करना पड़ सकता है और उद्देश्य को ध्यान में रखकर इनका ऐसे रूप में सारणीकरण व प्रस्तुतीकरण करना पड़ सकता है जो उपयोगी सिद्ध हो। असंसाधित आंकड़ों (raw data) को एक विशेष संदर्भ में सूचनात्मक बनाने के लिए परिवर्तित करना आंकड़ों का संसाधन कहलाता है। इसे आंकड़ों का प्रक्रमण भी कहते हैं। जब आंकड़ों और तथ्यों का प्रक्रमण कर दिया है तो वे सूचना बन जाते हैं और तब इनका प्रयोग निर्णय लेने या कार्यवाही करने के लिए किया जा सकता है। अतः सूचना आंकड़ों के संसाधन का फल होती है। उदाहरण के लिए, यदि विक्रय बीजकों को एक फाइल में रखें तो ये एक निश्चित अवधि के बारे में विक्रय के आंकड़े हैं। लेकिन जब तक इन आंकड़ों को साप्ताहिक या मासिक आधार पर जोड़कर एक उचित विवरण के रूप में विक्रय मैनेजर के सामने प्रस्तुत न किया जाए तब तक उसके द्वारा सूचना के रूप में इनका प्रयोग नहीं किया जा सकता।

सूचना या संसाधित आंकड़ा अर्थपूर्ण आंकड़ा होती है। यह केवल उसी सीमा तक ही सूचना होती है जिस तक यह उपयोगी है। एक ही सूचना किसी के लिए अधिक और किसी के लिए कम उपयोगी हो सकती है। यह विभिन्न व्यक्ति की आवश्यकताओं पर निर्भर करता है। विनिर्माण लागतों के बारे में सूचना कार्मिक मैनेजर की तुलना में उत्पादन मैनेजर के लिए अधिक उपयोगी होगी। इसी तरह, कुछ आंकड़े प्रक्रमण के बाद किसी के लिए उपयोगी सूचना बन सकते हैं लेकिन किसी अन्य के लिए इन्हें सूचना का रूप देने के लिए और प्रक्रमण आवश्यक हो सकता है। इस प्रकार जो किसी एक के लिए सूचना है वह दूसरे के लिए केवल आंकड़ा हो सकता है। उदाहरण के लिए, यदि विक्रय बीजकों के आंकड़ों को जोड़कर एक मासिक विक्रय विवरण के रूप में प्रस्तुत किया जाए तो यह विक्रय मैनेजर के लिए सूचना है। लेकिन विभिन्न बाजार क्षेत्रों के विक्रय पर्यवेक्षकों के लिए यह सूचना के रूप में तभी उपयोगी होगा जब इसका और प्रक्रमण किया जाए और इसे क्षेत्रों के अनुसार मासिक विक्रय विवरण के रूप में प्रस्तुत किया जाये।

12.2.3 आंकड़ों और सूचना में अंतर

हमने आंकड़ों और सूचना का अर्थ तो विस्तार से बता दिया है। अधिकांश व्यक्ति इन दोनों शब्दों का प्रयोग बहुधा पर्यायवाची शब्दों के रूप में कर लेते हैं। लेकिन इन दोनों में अंतर है। आइये अब हम इस अंतर का अध्ययन करें।

आंकड़े अलग-अलग तथ्यों, संख्याओं व सांख्यिकी के समूह होते हैं जो आपस में संबंधित नहीं होते और अस्पष्ट होते हैं। अतः आंकड़े अंकों, अक्षरों या प्रतीकों का एक समूह है जिनका संसाधन

(प्रक्रमण) किया जा सकता है। यह संभव है कि आंकड़े संगठित न हों, हमारी जानकारी को न बढ़ाये और हमें आश्चर्यचकित न करें। बिक्री, उत्पादन, बिल बनाना, प्राप्य राशि इकट्ठी करना आदि संगठनात्मक क्रियाएं ऐसी क्रियाओं के कुछ उदाहरण हैं, जिनके लिए आंकड़े उपलब्ध हो सकते हैं। आंकड़ों का मूल्य केवल तभी होता है, जब वे संगठनात्मक क्रियाओं को करने में उपयोगी हों। विक्रय बीजकों से संबंधित कार्डों का एक पुलिंदा अपने आप ही सम्बद्ध कर्मचारियों के लिए बहुत कम उपयोगी होगा। कभी-कभी आंकड़ों प्रक्रमण प्रणाली द्वारा बहुत-सी रिपोर्टें बनाई जाती हैं, जिन्हें सम्बद्ध कर्मचारियों को उपलब्ध कराया जाता है।

जैसाकि पहले बताया जा चुका है, सूचना आंकड़ों के प्रक्रमण का परिणाम है। यही बात चित्र 12.1 में दिखाई गई है।



चित्र 12.1 : आंकड़ों का सूचना में परिवर्तन

सूचना जानकारी प्रदान करती है। इसमें कुछ आश्चर्य का तत्व होता है, इससे अनिश्चितता कम होती है और यह कार्यवाही करने के लिए प्रेरित करती है। सूचना किसी घटना या घटनाओं को व्यक्त कर सकती है जिससे ऐसे संदेश प्राप्त होते हैं जो ज्ञानवर्धक होते हैं। सूचना इसके भेजने वाले और प्राप्त करने वाले के बीच प्रारंभिक उद्दीपन है। आंकड़ों का जब प्रक्रमण किया जाता है और उन्हें किसी संदर्भ में प्रस्तुत किया जाता है तो वे सूचना बन जाते हैं। वास्तव में आंकड़ों और सूचना में वहीं संबंध है जो कच्चे माल और तैयार माल में होता है। सूचना को अब एक संसाधन (resource) माना जाता है जो संदेश प्रदान करके और कार्यवाही को प्रेरित करके मौजूदा संसाधनों में वृद्धि करता है।

वास्तव में सूचना एक स्थिति से अवगत कराती है, लेकिन इसका बोध प्रयोग करने वालों को अलग-अलग हो सकता है। सूचना में जो संदेश या मात्रा का वर्णन होता है, उसका इसके सभी प्राप्तकर्ताओं द्वारा एक ही प्रकार प्रयोग किया जाए, यह जरूरी नहीं है। विभिन्न प्राप्तकर्ताओं के लिए सूचना का प्रयोग मुख्यतया इसके प्रयोगकर्ताओं के प्रत्यक्ष ज्ञान, पृष्ठभूमि और पूर्वधारणाओं पर निर्भर करता है।

कोई सूचना केवल उस सीमा तक ही सूचना होती है जिस तक यह मैनेजर की आवश्यकताओं को पूरा करे। यह मैनेजर के लिए तभी महत्वपूर्ण होती है, जब यह योजना बनाने और कार्य संचालन में उसकी ज्ञान वृद्धि करे और उसे अपने कर्तव्यों को पूरा करने में सहायक हो। उचित प्रकार से संगठित आंकड़ों पर ही मैनेजर की प्रतिक्रिया हो सकती है अन्यथा ये आंकड़े बेकार हो जाते हैं।

बोध प्रश्न क

1) आंकड़ा किसे कहते हैं?

.....

2) सूचना क्या होती है?

.....

3) आंकड़ों और सूचना में भेद कीजिए।

.....

- 4) किसी कम्पनी के मैनेजर की दृष्टि से निम्नलिखित में से किसे आंकड़ा और किसे सूचना कहा जाएगा।
- किसी वर्ष में लाभ-हानि का विवरण
 - एक ही फाइल में प्रस्तुत किया गया प्रत्येक कर्मचारी का वेतन विवरण।
 - कम्पनी के उत्पाद के बिक्री के लक्ष्य और की गई बिक्री का राज्यवार ब्यौरा।
 - कम्पनी द्वारा उत्पादित वस्तुओं की प्रति इकाई उत्पादन लागत के विवरण।
 - कम्पनी के कर्मचारियों की सूची।

12.3 आंकड़ों और सूचना का महत्व (Importance of Data and Information)

सूचना को अब मैनेजर द्वारा लिए जाने वाले निर्णयों की प्रक्रिया का एक प्रमुख हिस्सा माना जाता है। इसका मानवीय, भौतिक और वित्तीय संसाधनों जैसा ही महत्व है। इसका मुख्य कारण यह है कि कोई भी फर्म सूचना के बिना अन्य मूर्त संसाधनों का उचित प्रकार उपयोग नहीं कर सकती। व्यवसाय के आकार में वृद्धि और इसमें बढ़ती हुई जटिलताओं के कारण किसी भी व्यक्ति के लिए आवश्यक आंकड़ों और सूचना के बिना विभिन्न कार्यवाही करना कठिन हो गया है। नियोजन, समन्वय और नियंत्रण के लिए कुशल प्रबंध सदैव विश्वसनीय आंकड़ों व सूचना के प्रयोग पर निर्भर करता है। निर्णय लेने के लिए और समस्याओं को हल करने के लिए संगठन के सभी स्तरों पर प्रबंधकों को आवश्यक आंकड़े व सूचना उपलब्ध होने चाहिए। आधुनिक उद्यमों में बहुत पूंजी लगी होती है जिसमें न केवल इसके स्वामियों की पूंजी शामिल होती है, बल्कि ऋण लिया गया धन भी होता है। अतः स्वामियों व निवेशकर्ताओं को भी समय-समय पर फर्म के कार्य, प्रगति और वित्तीय स्थिति के बारे में सूचना की आवश्यकता होती है।

विभिन्न क्रियाओं के नियोजन, समन्वय और नियंत्रण के लिए सही सूचना की आवश्यकता केवल व्यापारिक उद्यमों के प्रबंधकों को ही नहीं होती बल्कि सरकारी विभागों, नगर निगमों, शैक्षिक संस्थाओं आदि जैसे अन्य संगठनों के प्रशासकों को भी होती है। उनकी सफलता मुख्यतया उन सूचनाओं के पर्याप्त होने पर निर्भर करती है जिनके आधार पर निर्णय लिए जाते हैं।

संगठनों के प्रबंध में वैज्ञानिक विधियों के प्रयोग के कारण आजकल आंकड़ों और सूचना का महत्व बहुत तेजी से बढ़ गया है। वास्तव में आजकल प्रबंध सहज बोध या अनुभव पर आधारित नियम से नहीं किया जाता। इसके लिए वैज्ञानिक प्रणालियां प्रयोग की जाती हैं जिनके लिए आंकड़े उपलब्ध होना अत्यंत आवश्यक है। प्रबंध में मात्रात्मक विधियों के अधिकाधिक प्रयोग के कारण कंप्यूटरों जैसे इलेक्ट्रॉनिक विधियों की सहायता से आंकड़ों के रिकार्ड करने, प्रक्रमण करने और स्टोर करने की विधियों में बहुत विकास हुआ है। इस प्रकार अब आंकड़ों और सूचना की बहुत बड़ी मात्रा का अल्प समय में प्रयोग करना संभव हो गया है। एक आधुनिक कार्यालय में सूचना प्राप्त करने, रिकार्ड करने, रखने और उसे आगे पहुंचाने जैसे मूल कार्यों में जितनी वृद्धि हुई है वह भी यही दर्शाती है कि विभिन्न उद्देश्यों के लिए कितनी अधिक प्रकार की सूचनाओं की आवश्यकता होती है। आज के कार्यालय मैनेजर के प्रमुख कार्यों में से एक है—प्रबंधकों और जनता को निरंतर आवश्यक सूचनाएँ प्रदान करना।

12.4 आंकड़ों का वर्गीकरण (Classification of data)

आंकड़े विभिन्न प्रकार की घटनाओं को दर्शाते हैं। व्यापारिक फर्मों के अपने आंकड़ों व अन्य स्रोतों से प्राप्त आंकड़ों को निम्नलिखित रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है:

- आंकड़ों की प्रकृति के आधार पर वर्गीकरण
 - वित्तीय आंकड़े
 - गैर-वित्तीय आंकड़े

- i) आन्तरिक आंकड़े
 - ii) बाह्य आंकड़े
- 3) आंकड़ों के उद्गम के आधार पर वर्गीकरण
- i) प्राथमिक आंकड़े
 - ii) द्वितीयक (गौण) आंकड़े

अब इस वर्गीकरण का विस्तार से अध्ययन करेंगे।

वित्तीय व गैर-वित्तीय आंकड़े

वित्तीय आंकड़े रुपया, डालर, पौंड स्टर्लिंग आदि मौद्रिक इकाइयों में व्यक्त राशियों के रूप में होते हैं। आय और व्यय, निवेशित पूंजी, प्रारंभिक व अंतिम स्टॉक का मूल्य, वार्षिक वित्तीय विवरण (लाभ-हानि खाता और तुलन (पत्र) की राशियां संक्षिप्त रूप में दी हुई होती हैं। राष्ट्रीय अर्थव्यवस्था से संबंधित वित्तीय आंकड़े जैसे कि सकल घरेलू उत्पाद, प्रति व्यक्ति आय, आयात व निर्यात का मूल्य, विदेशी संस्थाओं द्वारा दिए गए ऋण व अग्रिम कम्पनियों द्वारा पूंजी निर्गमन आदि, समय-समय पर सरकारी विभागों व अन्य संस्थाओं द्वारा प्रकाशित किए जाते हैं।

गैर वित्तीय आंकड़े: वे तथ्य व राशियां हैं जो मौद्रिक इकाइयों में व्यक्त नहीं किए जाते। इन्हें दो भागों में उपविभाजित किया जा सकता है— (1) मात्रात्मक आंकड़े और, (2) गैर-मात्रात्मक आंकड़े।

मात्रात्मक आंकड़ों में वे तथ्य व राशियां आती हैं जिन्हें संख्याओं में या अन्य मानक इकाइयों में या माप या वजन की इकाइयों (जैसे-इतने टन सीमेंट, तेल के पीपे, कपास की गांठे) आदि में व्यक्त किया जाता है। इसी प्रकार कर्मचारियों की संख्या, दैनिक मजदूरी पर कर्मचारियों की संख्या आदि कर्मचारियों से संबंधित आंकड़े हैं जिन्हें संख्या के रूप में व्यक्त किया जाता है। तथ्यों को कभी-कभी लोगों द्वारा व्यक्त प्राथमिकताओं और मतों के रूप में रिकार्ड किया जाता है या विभिन्न वस्तुओं को कोई क्रम या ग्रेड देकर। इन्हें सामान्यतया गैर-मात्रात्मक आंकड़ा कहा जाता है। उदाहरण के लिए, आंकड़े बाजार सर्वेक्षण द्वारा प्राप्त किए हुए हो सकते हैं जो किसी उत्पाद की विभिन्न किस्मों के प्रति उपभोक्ता की प्राथमिकताएं दर्शाते हैं। इसी प्रकार, विभिन्न माध्यमों द्वारा किए गए विज्ञापनों की प्रभावकारिता के बारे में लोग अपनी राय दे सकते हैं जैसे कि -- "बहुत प्रभावी", "कम प्रभावी" या "अप्रभावी" आदि।

आंतरिक और बाह्य आंकड़े

आंकड़ों के स्रोतों के आधार पर आंतरिक और बाह्य आंकड़ों में भेद किया जा सकता है। किसी संगठन की आंतरिक गतिविधियों के फलस्वरूप जो तथ्य या संख्याएं प्राप्त होती हैं, उन्हें **आंतरिक आंकड़ा** कहते हैं। ऐसे आंकड़े लेखा पुस्तकों, फाइलों, वेतन चिट्ठों, कर्मचारियों के रिकार्डों, सामान-सूचियों, और संस्था के अन्य दस्तावेजों से एकत्र किए जा सकते हैं या उत्पाद की गुणवत्ता के संबंध में प्रयोगों या परिणामों का परिणाम हो सकते हैं।

बाह्य आंकड़े: संस्था से बाहर के स्रोतों से प्राप्त आंकड़े होते हैं। ये आंकड़े कम्पनी लॉ बोर्ड, भारतीय रिजर्व बैंक, उद्योग व व्यापार संघों, निजी संस्थाओं, केन्द्रीय व राज्य सरकारों, संयुक्त राष्ट्र संघ व अन्य अंतर्राष्ट्रीय संस्थाओं, व्यवसाय पत्रिकाओं आदि के रिकार्डों और रिपोर्टों से प्राप्त हो सकते हैं।

प्राथमिक आंकड़े व द्वितीयक आंकड़े

वे आंकड़े जो स्वयं के प्रयोग के लिए पहली बार एकत्रित किए जाते हैं, **प्राथमिक आंकड़े** कहे जाते हैं। यदि आंकड़े पहली बार मूल आंकड़ों के रूप में इनके प्रयोगकर्ता द्वारा एकत्रित किए जाते हैं तो इनका स्रोत प्राथमिक होता है। दूसरी ओर जब आप ऐसे आंकड़ों का प्रयोग कर रहे हैं जिन्हें किसी दूसरे ने एकत्रित, वर्गीकृत व विश्लेषित किया है तो इन्हें द्वितीयक आंकड़े कहते हैं। उदाहरण के लिए, किसी देश की सरकार द्वारा एकत्रित किए गए राष्ट्रीय आय के आंकड़े उस सरकार के लिए प्राथमिक आंकड़े हैं। लेकिन जो इन आंकड़ों का बाद में प्रयोग करते हैं, उनके लिए ये द्वितीयक आंकड़े हैं।

इस प्रकार, हम कह सकते हैं कि प्राथमिक आंकड़े कच्चे माल के रूप में होते हैं और विश्लेषण के लिए इन पर सांख्यिकीय विधियों का प्रयोग किया जाता है। द्वितीयक आंकड़े तैयार माल के रूप में होते हैं क्योंकि इन पर किसी न किसी रूप में सांख्यिकीय विधियों का प्रयोग किया जा चुका होता है।

यदि आप प्राथमिक आंकड़े एकत्र करने का निर्णय लें तो आपको उन स्रोतों को जानना होगा जिनसे इन आंकड़ों को एकत्रित किया जा सकता है। यदि आप द्वितीयक आंकड़ों का प्रयोग करना चाहते हैं तो आपके लिए ऐसे आंकड़ों की छानबीन करना व सम्पादन करना आवश्यक है, अन्यथा सम्भव है कि इन आंकड़ों की परिशुद्धता का स्तर जो होना चाहिए वह न हो या ये आपके उद्देश्य के लिए उपयुक्त या पर्याप्त न हों। यदि आप द्वितीयक आंकड़ों का प्रयोग करने से पहले उनकी छानबीन व सम्पादन नहीं करते तो संभव है कि आपकी जांच के परिणाम पूरी तरह सही न हों। अतः, द्वितीयक आंकड़ों का बड़ी सावधानी से प्रयोग करना चाहिए। बाऊले के अनुसार प्रकाशित आंकड़ों का अर्थ व सीमाएं जाने बिना कभी भी उनका उपयोग नहीं करना चाहिए।

12.5 सूचना का वर्गीकरण (Classification of Information)

संस्था में बनी व प्रयोग की गई सूचना को निम्नलिखित पांच वर्गों में बांटा जा सकता है:

- 1) व्यवहार्य बनाम अव्यवहार्य सूचना (action versus non-action information) : अव्यवहार्य सूचना आंकड़ों का ही दूसरा नाम है। यह कोई कार्यवाही करने का आधार प्रदान नहीं करती। वह सूचना, जिसके आधार पर इसके प्राप्तकर्ता से कुछ करने की आशा की जाती है, व्यवहार्य सूचना कहलाती है।
- 2) आवर्ती बनाम अनावर्ती सूचना (recurring versus non-recurring information) : आवर्ती सूचना वह सूचना है जिसे नियमित अंतराल पर उत्पन्न किया जाता है, जैसे कि समय-समय पर तथ्यपूर्ण रिपोर्टें। प्रबंध को निर्णय लेने में सहायता देने के उद्देश्य से तैयार की गई अध्ययनों पर रिपोर्टें अनावर्ती सूचना का उदाहरण है।
- 3) लिखित बनाम अलिखित सूचना (documentary versus non-documentary information) : लिखित सूचना वह सूचना है जो किसी लिखित रूप में रखी जाती है या जो माइक्रो फिल्मों, पंच कार्डों, चुंबकीय टेपों, फ्लौपीडिस्कों, लेखा रिपोर्टों आदि से उपलब्ध होती है। व्यक्तिगत प्रेक्षण पर आधारित सूचना जो मौखिक रूप में दी जाती है, अलिखित सूचना कहलाती है।
- 4) आंतरिक बनाम बाह्य सूचना (internal versus external information) : संगठन की अपनी गतिविधियों और अन्य संगठनों के साथ इसके कार्यों आदि से प्रत्यक्ष रूप से उत्पन्न होने वाली सूचना को आंतरिक सूचना कहते हैं। वह सूचना जो संगठन से बाहर उत्पन्न होती है और जो बाह्य परिवेश से संबंधित होती है, बाह्य सूचना कहलाती है।
- 5) ऐतिहासिक बनाम पूर्वानुमानित सूचना (historical information versus future projections) : भूतकाल की घटनाओं या क्रियाओं से संबंधित सूचना को ऐतिहासिक सूचना कहते हैं। भविष्य से संबंधित और पूर्वानुमानों पर आधारित सूचना को पूर्वानुमानित या प्रक्षेपित सूचना कहते हैं।

बोध प्रश्न ख

- 1). प्राथमिक व द्वितीयक आंकड़ों में भेद कीजिए।

2) मात्रात्मक और गैर-मात्रात्मक आंकड़ों में भेद कीजिए।

.....

.....

.....

.....

3) निम्नलिखित में से प्रत्येक का एक उदाहरण दीजिए:

i) व्यवहार्य सूचना

.....

ii) अव्यवहार्य सूचना

.....

iii) आवर्ती सूचना

.....

iv) अनावर्ती सूचना

.....

4) बताइए कि निम्नलिखित कथन सही हैं या गलत:

i) बड़े स्तर के आधुनिक उद्यमों में मैनेजर सहजबोध के आधार पर निर्णय लेते हैं।

ii) व्यापारिक उद्यम में निर्णय हमेशा वित्तीय आंकड़ों के आधार पर लिए जाते हैं।

iii) संगठन के अंदर की गतिविधियों पर आधारित संख्याएं और तथ्य आंतरिक आंकड़े कहलाते हैं।

iv) प्राथमिक आंकड़े सदा आंतरिक स्रोतों से एकत्रित किए जाते हैं।

v) कम्पनी के तुलन-पत्र से उपलब्ध सूचना को अलिखित सूचना कहा जाता है।

12.6 आंकड़ों का जीवन चक्र (Data Life cycle)

आंकड़ों का जीवन चक्र उनकी उत्पत्ति से शुरू होता है, इसके बाद इनका परिचालन व प्रसारण किया जाता है और फिर इन्हें संचित, पुनः प्राप्त व पुनः उत्पादित किया जाता है। आंकड़ों की उत्पत्ति (generation of data) आंतरिक या बाह्य स्रोतों से हो सकती है। उत्पादित आंकड़ों को रखना होता है। रखने की कार्य घटनाओं से संबंधित तथ्यों और संख्याओं को किसी रूप में रिकार्ड करके किया जाता है जैसे कि विक्रय स्लिपों, क्रय आदेशों आदि के रूप में।

संचित आंकड़ों को उन माध्यमों से पुनः प्राप्त (retrieval) करना होता है जिनमें इन्हें स्टोर किया गया हो।

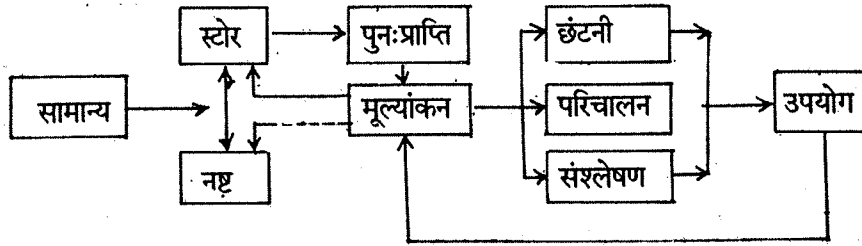
पुनः प्राप्त आंकड़ों को अन्य रूप में बदलकर स्टोर किया जा सकता है या प्रस्तुत किया जा सकता है जैसे कि दस्तावेजों, रिपोर्टों आदि के रूप में। स्रोत से आंकड़ों को लेकर उन्हें स्टोर करने के बाद अगला कार्य आंकड़ों का प्रक्रमण है। प्रक्रमणित आंकड़ों को इसके प्रयोगकर्ता को दे दिया जाता है जो इनका प्रयोग करने के बाद इन्हें फिर से स्टोर को वापस कर देता है।

यादृच्छिक रूप से एकत्रित आंकड़ों को स्टोर व वर्गीकृत करना होता है ताकि वे उचित सूचना दे सकें। उदाहरण के लिए, बिक्री के आंकड़ों को उत्पाद के अनुसार, क्षेत्र के अनुसार, विक्रेता आदि के अनुसार वर्गीकृत किया जा सकता है। ऐसे वर्गीकरण से बिक्री के आंकड़े अधिक अर्थपूर्ण हो जाते हैं। कभी-कभी बहुत से आंकड़ों का योग या संश्लेषण उन्हें अर्थपूर्ण बनाने के लिए आवश्यक होता है। किन्हीं सूत्रों के आधार पर आंकड़ों का योग, घटा, गुणा व भाग आदि जैसे परिकलन भी करने पड़ते

हैं। कर्मचारियों के वेतन, ग्राहकों के बिल, वित्तीय अनुपात आदि निकालने के लिए अभिकलन (computation) आवश्यक हो सकता है। आर्थिक उत्पाद मिश्रण, समस्त योजना और आर्थिक मात्रा के निर्धारण के लिए **संक्रिया विज्ञान (operational research)** मॉडलों का प्रयोग किया जा सकता है।

स्टोर किए गए आंकड़ों का किसी न किसी द्वारा किसी न किसी अवसर पर उपयोग किया जाना चाहिए। अन्यथा इन्हें स्टोर करने का कोई औचित्य नहीं रहता। जब आंकड़ों का अंततः प्रयोग किए जाने वाला रूप दिया जाता है तो इन्हें उचित समय पर पुनः प्राप्त करके सूचना में परिवर्तित किया जा सकता है।

आंकड़ों की निरंतर जांच व मूल्यांकन किया जाना चाहिए। इसलिए अनावश्यक आंकड़ों को हटाने के लिए आंकड़ों की फाइलों को लगातार मानीटर करना चाहिए। उदाहरण के लिए, उन बहुत पुराने आंकड़ों की फाइलों को निकाल देना चाहिए जिनका अब कोई महत्व नहीं है। आंकड़ों का प्रयोग या मूल्यांकन करने के बाद उन्हें नष्ट करना महत्वपूर्ण है। आंकड़ों के रिकार्डों को या तो एक बार प्रयोग करने के बाद नष्ट कर देना चाहिए या समय-समय पर पुराने रिकार्डों का पुनरीक्षण करके नष्ट करना चाहिए। आंकड़ों का नष्ट करना उनके जीवन चक्र का अंत है। आंकड़ों का जीवन चक्र चित्र 12.2.1 द्वारा दर्शाया गया है।



चित्र 12.2 : आंकड़ों का जीवन चक्र

12.7 सूचना अर्थशास्त्र (Information Economics)

सूचना की उपयोगिता (मूल्य) (Value of information)

सूचना उपयोगी तभी हो सकती है जब उसमें कुछ वांछनीय विशेषताएं हों। सूचना में प्रासंगिकता, प्राप्यता, सामयिकता, विषयनिष्ठता, सुग्राहिता, तुलनीयता, संक्षिप्तता और पूर्णता आदि गुण होने चाहिए। इसमें अधिक से अधिक मात्रात्मकता भी होनी चाहिए। सूचना में अस्पष्टता है या नहीं, इसी पर सूचना की गुणवत्ता निर्भर करती है। मान्यता, परिशुद्धता और सुस्पष्टता गुणवत्ता के मापक हैं। गुणवत्ता के ये पहलू मात्रात्मक सूचना के लिए विशेष महत्व रखते हैं। पूर्ण गुणवत्ता बहुत मंहगी होती है और इसे सुनिश्चित करना शायद असंभव है। संगठन के कार्यों पर कम गुणवत्ता वाली सूचना का प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है। आंकड़ों की प्रयोज्यता प्राथमिक और द्वितीयक उपयोगकर्ताओं, प्रचालन कर्मचारियों, नियंत्रण कर्मचारियों, अनुरक्षण कर्मचारियों आदि की आवश्यकताओं से संबंधित होती है। सूचना की गुणवत्ता इस बात से निर्धारित की जाती है कि यह मानवीय क्रियाओं को कैसे प्रेरित करती है और प्रभावी निर्णयों को लेने में किस प्रकार योगदान करती है। सूचना का मूल्यांकन उन उपयोगिताओं के रूप में किया जा सकता है, जो इसके प्रयोग में सहायक या अवरोधक हो सकती है। इन उपयोगिताओं का स्पष्टीकरण नीचे किया गया है:

- 1) **रूपमूलक उपयोगिता (form utility)** : यदि सूचना उसी रूप में प्रस्तुत की गई है जिस रूप में प्रयोग करने वाले को चाहिए तो इसकी उपयोगिता बढ़ जाती है। उदाहरण के लिए, यदि मैनेजर बिक्री के बारे में सूचना एक ग्राफ के रूप में चाहता है तो सारणी रूप में यह सूचना उसके लिए कम उपयोगी होगी, जबकि ग्राफ के रूप में अधिक उपयोगी होगी।
- 2) **कालमूलक उपयोगिता (time utility)** : यदि सूचना निर्णय लेने वाले को समय पर मिले तो यह उसके लिए बहुत उपयोगी हो सकती है। यदि सूचना समय से बहुत पहले मिल जाए तो प्राप्तकर्ता उसे भूल भी सकता है। दूसरी ओर, उचित समय के बाद उपलब्ध होने पर उसका कोई उपयोग नहीं रह जाता। इसलिए सूचना निर्णय लेने वालों को कार्यालय में उचित समय पर मिलनी

चाहिए। इस संबंध में एक बड़ी समस्या यह हो सकती है कि निर्णय लेने वाले को यह पता न हो कि उसे विभिन्न सूचनाएं कब चाहिए। ऐसी स्थितियों में कम से कम समय में सूचना प्रदान करना संभव होना चाहिए।

- 3) **स्थानमूलक उपयोगिता (प्राप्यता) (place utility accessibility) :** सूचना यदि आसानी से प्राप्य हो या प्रदान की जा सके तो इसकी उपयोगिता अधिक होती है। युगपत तंत्रों (on-line systems) द्वारा कालमूलक और स्थानमूलक उपयोगिताएं अधिकतम हो जाती है। इच्छित स्थान पर सूचना उपलब्ध होना बहुत महत्वपूर्ण है।
- 4) **पत्रमूलक उपयोगिता, (संगठन की अवस्थिति) (possession utility, organisation location) :** जिसके पास सूचना है वह दूसरों को इसे उपलब्ध होने पर नियंत्रण करके इसकी उपयोगिता को निर्धारित करता है। सूचना शक्ति है या यों कहा जा सकता है कि जिसके पास सूचना है, उसके पास शक्ति है।

यद्यपि सूचना की उपयोगिता को मात्रा में व्यक्त करना कठिन है फिर भी सूचना संतुष्टि एक ऐसा पहलू है जो विचार करने लायक है। सूचना संतुष्टि का अर्थ है कि निर्णय लेने वाला किस हद तक औपचारिक सूचना प्रणाली की प्रक्रिया से संतुष्ट है।

पक्षपात और त्रुटियां (Bias and Errors)

मैनेजर सूचना के गुणवत्ता के प्रति पक्षपाती हो सकते हैं। निर्णय लेने वाले की पसंद का अनुमान लगाया जा सकता है और उसे उचित रूप से समायोजित सूचना प्रदान की जा सकती है।

आपको सूचना की त्रुटियों के बारे में भी पता होना चाहिए। त्रुटियां एक अधिक गंभीर समस्या है। ये निम्नलिखित कारणों से हो सकती हैं:

- 1) आंकड़ों का गलत मापन और गलत संग्रह विधियां
- 2) सही प्रक्रमण कार्यविधि अपनाने में चूक
- 3) आंकड़ों की क्षति या उनका अप्रक्रमण
- 4) आंकड़ों को गलत रिकार्ड करना
- 5) गलत वृतांत (मास्टर फाइल) (incorrect history file) या गलत वृतांत फाइलों का प्रयोग।
- 6) प्रक्रमण की कार्यविधि में गलतियां
- 7) जानबूझकर सूचना में गोलमाल करना।

अधिकांश सूचना प्रणाली में संभव है कि सूचना प्राप्त करने वाले को पता न हो कि सूचना की गुणवत्ता किस पक्षपात या त्रुटि से प्रभावित हो रही है। निम्नलिखित विधियों के द्वारा त्रुटियों संबंधी कठिनाइयों को दूर किया जा सकता है: त्रुटियों का पता लगाने के लिए आंतरिक नियंत्रण, आंतरिक और बाह्य अंकेक्षण, उच्च स्तर की विश्वस्यता (confidence level) तथा मापन और प्रक्रमण प्रक्रियाओं के संबंध में प्रयोक्ता निर्देश (user instruction) (जिससे प्रयोक्ता संभव त्रुटियों का मूल्यांकन कर सके)। इनमें से पहली दो विधियों में आंकड़े की अनिश्चितता को कम करने का प्रयास है, जिससे सूचना की मात्रा बढ़ जाती है। अंतिम दो के द्वारा प्रयोक्ता के विश्वास की सीमा बढ़ जाती है।

पूर्ण सूचना की उपयोगिता (मूल्य)

निर्णय लेने की प्रक्रिया के अंतर्गत उस स्थिति में निश्चयपूर्वक निर्णय लिया जा सकता है जबकि हम यह मानकर चलते हैं कि परिणामों के संबंध में पूर्ण उपलब्धता है। अनिश्चिततापूर्वक निर्णय के दौरान मू. लिया जाता है कि कौन संभावित परिणाम क्या हो सकते हैं। लेकिन संभावितताओं (probabilities) के संबंध में कोई सूचना नहीं होती। निर्णय सिद्धांत में सूचना का मूल्य सूचना व्यवहार में हुए परिवर्तन के मूल्य के समान होता है, ऐसा इसलिए होता है कि सूचना की उपलब्धता में से सूचना प्राप्त करने में लगी लागत को घटा दिया जाता है। संभावित निर्णयों के समुच्चय में से जब निर्णय लेने वाले को चुनाव करना होता है तब वह उपलब्ध सूचना पर आधारित निर्णय का चुनाव करता है। परंतु जब सूचना का नया समुच्चय निर्णय को बदल देता है तब नई सूचना का मूल्य पुराने निर्णय और नये निर्णय (जिसमें से नई सूचना को प्राप्त करने की लागत को घटा दिया गया हो) के बीच के अंतर के मूल्य के बराबर होता है। पूर्ण सूचना के मूल्य को परिकलन पूर्ण सूचना की

इष्टतम नीति और पूर्ण सूचना के साथ की आदर्श इष्टतम नीति के अंतर के रूप में किया जा सकता है। पूर्ण सूचना के मूल्य की संकल्पना इसलिए उपयोगी है कि इससे पता चलता है कि निर्णय को सूचना किस प्रकार से प्रभावित कर सकती है या उसमें परिवर्तन ला सकती है। लेकिन सामान्यतया सही या उचित सूचना के अभाव में ही निर्णय लिए जाते हैं। ऐसा करने का कारण निम्नलिखित में से कोई एक हो सकता है—(i) आवश्यक सूचना प्रायः उपलब्ध नहीं होती, (ii) सूचना प्राप्त करने की लागत बहुत अधिक है या उसके लिए बहुत प्रयास करना होता है, (iii) सूचना की उपलब्धता की जानकारी नहीं होती, (iv) आवश्यक रूप में सूचना उपलब्ध नहीं होती।

बोध प्रश्न ग

- 1) आंकड़ों का जीवन चक्र क्या होता है?
.....
.....
.....
- 2) आंकड़ों के संबंध में पक्षपात और त्रुटि में भेद कीजिए।
.....
.....
.....
- 3) निम्नलिखित कथनों में से कौन सही हैं और कौन गलत हैं:
 - i) सामयिकता सूचना की एक महत्वपूर्ण विशेषता है। ()
 - ii) यदि सूचना उसी रूप में प्रदान की जाए जिस रूप में इसके प्रयोग करने वाले को चाहिए तो इसे कालमूलक उपयोगिता कहेंगे। ()
 - iii) सही प्रक्रमण कार्यविधि न अपनाने से आंकड़ों में त्रुटियां रह जाती हैं। ()
 - iv) निर्णय लेने वाला संभव निर्णयों में से आसानी से प्राप्य सूचना पर आधारित निर्णय को चुनेगा। ()

12.8 आंकड़े संग्रह की विधियां (Data Collection Methods)

अनेक स्थितियों में जिन आंकड़ों की आवश्यकता होती है वे प्राप्य रूप में मौजूद होते हैं और केवल उनके स्रोत का पता लगाना होता है। जैसाकि पहले बताया जा चुका है, ऐसे आंकड़ों को द्वितीयक (गौण) आंकड़ा कहते हैं। ये संगठन के रिकार्डों में ही उपलब्ध हो सकते हैं या बाह्य स्रोतों से मिल सकते हैं जैसे कि—विज्ञापन एजेंसियों, सरकारी एजेंसियों, व्यावसायिक संघों, व्यापारिक प्रकाशनों आदि से। यदि आंकड़े द्वितीयक स्रोतों से उपलब्ध हों, तो शोधकर्ता के समय और पैसे की बचत हो जाती है। लेकिन उसे द्वितीयक आंकड़ों का प्रयोग करते समय सावधानी बरतनी चाहिए क्योंकि ये जिन उद्देश्यों के लिए और जिन परिस्थितियों में एकत्रित किए गए थे, उससे इनकी उपयोगिता सीमित हो सकती है। द्वितीय आंकड़ों की मान्यता, विश्वसनीयता और निष्पक्षता की जांच करनी चाहिए।

जब संतोषजनक द्वितीयक आंकड़े उपलब्ध नहीं होते तो उन्हें प्राथमिक स्रोतों से एकत्रित करने पड़ते हैं। प्राथमिक आंकड़े आंतरिक या बाह्य इन दोनों की स्रोतों से मिल सकते हैं। अब हम प्राथमिक और द्वितीयक आंकड़ों को एकत्र करने की विधियों का संक्षेप में अध्ययन करेंगे।

प्राथमिक आंकड़े संग्रह करने की विधियां

प्राथमिक आंकड़े एकत्र करने की बहुत विधियां हैं। कुछ महत्वपूर्ण विधियां हैं: (1) प्रेक्षण, (2) साक्षात्कार, (3) प्रश्नावली और (4) सूची। अब इनका संक्षेप में अध्ययन करेंगे।

- 1) **प्रक्षण (observation)** : जब घटना वास्तव में घटती है, तब स्वयं प्रक्षण द्वारा और घटना का गहन अध्ययन के द्वारा सूचना एकत्र की जाती है।
- 2) **साक्षात्कार (interview)** : वांछित सूचना उन व्यक्तियों का साक्षात्कार करके प्राप्त की जाती है, जिन्हें उस समस्या की जानकारी होती है, जिसका अध्ययन किया जा रहा है।
- 3) **प्रश्नावली (questionnaire)** : इस विधि के अंतर्गत एक प्रश्नावली बनाई जाती है जिसमें अध्ययन की जा रही समस्या से संबंधित प्रश्नों की सूची होती है। इस प्रश्नावली को उन व्यक्तियों को भेजा जाता है, जिनसे समस्या के बारे में सूचना प्राप्त हो सकती है। उनसे इन प्रश्नों का उत्तर सहित प्रश्नावली वापस भेजने की प्रार्थना की जाती है।
- 4) **सूची (schedule)** : इस विधि के अंतर्गत प्रश्नावली गणनाकार के जरिये भेजी जाती है। ये गणनाकार उत्तर देने वालों से स्वयं संपर्क स्थापित करते हैं और सूची में लिखे प्रश्न पूछते हैं तथा उनके द्वारा दिए गए उत्तरों को स्वयं लिखते हैं।

द्वितीयक आंकड़ों के स्रोत

द्वितीयक आंकड़े दो स्रोतों से प्राप्त किए जा सकते हैं: 1) प्रकाशित स्रोत, और 2) अप्रकाशित स्रोत। सरकारी प्रकाशन, विदेशी सरकारों के प्रकाशन, अंतर्राष्ट्रीय संस्थाओं (संयुक्त राष्ट्र संघ, विश्व बैंक आदि) व्यापार संघ, चैंबर आफ कामर्स, बैंक स्टॉक एक्सचेंज, तकनीकी व व्यापार पत्रिकाएं, पुस्तकें, समाचार-पत्र, पत्रिकाएं आदि प्रकाशित आंकड़ों के स्रोत हैं। अप्रकाशित आंकड़ों के विविध स्रोत हैं और ये आंकड़े विद्वानों, शोधकर्ताओं, व्यापार संघों आदि से प्राप्त हो सकते हैं।

12.9 आंकड़ों के संसाधन की विधियां (Data Processing Methods)

आंकड़ों का संसाधन (प्रक्रमण) करने के लिए प्रत्येक संगठन में कुछ कागजी कार्यवाही करनी होती है। पहले यह कार्य पेंसिल, कागज आदि की सहायता से हाथ से किया जाता था। फिर यह मशीनों की सहायता से किया जाने लगा। उसके बाद टाइपराइटर्स, कालघड़ियों, रोकड़ रजिस्ट्रों आदि का प्रयोग किया जाने लगा। इसके साथ-साथ "यूनिट रिकार्ड प्रणाली" और "पंच कार्ड प्रणाली" का प्रयोग भी शुरू हुआ। कुछ कार्डों को एक निश्चित क्रम में डेस्क में रखने को फाइल कहते हैं। पंच कार्ड प्रणाली के प्रयोग से हाथ से बहुत कम काम करना पड़ता है। अब इलेक्ट्रॉनिक कंप्यूटरों के प्रयोग से इन कार्यों में मनुष्य के हस्तक्षेप की आवश्यकता न्यूनतम हो गई है। आजकल आंकड़ों का प्रक्रमण कंप्यूटर या "इलेक्ट्रॉनिक डाटा प्रोसेसिंग" (EDP) द्वारा किया जाता है।

कंप्यूटर वास्तव में निवेश युक्ति (input device), केन्द्रीय संसाधन एकक (Central processing unit CPU) अर्थात् CPU और निर्गम युक्ति (output device) का योग होता है। कंप्यूटर में डाले गये आंकड़ों को आदेशानुसार कायम रखा जा सकता है, स्टोर किया जा सकता है और उनका प्रक्रमण किया जा सकता है। इसके द्वारा परिणामों को कागज पर छापा जा सकता है और जब आवश्यकता हो तब स्मृति (memory) से इन्हें पुनः प्राप्त किया जा सकता है। कंप्यूटर दिए गए आदेशों का पालन करता है और विभिन्न कार्य तेज गति से करता है। बार-बार दोहराये जाने वाले परिकलनों के लिये यह विशेष रूप से उपयुक्त है।

हाल ही के वर्षों में हुए प्रौद्योगिकी विकास के कारण कंप्यूटर का आकार छोटा और लागत इतनी कम हुई कि लगभग सभी संगठन आंकड़ों के प्रक्रमण के लिए CPU से लाभ उठा सकते हैं।

12.10 आंकड़ों का प्रस्तुतीकरण (presentation of Data)

निर्णय लेने और कार्यवाही करने में आंकड़ों का उपयोग तभी हो सकता है जब इन्हें उचित रूप में प्रस्तुत किया जाए ताकि ये अर्थपूर्ण रूप से संबद्ध सूचना दे सकें। कभी-कभी अपरिष्कृत कंप्यूटरों पर तैयार किए गए रिपोर्टों को आकर्षक जिल्दों में रखकर प्रबंधकों के सम्मुख रखा जाता है जिससे वे

प्रभावित हो जाएं। संकट के समय ये रिपोर्ट अनुपयोगी गिद्ध होती हैं तथा संबंधित सूचना को प्राप्त करने में एक-दो दिन का और समय लग जाता है।

मैनेजरो को सूचना (संसाधित आंकड़ों) की आवश्यकता समस्या का हल करने के लिए तथा नियोजन, समन्वय और नियंत्रण के लिए हो सकती है। आंकड़े किस रूप में प्रस्तुत किए जाएं यह इस बात पर निर्भर है कि उद्देश्य क्या है? आंकड़े विभिन्न रूपों में प्रस्तुत किए जा सकते हैं जैसे कि, सारणी, रेखाचित्र, चार्ट, ग्राफ, विवरणात्मक रिपोर्ट और विश्लेषणात्मक रिपोर्ट। अब हम इनका संक्षिप्त अध्ययन करेंगे।

सारणीबद्ध प्रस्तुतीकरण

यह आंकड़ों को पंक्तियों और कालमों में क्रमबद्ध तरीके से व्यवस्थित करने की प्रणाली है। आंकड़ों की क्षैतिज (horizontal) व्यवस्था को पंक्तियां कहते हैं और ऊर्ध्वाधर (vertical) व्यवस्था को कालम कहते हैं। सारणी के रूप में आंकड़ों को प्रस्तुत करने से उनकी तुलना करने में आसानी होती है, वांछित मूल्यों का पता लगाने में सहायता मिलती है, विश्लेषण का आधार मिलाता है और आंकड़ों की प्रवृत्ति दिखाई देती है।

रेखाचित्रिय प्रस्तुतीकरण

आंकड़ों को रेखाचित्र व ग्राफ के रूप में भी प्रस्तुत किया जा सकता है। ऐसी प्रस्तुति देखने में अच्छी लगती है। इस प्रकार के प्रस्तुतीकरण से संख्यात्मक आंकड़ों की नीरसता जाती रहती है, आंकड़ों की तुलना का काम सरल हो जाता है, विभिन्न सांख्यिकीय मापों का पता लगाने में सहायता मिलती है और पिछली उपलब्धियों की प्रवृत्ति का पता चलता है। रेखाचित्र का शीर्षक संक्षिप्त व सुस्पष्ट होना चाहिए। इसके विभिन्न भागों को दर्शाने के लिए शीर्ष, शेड आदि का भी प्रयोग किया जा सकता है। इसे बनाते समय यह ध्यान रखना चाहिए कि उपलब्ध स्थान का अनुकूलतम उपयोग हो।

रेखाचित्रों को दो श्रेणियों में बांटा जा सकता है: (1) एकविम रेखाचित्र, और (2) दोविम रेखाचित्र।

एकविम रेखाचित्र (one dimensional diagrams) में मूल्यों को रेखा या बार को केवल लम्बाई द्वारा दर्शाया जाता है। प्रत्येक बार की लम्बाई आंकड़ों के आकार के अनुपात में होती है। इन रेखाचित्रों में ऋणात्मक मूल्य भी दर्शाए जा सकते हैं और बार क्षैतिज या ऊर्ध्वाधर बनाए जा सकते हैं।

एकविम रेखाचित्र कई प्रकार के हो सकते हैं जैसे कि (1) सरल बार रेखाचित्र (2) बहु बार रेखाचित्र (3) उप-विभाजित बार रेखाचित्र, और (4) प्रतिशत के आधार पर उप-विभाजित बार रेखाचित्र। सरल बार रेखाचित्र केवल एक मूल्य को दर्शाता है जबकि बहु बार रेखाचित्र एक से अधिक मूल्यों को दर्शाता है। उप-विभाजित बार रेखाचित्र किसी दिए हुए चर के विभिन्न भागों को दर्शाता है। जब उपविभाजित बार रेखाचित्र प्रतिशत के आधार पर बनाया जाता है, तो वह प्रतिशत के आधार पर उपविभाजित बार रेखाचित्र कहलाता है।

दोविम रेखाचित्र (two dimensional diagrams) लम्बाई और चौड़ाई के आधार पर बनाए जाते हैं। ये रेखाचित्र क्षेत्रफल दर्शाते हैं। ये कई प्रकार के हो सकते हैं। जैसे कि (1) आयत, (2) उपविभाजित आयत (3) वर्ग और वृत्त, और (4) पाई-रेखाचित्र। आयत बनाने के लिए उसकी लम्बाई व चौड़ाई निर्धारित करनी होती है। आयत का उपविभाजन भी किया जा सकता है और उपविभाजित आयत भी क्षेत्रफल दर्शाती हैं। वर्ग बनाने के लिए आंकड़ों का वर्गमूल निकालना पड़ता है ताकि वर्ग की भुजा ज्ञान की जा सके। इसी प्रकार वृत्त, रेखाचित्र खींचने के लिए त्रिज्या (व्यास का आधा) ज्ञात करनी होती है। पाई रेखाचित्र एक विभक्त वृत्त है। विभिन्न भागों के मूल्य जिस अनुपात में होते हैं, उसी अनुपात में 360 कोण को बांट दिया जाता है। इस प्रकार प्रत्येक भाग का मूल्य कोण के रूप में व्यक्त हो जाता है और फिर वृत्त के मध्य बिन्दु, जिस पर कोण 360 है, से विभिन्न भाग खींच दिए जाते हैं।

ग्राफ द्वारा प्रस्तुतीकरण (graphic presentation)

एक ग्राफ पेपर पर आंकड़ों का प्रस्तुतीकरण ग्राफी द्वारा प्रस्तुतीकरण कहलाता है। इससे आंकड़ों की तुलना करना सरल हो जाता है। पिछली उपलब्धियों की प्रवृत्तियां स्थापित करने में सहायता मिलती है

और इसके द्वारा स्थितीय औसतें ज्ञात करना संभव होता है। ग्राफ बिन्दुओं को अंकित करने और उन्हें रेखा द्वारा मिलाने की एक समन्वित प्रणाली होती है। ग्राफ दो प्रकार के होते हैं—(1) काल-श्रेणी (time series) ग्राफ, और (2) आवृत्ति वितरण (frequency distribution) ग्राफ।

काल श्रेणी ग्राफों को कालिक चित्र (histogram) भी कहते हैं। ये कालानुक्रमिक आंकड़ों को दर्शाते हैं। समय को एक स्वतंत्र चर के रूप में X-अक्ष पर दर्शाया जाता है और परतंत्र चर को Y-अक्ष पर दर्शाते हैं। ऐसे ग्राफ एक परतंत्र चर या एक से अधिक परतंत्र चरों के लिए बनाये जा सकते हैं। कालिक चित्र ऋणात्मक मूल्यों के लिए भी बनाये जा सकते हैं। यदि दो परतंत्र चरों को अलग-अलग इकाइयों में मापा गया है तो आंकड़ों को **मिश्रित ग्राफों** के द्वारा दर्शाया जा सकता है। इसके लिए दो ऊर्ध्वाधर अक्ष लेते हैं और दो चरों के लिये इन अक्षों के आधार पर दो वक्र खींचे जाते हैं। परिसर ग्राफ (range graph) कालिक चित्रों का एक अन्य प्रकार है। इसे आंकड़ों का परिसर दर्शाने के लिए बनाया जाता है। यह ग्राफ यह दर्शाता है कि समय के साथ एक परतंत्र चर के अधिकतम व न्यूनतम मूल्य किस प्रकार बदल रहे हैं।

आवृत्ति वितरण ग्राफ आवृत्ति वितरण के आंकड़ों को दर्शाते हैं। ऐसे ग्राफों में चर का मूल्य X-अक्ष पर दर्शाया जाता है और आवृत्ति से व्युत्पन्न मूल्यों को Y-अक्ष पर दर्शाते हैं। आवृत्ति-वितरण ग्राफ चार प्रकार के होते हैं—(1) आयत-चित्र, (2) आवृत्ति बहुभुज, (3) आवृत्ति-वक्र, और (4) तोरण।

आयत चित्र (histogram) आयतों की एक श्रृंखला है जिनकी चौड़ाई वर्ग-अंतरालों के आकार के अनुपात में होती है और जिनका क्षेत्रफल वर्ग-अंतरालों की आवृत्ति के अनुपात में होता है। जब सभी वर्ग-अंतराल बराबर होते हैं तो आयतों की ऊंचाई भी आवृत्ति की संख्या के अनुपात में होगी। जब वर्ग-अंतराल असमान होते हैं, तो इनकी ऊंचाई आवृत्ति के घनत्व के अनुपात में होगी। आवृत्ति बहुभुज वर्गों के मध्य बिन्दुओं के सामने आवृत्ति के घनत्व को अंकित करके बनाया जाता है। इसे कई अन्य विधि द्वारा भी बनाया जा सकता है। पहले आयत चित्र बनाया जाता है और फिर मध्य बिन्दुओं को सरल रेखाओं द्वारा मिला दिया जाता है। इसे आयत चित्र के दोनों ओर बढ़ा दिया जाता है। आयत-चित्र और आवृत्ति बहुभुज दोनों ही के अंतर्गत का क्षेत्रफल सदा समान होता है। आवृत्ति बहुभुज को निष्क्रोण बनाने के लिए मुक्त हाथ से एक आवृत्ति वक्र खींचा जाता है। यह आवृत्ति बहुभुज का सामान्यीकरण है।

तोरण या संचयी आवृत्ति ग्राफ (ogive or cumulative frequency graph) संचयी आवृत्तियों को दर्शाता है। इसे दो रूप में बनाया जा सकता है। एक रूप है—“से कम” तोरण जिसमें संचयी आवृत्तियों आरोही क्रम में होती हैं। दूसरा रूप है—“से अधिक” तोरण जिसमें संचयी आवृत्तियां अवरोही क्रम में होती हैं। तोरण माध्यिका व अन्य विभागाकारी मानों (partition values) को ज्ञात करने में सहायक होता है।

सारणी, रेखाचित्र और ग्राफ बनाने की विधि को जानने के लिए ई सी ओ-07 सांख्यिकी के तत्व (वाणिज्य में ऐच्छिक पाठ्यक्रम) की इकाई 7, 8 और 9 पढ़ें।

बोध प्रश्न घ

1) आंकड़े संग्रह करने की सूची विधि और प्रश्नवली विधि में भेद कीजिए।

.....

.....

.....

.....

2) सूचना के रेखाचित्र द्वारा व ग्राफ द्वारा प्रस्तुतीकरण में भेद कीजिए।

.....

.....

.....

.....

3. निम्नलिखित का मिलान कीजिए:

- | | |
|--|---------------------|
| i) अन्वेषक ने घटना को देखा और विवरण लिखा। | क) प्रश्नावली विधि |
| ii) उत्तर देने वाले ने स्वयं प्रश्नों के उत्तर लिखे। | ख) प्रेक्षण विधि |
| iii) अन्वेषक ने कुछ प्रश्न पूछे और उनके उत्तर लिखे। | ग) सूची विधि |
| iv) एक कागज पर लिखे प्रश्न अन्वेषक ने पूछे और उसी पर उत्तर लिखे। | घ) साक्षात्कार विधि |

12.11 सारांश

संगठन के कार्यों की मात्रा और जटिलता में लगातार वृद्धि होने के साथ-साथ सूचना का महत्व कई गुना बढ़ गया है। आंकड़ा शब्द से अभिप्राय ऐसे तथ्यों और अंकों के संग्रह या संख्याओं के समुच्चय से होता है जिनका परस्पर कोई संबंध नहीं होता और जिनकी व्याख्या भी नहीं हुई होती। आज के व्यापार में सूचना को मैनेजर द्वारा निर्णय लेने की प्रक्रिया का एक महत्वपूर्ण अंग माना जाता है।

आंकड़ों को कई तरह से वर्गीकृत किया जा सकता है। आंकड़ों की प्रकृति के आधार पर इन्हें वित्तीय और गैर-वित्तीय आंकड़ों के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है। स्रोत के आधार पर इन्हें आंतरिक व बाह्य आंकड़ों में वर्गीकृत किया जा सकता है। इनके उद्गम के आधार पर इन्हें प्राथमिक व द्वितीयक आंकड़ों में वर्गीकृत किया जा सकता है। इसी प्रकार सूचना को निम्नलिखित रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है: (1) व्यवहार्य और अव्यवहार्य सूचना, (2) आवर्ती और अनावर्ती सूचना, (3) लिखित और अलिखित सूचना, (4) आंतरिक और बाह्य सूचना, और (5) ऐतिहासिक और पूर्वानुमानित (प्रक्षेपित) सूचना।

आंकड़ों का अपना जीवन काल होता है जो उनकी उत्पत्ति से शुरू होता है और फिर उनका परिचालन, प्रसारण, स्टोर, पुनः प्राप्ति और पुनः उत्पादन किया जाता है।

सूचना की उपयोगिता परिस्थितियों पर निर्भर करती है। सूचना की वांछित विशेषताओं को संख्यात्मक रूप देना बहुत कठिन है। प्राथमिक आंकड़े संग्रह करने की चार विधियां हैं:

(1) प्रेषण, (2) साक्षात्कार, (3) प्रश्नावली, और (4) सूची। पहले आंकड़ों का प्रक्रमण हाथ से किया जाता था। प्रौद्योगिकी विकास के फलस्वरूप इस कार्य के लिए बहुत से यंत्रिक उपकरण बनें, जैसे कि— टाइपराइटर, रोकड़ रजिस्टर, काल घड़ियां, पंच कार्ड उपकरण, कंप्यूटर आदि। सूचना को उपयोगी रूप में प्रस्तुत करना बहुत महत्वपूर्ण होता है। सूचना सारणी, रेखाचित्रों और ग्राफों के रूप में दी जा सकती है।

12.12 शब्दावली

आंकड़े (Data) : असंसाधित तथ्यों और संख्याओं के समुचित रूप से प्रक्रमण से सूचना प्राप्त होती है।

रेखाचित्रिय और ग्राफी प्रस्तुतीकरण (Diagrammatic and graphic presentation): आंकड़ों का रेखाचित्रों और ग्राफों द्वारा प्रस्तुतीकरण।

सूचना (Information) : किसी विशेष उद्देश्य के लिए असंसाधित आंकड़ों के प्रक्रमण से प्राप्त परिणाम सारणीबद्ध प्रस्तुतीकरण: आंकड़ों को पंक्तियों और कालमों में (Tabular presentation) सुव्यवस्थित क्रम से रखने की विधि। आंकड़ों के क्षैतिज क्रम को पंक्तियों और ऊर्ध्वाधर क्रम को कालम कहते हैं।

12.13 बोध प्रश्नों के उत्तर

बोध प्रश्न

- क) 4 i) सूचना, ii) आंकड़ा, iii) सूचना iv) सूचना, v) आंकड़ा

ख) 4	i) गलत	ii) गलत	iii) सही	iv) गलत	v) गलत
ग) 3	i) सही	ii) गलत	iii) सही	iv) सही	
घ) 3	i) ख	ii) क	iii) घ	iv) ग	

12.14 स्वपरख प्रश्न

- 1) आंकड़ों के प्रक्रमण के लिए बढ़ती हुई आवश्यकता के मुख्य कारण बताइए।
- 2) एक हल्के वाणिज्य-वाहक निर्माण करने वाली कंपनी, स्वास्थ्य देखरेख व्यवस्था और एक इंजीनियरिंग कालेज के प्रबंधकों की सूचना की आवश्यकता पर निम्नलिखित का क्या प्रभाव होगा: (i) प्रौद्योगिक क्रांति, (ii) अनुसंधान और विकास (iii) उत्पाद परिवर्तन और (iv) सूचना विस्फोट।
- 3) आधुनिक संगठनों में आंकड़ों और सूचना का महत्व बताइये।
- 4) आंकड़ा और सूचना की परिभाषा दीजिये। उचित उदाहरणों की सहायता से इन दोनों में भेद कीजिए।
- 5) किसी संगठन में कोई सी स्थिति लेकर उसके संदर्भ में आंकड़ों का जीवन चक्र समझाइए।
- 6) अपनी इच्छा से कोई एक संगठन चुनकर उसमें सूचना का प्रयोग करने वाले किसी एक व्यक्ति को ढूंढिये और कुछ महत्वपूर्ण रिपोर्टों का पता लगाइए जिन्हें वह प्राप्त करता है। इन रिपोर्टों का मूल्य व उपयोगिता ज्ञात कीजिए।
- 7) निम्नलिखित पर व्याख्यात्मक टिप्पणियां लिखिये:
 - क) आंकड़ों का विश्लेषण
 - ख) आंकड़ों का जीवन चक्र
 - ग) आंकड़ों का प्रक्रमण।

इकाई 13 कंप्यूटर का उपयोग

इकाई की रूपरेखा

- 13.0 उद्देश्य
- 13.1 प्रस्तावना
- 13.2 कंप्यूटर का विकास
- 13.3 कंप्यूटर के अंग
- 13.4 निवेश व निर्गम युक्ति/उपकरण
- 13.5 कंप्यूटर की सॉफ्टवेयर प्रक्रिया सामग्री
- 13.6 कार्यालय प्रबंध में कंप्यूटर के उपयोग
- 13.7 कंप्यूटरीकरण के लाभ व सीमाएँ
 - 13.7.1 लाभ
 - 13.7.2 सीमाएँ
- 13.8 सारांश
- 13.9 शब्दावली
- 13.10 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 13.11 स्वपरख प्रश्न

13.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि—

- कार्यालय के प्रबंध को बेहतर बनाने में कंप्यूटर की उपयोगिता समझा सकें
- कार्यालय के प्रबंध संबंधी निर्णय प्रक्रिया में कंप्यूटर की भूमिका व उसके लाभ व सीमाएँ समझा सकें और
- कंप्यूटरों में आम रूप से उपयोग किए जाने वाले सॉफ्टवेयर की रूपरेखा का वर्णन कर सकें।

13.1 प्रस्तावना

इकाई सं. 11 में आपने संक्षेप में सीखा कि कार्यालय प्रबंध में डेटा प्रोसेसिंग के लिए कंप्यूटर का क्या उपयोग है। इस इकाई में आप कंप्यूटर के विषय में अधिक विस्तृत जानकारी प्राप्त करेंगे। आप कंप्यूटर के विभिन्न अंगों, इन्पुट आउटपुट उपकरणों, विभिन्न सॉफ्टवेयर, कंप्यूटर के उपयोगों तथा कंप्यूटर के लाभ व सीमाओं के विषय में जानकारी प्राप्त करेंगे।

13.2 कंप्यूटर का विकास

कंप्यूटर तकनीकी के विकास की कहानी एक क्रांति की कहानी है जिसकी शुरुआत 1940 के दशक में हुई थी। पहला व्यावसायिक कंप्यूटर इतना बड़ा था कि उससे पूरा कमरा भर जाता था। साथ ही वह इतना महंगा था कि केवल अमरीका का कोई सरकारी विभाग ही इतनी बड़ी राशि उस पर खर्च कर सकता था। उसे चला पाने के लिए गणित के महारथियों की आवश्यकता पड़ती थी। जरा एक क्षण के लिए इस कंप्यूटर की तुलना आज के मेज पर समा जाने वाले पर्सनल कंप्यूटर से कीजिए। इस छोटी सी मशीन की गति, काम करने की शक्ति व बहुमुखी क्षमताएँ उस विशालकाय प्रारंभिक कंप्यूटर से कहीं अधिक हैं। एक बच्चा भी इसे चला सकता है और उसकी कीमत मध्यम वर्गीय लोग भी चुका सकते हैं। कंप्यूटरों के इस विकास में आधी शताब्दी भी नहीं लगी। विज्ञान व तकनीकी के अन्य किसी भी क्षेत्र में इतनी तेजी से विकास नहीं हुआ है।

कंप्यूटर के विकास के हर चरण का अंतिम तौर पर पीढ़ी के नाम से जाना जाता है। हर महत्वपूर्ण तकनीकी उपलब्धि अथवा सोच में मूल परिवर्तन एक नई पीढ़ी को जन्म देते हैं। नई पीढ़ी यांत्रिक प्रणालियों व कार्य प्रणालियों दोनों में से किसी एक में बदलाव आ जाने से पैदा हो सकती है और नई पीढ़ी के आने के साथ-साथ पुरानी पीढ़ी लुप्त होने लगती है। आप कई लोगों को बीस साल पुरानी कार अथवा पंद्रह साल पुरानी रेडियो इस्तेमाल करते देख सकते हैं पर शायद ही कोई पिछली पीढ़ी का कंप्यूटर इस्तेमाल करता दिखे। नई पीढ़ी में इतनी नई सुविधाएँ व आर्थिक लाभ निहित होते हैं कि पुराने कंप्यूटर के साथ काम करना निरर्थक हो जाता है। आपको यह याद रखना चाहिए कि कंप्यूटर संबंधी शोध में इस बात पर जोर दिया जाता है कि नये कंप्यूटर ज्यादा छोटे, अधिक तीव्र गति वाले, सस्ते व अधिक आसान हैं। पीढ़ियों की बात करते समय हम यह भी बताना चाहते हैं कि आजकल कंप्यूटर तकनीकी में एक साथ इतने मूल परिवर्तन हो रहे हैं कि अब पीढ़ी विशेष की पहचान कर पाना ही मुश्किल हो रहा है। अब यह कह पाना ही मुश्किल है कि कौन सी पीढ़ी किस साल या किस आविष्कार से शुरू हुई थी। आज भी यह बात बहस का मुद्दा है कि हम चौथी पीढ़ी के अन्त में हैं अथवा पांचवी की शुरुआत में। हाँ, व्यावहारिक तौर पर हम यह मानकर चल सकते हैं कि हम उस धुंधले दौर में हैं जहाँ चौथी पीढ़ी का अंत हो रहा है और पांचवी का उदय।

आज कंप्यूटर तकनीक आधुनिक मानव के जीवन के हर पहलू में प्रवेश कर चुकी है। रेल आरक्षण से लेकर डॉक्टरों जाँच तक, टेलीविजन प्रोग्राम से लेकर उपग्रहों की उड़ान तक, शादी के रिश्ते तय करने से लेकर अपराधियों को पकड़ने तक—हर जगह हम ऐसा लालित्य और कार्यकुशलता पाते हैं जो कंप्यूटरों के कारण ही संभव हो पाये हैं।

परंतु कार्यालय के काम में कार्यकुशलता बढ़ाने के लिए कंप्यूटरों का उपयोग हाल ही में हुए तकनीकी विकास से संभव हो सका है। इसके लिए यह जरूरी था कि कंप्यूटर इतने सस्ते हो जायें कि आम कार्यालय उन्हें खरीद पाए व वहाँ कार्यरत आम कर्मचारी उस पर काम कर सकें।

लेकिन कंप्यूटर तकनीकी के विकास में हमारा देश काफी हद तक पीछे ही रह गया। पचास की दशक में तो कंप्यूटर संबंधी शोध में हमारे देश में भी कुछ आशाजनक परिणाम निकले थे, पर इस तकनीकी का वांछित प्रभाव इस देश पर नहीं पड़ा।

13.3 कंप्यूटर के अंग

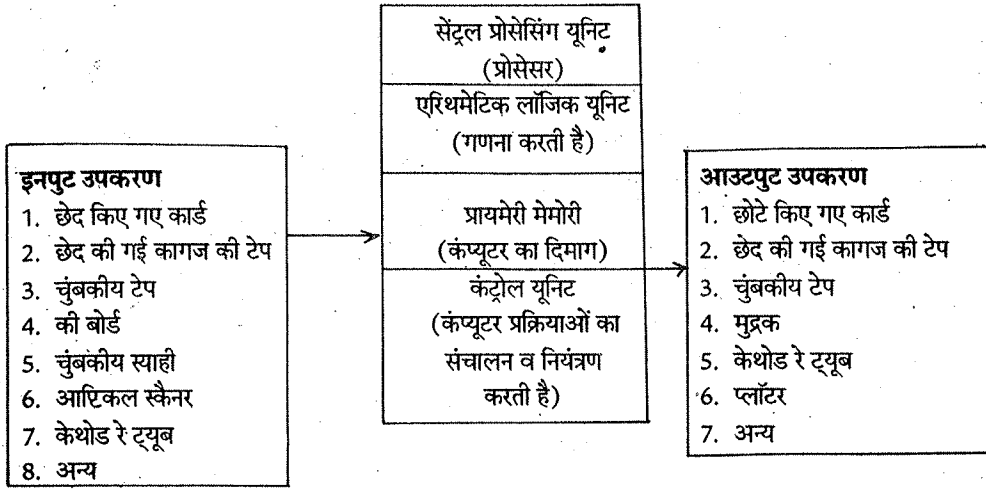
किसी भी कंप्यूटर सिस्टम के मुख्य अंग निम्नलिखित हैं:

1. मेमोरी (स्मृति) जिसमें डेटा (आंकड़े) व गणना के फल रखे जाते हैं।
2. प्रोसेसर (संसाधित्र) जहाँ गणना की जाती है।
3. बसें जिनके द्वारा जानकारी मेमोरी में प्रोसेसर तक व प्रोसेसर से मेमोरी तक पहुंचाई जाती है।
4. इनपुट एवं आउटपुट इकाइयाँ जिनके माध्यम से डेटा कंप्यूटर में डाला और निकाला जाता है।

जिन मशीनों द्वारा उपरोक्त काम होते हैं उन्हें सामूहिक रूप से कंप्यूटर हार्डवेयर (यंत्र सामग्री) कहा जाता है। अर्थात् कंप्यूटर सिस्टम की भौतिक इकाइयों के समूह को हार्डवेयर कहते हैं। जब आप किसी कंप्यूटर को देख रहे होते हैं तो असलियत में आप उसके हार्डवेयर को देख रहे होते हैं। हार्डवेयर द्वारा काम कराने के लिए उन्हें निर्देश देना आवश्यक होता है। निर्देशों के समूह को प्रोग्राम कहते हैं। प्रोग्रामों का वह समूह जो कंप्यूटर से काम कराने में सक्षम हो—सॉफ्टवेयर (प्रक्रिया सामग्री) कहलाता है। मनुष्य के दिमाग की भांति कंप्यूटर सूचना प्राप्त करता है, उसका संचय करता है, उस पर गणना करता है व फल दिखाता है।

कंप्यूटर को जानकारी इनपुट उपकरण द्वारा प्राप्त होती है, वह इसका संचय मेमोरी में करता है, इसकी गणना सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट में करता है व अपने कार्य के फल, उपयोगी रूप में, आउटपुट उपकरण से दिखाता है। मनुष्य की याददाश्त की तरह कंप्यूटर की मेमोरी भी सीमित होती है। कंप्यूटर सबसे जरूरी जानकारी को अपनी मुख्य मेमोरी में रखता है व भारी संख्या में मिली, कम इस्तेमाल होने वाले व कम जरूरी जानकारी को द्वितीय स्तर की मेमोरी में रखता है।

कंप्यूटर के सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट (केंद्रीय संसाधन एकक) के तीन भाग होते हैं। पहला है— एरिथमेटिक लॉजिक यूनिट (ALU) जो गणित का कार्य करता है जैसे—जोड़, घटाव गुणा व विभाजन। दूसरा है—मेमोरी जहाँ गणना की जाने वाली जानकारी रहती है। तीसरा है—कंट्रोल यूनिट जो कंप्यूटर की पूरी प्रक्रियाओं व हिस्सों को सुचारु व संयोजित रूप से चलाती है अर्थात् यह इनपुट, उपकरण, सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट की मेमोरी व एरिथमेटिक लॉजिक यूनिट व आउटपुट उपकरणों का नियंत्रण करती है। चित्र 13.1 में कंप्यूटर के अंगों व कार्यों का संक्षिप्त विवरण है।



चित्र 13.1 : कंप्यूटर की आरेखीय प्रस्तुति

कंप्यूटरों का वर्गीकरण

कंप्यूटरों के वर्गीकरण के मुख्य आधार हैं—काम करने की गति, कीमत, कार्य करने की क्षमता व आकार। मूल रूप में कंप्यूटरों को चार श्रेणियों में बांटा जाता है, 1) माइक्रो कंप्यूटर, 2) मिनी कंप्यूटर 3) मेन फ्रेम कंप्यूटर 4) सुपर कंप्यूटर।

माइक्रो कंप्यूटर: ये कंप्यूटरों की शृंखला में सबसे छोटे हैं। आम तौर पर यह प्रयोक्ता व एक माइक्रो (बहुत छोटी) प्रोसेसर (गणना करने वाली) वाली मशीन होती है। इसकी रचना आसान गणनाओं के लिए होती है जैसे वर्ड प्रोसेसिंग (शब्द संसाधन), शैक्षिक प्रशिक्षण, डेटा बेस में छोटे फेर-बदल व गणनाएं, खेल खेलना आदि। आमतया ये घरों, विद्यालयों, कार्यालयों, में उपयोग में लाए जाते हैं। इस्तेमाल के आधार पर इन्हें पुनः श्रेणीबद्ध किया जा सकता है, जैसे—घरेलू कंप्यूटर, पर्सनल कंप्यूटर, डेस्कटॉप (मेज पर रखे) कंप्यूटर, पोर्टेबल (सुवाहय) कंप्यूटर इत्यादि। चित्र 13.2 में माइक्रो प्रोसेसर को दिखाया गया है।

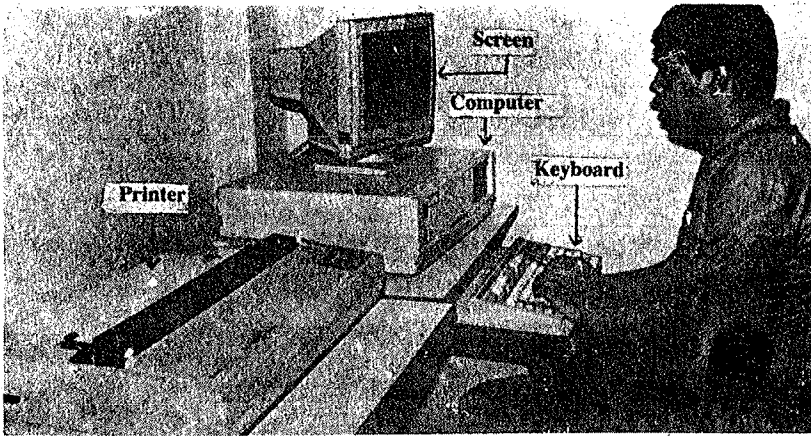


Figure 13.2: Micro Computer

मिनी कंप्यूटर : माइक्रो कंप्यूटरों की अपेक्षा मिनी कंप्यूटर गणना करने में अधिक शक्तिशाली होते हैं। वे आकार में बड़े भी होते हैं व कई व्यक्ति उनका एक ही समय में इस्तेमाल कर सकते हैं। इनमें अधिक सूचना भी समाई जा सकती है। इनका इस्तेमाल आम रूप से बैंको, कालेजों, और मध्यम परिणाम के प्रतिष्ठानों में होता है।

कंप्यूटर का प्रयोग करने वाले लोग एक साथ काम कर सकते हैं। ये काफी बड़े होते हैं और एक समय में सौ से भी अधिक लोग एक कंप्यूटर पर काम कर सकते हैं। ये बड़ी-बड़ी गणनाएँ कर सकते हैं व इनमें सूचना के भंडारण की क्षमता भी बहुत होती है। ये बड़ी-बड़ी संस्थाओं, जैसे—हवाई सेवा चलाने वाली कंपनियाँ, रेल आदि अनेक कार्यालयों, वैज्ञानिक संस्थाओं इत्यादि में काम में आते हैं। ये काफी महंगे हैं और इनकी कीमत लाखों रुपये से शुरू होकर करोड़ों रुपये तक की हो सकती है। चित्र 13.3 में मेमोरेम कंप्यूटर दिखाएँ।

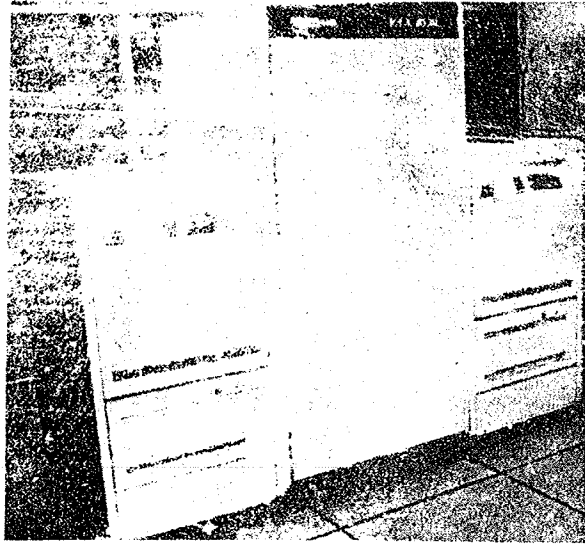


Figure 13.3. main frame computer.

सुपर कंप्यूटर : ये सबसे शक्तिशाली कंप्यूटर हैं। इनमें कई प्रोसेसर (संसाधित्र) एक साथ काम करते हैं जिससे इनकी गति व क्षमता को बहुत अधिक बढ़ा दिया जाता है। ये बड़ी मात्रा में ऐसी गणनाएँ कर सकते हैं जो किसी अन्य कंप्यूटर द्वारा करना असंभव होता है। सुपर कंप्यूटर बहुत ही जटिल गणना करने में, जैसे मौसम का अनुमान लगाने, आणविकीय शोध में तथा भौतिक व रासायनिक प्रक्रियाओं के अनुरूपण करने के लिए उपयुक्त होते हैं। भारत में सिर्फ एक ही सुपर कंप्यूटर है जिसका उपयोग गौरांग के अणुसंशोधन केंद्र के लिए होता है। सुपर कंप्यूटर बहुत महंगे होते हैं और उनकी कीमत करोड़ों रुपये होती है।

13.4 निवेश व निर्गम युक्ति/उपकरण (Input and Output Devices)

कंप्यूटर से सूचना पहुँचाने के लिए व गणना के बाद सूचना पाने के लिए निम्नलिखित उपकरण काम में लाए जाते हैं—

पंच कार्ड (छिद्रित पत्रक) : इस कार्ड में 80 स्तम्भ तथा 10 पंक्तियाँ होती हैं, जिन पर उपयुक्त स्थान पर छिद्र बनाकर उनके द्वारा संख्याओं व अक्षरों का प्रतिनिधित्व किया जाता है। यह इनपुट का सबसे पुराना माध्यम है अर्थात् कई दशकों से इसका इस्तेमाल हो रहा है। छिद्रों द्वारा अंकित आदेश व सूचना कार्ड रीडर (पत्रक पठित्र) द्वारा कंप्यूटर में पहुँचती है। कंप्यूटर में जानकारी देने का यह माध्यम इतना सरल है कि कई दशकों तक इसका इस्तेमाल होता रहा, पर अब धीरे-धीरे इसका प्रचलन समाप्त हो रहा है। इसकी जगह अब की बोर्ड (टाइप राइटर जैसे उपकरण) ले रहे हैं जिनसे जानकारी सीधे कंप्यूटर में जा सकती है। चित्र 13.4 देखिए।

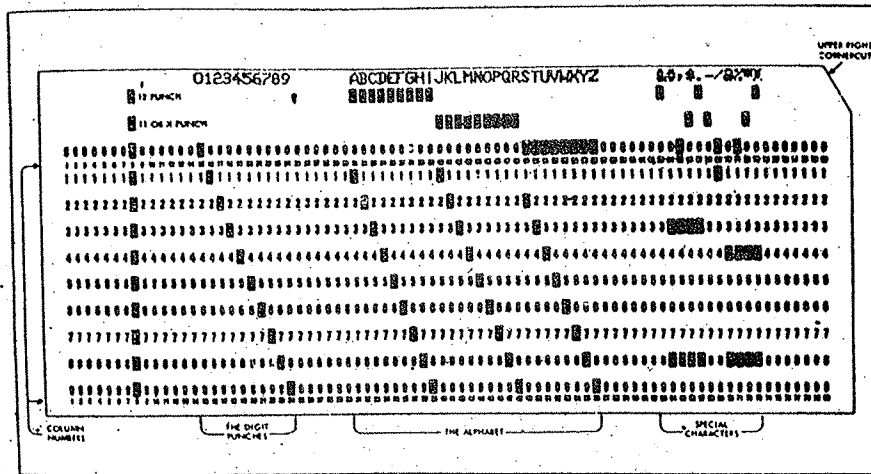


Figure 13.4: Punched Card

मैग्नेटिक टेप (चुम्बकीय टेप) : मैग्नेटिक टेप के माध्यम से बहुत सारी जानकारी अथवा डेटा थोड़ी सी जगह में संचित करके रखा जा सकता है। सामान्य रूप से टेप की रील 2400 फीट लम्बी एवं 1/2 इंच चौड़ी होती है। इसमें 20 मेगाबाइट (MB) से लेकर 1150 मेगाबाइट तक जानकारी संचित की जा सकती है। अलग-अलग तरह की टेपों में जानकारी का घनत्व भी भिन्न होता है। टेप को इस्तेमाल करने के लिए उसे टेप ड्राइव पर चढ़ाया जाता है जिस पर जानकारी पढ़ने/अंकित करने के लिए रीड/राइट हेड होता है। चित्र 13.5 में मैग्नेटिक टेप को देखिए।

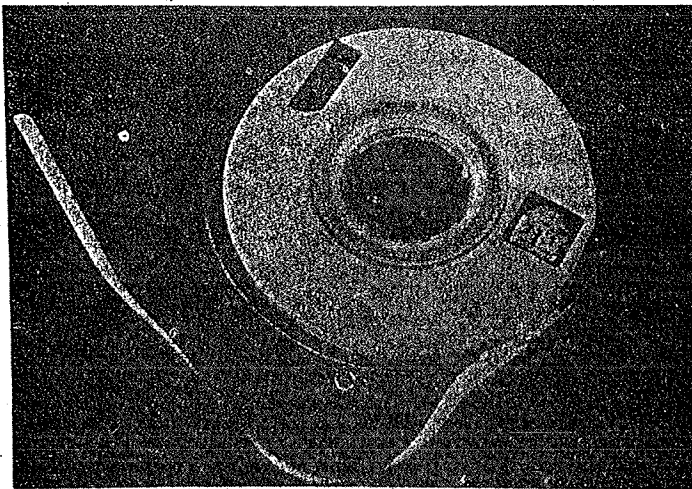


Figure 13.5: Magnetic Tape

मैग्नेटिक टेप के घनत्व (डेन्सिटी) का तात्पर्य एक इंच में रखी जा सकने वाली जानकारी से होता है। इसे प्रति इंच (बिट्स) में मापा जाता है। मानक टेपों का घनत्व 800 बिट प्रति इंच से 1600 बिट प्रति इंच के बीच होता है, वैसे 6250 बिट प्रति इंच की टेप भी मिल जाती है। 600 पन्ने की एक पुस्तक को, जिसके हर पृष्ठ में 50 पंक्तियाँ और हर पंक्ति में 40 अक्षर हों, 6250 बिट्स प्रति इंच घनत्व वाले टेप की 20 फुट की लम्बाई में अंकित किया जा सकता है। जरा कल्पना कीजिए कि 2400 फीट लम्बी टेप में कितनी जानकारी भरी जा सकती है।

टेप का एक विशेष लाभ है सस्ते में ही बहुत सी जानकारी का संचय करना। पर टेप की कुछ सीमाएँ भी हैं। इसमें भरी जानकारी को क्रमबद्ध रूप से ही इस्तेमाल किया जा सकता है। ऐसा इसलिए कि रीड/राइट हेड तो अचल रहता है, इसलिए तेजी से टेप घुमाकर गंत्य स्थान पर पहुँचकर ही जानकारी प्राप्त की जा सकती है।

की बोर्ड (Key board) : यह सबसे अधिक इस्तेमाल किया जाने वाला इनपुट उपकरण है। इसमें प्रायः वे सभी प्रबंध हैं जो एक टाइप राइटर में होते हैं। देखने में भी यह टाइपराइटर की भाँति ही दिखता है। वैसे इसमें टाइपराइटर की अपेक्षा ज्यादा "की" होती है, जो आदेश (कमांड) व क्रिया (फंक्शन) संचालन करती हैं। की बोर्ड की रचना करने में काफी शोध हुई है ताकि वह की बोर्ड इस्तेमाल करने वाले के लिए सरल रहे। भारत जैसे बहुभाषी देश के लिए उपयुक्त विभिन्न भाषाओं में इस्तेमाल करने हेतु विशिष्ट की बोर्ड बनाए गए हैं। चित्र 13.6 में की बोर्ड को दर्शाया गया है।



Figure 13.6: Keyboard

टर्मिनल : टर्मिनल अब इनपुट/आउटपुट उपकरण के रूप में काफी प्रचलित हो चुके हैं। जब टर्मिनल को सीधे सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट से जोड़ दिया जाता है, तो सीधे डेटा के साथ-साथ आदेश भी कंप्यूटर को दिए जा सकते हैं। टर्मिनल भी दो प्रकार के हो सकते हैं, पहला—हार्ड कापी टर्मिनल अर्थात् पेपर पर आउटपुट छापने वाले, दूसरा—सॉफ्ट कापी टर्मिनल अर्थात् स्क्रीन पर आउटपुट दर्शाने वाले। सॉफ्ट कापी टर्मिनल को कैथोड रे ट्यूब (CRT) भी कहा जाता है। टर्मिनलों को दो अन्य श्रेणियों में भी बांटा जा सकता है।—डम्ब (अर्थात् मूक) व इंटेलिजेंट (अभिज्ञ)—ये श्रेणियाँ उनकी कार्यक्षमता का विवरण करती हैं। अब तकनीक का इतना विकास हो चुका है कि डम्ब और इंटेलिजेंट टर्मिनल की कीमतों में कोई खास अंतर नहीं है। इससे इंटेलिजेंट टर्मिनल के प्रचलन को बढ़ावा मिल रहा है। ग्राफिक डिस्प्ले टर्मिनल के द्वारा लिखित व चित्रित दोनों ही प्रकार का आउटपुट मिल सकता है। इनका उपयोग कंप्यूटर सहाय अभिकल्पना (CAD) व कंप्यूटर सहाय निर्माण (CAM) के लिए है। चित्र 13.7 में टर्मिनल को दिखाया गया है।

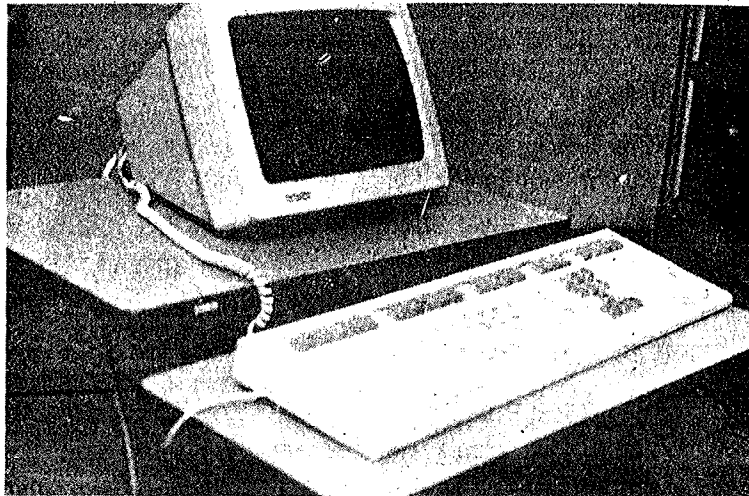


Figure 13.7: Terminal

पॉइंटिंग उपकरण : जैसाकि आप जानते हैं कि बोर्ड द्वारा लिखित रूप में जानकारी व आदेश कंप्यूटर को दिए जाते हैं। पर डिस्प्ले (प्रदर्शन) पर आधारित कंप्यूटर सिस्टम में हम किसी विशेष प्रदर्शित क्षेत्र में पहुंचना चाहते हैं तथा किसी प्रदर्शित विकल्प का चयन करना चाहते हैं। ऐसा करके हम अन्य विकल्पों को भी देखना चाहते हैं। की बोर्ड पर इन विकल्पों को ढूंढने और चुनने के लिए एक विशेष "की" होती है जिसे प्रसंकेत कुंजी (cussor keys) कहा जाता है। पर इनके द्वारा यह काम बहुत धीमा व बोझिल सा बन जाता है, विशेषकर तब, जब हम ऊपर नीचे, दाएं, बाएँ दोनों ही तरफ जाना चाहते हैं। इसे सुविधा से कर पाने के लिए अनेक पॉइंटिंग उपकरण बनाए गए हैं, जैसे—माउस, लाइट पेन, ट्रेक बाल्स, जॉय स्टिक इत्यादि। चित्र 13.8 में माउस को देखिए।

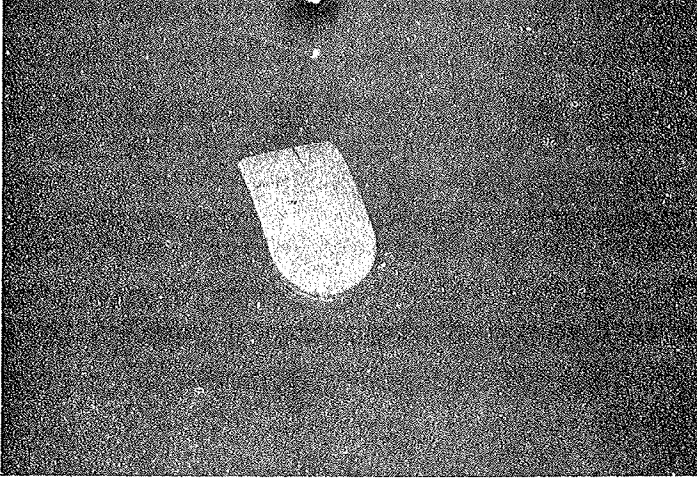


Figure 13.8: Mouse (Pointing Device)

प्रिंटर (मुद्रक) : प्रदर्शन करने वाले उपकरणों की मुख्य कमी यह रहती है कि उस पर प्रदर्शित जानकारी हमें अस्थायी रूप से ही मिल पाती है। जैसे ही हम कोई अन्य जानकारी प्राप्त करने की कोशिश करते हैं, पहली जानकारी लुप्त हो जाती है। प्रिंटर द्वारा यह समस्या हल होती है। प्रिंटर जानकारी का स्थायी रिकार्ड हासिल कराता है। कंप्यूटर से निकली, मुद्रित जानकारी को "हार्ड कापी" आउटपुट कहते हैं। कंप्यूटर में तरह-तरह के प्रिंटर्स का उपयोग होता है। चित्र 13.9 में विभिन्न प्रिंटर दिखाए गए हैं।

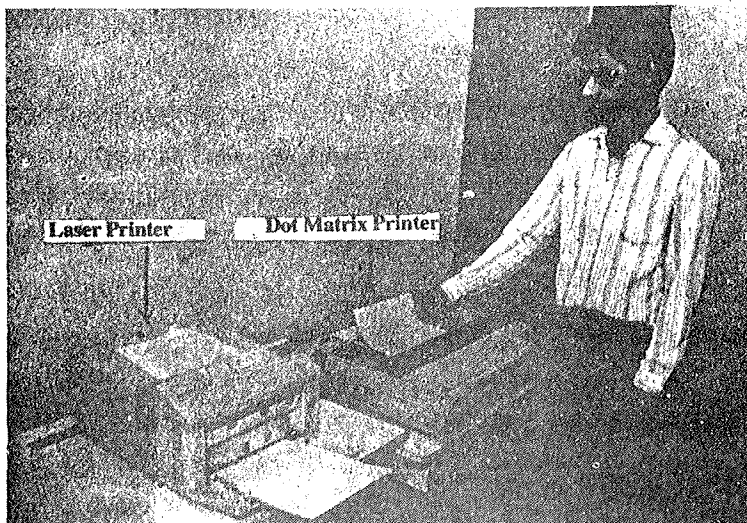


Figure 13.9: Printers

प्रिंटर का चयन काम के अनुसार किया जाता है। मुद्रण की लागत, गुणवत्ता और गति के बीच काफी अंतर रहता है। माइक्रों कंप्यूटरों के साथ प्रायः डॉट मैट्रिक्स प्रिंटर उपयोग में लाए जाते हैं। ये लाइन (पंक्ति) अथवा पेज (पृष्ठ) प्रिंटर की अपेक्षा कहीं अधिक सस्ते होते हैं। ये धीरे काम करते हैं। परंतु

प्रायः ऐसे उपयोग के लिए उपयुक्त होते हैं जहाँ आउटपुट की मात्रा बहुत अधिक न हो। डॉट मैट्रिक्स की छपाई डेजी ह्वील प्रिंटर, लाइन प्रिंटर व पेज प्रिंटर की अपेक्षा अस्पष्ट होती है। डेजी ह्वील में स्पष्टता तो बहुत होती है पर उसमें कुछ ही प्रकार के अक्षर छापे जा सकते हैं। अगर अक्षरों का आकार या प्रकार बदलना हो तो डेजी ह्वील को बदलना पड़ता है। जब तीव्र गति से और बड़ी मात्रा में आउटपुट लेना हो तो लाइन प्रिंटर उपयोग में लाए जाते हैं। इनके द्वारा एक मिनट में 100-300 लाइनें मुद्रित की जा सकती हैं जबकि आम डॉट मैट्रिक्स प्रिंटर एक मिनट में 50 लाइनें ही छाप सकता है। लाइन प्रिंटर उस परिस्थिति में काम में लाए जाते हैं जहाँ बड़ी मात्रा में आउटपुट लेना होता है। पेज प्रिंटर से एक मिनट में 1,000 से भी ज्यादा लाइनें छपी जा सकती हैं। ये सबसे ज्यादा महंगे होते हैं। ये अपेक्षाकृत शांत होते हैं। व उपयोगकर्ता के लिए विशिष्ट सुविधाएं भी उपलब्ध कराते हैं।

प्रिंटर में कागज एक-एक पृष्ठ करके अथवा सतत चलने वाली रील इन दोनों ही रूप में डाला जा सकता है। पहले से मुद्रित कागज पर भी आउटपुट लिया जा सकता है, जैसे—लेटर हेड पर। कई प्रिंटरों में यह क्षमता भी है कि वे स्क्रीन पर दर्शाए गए चित्र को अत्यंत बारीकी व स्पष्टता के साथ कागज पर उतार सकते हैं। इसे स्क्रीन डम्पिंग कहते हैं।

मोर्स डेटा ऑटोमेशन (मूल सूचना का सीधे कंप्यूटर में समन्वय करने की क्षमता) : आजकल कोशिश यही है कि मूल दस्तावेज से ही इनपुट हो जाए। इसके लिए जो उपकरण इस्तेमाल किए जाते हैं उनका काम ऑफिस में काम चलते रहने की आप प्रक्रिया में ही कंप्यूटर को दी जाने वाली सूचना को संचय कर लेना है ताकि अलग से इनपुट करने की आवश्यकता ही खत्म हो जाए। इसके कुछ उदाहरण निम्नलिखित हैं :

- 1) **मैग्नेटिक इंक कैरेक्टर रेकग्निशन (चुंबकीय स्याही द्वारा अक्षरों की पहचान) :** ये उपकरण बैंक उद्योग में चेकों पर एकाउंट नंबर पढ़ने व गणना करने के काम आते हैं।
- 2) **ऑप्टिकल मार्क रेकग्निशन (अथवा दृश्य चिह्न पहचान) :** ये उपकरण कागज पर बने चिह्नों का कंप्यूटर को जानकारी दे सकते हैं। इन उपकरणों का प्रयोग शैक्षणिक व परीक्षा लेने वाले संस्थाएं परीक्षाफल निकालने के लिए करती हैं। इन परीक्षाओं में परीक्षार्थी सही विकल्प चुनकर विशेष कागज पर अपने जवाब भरते हैं। ओ एम आर से इस उत्तर पुस्तिका की जानकारी सीधे कंप्यूटर तक पहुंचा दी जाती है।
- 3) **ऑप्टिकल बार कोड रीडर्स अथवा (दृश्य खड़ी रेखाओं को पढ़ना) :** ओ बी आर विभिन्न लम्बाई व चौड़ाई की रेखाओं को पहचान सकते हैं जिनके द्वारा वस्तु विशेष की जानकारी कंप्यूटर को प्राप्त हो जाती है। इनका इस्तेमाल तैयार माल के भंडारण, डाक्टरी रिकार्ड, लायब्रेरी किताबों के लेन-देन इत्यादि से संबंधित जानकारी को कंप्यूटर में इनपुट करने के लिए होता है। इन उपकरणों को हाथ में पकड़कर काम किया जा सकता है।

मैग्नेटिक डिस्क (चुंबकीय चक्रिका) : मैग्नेटिक टेप द्वारा क्रमबद्ध जानकारी प्राप्त करने की सीमित क्षमता से आगे बढ़ने के लिए मैग्नेटिक डिस्क का आविष्कार किया गया। इन डिस्कों में डिस्क के किसी भी हिस्से में संचित डेटा तक सीधे पहुंचा जा सकता है। चुंबकीय डिस्क की तुलना हम संगीत की रिकार्ड से कर सकते हैं। जिसमें संगीत की जगह जानकारी भरी हो। डिस्क आम तौर पर दो प्रकार की होती हैं, फ्लॉपी अथवा हार्ड डिस्क।

फ्लॉपी डिस्क (चक्रि पट्टी) : यह कई संकेद्रित ट्रेकों की होती है। ये ट्रेक भी कई सेक्टरों में बांटे जा सकते हैं। हर सेक्टर डेटा भरने की सबसे छोटी इकाई माना जा सकता है। हार्ड डिस्क में फ्लॉपी की अपेक्षा कहीं अधिक जानकारी भरी जा सकती है। माइक्रो कंप्यूटर में लगने वाली हार्ड डिस्क में 20 से 80 मेगा बाइट जानकारी भरने की क्षमता होती है। हार्ड डिस्क पर गर्द व मौसम के बदलाव से बचाव करने के लिए जिल्द होती है। विनचेस्टर नामक हार्ड डिस्क ही प्रायः माइक्रो कंप्यूटरों में उपयोग में लाई जाती है। इनकी विशेषता यह होती है कि इनमें संचित जानकारी की कंप्यूटर के चलते रहने के दौरान ही फ्लॉपी की अपेक्षा शीघ्रता से प्राप्त किया जा सकता है। फ्लॉपी डिस्क चित्र 13.10 में दर्शाई गई है।

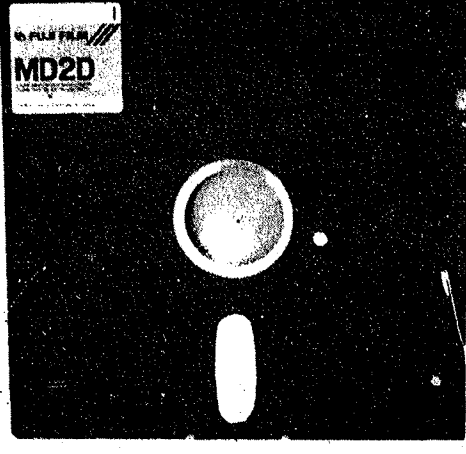


Figure 13.10: Floppy Disk

बोध प्रश्न क

- 1) कंप्यूटर सेंटर में जाकर कंप्यूटर के विभिन्न भागों का अध्ययन कीजिए।

- 2) कंप्यूटर हार्ड वेयर और सॉफ्टवेयर में अंतर बताइए।

- 3) कंप्यूटर की सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट क्या होती है

- 4) मैग्नेटिक टेप के घनत्व से आप क्या समझते हैं

- 5) फ्लॉपी डिस्क और हार्ड डिस्क में अंतर बताइए

- 6) निम्नलिखित में से कौन सही है और कौन गलत है।
 - i) सामान्यतः माइक्रो कंप्यूटर पर चार व्यक्ति एक साथ काम कर सकते हैं। ()
 - ii) की बोर्ड का ले आउट टाइप राइटर जैसा ही होता है। ()
 - iii) लाइन प्रिंटर की गति पेज प्रिंटर की अपेक्षा अधिक होती है। ()
 - iv) कंप्यूटर का वह हिस्सा जहाँ गणना की जाती है, मेमोरी कहलाता है। ()
 - v) कंप्यूटर की भौतिक इकाइयों को सॉफ्टवेयर कहते हैं। ()

13.5 कंप्यूटर की साफ्टवेयर प्रक्रिया सामग्री (Software used in Computers)

जैसाकि पहले ही बताया जा चुका है कंप्यूटर की भौतिक इकाइयों को हार्डवेयर (यंत्र सामग्री) कहते हैं। इनमें शामिल हैं—केथोड रे ट्यूब, की बोर्ड, प्रिंटर इत्यादि जिन्हें देखा और छुआ जा सकता है। इसकी अपेक्षा साफ्टवेयर मनुष्य द्वारा लिखे प्रोग्राम होते हैं जिनके जरिए कंप्यूटर से वांछित फल प्राप्त किए जा सकते हैं। साफ्टवेयर मुख्यतः दो प्रकार का होता है : 1) सिस्टम साफ्टवेयर (तंत्र प्रक्रिया सामग्री) जिसके जरिये कंप्यूटर को नियंत्रित किया जाता है और 2) ऐप्लिकेशन्स साफ्टवेयर (अनुप्रयोग प्रक्रिया सामग्री) अर्थात् वे प्रोग्राम जिनके जरिये उपयोगकर्ता वांछित फल पा सकते हैं। इस भाग में हम सिर्फ ऐप्लिकेशन्स साफ्टवेयर की चर्चा करेंगे जिसका संबंध आम उपयोगकर्ता से होता है।

कंप्यूटर पर उपलब्ध साफ्टवेयर में लोकप्रिय कंप्यूटर भाषाएं शामिल होती हैं, जैसे—बेसिक, कोबॉल व फोर्ट्रान। माइक्रो कंप्यूटरों का उपयोग व्यापक पैमाने पर व्यक्तिगत काम के लिए भी किया जाता है, अतः इन पर इस्तेमाल करने के लिए विशेष रूप से शक्तिशाली ऐप्लिकेशन्स साफ्टवेयर का विकास किया गया है। यह साफ्टवेयर ऐसा है कि इसके जरिये प्रोग्रामिंग न जानने वाले व्यक्ति भी बहुत ही जल्दी कंप्यूटर पर काम करना सीख लेते हैं। साफ्टवेयर के मुख्य प्रकार जिनके जरिये आम उपयोगकर्ता कंप्यूटर पर अपना काम कर सकता है, इस प्रकार है—

- 1) डेटा बेस मैनेजमेंट साफ्टवेयर
- 2) वर्ड प्रोसेसिंग साफ्टवेयर
- 3) स्प्रेडशीट साफ्टवेयर
- 4) ग्राफिक साफ्टवेयर
- 5) स्टैटिस्टिकल साफ्टवेयर
- 6) आपरेशन्स रिसर्च साफ्टवेयर

अब हम इन विभिन्न प्रकार के साफ्टवेयरों के संबंध में अध्ययन करेंगे।

- 1) **डेटा बेस मैनेजमेंट (आंकड़ा संचय प्रबंध) :** साफ्टवेयर पैकेज जिसे डेटा बेस सिस्टम भी कहा जाता है, का विकास बड़े कंप्यूटरों पर बड़ी मात्रा में जानकारी रखने व एकीकृत करने के लिए किया गया था। इस पैकेज द्वारा आम व्यक्ति बगैर कंप्यूटर की भाषा बहुत अच्छी तरह से जाने उच्च स्तर पर भाषायी वार्तालाप की सुविधा पा सकता है। कुछ ही घंटों में इन पैकेज के बारे में इतनी दक्षता बनाई जा सकती है कि जानकारी के रखरखाव की जरूरत को उपयोगकर्ता पूरा कर सके। डी बेस थ्री प्लस व फॉक्स बेस इस प्रणाली की सबसे अधिक प्रचलित व बिकाऊ साफ्टवेयर हैं।

अन्य डी बी एम एस पैकेज की भांति डी बेस थ्री द्वारा

- i) कंप्यूटर पर डेटा फाइल बनाई जा सकती है।
- ii) डेटा फाइलों में नया डेटा जोड़कर, कुछ घटाकर, नई जानकारी डालकर, संपादन करके उनका रखरखाव किया जा सकता है।
- iii) डेटा फाइल से जानकारी लेकर रिपोर्ट बनाई जा सकती है।
- iv) सवाल पूछकर डेटा फाइल से जानकारी प्राप्त की जा सकती है।

इस पैकेज द्वारा कर्मचारियों व उपभोक्ताओं के रिकार्ड रखना, पत्र व्यवहार के लिए पतों की सूची बनाना इत्यादि से मिलते-जुलते काम आधुनिक दफ्तरों में किए जा सकते हैं।

- 2) **वर्ड प्रोसेसिंग (शब्द संसाधन) साफ्टवेयर :** इस साफ्टवेयर द्वारा टाइप किए गए दस्तावेज तैयार किए जा सकते हैं। वर्ड प्रोसेसिंग का मुख्य संबंध लिखित जानकारी से है। सामग्री का संपादन इस साफ्टवेयर से हो सकता है। कंप्यूटरों की गिरती कीमतों और वर्ड प्रोसेसिंग से मिली सुविधाओं का स्तर अब यहां तक पहुंच गया है कि कंप्यूटर को अब एक सस्ते टाइपराइटर की तरह इस्तेमाल किया जा सकता है।

इस पैकेज से कागजातों को तैयार करने के लिए पहले लिखित सामग्री को की बोर्ड द्वारा टाइप करके कंप्यूटर की मेमोरी में डाला जाता है। पैकेज की विशेषता इस बात में है कि बड़ी तेजी व आसानी से इस सामग्री में सुधार लाया जा सकता है। अगर किसी पत्र या कागजात के कई पारूप बनाने हों तो वर्ड प्रोसेसिंग टाइपिंग की अपेक्षा कहीं अधिक सस्ती साबित होती है। वकीलों के दफ्तरों, अखबारों के आफिसों, ठेकेदारों, सरकारी आफिसों इत्यादि में इस सॉफ्टवेयर का बहुत अधिक इस्तेमाल होता है।

- 3) **स्प्रेड शीट सॉफ्टवेयर** : इन पैकेजों की महत्ता इनमें निहित इलेक्ट्रॉनिक स्प्रेड शीट की धारणा से है। स्प्रेड शीट अगर कागज पर बनाई जाये तो ये पंक्तियों और स्तंभों का एक जाल है जिसकी हर जाली में डेटा भरा जा सकता है। किसी भी व्यवसाय की बैलेंस शीट (तुलन-पत्र) अथवा विभिन्न वस्तुओं के दामों की सूची स्प्रेड शीट के आम उदाहरण हैं। वैसे प्रबंध संबंधी सभी रिपोर्टें स्प्रेड शीट ही होती हैं।
- 4) **ग्राफिक (आलेखी) सॉफ्टवेयर** : हालांकि डेटा बेस व स्प्रेड शीट के सभी पैकेज प्रायः सभी प्रकार के आम विश्लेषण कर लेते हैं, परंतु इनसे मिलने वाली जानकारी आमतौर पर एक तालिका के रूप में होती है। तालिका की अपेक्षा इंसानी मस्तिष्क चित्रों द्वारा मिली जानकारी से ज्यादा आसानी से प्रवृत्तियां देख सकता है व निष्कर्ष निकाल सकता है। एक पुरानी कहावत है कि "एक चित्र हजार शब्दों की तरह है"। शायद यह कहना भी उतना सटीक है कि एक चित्र हजार आंकड़ों के बराबर है। ग्राफिक सॉफ्टवेयर द्वारा कंप्यूटर की जानकारी को आसानी से चित्र के रूप में पढ़ें पर देखा जा सकता है और इसी रूप में डॉट मेट्रिक्स प्रिंटर अथवा चित्र बना सकने वाले यंत्र (प्लॉटर) द्वारा कागज पर उतारा जा सकता है। प्लॉटर की सहायता से इसे विभिन्न रंगों में बनाया जा सकता है (चार रंगों में आमतौर पर बनाया जाता है)। आम व्यावसायिक ग्राफिक सॉफ्टवेयर द्वारा रेखा चार्ट, बार (रेखिका) चार्ट, पायचार्ट भी बनाए जा सकते हैं। साथ ही आमतौर पर चार रंगों के इस्तेमाल की सुविधा भी रहती है। बहुत ही परिष्कृत पैकेजों में त्रिविम चित्र व मानचित्र बनाने की सुविधा भी रहती है।
- 5) **डेटा कम्प्यूनिकेशन्स सॉफ्टवेयर** : बड़े प्रतिष्ठानों में आमतौर पर एक प्रमुख कंप्यूटर होता है जिसमें रोजमर्रा की डेटा प्रोसेसिंग की जाती है। कभी-कभी प्रबंधक चाहते हैं कि इसमें से कुछ डेटा उनके व्यक्तिगत कंप्यूटर पर भी उपलब्ध रहे व वे उस पर मनचाही गणना कर सकें। यह काम डेटा कम्प्यूनिकेशन्स सॉफ्टवेयर द्वारा किया जाता है और व्यक्तिगत कम्प्यूटर मुख्य कंप्यूटर से जुड़कर उसके टर्मिनल की भांति काम कर सकता है। अपने कंप्यूटर को टर्मिनल बनाकर कोई भी प्रबंधक बड़े कंप्यूटर में मौजूद डेटा को हासिल कर सकता है। उपयोगी सूचना को पर्सनल कंप्यूटर द्वारा डिस्क फाइल में भी उतारा जा सकता है। बाद में प्रबंधक विशेष, डी बी एम एस अथवा स्प्रेड शीट के जरिये इस डेटा का वांछित विश्लेषण भी कर सकता है। उदाहरण के लिए किसी प्रतिष्ठान के मेन फ्रेम को लीजिए जिसमें उत्पादों की बिक्री के विषय में जानकारी हो जिसे महीनों व क्षेत्रों के आधार पर बांट कर रखा गया हो। पर्सनल कंप्यूटर में इस जानकारी को डालने (डाउन लोड) से प्रबंधक अगर चाहे तो उत्पाद विशेष के विषय में तात्कालिक जानकारी पा सकता है और क्षेत्रों के आधार पर उसका विश्लेषण भी कर सकता है।
- 6) **स्टैटिस्टिकल (सांख्यिकीय) सॉफ्टवेयर** : ऐसे कई सॉफ्टवेयर उपलब्ध हैं, जिनकी मदद से आम सांख्यिकी विश्लेषण किया जा सकता है। आमतौर पर ये पैकेज आवृत्ति वितरण, तालिका निर्माण, जनसंख्या माध्य व समानुपातों की तुलना, विचरण के विश्लेषण, तालिका तुलना सामश्रयण व सहसंबंध के विश्लेषण का काम कर सकते हैं। अधिक विकसित पैकेजों द्वारा पूर्वानुमान मॉडल, समय-श्रृंखला विश्लेषण व अप्राचलिक विश्लेषण भी किए जा सकते हैं।
- 7) **ऑपरेशन्स रिसर्च (सक्रिया विज्ञान) सॉफ्टवेयर** : ऑपरेशन्स रिसर्च के आम सवालियों के हल के लिए ये पैकेज उपलब्ध हैं। इनके द्वारा लीनियर प्रोग्रामिंग, क्रिटिकल पाथ एनेलीसिस, रिसोर्स शिड्यूलिंग, सिम्यूलेशन, डिजीन ट्री एनेलीसिस व नेटवर्क फलों के सवाल हल किए जा सकते हैं। इन पैकेजों में इतनी क्षमता होती है कि मध्यम स्तरीय सवालियों का हल निकाला जा सके। उदाहरण के लिए 100 चरों व 50 प्रतिबंधों वाला लीनियर प्रोग्रामिंग का सवाल इस तरह के पैकेज से हल किया जा सकता है।

कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, लोटस-1-2-3 के दूसरे प्रारूप में डेटा बेस, स्प्रेड शीट, आलेखिकी व सांख्यिकी, सभी करने की क्षमता है। एकीकृत पैकेज का लाभ यह है कि उपयोगकर्ता एक ही पैकेज सीखकर नाना प्रकार से कंप्यूटर का उपयोग कर सकता है और सीखने में समय व मेहनत दोनों ही को बचाया जा सकता है। साथ ही एक सॉफ्टवेयर से निकले डेटा को तुरंत दूसरे कार्य के लिए इस्तेमाल भी किया जा सकता है, और विभिन्न तरह की गणनाएं तत्काल की जा सकती हैं। नुकसान सिर्फ यही है कि एकीकृत सॉफ्टवेयर महंगा पड़ता है और इसे इस्तेमाल कर पाने के लिए अधिक शक्तिशाली कंप्यूटर का होना भी आवश्यक है।

इलेक्ट्रॉनिक मेल एक ऐसी सुविधा है जिसे संदेश भेजने के लिए काम में लाया जाता है और आपस में जुड़े हुए कंप्यूटरों का शीघ्रातिशीघ्र संदेश भेजने के लिए उपयोग किया जा सकता है। उदाहरण के लिए पत्र-व्यवहार के लिए अगर डाक का इस्तेमाल किया जाए तो पत्र पहुंचने में कई दिन भी लग सकते हैं। कंप्यूटर द्वारा यह काम मिनटों में पूरा किया जा सकता है।

13.6 कार्यालय प्रबंध में कंप्यूटर के उपयोग (Computer Applications in Office Management)

कार्यालय के बहुत से कार्यों के लिए कंप्यूटर का इस्तेमाल किया जा सकता है। व्यावसायिक व सरकारी कार्यालयों में इसके कुछ उपयोग निम्नलिखित हैं:

कंप्यूटर हर व्यवसाय में लेखा रखने व तकनीकी संचालन में काम आ सकता है जैसे—

- 1) माल भंडारण का नियंत्रण
- 2) वित्तीय व लेखा संबंधी कार्य, जैसे बजट नियंत्रण व स्टैंडर्ड नियंत्रण
- 3) उत्पादन प्रक्रिया का नियोजन व नियंत्रण
- 4) गुणवत्ता नियंत्रण
- 5) कार्मिक विभाग का काम जैसे—वेतन का लेखा, प्राविडेण्ड फंड का हिसाब इत्यादि।
- 6) मशीन की कार्यक्षमता को इस्तेमाल करने का लेखा
- 7) बिक्री संबंधी कार्य जैसे—बिक्री का पूर्वानुमान करना, बिल तैयार करना इत्यादि।
- 8) प्रबंध सूचना तंत्र (Management Information System) आदि

आज व्यवसाय व उत्पादन संबंधी प्रायः सभी क्षेत्रों में कंप्यूटर काम में लाए जा रहे हैं। इसके साथ-साथ सरकार के करीब-करीब हर विभाग व कार्यक्षेत्र में कंप्यूटर इस्तेमाल किए जा रहे हैं। सरकारी उपयोग के उदाहरण इस प्रकार हैं:

- 1) आर्थिक योजना
- 2) वित्तीय व मौद्रिक योजना
- 3) विदेशी व्यापार का नियंत्रण
- 4) जनसंख्या व जनगणना संबंधी रिकार्ड बनाना
- 5) चुनाव
- 6) रोजगार व उत्पादन संबंधी अध्ययन
- 7) राष्ट्रीय आय का अध्ययन
- 8) आकाशवाणी दूरदर्शन इत्यादि पर प्रसारण
- 9) टैक्स वसूली

ऊपर दिए उदाहरणों से स्पष्ट है कि सरकार के प्रायः सभी कार्यक्षेत्रों में कंप्यूटरों का उपयोग हो रहा है।

13.7 कंप्यूटरीकरण के लाभ व सीमाएं (Advantages and Limitations of Computerisation)

आपने कंप्यूटरों के विभिन्न पहलुओं का अध्ययन किया। कार्यालयों में कंप्यूटरों का प्रचलन अन्य यांत्रिक उपकरणों की भांति लाभ के साथ-साथ हानि भी पहुंचा सकता है। आइये हम इस संबंध में विस्तार से अध्ययन करें।

13.7.1 लाभ

कंप्यूटर पर आधारित निर्णयन (decision making) प्रक्रिया से निम्नलिखित लाभ हो सकते हैं:

- 1) हल तेजी से निकाला जा सकता है।
- 2) सूचना और निर्णयन के लिए बहुत बड़ी मात्रा में आंकड़ों का संचय किया जा सकता है।
- 3) सूचना की विशुद्धता से निर्णयों की गुणवत्ता बढ़ जाती है।
- 4) ऑपरेशन रिसर्च मॉडलों द्वारा कई जटिल व बोझिल सवालों का हल निकल सकता है।
- 5) निर्णयन प्रक्रिया पर खर्च कम हो जाता है।
- 6) हाथ से की जाने वाली फाइलों की अपेक्षा कंप्यूटर फाइलों से अधिक गोपनीयता बनी रहती है।
- 7) फैसले जल्दी किए जा सकते हैं क्योंकि सूचना शीघ्रता से निकाली जा सकती है।
- 8) सूचना कंप्यूटर में संचित रहने से कागजी काम कम हो जाता है।

इस प्रकार हम देखते हैं कि कंप्यूटर लगाने से निम्नलिखित लाभ हो सकते हैं :

- 1) सही पूर्वानुमान लगाने की क्षमता
- 2) लघुकालीन लाभ योजना बनाने की क्षमता के साथ-साथ दीर्घकालीन योजना बनाना।
- 3) योजना बनाने के पूर्व ही उसके लिए आवश्यक सूचना की व्यवस्था करना, जैसे—बजट बनाने के संबंध में किया जाता है।
- 4) बजट व वास्तविक खर्च में अंतर का परिकलन।
- 5) योजना के अनुसार कार्य न चल पाने पर नये सूचकों से पूर्वानुमान
- 6) खतरों की जल्दी घंटी बजने की व्यवस्था, व सुधार के लिए संकेत।
- 7) वैकल्पिक पूंजी निवेश से आय व रोकड़ प्राप्त होने का संकेत।
- 8) उपर्युक्त सभी कार्यों का तत्काल हो पाना।

उदाहरण के लिए आज कई शैक्षणिक संस्थाएं कंप्यूटर पर ही परीक्षाफल की गणना करती हैं। हर साल मात्र उत्तर प्रदेश में ही करीब 13 लाख परीक्षार्थी हाई स्कूल और करीब 6 लाख विद्यार्थी इंटर की परीक्षा देते हैं। उनके परीक्षाफल की गणना व प्रकाशन बगैर कंप्यूटर के समय पर हो ही नहीं सकता। साथ ही कंप्यूटर के इस्तेमाल से गोपनीयता भी बनी रहती है।

एक अन्य उदाहरण हम अनेक राज्यों के विद्युत बोर्डों का ले सकते हैं, जिनके बिल कंप्यूटर द्वारा बनाए जाते हैं। मात्र उत्तर प्रदेश के पश्चिमी जिलों में इस कार्य का कंप्यूटरीकरण हो जाने से आय में काफी बढ़ोत्तरी हो गई है। साथ ही इससे कर्मचारियों पर काम का बोझ भी घटा है।

13.7.2 सीमाएं

अब तक प्रबंध प्रक्रियाओं में कंप्यूटरों का इस्तेमाल बहुत सीमित रूप से हुआ है। यह इसलिए कि निर्णय लेने की प्रक्रिया में उनकी भूमिका पर विशेष ध्यान नहीं दिया गया है। अधिकांश रूप से इनका इस्तेमाल कार्मिक कार्यों (उदाहरण वेतन पत्रक), लेखा रखने में, तकनीकी जानकारी (पूंजी निवेश के प्रोजेक्ट) अथवा कुछ विशेष कार्य क्षेत्रों (जैसे—सामान का नियंत्रण) में ही हुआ है। इसके अलावा आफिसों में कंप्यूटरों का इस्तेमाल सीमित समय व पहुंच वाले प्रोजेक्टों में होता है (जैसे—परीक्षाफल निकालना) या फिर संकट के समय सूचना प्राप्त करने के लिए। कार्यालय में कंप्यूटर पर काम करने की निम्नलिखित सीमाएं हैं:

- 1) **संप्रेषण अंतराल (communication gap)** : यह संभव है कि उपयोगकर्ता व विशेषज्ञों के बीच एकसमान समझ न बने। यह उन हालात में आम देखने में आता है जब विशेषज्ञ कंप्यूटर की उस संभावना का विकास करते हैं जिससे निर्णय प्रक्रिया में मदद मिले। विशेषज्ञ जो जानकारी

मांगता है वह मैनेजर दे ही नहीं पाता क्योंकि वह अपने काम का दृश्य रूप से विश्लेषण करने का आदी ही नहीं है। ऐसे में विशेषज्ञ अपने समझ से मैनेजर की जरूरत को देखकर कंप्यूटरीकरण करते हैं। ऊपर से जब इस आधार पर प्रोग्राम लिखे जाते हैं तो लिखने वाले की समझ अलग उन पर अपनी छाप छोड़ देती है। अंत में कंप्यूटर से जो आउटपुट जिस दशा में निकलता है वह मैनेजर के किसी काम का ही नहीं रह जाता। इस कमजोरी को "10 मिनट की बीमारी" भी कहते हैं। अर्थात् ऐसी सिस्टम जिसको बनाने की प्रक्रिया में मैनेजर व विशेषज्ञ के बीच विचारों का आदान-प्रदान पूरा करने के लिए समय ही नहीं दिया गया हो, न मैनेजर अपनी बात कह पाया हो न उसे समझा पाया हो। उदाहरण के लिए हम परीक्षाफल को निकालने का सवाल लें और देखें कि प्रबंधक व विशेषज्ञ के बीच की अधूरी बातचीत कैसे समस्या खड़ी कर सकती है। कभी-कभी मॉडरेशन द्वारा विद्यार्थियों को कुछ ग्रेस अंक दिए जाते हैं। मान लें कि पूरी बात समझे बिना व विशेषज्ञ ने ऐसा प्रोग्राम बना दिया जिसमें हर विद्यार्थी को कृपा के अंक दे दिए गए। इससे भयंकर गलतियां हो गईं और अच्छे विद्यार्थियों को सौ प्रतिशत से भी अधिक अंक मिल गए। यह स्पष्ट है कि परीक्षा के नियंत्रक ने विशेषज्ञ को ग्रेस अंक देने का आधार ठीक से नहीं समझाया था।

- 2) **मैनेजरोँ का सेवा ब्यूरो व कंप्यूटर बेचने वालों के प्रभाव में आ जाना :** कंप्यूटर बेचने वाले अपनी चतुराई से मैनेजर को प्रभावित करके उसे अपना कंप्यूटर बेच देते हैं। मैनेजर इस भुलावे में रहता है कि कंप्यूटर से उसकी सब समस्याओं का हल हो जाएगा। लेकिन न उसे या तो जरूरत से ज्यादा सामर्थ्य वाला कंप्यूटर मिल जाता है अथवा इतना कमजोर कि उससे उसका काम ही नहीं चल सकता।

यह भी देखने में आया है कि मैनेजमेंट ने बड़े खर्च पर प्रबंध जानकारी सिस्टम बनाने के लिए किसी सेवा ब्यूरो को नियुक्त किया। साल भर बीत जाने के बाद भी मैनेजमेंट उस ब्यूरो के काम से खुश नहीं था और उसके द्वारा बनाए सिस्टम को लागू ही नहीं किया।

- 3) **मास्टर प्लान का अभाव :** आमतौर पर देखा गया है कि हार्डवेयर के क्रय व सॉफ्टवेयर के विकास से लेकर सिस्टम बनाने तक का काम बगैर योजना के होता है। बगैर योजना के कंपनी के विभिन्न अंगों का कंप्यूटरीकरण तो हो जाता है, पर उनके बीच तालमेल व समन्वय की संभावना नहीं रहती।

टाटा आयरन ऐंड स्टील कं० ने अपने विभागों और प्रक्रियाओं के बीच तालमेल देखने की कोशिश की। इसमें शामिल थे उत्पादन नियोजन व नियंत्रण, वित्त नियंत्रण, बिक्री के बिल तैयार करना व मिले हुए आर्डर पर माल तैयार करना व भेजना पाया गया कि अगर प्रत्येक प्रक्रिया का अलग से कंप्यूटरीकरण किया जाता है तो उनमें आपस में तालमेल ही न रहेगा और पूरी कंपनी में बेमेल सिस्टम तैयार हो जाएगा। इसलिए पहले विभिन्न प्रक्रियाओं के आपसी रिश्ते को सुनिश्चित किया गया और फिर पूरे काम के कंप्यूटरीकरण का मास्टर प्लान (योजना) बनाया गया। टेलको ने भी यह रीति अपनाई और अच्छे नतीजे मिले।

- 4) **प्रबंध सूचना सिस्टम की व्यवस्था :** आज कई प्रतिष्ठानों में प्रयास हो रहा है कि मैनेजर की निर्णय प्रक्रिया में कंप्यूटर की मदद दिलाई जाय, और यह काम मैनेजर विशेष अपने कंप्यूटर पर करे। पर्सनल कंप्यूटरों के कारण ही इसकी संभावना बन सकी है और अब हर उपयोगकर्ता अपनी डेटा बेस रख सकता है। इसी प्रकार महत्वपूर्ण उपयोगकर्ताओं को प्रतिष्ठान के प्रमुख कंप्यूटर से जुड़े टर्मिनल भी दिए जाते हैं। दोनों ही अवस्थाओं में कंप्यूटर के इस्तेमाल पर मैनेजर का नियंत्रण बना रहता है।
- 5) **प्रबंध व्यवस्था में कमी होना:** कंप्यूटर के सफल होने के लिए जरूरी है कि प्रतिष्ठान का ढांचा आवश्यकता अनुसार हो और प्रक्रियाएं सुचारू रूप से चलें। जहां आंकड़ों के प्रबंध में ही अव्यवस्था हो वहां कंप्यूटर से लाभ होना मुश्किल है। ऐसे कई प्रतिष्ठान हैं जिन्होंने आंकड़े को व्यवस्थित रूप से एकत्रित करने का प्रबंध नहीं किया है और वहां कंप्यूटर लगाने का कोई फायदा नहीं हुआ है।
- 6) **मैनेजरोँ की भागीदारी :** उच्च स्तर के मैनेजर अगर कंप्यूटर तकनीकी के बारे में समझ नहीं रखते व उनके इस्तेमाल के लिए उत्सुक नहीं होते तो कंप्यूटरों का ठीक से इस्तेमाल नहीं हो पाता।

आंध्र प्रदेश के मुख्य मंत्री ने कंप्यूटरीकरण के प्रति प्रोत्साहन दिखाकर न केवल राज्य के विभागों में वरन् जिला स्तर पर भी कंप्यूटर आधारित प्रबंध सूचना सिस्टम को लागू करवाया।

मुख्य प्रबंधक से सहायता मिलने के अलावा यह भी आवश्यक है कि वे सब मैनेजर कंप्यूटरीकरण की प्रक्रिया से जुड़े जो भविष्य में कंप्यूटर का उपयोग करने वाले हैं। तभी जाकर प्रबंध सूचना सिस्टम मैनेजरो की आवश्यकताओं को पूरा कर सकता है और उसे रोज बदलने की आवश्यकता नहीं रहती। उस स्थिति में **हड़बड़ी की बीमारी (overnight syndrome)** होने का डर रहता है जहां प्रबंधक विशेषज्ञ को आज ही अपनी जरूरतें समझाकर कल ही आउटपुट का इंतजार करना शुरू कर दे। इस संबंध में उत्तर प्रदेश विद्युत बोर्ड का उदाहरण सटीक है। जब वहां कंप्यूटरीकरण शुरू हुआ और प्रदेश के पश्चिमी जिलों में बिल कंप्यूटर पर बनाने की योजना रखी गई तो बोर्ड अधिकारियों ने विशेषज्ञों के सामने शर्त रखी कि सब जिलों में यह कार्य शुरू करने के पहले गाजियाबाद व आगरा में प्रायोगिक स्तर पर कंप्यूटर द्वारा बिल बनाने का काम किया जाय। यह भी तय किया गया कि कम से कम दो बिल चक्रों तक बिलों का लेखा कर्मचारियों द्वारा भी रखा जाये ताकि कंप्यूटरों के पूर्णतया लागू होने के पहले लोगों का उस पर विश्वास स्थापित हो जाए। इस प्रक्रिया को अपनाने से कंप्यूटर का चलन आसानी से शुरू हो गया। इसके विपरीत एक अन्य प्रादेशिक विद्युत बोर्ड ने पहले प्रयोगिक स्तर पर काम न शुरू करवा कर सीधे कंप्यूटर से बिल बनवाना शुरू कर दिया। नतीजा यह रहा कि कई गलत बिल बने और संसद में इसको लेकर सवाल भी उठाए गए। बात यहां तक पहुंची कि केन्द्रीय विद्युत प्राधिकरण ने इसकी जांच के लिए समिति बनाई। अंत में लाखों रुपये खर्च करने के बाद कंप्यूटर द्वारा बिल बनाने की योजना को ही खत्म करना पड़ा।

अच्छा तो यही रहता कि प्रारंभ में ही मैनेजर कंप्यूटर द्वारा चलने वाली प्रबंध सूचना सिस्टम के विषय में जानकारी प्राप्त कर ले। विशेष रूप से बड़े प्रतिष्ठानों में कंप्यूटर की प्रबंध सूचना सिस्टम का उतना ही महत्व है, जितना वित्त, कार्मिक व अन्य विभागों का। इंडियन एयरलाइन्स ने यह समझ लिया कि अच्छी सिस्टम के लिए सिर्फ मैनेजर का ही नहीं बल्कि अन्य कर्मचारियों का भी कंप्यूटरीकरण से जुड़ना जरूरी है। जीवन बीमा निगम भी यही रास्ता अपना रहा है।

7. **सूचना की जरूरतों के बारे में पूरी समझ में होना :** सफल प्रबंध सूचना तंत्र बनाने के लिए जरूरी है कि यह पता हो कि किस सूचना की जरूरत है। हाल ही में केन्द्रीय सरकार के एक विभाग ने बहुत बड़ी राशि विशाल डेटा बेस बनाने पर खर्च कर दिया और मांग किया कि पहले से चली आ रही 53 प्रबंध सूचना तंत्र रिपोर्टों को चलते रहने दिया जाय और एक परिष्कृत डेटा बैंक बनाया जाए। इस बात पर ध्यान ही नहीं दिया गया कि अधिकारियों को अपने काम के लिए कौन-सी सूचना चाहिए। सिर्फ ऐसी ही जानकारी कंप्यूटर द्वारा दी जानी चाहिए जिसके द्वारा अधिकारियों की अपनी समस्याओं और सवालों के विकल्प के प्रति समझ बढ़े। पर अधिकांश विभाग इस बात पर समुचित ध्यान नहीं देते हैं।

दो राज्य सरकारों ने जमीन संबंधी रिकार्ड के विस्तृत डेटा बैंक तो तैयार कर लिए पर इनकी जरूरत किसलिए पड़ेगी इस बात पर ध्यान ही नहीं दिया। बाद में पता लगा कि इस डेटा बैंक पर हुआ खर्च तर्कसंगत ही नहीं है और दोनों सरकारों को यह काम अधूरा छोड़ देना पड़ा। इसके विपरीत उत्तर प्रदेश सरकार ने दो जिलों के भूमि रिकार्ड का विश्लेषण कर 200 प्राचलों (parameters) के आधार पर डेटा बैंक बनाना शुरू किया। इसको क्या काम में लाया जा सकता है देखकर अब अनुभव के आधार पर अन्य जिलों के डेटा बैंक बनाने की बात चल रही है।

8. **कंप्यूटर के प्रचलन से पहले से चली आ रही सिस्टम में त्रुटियां होना:** अगर सिस्टम ही त्रुटिपूर्ण है तो कंप्यूटर लगा देने से बात नहीं बनेगी। गलतियां और तेजी से होने लगेंगी। मैनेजर को अर्थहीन रिपोर्ट मिलती रहेगी और शीघ्र ही गलत निर्णय लिए जाएंगे।

9. **यह मानकर चलना कि कंप्यूटरों को मैनेजर स्वीकार कर ही लेंगे:** कंप्यूटर को कई प्रतिष्ठानों में इस कारण भी कठिनाई का सामना करना पड़ता है कि न समझ पाने वाले उपभोक्ता उसका इस्तेमाल ही नहीं करते। अतः जरूरी है कि विरोध के कारण समझे जाएं व उसे दूर करने का प्रयास किया जाए। रॉस नामक विचारक के अनुसार विरोध इसलिए हो सकता है। कि 1) लोगों की प्रतिष्ठा और अहं भाव को कंप्यूटर से ठेस पहुंचती है, 2) कई लोगों को इस बात का डर

रहता है कि उनका नकारा चला जाएगा, 3) राजनातिक आधार व व्याक्तिगत सत्ता क आधार पर काम करने वालों को डर रहता है, 4) लोगों को लगता है कि कंप्यूटर से उनकी स्वायत्ता व नियंत्रण कम हो जाएगा, 5) आपसी संबंधों के टूट जाने का डर।

कई सार्वजनिक व निजी क्षेत्र कम्पनियों जैसे—भेल, हिंदुस्तान जिंक, एन टी पी सी, भद्राचलम पेपर बोर्ड इत्यादि ने प्रमुख मैनेजर्स की कंप्यूटर विषयी समझ बढ़ाने के लिए उन्हें विधिवत् प्रशिक्षण देना प्रारंभ किया है, साथ ही वे मध्यम स्तर के मैनेजर्स को उनके काम के क्षेत्र से संबंधित कंप्यूटर इस्तेमाल के लिए भी प्रशिक्षण दे रही है। निचले स्तर के कर्मचारियों को इनपुट/आउट पुट गुणवत्ता नियंत्रण का प्रशिक्षण दिया जा रहा है। भारतीय कंपनियों में चल रही यह प्रक्रिया उत्साहवर्धक है क्योंकि कंप्यूटरों के सफल प्रचलन के लिए यह लम्बा रास्ता ही अपनाया जा सकता है, किसी छोटे रास्ते की संभावना रहती ही नहीं है।

बोध प्रश्न ख

- 1) सिस्टम (तंत्र) सॉफ्टवेयर व एप्लिकेशन्स (अनुप्रयोग) सॉफ्टवेयर के बीच अंतर बताइये।
.....
.....
.....
- 2) इंटीग्रेटेड (एकीकृत) सॉफ्टवेयर से आपका क्या अभिप्रायः है?
.....
.....
- 3) किसी कार्यालय में जाकर कंप्यूटर को देखिए और पता कीजिए की वहां
 - i) किस सॉफ्टवेयर का उपयोग हो रहा है?
.....
 - ii) कंप्यूटर के उपयोग में लोगों को क्या दिक्कतें आ रही है?
.....
 - iii) कंप्यूटर उपयोग के क्या लाभ हो रहे हैं?
.....
- 4) निम्नलिखित कथन सही हैं या गलत
 - i) वर्ड प्रोसेसिंग सॉफ्टवेयर ग्राफ बनाने के काम आता है। ()
 - ii) डेटा कम्यूनिकेशंस सॉफ्टवेयर से ग्राहकों के पतों की सूची बनाई जा सकती है। ()
 - iii) कंप्यूटर में सूचना संचित करने से कार्यालय में कागजी कार्यवाही कम हो जाती है। ()
 - iv) मास्टर प्लान के बगैर कंप्यूटर लगाने से कार्यालय में मशीनीकरण के द्वीप बन जाते हैं, जिनका आपस में कोई समन्वय नहीं होता। ()
 - v) यदि डेटा के प्रबंध का सिस्टम ठीक नहीं है तो कंप्यूटर के इस्तेमाल से कोई लाभ नहीं होता। ()

13.8 सारांश

आज कंप्यूटर तकनीकी का उपयोग मानव जीवन के हर पहलू में हो रहा है। इस तकनीक में हाल में हुए विकास के फलस्वरूप यह कार्यालय के प्रबन्ध को बेहतर बनाने में काफी सफल हुआ है। यह तब संभव हुआ जब कंप्यूटर इतने सस्ते हो गए हैं कि आम कार्यालय इनकी कीमत अदा कर सकता है और ऑफिस के आम कर्मचारी इसका इस्तेमाल कर सकते हैं।

इंसानी दिमाग की भांति कंप्यूटर भी जानकारी पाता है, उसका भंडारण करता है, उसे प्रोसेस करता है व फल दर्शाता है। कंप्यूटर इनपुट उपकरणों द्वारा जानकारी हासिल करता है, उसे मेमोरी में रखता है, सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट में उस पर गणना करता है व गणना के फल काम आने वाले रूप में आउटपुट उपकरण द्वारा बाहर पहुंचाता है। इनपुट/आउटपुट उपकरण में शामिल होते हैं: पंच किए गए कार्ड, मैग्नेटिक टेप, की बोर्ड, टर्मिनल, प्रिंटर, पॉइंटिंग उपकरण, मैग्नेटिक डिस्क, इत्यादि। इनके बारे में पहले ही विस्तृत जानकारी दी जा चुकी है।

गति, कीमत, कार्यक्षमता व आकार के अनुसार कंप्यूटरों का वर्गीकरण इन चार वर्गों में किया जाता है : 1) माइक्रो कंप्यूटर, 2) मिनी कंप्यूटर, 3) मेन फ्रेम कंप्यूटर, 4) सुपर कंप्यूटर। इस वर्गीकरण में माइक्रो कंप्यूटर सबसे निचली श्रेणी में व सुपर कंप्यूटर सबसे ऊपर हैं।

सॉफ्टवेयर से अभिप्राय मनुष्य द्वारा लिखे गए प्रोग्राम से होता है जिसके जरिए कंप्यूटर से वांछित परिणाम प्राप्त किया जा सके। सॉफ्टवेयर मुख्य रूप से दो प्रकार का होता है : सिस्टम सॉफ्टवेयर से कंप्यूटर की प्रक्रियाएं नियंत्रित होती हैं व एप्लीकेशन्स सॉफ्टवेयर से वांछित गणना की जाती है। एप्लीकेशन्स सॉफ्टवेयर के महत्वपूर्ण प्रकार हैं : 1) डेटा बेस मैनेजमेंट सॉफ्टवेयर, 2) वर्ड प्रोसेसिंग सॉफ्टवेयर, 3) स्प्रेडशीट सॉफ्टवेयर, 4) ग्राफिक सॉफ्टवेयर, 5) डेटा कम्यूनिकेशन्स सॉफ्टवेयर, 6) स्टैटिस्टिकल सॉफ्टवेयर व 7) ऑपरेशन्स रिसर्च सॉफ्टवेयर। आजकल कई ऐसे एकीकृत सॉफ्टवेयर मिलते हैं जिनमें ऊपर लिखित उपयोगिताएं एक साथ मौजूद रहती हैं।

आजकल व्यवसाय व सरकार के हर क्षेत्र में कंप्यूटर का उपयोग हो रहा है। ऑफिस प्रबंध में कंप्यूटरों के इस्तेमाल के कई लाभ होते हैं। परंतु इसकी कई सीमाएं भी हैं, जिन्हें समय के साथ दूर भी किया जा सकता है।

13.9 शब्दावली

अनुप्रयोग प्रक्रिया सामग्री: ये मनुष्य द्वारा लिखे गए वे प्रोग्राम हैं जिनके द्वारा वांछित फल पाया जाता है।

केंद्रीय संसाधन एकक: कंप्यूटर का वह हिस्सा जो दिमाग की भांति काम करता है, गणना करता है व कंप्यूटर सिस्टम के कार्यों को नियंत्रित करता है।

यंत्र सामग्री: कंप्यूटर के भौतिक उपकरण जैसे—केथोड रे ट्यूब, की बोर्ड, प्रिंटर इत्यादि जिन्हें देखा व छुआ जा सकता है।

निवेश युक्ति/उपकरण : कंप्यूटर का वह भाग जिसके द्वारा सूचना सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट में डाली जाते हैं।

एकीकृत प्रक्रिया सामग्री: ऐसी सॉफ्टवेयर जिसमें कई सॉफ्टवेयरों की क्षमता शामिल रहती है।

प्रक्रिया सामग्री : मनुष्य द्वारा लिखे गए प्रोग्राम जिनके द्वारा कंप्यूटर से वांछित काम कराया जाता है।

तंत्र प्रक्रिया सामग्री : वह सॉफ्टवेयर जिसके जरिए कंप्यूटर का नियंत्रण होता है।

13.10 बोध प्रश्नों के उत्तर

बोध प्रश्न

- क) 6 i) गलत ii) सही iii) गलत iv) गलत v) गलत
ख) 4 i) गलत ii) गलत iii) सही iv) सही v) सही

13.11 स्वपरख प्रश्न

- 1) आज के प्रतिष्ठानों में कार्यरत लोगों को "जानकारी कर्मचारी" कहा जाता है। इस नाम को उचित सिद्ध कीजिए।

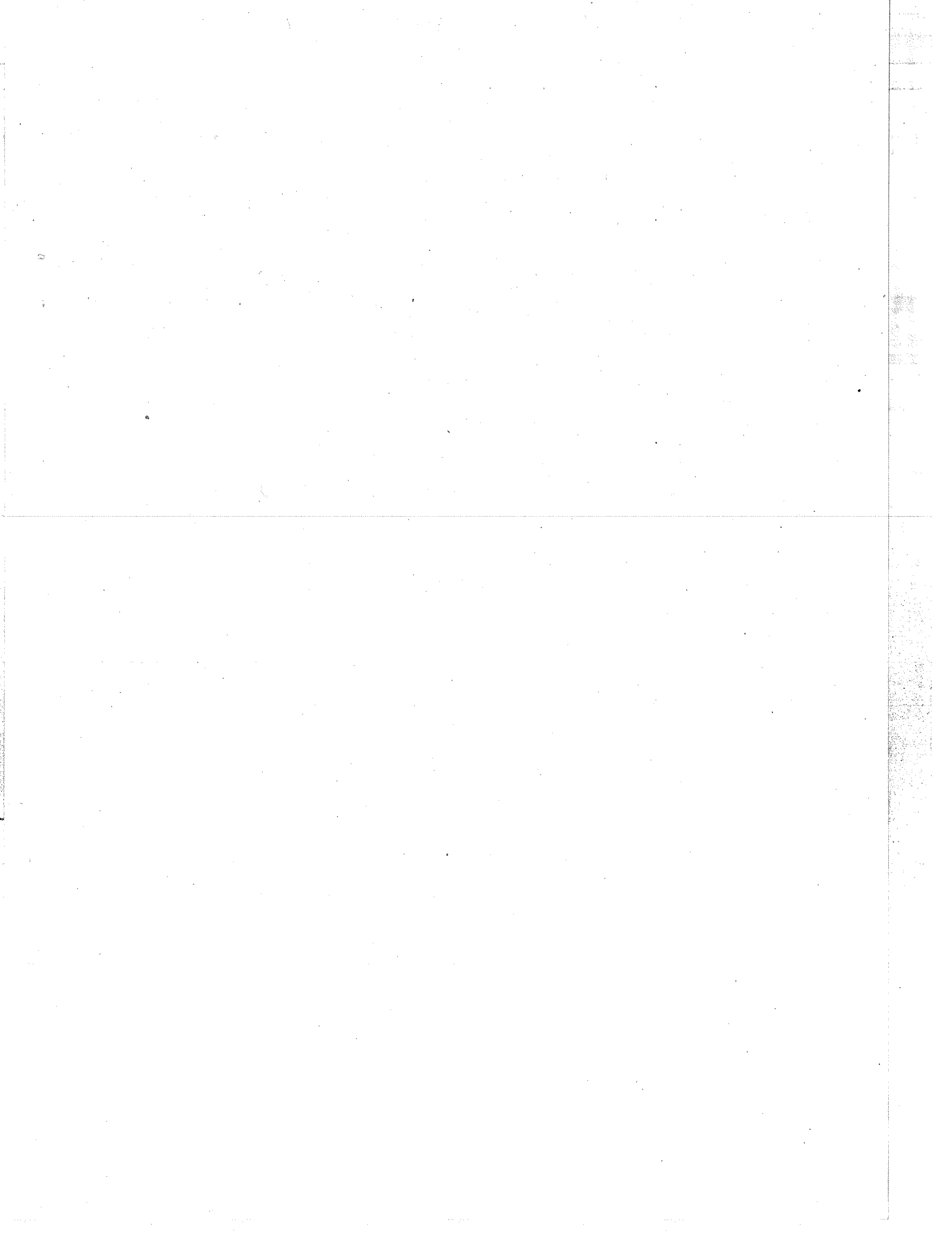
- 2) सूचना की व्यवस्था करना आज की प्रबंध प्रक्रिया का एक अभिन्न अंग है। क्या आप इस कथन से सहमत हैं। अपने उत्तर के कारण बताइए।
- 3) इलेक्ट्रॉनिक मेल वे डेटा बेस मैनेजमेंट सिस्टम क्या हैं? कार्यालय के प्रबंध के संबंध में इनका क्या उपयोग है?
- 4) एकीकृत सॉफ्टवेयर क्या है? इसे उपयोग करने से कार्यालय को क्या लाभ होता है?
- 5) उदाहरण देकर समझाइए कि कंप्यूटर को सरकारी काम व व्यवसाय में कैसे इस्तेमाल किया जा सकता है?
- 6) कंप्यूटर हार्डवेयर व सॉफ्टवेयर के बीच क्या अंतर है। चार तरह के सॉफ्टवेयर का वर्णन कीजिए।

कुछ उपयोगी पुस्तकें

गुप्ता एवं चतुर्वेदी: आधुनिक कार्यालय प्रबन्ध, श्री महावीर बुक डिपो (पब्लिशर्स), दिल्ली

घोष एवं अग्रवाल : कार्यालय प्रबन्ध, सुल्तान चन्द एण्ड सन्स, नई दिल्ली

चोपड़ा आर.के: आफिस मैनेजमेंट, हिमालया पब्लिसिंग हाऊस, दिल्ली (अंग्रेजी में)



NOTES



उत्तर प्रदेश

राजर्षि टण्डन मुक्त विश्वविद्यालय

AOCOM - 01

कार्यालय संगठन और प्रबंध

खंड

4

कार्यालय की स्टेशनरी और फार्मों की व्यवस्था

इकाई 14

कार्यालय की स्टेशनरी तथा संबंधित आपूर्तियां

5

इकाई 15

स्टेशनरी का भंडारण और नियंत्रण

21

इकाई 16

कार्यालय के फार्म

38

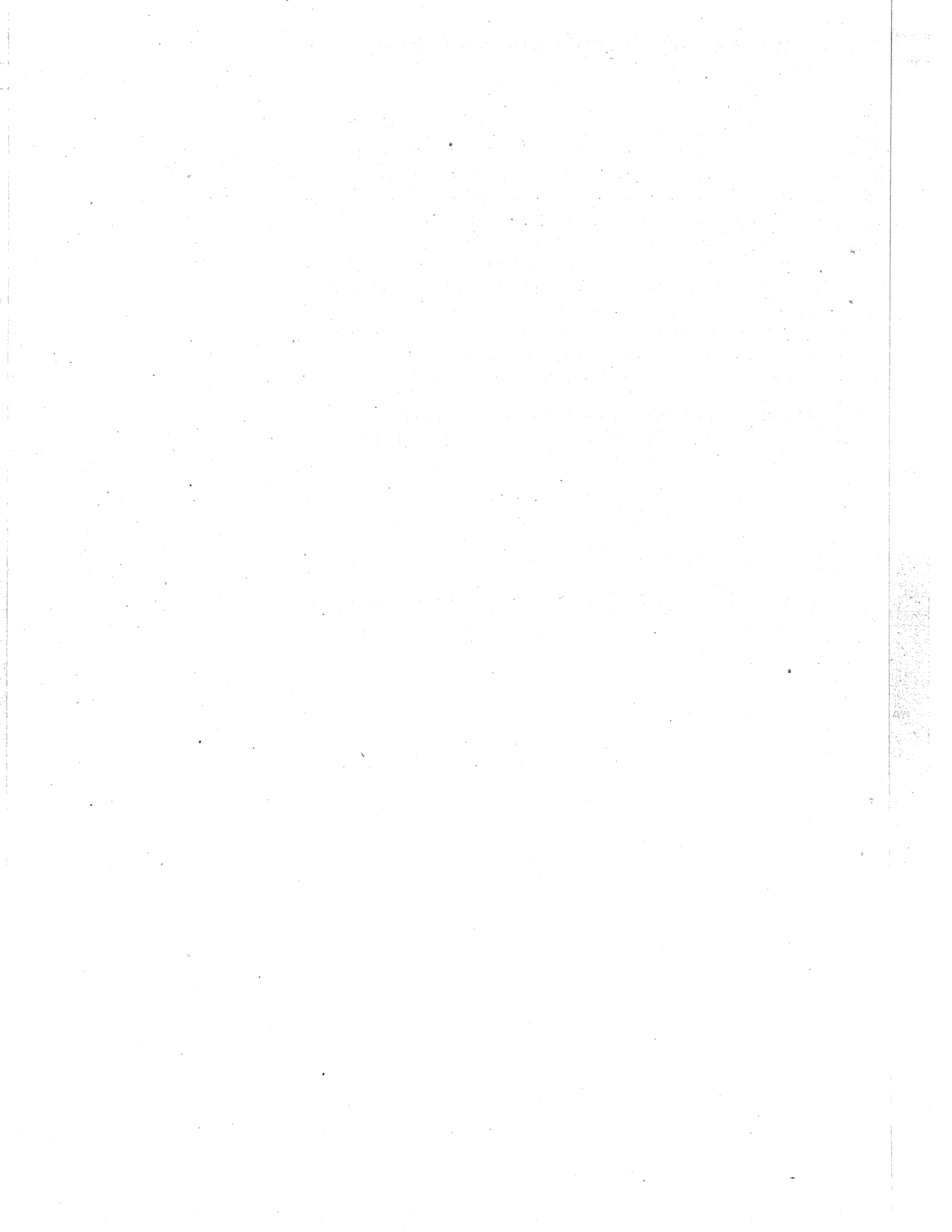
खंड 4 कार्यालय की स्टेशनरी और फार्मों की व्यवस्था

सभी कार्यालयों में दिन-प्रतिदिन होने वाले कार्यों के लिए बहुत बड़ी मात्रा में स्टेशनरी तथा अन्य संबंधित सामग्रियों की पूर्ति की आवश्यकता पड़ती है। कार्यालय के कार्यों को सुचारू और प्रभावी ढंग से करने के लिए इनका बहुत अधिक महत्त्व होता है। यदि किसी कार्यालय में स्टेशनरी तथा अन्य संबंधित वस्तुएं पर्याप्त मात्रा में उपलब्ध नहीं हो पाती तो वहां के लिपिक आदि कर्मचारी सुचारू रूप से कार्य नहीं कर सकते। उसके फलस्वरूप बाहर के व्यक्तियों के साथ पत्र-व्यवहार और संप्रेषण करने में कठिनाई होती है। क्योंकि कार्यालय के कार्यों को अच्छी तरह से करने के लिए स्टेशनरी तथा अन्य आपूर्तियां अत्यंत महत्त्वपूर्ण हैं अतः उन्हें अच्छी तरह से संग्रह करके रखना चाहिए और उन पर समुचित नियंत्रण भी होना चाहिए। कार्यालय के सभी कार्यों के लिए कार्यालय के फार्म मुख्य उपकरण माने जाते हैं। सूचना को व्यवस्थित ढंग से एकत्र करने व उन्हें देने में वे सहायक होते हैं। वे कार्यों और घटनाओं का स्थायी रिकार्ड होते हैं। इस खंड में आपको कार्यालय की स्टेशनरी तथा अन्य संबंधित वस्तुओं की आपूर्ति, कार्यालय की स्टेशनरी के भंडारण व उन पर नियंत्रण एवं कार्यालय के फार्मों के संबंध में बताया जाएगा। इस खंड में तीन इकाइयां हैं।

इकाई 14 कार्यालय की स्टेशनरी और आपूर्तियों के महत्त्व और उनके प्रकार, स्टेशनरी के चयन तथा स्टेशनरी के क्रय की विभिन्न विधियों से संबंधित है। इसमें यह भी बताया गया है कि इन्हें खरीदने से संबंधित क्या प्रक्रियाएं होती हैं।

इकाई 15 में भंडारण के महत्त्व, उत्तम भंडारण व्यवस्था के आवश्यक गुणों, स्टेशनरी के भंडारण पर प्रभाव डालने वाले मूल तत्वों, भंडारण व्यवस्था के केन्द्रीकरण, स्टेशनरी के रिकार्ड, स्टेशनरी के निर्गमन, स्टॉक पर नियंत्रण तथा स्टेशनरी की खपत को विनियमित करने के संबंध में विवेचन किया गया है।

इकाई 16 में कार्यालय के फार्मों के अर्थ, महत्त्व और उनके प्रकार, फार्मों के प्रयोग के लाभ और हानियों, फार्मों के डिजाइन, फार्मों के नियंत्रण तथा अविच्छिन्न स्टेशनरी के प्रयोग के संबंध में प्रकाश डाला गया है।



इकाई 14 कार्यालय की स्टेशनरी तथा संबंधित आपूर्तियां

इकाई की रूपरेखा

- 14.0 उद्देश्य
- 14.1 प्रस्तावना
- 14.2 आधुनिक कार्यालय में उपयोग में आने वाली स्टेशनरी के प्रकार
- 14.3 स्टेशनरी के प्रबंध का महत्त्व
- 14.4 स्टेशनरी का चयन
- 14.5 स्टेशनरी से सम्बन्धित अच्छी प्रणाली के आवश्यक लक्षण
- 14.6 स्टेशनरी खरीदने के सिद्धान्त
- 14.7 स्टेशनरी खरीदने की विधियाँ
- 14.8 स्टेशनरी खरीदने का केन्द्रीकरण बनाम विकेन्द्रीकरण
- 14.9 खरीदने की कार्यविधि
- 14.10 स्टेशनरी का मानकीकरण
 - 14.10.1 स्टेशनरी के मानक निर्धारित करना
 - 14.10.2 स्टेशनरी के मानकीकरण के लाभ
- 14.11 सारांश
- 14.12 शब्दावली
- 14.13 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 14.14 स्वपरख प्रश्न

14.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि:

- आधुनिक कार्यालयों में उपयोग में आने वाली स्टेशनरी की विभिन्न मदों की गिनती कर सकें
- कार्यालय के लिए स्टेशनरी का चयन कर सकें
- स्टेशनरी के प्रबंध के महत्त्व का वर्णन कर सकें
- स्टेशनरी खरीदने की विधि का वर्णन कर सकें
- स्टेशनरी खरीदने के सिद्धान्तों का वर्णन कर सकें
- खरीदी जाने वाली स्टेशनरी के लिए मानक निर्धारित कर सकें।

14.1 प्रस्तावना

प्रत्येक कार्यालय में अनेक प्रकार की स्टेशनरी की आवश्यकता होती है। किसी भी कार्यालय को सुचारू एवं प्रभावी ढंग से चलाने के लिए यह अत्यन्त आवश्यक है कि स्टेशनरी का चयन, खरीद एवं भंडारण ठीक से किया जाए।

हम किसी कार्यालय को कागजी कार्यवाही के बिना सोच ही नहीं सकते तथा स्टेशनरी के बिना कागजी कार्यवाही किए जाने की कल्पना भी नहीं कर सकते। आधुनिक व्यवसाय का यह एक विशिष्ट लक्षण है कि कार्यालय में स्टेशनरी का प्रयोग बहुत अधिक मात्रा में किया

जाता है। यह देखा गया है कि अमेरिका के एक मोटर-गाड़ी बनाने वाले कार्यालय में एक टन भार का कागज लग जाता है। इससे यह स्पष्ट होता है कि कार्यालय में प्रयोग की जाने वाली स्टेशनरी पर नियंत्रण रखना कितना महत्वपूर्ण है। कार्यालय में वेतन के खर्चों को छोड़कर, कार्यालय के कुल खर्च का तीस से चालीस प्रतिशत भाग स्टेशनरी तथा अन्य सम्बन्धित वस्तुओं की आपूर्ति पर किया जाता है, फिर भी कार्यालय प्रबन्ध में स्टेशनरी पर अधिक ध्यान नहीं दिया जाता। यह अनुभव किया गया है कि यदि स्टेशनरी को खरीदने, संग्रहण करने तथा जारी करने के सम्बन्ध में उचित नियन्त्रण रखा जाए तो कार्यालय के व्यय में पच्चीस प्रतिशत तक की कमी की जा सकती है।

इस इकाई में हम आधुनिक कार्यालयों में लगने वाली स्टेशनरी की विभिन्न मदों को जानेंगे तथा यह देखेंगे कि कार्यालय के लिए उपयुक्त स्टेशनरी का चयन किस प्रकार किया जाए, स्टेशनरी को खरीदने की विधि क्या है तथा मानकित स्टेशनरी के लाभ क्या हैं।

14.2 आधुनिक कार्यालय में उपयोग में आने वाली स्टेशनरी के प्रकार

प्रत्येक कार्यालय में, चाहे वह बड़ा है या छोटा, स्टेशनरी तथा अन्य सम्बन्धित सामग्री का प्रयोग होता है। आधुनिक कार्यालयों में प्रयोग की जाने वाली स्टेशनरी की मुख्य वस्तुएं निम्नलिखित हैं:

(अ) कागज (Paper) : कार्यालय का अधिकांश कार्य कागज पर किया जाता है। रिकार्ड तैयार करने व उसे सुरक्षित ढंग से रखने के लिए हमें सदैव ही कागज की आवश्यकता पड़ती है। यदि हम कम्प्यूटर का प्रयोग करते हैं तब भी कम्प्यूटर की छपी हुई प्रतिलिपियों के लिए कागज की आवश्यकता होती है। निम्नलिखित कार्यों के लिए कागज की आवश्यकता होती है:

- i) लेखन-पैड,
- ii) स्क्रेच पैड या स्लिप पैड,
- iii) नोट शीट,
- iv) लेटर हेड,
- v) छपे हुए या साइक्लोस्टाइल किए गए विभिन्न प्रकार के फार्म,
- vi) कार्बन प्रतिलिपि करने के लिए साधारण कागज या पतला कागज,
- vii) स्टेन्सिल कागज,
- viii) डुप्लीकेटिंग कागज,
- ix) कार्बन पेपर,
- x) कम्प्यूटर रोल, टेलीप्रिंटर रोल या कैलकुलेटर रोल,
- xi) रजिस्टर।

(ब) अन्य सामग्री : उपर्युक्त के अतिरिक्त, आधुनिक कार्यालयों में स्टेशनरी की अन्य सामग्री का भी उपयोग होता है, जिनमें से महत्वपूर्ण निम्नलिखित हैं:

- i) स्याही, पेंसिलें, बॉल पाइंट पेन, निब, रीफिलें,
- ii) रबर की मोहरें तथा मोहर लगाने के स्याही के पैड (स्टांप पैड)
- iii) कलमदान,
- iv) टाइपराइटर के रिबन,
- v) पेंसिल तथा टाइपराइटर के लिखे को मिटाने वाले रबड़,

- vi) गोंद, पारदर्शी चिपकने वाले टेप,
- vii) लिफाफे,
- viii) आल्पिन, क्लिप, रबड़ बैंड, टैग, स्टेपलर,
- ix) लाख तथा मोमबत्ती,
- x) फाइल बोर्ड, फाइल कवर तथा फाइल बाक्स,
- xi) पीतल की मोहर या सील।

14.3 स्टेशनरी के प्रबंध का महत्त्व

कार्यालय के प्रबन्ध में स्टेशनरी की खपत पर नियन्त्रण रखने के सम्बन्ध में अधिक ध्यान नहीं दिया जाता, यद्यपि यह उतना ही महत्वपूर्ण है जितना कि मशीनों तथा व्यक्तियों का प्रबन्ध। कार्यालय कर्मचारियों के लिए स्टेशनरी सामग्री औजार के समान है। यदि उनसे अच्छे काम की अपेक्षा की जाती है तो उन्हें अच्छे औजार भी उपलब्ध कराए जाने चाहिए। गत वर्षों में स्टेशनरी की वस्तुओं के मूल्यों में अत्यधिक वृद्धि हुई है, अतः आवश्यक है कि स्टेशनरी की खरीद, कुशल भंडारण, तथा जारी करने की उचित विधि के बारे में पूरा ध्यान दिया जाए, जिससे स्टेशनरी के अपव्यय को रोका जा सके। निम्नलिखित कारणों से स्टेशनरी के प्रबंध की आवश्यकता होती है:

1 **स्टेशनरी खर्चों में बचत** : गत वर्षों में स्टेशनरी सामग्री के मूल्यों में अत्यधिक वृद्धि हुई है तथा समय के साथ-साथ कार्यालय में उपयोग में आने वाली स्टेशनरी की मात्रा में भी बहुत वृद्धि हुई है। इन सबके परिणामस्वरूप कार्यालय खर्चों में बहुत वृद्धि हुई है। अतः कार्यालय की स्टेशनरी की खरीद, भंडारण तथा उसके उपयोग पर नियन्त्रण रखना और भी आवश्यक हो गया है।

2 **स्टेशनरी की किस्म पर नियन्त्रण रखने के लिए** : घटिया किस्म की स्टेशनरी का प्रयोग करने से कोई बचत नहीं होती, बल्कि इससे कार्यकुशलता में कमी होती है, कार्यालय के कर्मचारी तंग होते हैं तथा बाहर वाले व्यक्तियों पर बुरा प्रभाव पड़ता है। अतः प्रयोग की जाने वाली स्टेशनरी की किस्म पर नियन्त्रण रखना स्टेशनरी प्रबंधन का महत्त्वपूर्ण कार्य है।

3 **नियमित रूप से उपलब्धता** : कार्यालय के कार्य को कुशलता से करने के लिए यह आवश्यक है कि कर्मचारियों को उचित समय पर और पर्याप्त मात्रा में स्टेशनरी उपलब्ध होती रहे। यदि नियमित रूप से स्टेशनरी उपलब्ध नहीं कराई जाती तो कार्यालय का काम ठप्प हो जाता है। हालांकि इस सम्बन्ध में यह ध्यान अवश्य रखना चाहिए कि स्टेशनरी इतनी अधिक मात्रा में न खरीदी जाए कि वह महीनों तक बेकार पड़ी रहे। ऐसी स्थिति में धन का अपव्यय होता है तथा स्टेशनरी की किस्म में भी कमी होती है।

14.4 स्टेशनरी का चयन

स्टेशनरी खरीदते समय सबसे पहले यह निर्णय करना चाहिए कि किस प्रकार की स्टेशनरी चाहिए। उदाहरण के लिए, यह निर्णय कर लेना चाहिए कि किस आकार का कागज़ चाहिए, उसकी किस्म कैसी होनी चाहिए (480 पन्नों का पाउण्ड में वज़न), वह साधारण किस्म का कागज़ का हो या फिर बांड किस्म का कागज़। स्टेशनरी का चयन एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें हम सही किस्म की स्टेशनरी की पूर्ति के बारे में निर्णय करते हैं, जिससे उन उद्देश्यों की पूर्ति हो सके जिनके लिए वह खरीदी जा रही है। बाज़ार में मुख्यतः दो प्रकार की स्टेशनरी उपलब्ध होती है:

- i) मानक किस्म की जिसका कोई प्रतिष्ठित ब्रांड नाम होता है, तथा
- ii) अमानकीकृत किस्म की स्टेशनरी जो अपेक्षाकृत सस्ती होती है परन्तु किस्म में घाटिया प्रकार की होती है। मानकीकृत वस्तुएं यद्यपि मंहगी होती है परन्तु उससे कार्यक्षमता में वृद्धि होती है तथा बाहर के लोगों पर अच्छा प्रभाव पड़ता है। यह सोचना एकदम गलत है कि घाटिया किस्म की अमानकीकृत स्टेशनरी के उपयोग से बचत होती है। अन्ततः वह मंहगी ही सिद्ध होती है। बाज़ार में नए तथा अच्छे प्रकार के उत्पाद आते रहते हैं, यदि वे अच्छे लगे तथा उपयोगी व लाभकारी लगे तो उन्हें भी आजमाना चाहिए।

यदि पहले से ही यह निर्णय कर लिया जाए कि किस आकार, गुण, रंग आदि की स्टेशनरी खरीदनी है तो क्रय अधिकारी को स्टेशनरी का आदेश देने में सहायता मिलेगी। सामान्य उपयोग की तथा विशेष विभाग में प्रयुक्त की जाने वाली विशेष प्रकार की स्टेशनरी की सूचना प्राप्त करने से स्टेशनरी की किस्म के बारे में निर्णय लिया जा सकता है। इससे स्टेशनरी के मानकीकरण में भी सहायता मिलेगी।

स्टेशनरी खरीदने का आधार क्या होना चाहिए, इसके लिए आमतौर से कार्यालय में काम में आने वाली स्टेशनरी के प्रकार के बारे में नीचे वर्णन किया गया है।

- i) **कागज़** : स्टेशनरी की अनेक मदों में से कागज़ ही अकेली ऐसी वस्तु है जो अन्य सब वस्तुओं से मूल्य में अधिक होता है। कागज़ का प्रयोग विभिन्न कार्यों के लिए किया जाता है, जैसे पत्रों के रफ़ ड्राफ़्ट तैयार करने के लिए, टिप्पणी लिखने के लिए, लेटर हेड छापने के लिए, कार्बन प्रतिलिपि लेने के लिए, आफिस फार्म की छपाई के लिए, आदि। विभिन्न उपयोगों के लिए किस प्रकार का कागज़ खरीदा जाए यह इन बातों पर निर्भर करता है:
 - क) वह अर्वाध जिसके लिए उसे सुरक्षित रखना है;
 - ख) उसे कितने हाथों से गुज़रना पड़ेगा;
 - ग) दस्तावेज़ की कितनी प्रतिलिपियां बनाई जाएंगी;
 - घ) विभिन्न रंगों के कागज़ की आवश्यकता का अनुमान;
 - ङ) मशीनों में प्रयोग किया जाने वाला कागज़;
 - च) जिल्द चढ़ी हुई पुस्तकों के लिए कागज़।

सदैव श्रेष्ठ किस्म का कागज़ का प्रयोग करना ही उचित नहीं होता है। उदाहरण के लिए, स्क्रेच पैड के लिए साधारण किस्म का कागज़ ही उपयुक्त होता है और यह कम खर्चीला भी होता है, परन्तु पत्र लिखने के लिए पैड का कागज़ बढ़िया किस्म का ही होना चाहिए।

- ii) **कार्बन कागज़** : कार्बन कागज़ दो प्रकार के होते हैं: (i) मोटे तथा (ii) पतले। मोटे कार्बन कागज़ का अधिक समय तक उपयोग किया जा सकता है परन्तु बाद वाली प्रतिलिपियों पर छपाई अच्छी नहीं रहती। अतः प्रत्येक प्रतिलिपि पर लिखावट साफ़ आए, इसके लिए श्रेष्ठ किस्म का कार्बन कागज़ ही प्रायः उपयोग किया जाता है।
- iii) **टाइपराइटर रिबन** : बाज़ार में अनेक प्रकार के टाइपराइटर रिबन उपलब्ध हैं। यदि रिबन अच्छी किस्म का नहीं होगा तो कागज़ पर लिखावट अच्छी व साफ़ नहीं आएगी। रिबन को एक बार प्रयोग करने से एकदम साफ़ व स्पष्ट लिखावट आती है और ऐसे रिबन पर टाइप किया हुआ पत्र ऐसा लगता है जैसे कि उसे छपा गया हो। दो रंगों-काला व लाल वाले रिबन का प्रयोग नहीं करना चाहिए, क्योंकि लाल रंग में टाइप की जाने वाली सामग्री बहुत ही कम होती है।
- iv) **स्टेपलर** : विभिन्न आकार तथा मॉडल की स्टेपलर मशीन के अपने विशिष्ट उपयोग होते हैं। डेस्क स्टेपलर, बड़े आकार वाले स्टेपलर, अधिक पहुंच वाले स्टेपलर, फ़्लायर स्टेपलर आदि उपलब्ध हैं। केवल बढ़िया किस्म के स्टेपलर ही खरीदने चाहिए। सस्ते स्टेपलरों पर व्यय किया गया धन व्यर्थ ही जाता है, क्योंकि ऐसे स्टेपलर कुछ समय के बाद एकदम बेकार हो जाते हैं।

पेंसिलों तथा स्याही वाली पेनों का प्रयोग बहुत कम हो गया है। आजकल केवल स्टेनोग्राफरों द्वारा ही श्रुतलेखन (dictation) के लिए पेंसिल का उपयोग किया जाता है। बॉल पाइंट पेनों के लिए अत्यंत श्रेष्ठ प्रकार की रीफिलें खरीदनी चाहिए, क्योंकि सस्ती रीफिलें जल्द ही सूख जाती हैं तथा इससे कर्मचारियों को प्रायः झंझलाहट होती है।

- vi) **फाइल कवर** : कार्यालय में बहुत अधिक मात्रा में फाइल कवरों की आवश्यकता होती है। बढ़िया किस्म के फाइल कवर यद्यपि महंगे होते हैं परन्तु वे अधिक टिकाऊ होते हैं, जबकि मामूली किस्म के कवर सामान्य तौर पर उठाने-रखने में ही फट जाते हैं।
- vii) **अन्य वस्तुएं** : गोंद के सम्बन्ध में एक विशेष समस्या यह है कि यह बर्तन या शीशी में से बाहर निकल जाता है और सूख जाता है। यदि किसी विभाग में गोंद की आवश्यकता अधिक है तब इसे बोतलों में खरीदना चाहिए। अन्य प्रकार के मामूली उपयोग के लिए प्लास्टिक ट्यूब में आने वाला गोंद अधिक सुविधाजनक व सस्ता पड़ता है क्योंकि इसका इस्तेमाल करने में गोंद के बाहर छलक जाने या सूख जाने का भय नहीं रहता।

आलपिनों तथा पेपर क्लिपों को थोड़ी मात्रा में तथा छोटे-छोटे पैकटों में ही खरीदना चाहिए, जिससे खुले रहने पर हवा लगने से उसमें जंग लगने का खतरा न रहे। अन्य वस्तुएं, जैसे टैग, लाख, चिपकाने वाले टेप, रबड़ के छल्ले, आदि छोटे-छोटे पैकटों में तथा बढ़िया किस्म के खरीदने चाहिए।

14.5 स्टेशनरी से सम्बन्धित अच्छी प्रणाली के आवश्यक लक्षण

स्टेशनरी से सम्बन्धित अच्छी प्रणाली की स्थापना करते समय निम्नलिखित आवश्यक लक्षणों को ध्यान में रखना चाहिए :

- 1) **कुशल खरीद** : कुशल खरीद से तात्पर्य है प्रतिस्पर्धी मूल्य पर और विश्वसनीय सप्लायरों से खरीदना तथा खरीद पर अधिकतम छूट प्राप्त करना एवं स्टॉक की पर्याप्त मात्रा सुनिश्चित करना। पर्याप्त मात्रा में स्टॉक रखने के लिए प्रयोग में लाई जाने वाली स्टेशनरी की खपत की रफ्तार तथा उसे रखने के लिए उपलब्ध स्थान को भी ध्यान में रखना चाहिए।
- 2) **उचित भंडारण** : स्टेशनरी के भंडारण की उचित व्यवस्था की जानी चाहिए जिससे क्षतिग्रस्त होने, खराब होने या चोरी होने की जोखिम को कम-से-कम किया जा सके तथा समय-समय पर उसकी जांच-पड़ताल की जा सके।
- 3) **जारी करने की विधि** : केवल अधिकृत मांग-पत्र आने पर ही स्टेशनरी जारी की जानी चाहिए। इससे मांग-पत्र का रिकार्ड रखा जा सकेगा और व्यर्थ के उपयोग व अनुचित प्रयोग को रोका जा सकेगा।
- 4) **कार्यालय प्रबन्ध पर नियंत्रण** : कार्यालय के प्रबन्धक को स्टेशनरी पर नियंत्रण रखने के लिए ऐसी विधि बनानी चाहिए जिससे स्टेशनरी की विभिन्न वस्तुओं को उनके अनुमानित प्रयोग के आधार पर ही खरीदा जाए। स्टेशनरी प्राप्त होने के बाद उसका ठीक-ठीक रिकार्ड रखना चाहिए तथा जब किसी विभाग को स्टेशनरी जारी की जाती है तो उसका भी पूरा रिकार्ड रखना चाहिए। स्टॉक में कितनी स्टेशनरी है, इसके लिए समय-समय पर स्टॉक की वास्तव में जांच करनी चाहिए।

14.6 स्टेशनरी खरीदने के सिद्धान्त

स्टेशनरी तथा संबंधित वस्तुओं की आपूर्ति के सम्बन्ध में कार्यालय प्रबन्धक का प्रमुख दायित्व है कि वह उचित किस्म की स्टेशनरी सही समय पर, सही मात्रा में, प्रतिस्पर्धी

मूल्य पर तथा विश्वसनीय स्रोतों से खरीदे। खरीदने का कार्य एक विशिष्ट कार्य है, अतः कार्यालय की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए कम मूल्य पर खरीदने के लिए, निम्नलिखित सिद्धान्तों का पालन करना चाहिए।

- 1) **सप्लाई के स्रोतों को मालूम करना** : स्टेशनरी आदि का सामान खरीदने का आर्डर देने से पहले, सप्लाई के विभिन्न स्रोतों को मालूम करना चाहिए। भिन्न-भिन्न स्टे. री मदों की किस्म व मात्रा को ध्यान में रखते हुए उनके सप्लायरों की योग्यता व विश्वसनीयता की जांच करनी चाहिए। आपूर्ति के सम्भाव्य स्रोतों का अध्ययन करना चाहिए तथा पक्षकारों से बातचीत करके मूल्य व व्यापारिक शर्तें तय करनी चाहिए।
- 2) **सही कीमत पर खरीदना** : जहां तक सम्भव हो, अच्छे किस्म की स्टेशनरी प्रतिस्पर्धी मूल्य पर खरीदनी चाहिए। इस कार्य के लिए विभिन्न व्यक्तियों या फार्मों से मूल्य सूचियां मंगाई जा सकती हैं, जिनमें वस्तुओं का मूल्य, विभिन्न वस्तुओं के मानक, मात्रा से सम्बन्धित छूट आदि, सामान्य उधार की अवधि तथा माल की सुपुर्दगी में लगने वाले समय का वर्णन होता है। सही किस्म की जांच करने के लिए विशेष वस्तुओं के नमूने मंगाकर उनकी जांच करनी चाहिए।
- 3) **सही मात्रा में खरीदना** : किसी भी वस्तु को खरीदने का आदेश देने से पहले, एक निश्चित अवधि के दौरान उस वस्तु के उपभोग की मात्रा को ध्यान में रखना चाहिए। इसके लिए प्रति माह औसत खपत या किसी तिमाही में औसत खपत तथा आर्डर देने व माल की वास्तव में सुपुर्दगी देने के समय के अन्तर को भी ध्यान में रखना चाहिए। आर्डर भेजते समय इस बात का भी ध्यान रखना चाहिए कि वस्तु की सप्लाई में देर हो जाने से वर्तमान स्टॉक समाप्त न हो जाए या अचानक उस वस्तु के उपभोग में वृद्धि हो जाने से वह कम न हो जाए।

इस प्रकार, आर्डर की मात्रा निम्नलिखित बातों पर निर्भर करती है :

- i) एक निश्चित अवधि में औसत खपत,
 - ii) वस्तुओं को प्राप्त करने में लगने वाला समय,
 - iii) भंडारण के लिए उपलब्ध स्थान एवं भंडारण की लागत,
 - iv) वित्तीय साधनों की उपलब्धता, तथा
 - v) पुराना हो जाने पर वस्तु के अनुपयोगी हो जाने की जोखिम।
- 4) **सही किस्म की सही स्टेशनरी खरीदना** : स्टेशनरी की खरीद का निर्णय करते समय स्टेशनरी की किस्म को प्राथमिकता दी जानी चाहिए। परन्तु किसी विशेष काम में प्रयोग की जाने वाली वस्तुओं के सम्बन्ध में ऐसा होना आवश्यक नहीं। यहां तो साधारण किस्म की वस्तुओं से काम चल सकता है, जैसे कि स्क्रेच पैड के लिए मामूली किस्म के कागज़ से काम हो सकता है। इसके विपरीत स्टेशनरी की अन्य वस्तुओं के सम्बन्ध में यदि घटिया किस्म की वस्तुएं खरीदी जाती हैं तो इससे कार्यकुशलता में कमी आती है, कार्य में देर होती है तथा कार्यालय के कर्मचारियों में नाराजगी भी होती है। इसके साथ ही बहुत ही श्रेष्ठ तथा अधिक मूल्य की वस्तुएं भी नहीं खरीदनी चाहिए, क्योंकि न तो उनकी आवश्यकता पड़ती है और न ही उपलब्ध बजट साधनों से उन्हें खरीदा जा सकता है।
 - 5) **सही समय पर खरीदना** : स्टेशनरी की वस्तुएं नियमित रूप से मिलती रहें इसके लिए अत्यन्त आवश्यक है कि उन्हें सही समय पर खरीदा जाए। व्यवहार में हम वस्तुओं के न्यूनतम व अधिकतम स्टॉक की मात्रा निश्चित करते हैं। जैसे ही स्टॉक की स्थिति न्यूनतम स्तर तक पहुंचने वाली होती है, तभी और माल खरीदने का आदेश दे देना चाहिए। कुछ संस्थाएं स्टॉक का स्तर तय कर लेती हैं (इसे पुनः आदेश स्तर कहा जाता है) और उस स्तर पर नई पूर्ति के लिए आर्डर दे दिया जाता है। आदेश देने के स्तर को निश्चित करते समय, सप्लायर द्वारा माल देने में लगने वाले समय तथा उस वस्तु के उपभोग या खपत की दर को ध्यान में रखना चाहिए।

आवश्यकता से अधिक स्टेशनरी खरीदना और आवश्यकता से कम खरीदना, दोनों ही अवांछनीय हैं। अधिक मात्रा में खरीदने से माल रखने के स्थान की कमी हो सकती है, वस्तु की किस्म में खराबी हो सकती है, धन फंस जाता है तथा दुरुपयोग व चोरी से हानि का भय रहता है। कार्बन कागज़, टाइपराइटर के रिबन, बॉल पाइंट पेन की रीफिलें और मिटाने के फ्लूड कुछ समय बाद प्रायः सूख जाते हैं।

बोध प्रश्न क

- 1) बताइए कि निम्नलिखित कथनों में से कौन सत्य है और कौन असत्य?
 - i) किफायत करने के लिए, बाजार में जो स्टेशनरी सबसे सस्ती हो, उसे ही खरीदना चाहिए।
 - ii) बड़ी मात्रा में आर्डर देने के लाभ प्राप्त करने के लिए वर्ष के आरम्भ में ही पूरे वर्ष के लिए स्टेशनरी खरीद लेनी चाहिए।
 - iii) असुविधा से बचने के लिए, निकटतम सप्लायर से स्टेशनरी खरीदनी चाहिए।
 - iv) सही समय पर स्टेशनरी खरीदने से आशय है कि उस समय खरीद की जाए जब दुकानें खुली हुई हों।
 - v) आवश्यकता से अधिक मात्रा में और कम मात्रा में खरीदना, इन दोनों से ही बचना चाहिए।
- 2) कार्यालय के काम के लिए खरीदे जाने वाले कागज़ के विभिन्न प्रकार क्या-क्या हैं?

14.7 स्टेशनरी खरीदने की विधियां

प्रतिस्पर्धी मूल्य पर स्टेशनरी खरीदने के लिए हमेशा विश्वसनीय और ईमानदार सप्लायरों के बारे में मालूम करना चाहिए। हम थोक विक्रेताओं या वस्तु निर्माताओं या उनके वितरकों से खरीद सकते हैं अथवा विभिन्न व्यापारिक संस्थाओं के प्रतिनिधियों से खरीद सकते हैं। इस कार्य के लिए निम्नलिखित में से किसी भी विधि को अपनाया जा सकता है:

टेंडर विधि

बड़ी मात्रा में स्टेशनरी खरीदने वाले, जैसे स्थानीय संस्थाएं या बड़े व्यवसायिक फर्म, स्टेशनरी की पूर्ति के लिए सीलबन्द टेंडर आमन्त्रित करती हैं, इस संबंध में वे विभिन्न वस्तुओं की मात्रा, किस्म तथा पूर्ति के लिए दिए जाने वाले समय को स्पष्ट करती हैं। स्टेशनरी की सुपर्दगी एक साथ ली जा सकती है या किशतों में। प्रायः उन सप्लायरों को आर्डर भेजा जाता है जो न्यूनतम मूल्य बताते हैं तथा जिनकी शर्तें सबसे अधिक सुविधाजनक होती हैं। यदि विभिन्न वस्तुओं के लिए, विभिन्न विक्रेता विभिन्न मूल्य बताते हैं तो जिस विक्रेता का मूल्य न्यूनतम है और जिसकी शर्तें भी सन्तोषजनक हैं, उसे आर्डर दे दिया जाता है।

लाभ

- क) इससे कम मूल्य पर खरीदने में सहायता मिलती है।
- ख) इससे अच्छी किस्म का माल प्राप्त होता है, क्योंकि टेंडर आमन्त्रित करते समय ही उसमें किस्म का वर्णन कर दिया जाता है।
- ग) जब तक सीलबन्द टेंडरों को खोला नहीं जाता तब तक विक्रेताओं द्वारा निर्दिष्ट मूल्य का किसी को भी पता नहीं होता। इस प्रकार इस विधि के अन्तर्गत क्रय प्रबन्धक तथा किसी विशेष विक्रेता के बीच सांठ-गांठ नहीं हो सकती। अतः बेईमानी पर नियंत्रण रखा जा सकता है।

हानियां

- क) इस विधि में लगने वाले समय और खर्च को देखते हुए, यह विधि केवल तभी उपयुक्त होती है जब बहुत बड़ी मात्रा में माल की आवश्यकता हो।
- ख) विक्रेता यदि परस्पर मिल जाते हैं तो वे अधिक मूल्य लिख सकते हैं।

मूल्य सूची विधि

स्टेशनरी की विभिन्न वस्तुओं के लिए, विभिन्न विक्रेताओं से (कम से कम तीन विक्रेता) मूल्य-सूची उस वस्तु के नमूने के साथ मांगी जाती है। जो विक्रेता सबसे कम मूल्य पर वस्तुएं बेचने को तैयार होता है, उसे माल के लिए आर्डर दे दिया जाता है।

लाभ

- क) इस प्रक्रिया में कम समय लगता है तथा लिपिकीय कार्य भी कम होता है।
- ख) न्यूनतम मूल्य के आधार पर थोड़ी-थोड़ी मात्रा में माल खरीदा जा सकता है।

हानियां

- क) एक ही व्यापारी द्वारा फर्जी नामों से दो या अधिक मूल्य सूची भेजी जा सकती हैं।
- ख) विक्रेता की विश्वसनीयता पर सदैव भरोसा नहीं किया जा सकता।
- ग) क्रय प्रबन्धक तथा विशेष विक्रेताओं के बीच सांठ-गांठ हो सकती है, जिससे संस्था को हानि पहुंच सकती है।

वर्तमान पूर्तिकर्ताओं से खरीदना

इस विधि के अन्तर्गत, स्टेशनरी को खरीदने के लिए कुछ विशेष विक्रेताओं के पास ही बार-बार आर्डर भेजे जाते हैं। ऐसा प्रायः उस दशा में होता है जब उस विक्रेता के साथ व्यवहार मधुर है तथा मूल्य भी उचित जटिल है।

लाभ

- क) क्रेता तथा सप्लायर के बीच सम्बन्ध अधिक मधुर हो जाते हैं। परिणामस्वरूप दिए जाने वाले माल की किस्म भी अच्छी रहती है तथा बाज़ार में किसी विशिष्ट वस्तु की कमी होने पर क्रेता को प्राथमिकता मिलती है, अतः वस्तुएं नियमित रूप से मिलती रहती हैं।
- ख) क्रेता उदार शर्तों पर तथा उचित मूल्य पर माल प्राप्त करने में सफल रहता है।
- ग) शिकायत की स्थिति में सप्लायर अधिक उदार होता है।

हानियां

- क) क्रय प्रबन्धक तथा सप्लायर के बीच यदि कोई सांठ-गांठ हो जाती है तो संस्था को घटिया माल के लिए अधिक मूल्य देना पड़ सकता है।
- ख) माल खरीदने वाले अधिकारी कुछ थोड़े से विक्रेताओं पर ही निर्भर हो जाते हैं तथा वे आपूर्ति के नये व सस्ते स्रोतों को ढूँढने का प्रयास नहीं करते।
- ग) नियमित विक्रेताओं से माल न मिलने पर माल को प्राप्त करना कठिन हो जाता है।

स्थानीय खरीद

वस्तुओं के विक्रय प्रतिनिधियों से भी माल खरीदा जा सकता है। ये प्रतिनिधि स्वयं कार्यालय में आते हैं और अपने माल का नमूना भी दिखाते हैं। ये प्रतिनिधि कार्यालय में ही माल की सुपुर्दगी देने की व्यवस्था करते हैं। यह स्टेशनरी खरीदने का बहुत ही सुविधापूर्ण तरीका है, परन्तु यह तभी सम्भव है जब क्रेता को वस्तुओं के बाज़ार मूल्य का ज्ञान हो

तथा खरीदी जाने वाली वस्तु मानकित प्रकृति की हो तथा जिसका ब्रांड नाम प्रसिद्ध हो। स्थानीय खरीद करने का एक और भी तरीका है। इस तरीके में खरीद करने वाले कर्मचारी बाजार में जाते हैं और वस्तुओं की किस्म तथा मूल्यों की तुलना करके माल खरीदते हैं। परन्तु इस विधि का सबसे बड़ा दोष यह है कि खरीदने वाले कर्मचारियों तथा विक्रेता में सांठ-गांठ हो सकती है, जिससे संस्था को हानि होती है।

सहकारी भंडारों, सुपर बाजार, केन्द्रीय भंडार, सहकारी बाजार आदि से भी स्थानीय खरीद सुविधापूर्वक की जा सकती है। इन स्थानों पर निश्चित मूल्य पर अच्छी किस्म की स्टेशनरी मिलती है। इस विधि में खरीदने वाले कर्मचारियों तथा विक्रेता के बीच सांठ-गांठ होने का भय नहीं रहता।

निर्माताओं से खरीदना

कछु बड़ी-बड़ी संस्थाएं सीधे निर्माताओं से या उनके विक्रय डिपो या बड़े नगरों में स्थित शाखाओं से ही स्टेशनरी खरीदती हैं। बड़ी मात्रा में थोक मूल्य पर माल मिल जाता है। विभिन्न नगरों में जिन निर्माताओं की शाखाएं हैं, वे हैं: कारस इंडिया, भारत रिबन ऐण्ड कार्बन, कामलिन उत्पाद, इंडियन डुप्लीकेटर्स (मेस्टेनर) आदि। इस प्रकार की संस्थाएं अपने माल की मूल्य सूची तथा अन्य पठन सामग्री बड़े-बड़े आपभोक्ताओं को समय-समय पर भेजती रहती हैं।

किसी संस्था के लिए स्टेशनरी खरीदने की सर्वोत्तम विधि क्या है, यह इस बात पर निर्भर करती है कि उसे किस किस्म की वस्तुएं चाहिए तथा वह कितनी बार-बारता से उन्हें खरीदती है। इस प्रकार, एक छोटे से कार्यालय के लिए टेंडर आमन्त्रित करके सीधे ही बाजार से स्टेशनरी खरीदी जा सकती है जबकि बड़ी-बड़ी संस्थाओं में जहां केन्द्रीय खरीद की जाती है, सीधे निर्माताओं से ही स्टेशनरी की वस्तुएं खरीदना अधिक उपयुक्त होता है।

14.8 स्टेशनरी खरीदने का केन्द्रीकरण बनाम विकेन्द्रीकरण

किसी भी संस्था में स्टेशनरी खरीदने का कार्य या तो केन्द्रित हो सकता है अथवा विकेन्द्रित अर्थात् प्रत्येक विभाग अपने-अपने लिए स्टेशनरी खरीदता है।

केन्द्रित खरीद

स्टेशनरी की केन्द्रित खरीद तब मानी जाती है जब स्टेशनरी की वस्तुएं तथा अन्य पूर्ति की वस्तुएं एक ही अधिकारी के नियन्त्रण व देखभाल में खरीदी जाती हैं। इस विधि के अन्तर्गत, सम्पूर्ण संस्था के लिए एक कार्यालय प्रबन्धक के अधीन केन्द्रीय ढंग से स्टेशनरी तथा आवश्यक वस्तुओं को चुना जाता है और उनके खरीदने का केन्द्रित आर्डर दिया जाता है। स्टेशनरी का प्रयोग करने वाले विभिन्न विभागों को उनके विभागीय अधिकारी द्वारा मांग-पत्र भेजे जाने पर केन्द्रीय कार्यालय से स्टेशनरी जारी कर दी जाती है। विभिन्न विभाग वर्ष के आरम्भ में केन्द्रीय कार्यालय को विभिन्न वस्तुओं के संबंध में अपनी आवश्यकता का अनुमान भेज देते हैं। इसके आधार पर केन्द्रीय कार्यालय स्टेशनरी की वस्तुओं की मात्रा व गुण आदि के बारे में योजना बनाता है।

केन्द्रित क्रय के लाभ

केन्द्रीय तरीके से खरीदने के निम्नलिखित लाभ हैं:

- विशेषज्ञता से कार्यकुशलता** : केन्द्रीय विधि से स्टेशनरी खरीदने से क्रय करने में कार्यकुशलता में वृद्धि होती है, क्योंकि क्रय करने के लिए जो व्यक्ति नियुक्त किए जाते हैं वे विशेषज्ञ होते हैं। स्टेशनरी खरीदने से सम्बन्धित विभिन्न क्रियाओं को बार-बार करते रहने से वे उस कार्य में निपुण हो जाते हैं, जिससे कार्यकुशलता बढ़ती है।

- ii) **क्रय करने में बचत** : केन्द्रीय विधि से स्टेशनरी खरीदने में सम्पूर्ण संस्था के सभी विभागों के लिए स्टेशनरी खरीदी जाती है। अतः बड़ी मात्रा के लिए आदेश दिए जाते हैं। बड़ी मात्रा में आर्डर देने से न केवल अधिक छूट मिलती है बल्कि परिवहन लागत में भी कमी होती है। बड़ी मात्रा में सीधे निर्माता को ही आदेश दिया जा सकता है, जिससे कम लागत पर अच्छी किस्म का माल नियमित रूप से मिलता रहता है।
- iii) **स्टेशनरी पर अच्छा नियंत्रण** : केन्द्रीय विधि के अन्तर्गत, स्टेशनरी का ठीक-ठीक रिकार्ड रखने में सहायता मिलती है, रिकार्ड से आसानी से पता चल जाता है कि कितनी स्टेशनरी खरीदी गई और कितनी जारी की गई तथा इससे स्टेशनरी के उपभोग पर अच्छी तरह से नियंत्रण रखा जा सकता है। विभिन्न प्रकार की स्टेशनरी की वस्तुओं के भंडारण के लिए अच्छी योजना बनाई जा सकती है ताकि उपलब्ध स्थान और सुविधाओं का अच्छी तरह से उपयोग हो सके।
- iv) **विभागीय कर्मचारियों के समय व प्रयास में बचत** : केन्द्रीय विधि के द्वारा स्टेशनरी खरीदने से, अन्य विभागों के कर्मचारी अपने विभाग के काम-काज को और अच्छी तरह से कर सकेंगे क्योंकि उन्हें स्टेशनरी खरीदने का काम नहीं करना पड़ेगा। विभागीय अधिकारी भी अपने विभाग के मुख्य कार्य पर अधिक ध्यान दे सकेंगे।

हानियाँ : केन्द्रीकरण की मुख्य हानियाँ निम्नलिखित हैं :

- i) **विलम्ब** : केन्द्रित तरीके से खरीदने से स्टेशनरी मिलने में प्रायः विलम्ब हो जाता है। विभिन्न विभागों की मांग को केन्द्रीय कार्यालय में एकत्र किया जाता तथा उसके अनुसार क्रय किया जाता है। ऐसा करने में समय लगता है और इस कारण बहुत जरूरी विभागीय आवश्यकताओं की पूर्ति करना प्रायः सम्भव नहीं हो पाता।
- ii) **विभागों के बिखरे होने पर यह उपयोगी नहीं** : यदि संस्था की विभिन्न इकाइयाँ या शाखाएँ दूर-दूर स्थानों पर, केन्द्रीय कार्यालय से दूर स्थित हों तो केन्द्रीय विधि से स्टेशनरी खरीदना अधिक उपयोगी नहीं रहता, क्योंकि परिवहन लागत अधिक होगी एवं वस्तु पहुंचने में विलम्ब भी होगा।
- iii) **जारी करने में देर** : यदि स्टेशनरी की वस्तुओं को केन्द्रीय ढंग से खरीदा जाए तो यद्यपि विभिन्न विभाग उसी भवन में स्थित हैं फिर भी क्योंकि उन्हें केन्द्रीय भंडार से स्टेशनरी जारी किया जाएगा अतः इसमें काफी समय लग सकता है।
- iv) **क्रय करने में गलती** : भरसक प्रयास करने के बाद भी यह सम्भव है कि किसी विभाग की स्टेशनरी की विशिष्ट आवश्यकताओं की पूर्ति केन्द्रीय कार्यालय न कर सके।

विकेन्द्रित या विभागीय क्रय : विकेन्द्रित खरीद से आशय है कि संस्था का प्रत्येक विभाग, शाखा या डिवीजन अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए स्वयं ही स्टेशनरी खरीदता है। शाखा के प्रबन्धक या विभाग के अध्यक्ष को यह अधिकार दे दिया जाता है कि वह अपनी आवश्यकतानुसार स्टेशनरी का चयन करे व उसे खरीद ले।

विकेन्द्रित क्रय या विभागीय क्रय के गुण तथा दोष

केन्द्रित ढंग से खरीद करने से जो हानियाँ उत्पन्न होती हैं, उन्हें विकेन्द्रित ढंग से खरीद करने से दूर किया जा सकता है। विकेन्द्रित ढंग से स्टेशनरी खरीदने की विधि में माल प्राप्त करने में विलम्ब नहीं होता। यहाँ नहीं, अपितु आवश्यक किस्म व डिज़ाइन की स्टेशनरी भी प्राप्त की जा सकती है।

केन्द्रित विधि से स्टेशनरी खरीदने के जो गुण हैं, वे विकेन्द्रित ढंग से खरीद करने के दोष हैं। विकेन्द्रित क्रय करने के दोष संक्षेप में इस प्रकार हैं : (i) विशेषज्ञता से कशलता का लाभ नहीं उठाया जा सकता; (ii) बड़ी मात्रा में खरीद करने के लाभ प्राप्त नहीं होते (iii) विभिन्न विभागों के प्रबन्धक अपने विभाग के मुख्य कार्य पर पूर्ण ध्यान नहीं दे सकेंगे क्योंकि उनके ऊपर स्टेशनरी तथा अन्य वस्तुओं को खरीदने का अतिरिक्त दायित्व होगा।

वास्तव में देखा जाए तो व्यवहार में क्रय के संबंध में न तो पूर्ण रूप से केन्द्रीकरण वांछनीय है और न ही पूर्ण विकेन्द्रीकरण। किसी विभाग को यदि किसी विशिष्ट स्टेशनरी सामग्री की तुरन्त आवश्यकता है तो वह उन्हें स्वयं ही खरीद सकता है, जबकि मानकित वस्तुएं जैसे लेटर हेड, सफेद कागज़, क्लिप, टैग, फाइल कवर आदि को केन्द्रीय रूप से खरीदा जा सकता है।

बोध प्रश्न ख

- 1) कोष्ठक में दिए गये शब्दों में से उपयुक्त शब्द रिक्त स्थान में भरिए :
 - i) निश्चित तिथि व निश्चित समय तक स्टेशनरी खरीदने के निवेदित मूल्य सीलबन्द लिफाफे में आमन्त्रित करने के लिए समाचार-पत्रों में विज्ञापन देने की विधि को कहते हैं। (निवेदित मूल्य/टेंडर/स्थानीय क्रय)।
 - ii) जब प्रत्येक विभाग या शाखा द्वारा अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए स्वयं स्टेशनरी खरीदी जाती है, तो इस विधि को क्रय विधि कहते हैं (केन्द्रित/बिखरी/विकेन्द्रित)।
 - iii) जब विभाग और शाखाएं दूर-दूर फैली हों तो स्टेशनरी खरीदने की केन्द्रित विधि होती है (उपयुक्त/अनुपयुक्त)।
 - iv) विकेन्द्रित विधि के अन्तर्गत आवश्यक स्टेशनरी से प्राप्त होती है (तुरन्त/देर से)।
- 2) आप स्वयं को ऐसी शाखा का प्रबन्धक समझें जो मुख्य कार्यालय से पांच किलोमीटर दूर स्थित है। आप स्टेशनरी के क्रय के विकेन्द्रीकरण के पक्ष में अपने विचार रखिए।

14.9 खरीदने की कार्यविधि

स्टेशनरी चाहे केन्द्रित ढंग से खरीदी जाए अथवा विभागीय ढंग से, इसके लिए एक निश्चित कार्यविधि होनी चाहिए। यदि अव्यवस्थित तरीके से स्टेशनरी खरीदी जाती है तो इससे धन का अपव्यय होगा तथा गलत मात्रा में घटिया किस्म की स्टेशनरी खरीदे जाने का भय रहता है। स्टेशनरी खरीदने की एक सुनिश्चित कार्यविधि के प्रायः निम्नलिखित चरण होते हैं :

- 1) **मांग-पत्र प्राप्त करना** : विभिन्न स्टेशनरी उपभोक्ता विभाग अपनी-अपनी स्टेशनरी की आवश्यकताओं के लिए केन्द्रीय क्रय विभाग को अथवा इस कार्य को करने के लिए नियुक्त एजेंसी को अपनी विशिष्ट आवश्यकताओं का मांग-पत्र भेजते हैं।
- 2) **क्रय की जाने वाली किस्म व मात्रा निर्धारित करना** : किसी विशेष वस्तु को क्रय करने की मात्रा निर्धारित करते समय इन बातों को ध्यान में रखा जाता है: (i) स्टॉक में बचे माल की मात्रा, (ii) उस वस्तु के उपभोग की दर; (iii) उस वस्तु को प्राप्त करने में लगने वाला समय।

जो विभाग स्टेशनरी की उस वस्तु का इस्तेमाल कर रहे थे, उनसे पूछा जाता है कि क्या वे पहले की स्टेशनरी से सन्तुष्ट थे? इसके लिए विभागीय अधिकारियों से परामर्श लिया जा सकता है तथा उनके विचारों को पूरा सम्मान दिया जाना चाहिए।

- 3) **पूर्ति के स्रोतों को मालूम करना तथा मूल्यों के बारे में पूछताछ करना** : जैसा कि पहले बताया जा चुका है, स्टेशनरी प्रप्त करने के विभिन्न स्रोत हो सकते हैं। विश्वसनीय स्रोत के सम्बन्ध में निर्णय लेना बहुत जरूरी है। नये व उत्तम किस्म

की वस्तुओं के स्रोतों को मालूम करने का बराबर प्रयास करते रहना चाहिए। विभिन्न पूर्तिकर्ताओं द्वारा निवेदित मूल्यों की परस्पर तुलना करनी चाहिए तथा प्रयास होना चाहिए कि बढ़िया किस्म की स्टेशनरी प्रतिस्पर्धी मूल्य पर प्राप्त हो सके।

- 4) **आर्डर भेजना** : क्रय की जाने वाली स्टेशनरी की किस्म व मात्रा निर्धारित करने के पश्चात् अगला कदम पूर्तिकर्ताओं के पास आदेश भेजना है। आर्डर में पूर्तिकर्ता का नाम, माल की मात्रा व किस्म, माल का पूर्ण विवरण, मूल्य पर छूट, परिवहन सम्बन्धी शर्तें, सुपुर्दगी का समय व स्थान तथा भुगतान की शर्तें आदि का भी पूर्ण उल्लेख करना चाहिए। प्रायः प्रत्येक आर्डर की चार कापियां बनाई जाती हैं। एक कापी स्टोर-कीपर को, एक कापी पूर्तिकर्ता को तथा एक कापी गेट-कीपर को भेज दी जाती है और एक कापी क्रय-विभाग के रिकार्ड में रखी जाती है।
- 5) **अनुवर्ती कार्रवाई (Follow-up action)** : आर्डर भेज देने के पश्चात् इस बात का भी ध्यान रखना चाहिए कि पूर्तिकर्ता द्वारा आर्डर का पालन करने में कोई विलम्ब न हो तथा ठीक समय पर माल मिल जाए। यदि समय पर माल की सुपुर्दगी नहीं दी जाती तो पूछ-ताछ करनी चाहिए तथा विलम्ब होने के कारणों को ध्यान में रखते हुए, माल प्राप्त करने के अन्य स्रोतों को तुरंत ढूंढना चाहिए। भविष्य में असुविधा से बचने के लिए, अविश्वसनीय पूर्तिकर्ताओं के नाम अपनी सूची से काट देना चाहिए।
- 6) **वस्तुओं की प्राप्ति** : वस्तुओं के प्राप्त हो जाने पर उन वस्तुओं को आर्डर में दी गई किस्म तथा मात्रा से मिलाना चाहिए। इस प्रकार जो वस्तु खराब है, उसे तुरन्त वापस लौटा देना चाहिए। वस्तुओं को प्राप्त करने पर, स्टोर-कीपर 'माल प्राप्ति का नोट' लेखा विभाग को भेज देगा और इसके आधार पर भुगतान किया जाएगा।

स्टोर-कीपर स्टेशनरी रजिस्टर में विभिन्न वस्तुओं के लिए पृथक्-पृथक् पृष्ठों पर वस्तुओं की प्राप्ति को दर्ज करेगा। यदि किसी विभाग ने किसी विशिष्ट वस्तु की मांग की है तो उसके प्राप्त होते ही सम्बन्धित विभाग को सूचना भेज दी जानी चाहिए।

14.10 स्टेशनरी का मानकीकरण (Standardisation of Stationary)

कार्यालय की स्टेशनरी के मानकीकरण का अर्थ है कार्यालय में प्रयोग की जाने वाली स्टेशनरी की वस्तुओं के विशेष विवरण में एकरूपता लाना। जैसे कि इससे आशय है कि रीफिलों का आकार इस प्रकार का होना चाहिए कि वे मानकित आकार के बॉल पाइंट पेन में लग सकें। इसी प्रकार, टाइप करने के लिए कागज़ का आकार ऐसा होना चाहिए कि वह सामान्य टाइपराइटर में प्रयोग किया जा सके। जहां तक सम्भव हो सके, स्टेशनरी की विभिन्न वस्तुओं के लिए उनके आकार, प्रकार, वजन आदि के सम्बन्ध में पहले से ही मानक निर्धारित कर लेने चाहिए। यदि पहले से ही मानक निर्धारित नहीं किए जाते तब अलग-अलग समय पर अलग-अलग वर्णन व भिन्न किस्म की वस्तुएं खरीदी जाएंगी। ऐसे विभिन्न प्रकार में से कुछ वस्तुएं ऐसी होंगी जिनका कभी भी प्रयोग नहीं किया जा सकेगा। उदाहरण के लिए, कागज़ के रोल की चौड़ाई इतनी हो सकती है कि उसे कैलकुलेटर में नहीं लगाया जा सके। गलत विवरण की स्टेशनरी प्राप्त करने से काम करने में विलम्ब होता है, अकुशलता आती है तथा कार्यालय के कर्मचारी भी इससे नाराज़ होते हैं।

14.10.1 स्टेशनरी के मानक निर्धारित करना

विभिन्न प्रकार की स्टेशनरी की वस्तुओं के लिए क्या मानक होने चाहिए, यह निम्नलिखित बातों पर निर्भर करता है:

- 1) **उपभोक्ता विभाग की आवश्यकता** : स्टेशनरी की विभिन्न वस्तुएं किस प्रकार की हों, उनका क्या मानक हो, यह बहुत सीमा तक उपभोक्ता विभाग की आवश्यकता पर निर्भर करता है। उपभोक्ता विभागों से वस्तु के आकार, प्रकार, वजन, खरापन

किस प्रकार की वस्तुएं चाहिए।

- 2) **मांग-पत्र की जांच-पड़ताल :** विभिन्न विभागों से मांग-पत्र व सुझाव प्राप्त करने के पश्चात्, क्रय विभाग को इनकी प्रत्येक मद की जांच करनी चाहिए, तथा यह प्रयत्न करना चाहिए प्रत्येक वस्तु के विभिन्न प्रकार कम से कम हों।
- 3) **उपलब्धता के बारे में पूछ-ताछ :** विभिन्न विभागों की स्टेशनरी सम्बन्धी जरूरतों का पता करके, बाज़ार में उन वस्तुओं की उपलब्धता के सम्बन्ध में पूछ-ताछ करनी चाहिए। विभिन्न वस्तुओं के मूल्यों की तुलना उनके बदले इस्तेमाल में आने वाली अन्य वस्तुओं के मूल्यों से करनी चाहिए।

उपर्युक्त तीन महत्वपूर्ण बातों का ध्यानपूर्वक अध्ययन करने के बाद ही क्रय अधिकारी को स्टेशनरी की वस्तुओं के लिए मानक निश्चित करने चाहिए।

14.10.2 स्टेशनरी के मानकीकरण के लाभ

स्टेशनरी के मानकीकरण के निम्नलिखित लाभ हैं :

- 1) **एकरूपता :** इस्तेमाल की जाने वाली स्टेशनरी की प्रत्येक वस्तु में एकरूपता आती है। इसका परिणाम यह होता है कि खरीदी जाने वाली वस्तुओं की किस्मों की संख्या में बहुत कमी हो जाती है।
- 2) **क्रय करने में सुविधा :** यदि वस्तुओं की किस्म, आकार तथा अन्य विशेष वर्णन पहले से ही ठीक से पता हो तो उसी के अनुसार आर्डर दिया जा सकता है तथा खराब या घटिया किस्म की वस्तुओं को छांटकर शीघ्र ही उन्हें अलग किया जा सकता है।
- 3) **सही प्रकार की स्टेशनरी का क्रय :** मानक निश्चित करने का सबसे बड़ा लाभ यह है कि घटिया या खराब किस्म की वस्तुओं को खरीदने की संभावना कम हो जाती है।
- 4) **बड़ी मात्रा में क्रय :** क्योंकि विशेष विवरण की मानकित वस्तुएं ही क्रय करनी हैं, अतः बड़ी मात्रा में माल खरीदा जा सकता है। इस प्रकार, कम मूल्य पर तथा लाभदायक शर्तों पर माल प्राप्त किया जा सकता है।
- 5) **स्टॉक समाप्त होने की स्थिति को संभालने में सहायता :** संस्था के विभिन्न विभागों में क्योंकि एक ही प्रकार की मानकित स्टेशनरी प्रयोग की जाती है, अतः यदि किसी विभाग में किसी वस्तु की अचानक कमी हो जाती है तो दूसरे विभाग से, जहां पर वह अधिक मात्रा में है, उस वस्तु को कमी वाले विभाग में सरलता से भेजा जा सकता है। इस प्रकार अचानक स्टॉक समाप्त होने की स्थिति को आसानी से संभाला जा सकता है।
- 6) **भंडारण के लिए स्थान में कमी :** स्टेशनरी का मानकीकरण करने से खरीदी जाने वाली वस्तुओं के प्रकार में कमी हो जाती है, इसके परिणामस्वरूप संग्रहण के लिए कम स्थान की आवश्यकता होती है।

बोध प्रश्न ग

- 1) बताइए कि कार्यालय के लिए स्टेशनरी खरीदने की कार्यविधि में निम्नलिखित में से कौन से चरण आवश्यक नहीं है। यह भी बताइए कि कौन चरण छूट गया है।
 - i) खरीदी जाने वाली वस्तुओं की किस्म व मात्रा का निर्णय करना।
 - ii) खरीदी जाने वाली प्रत्येक वस्तु के नमूने एकत्रित करना।
 - iii) सप्लाय के स्रोतों को मालूम करना तथा मूल्य सम्बन्धी पूछताछ करना।
 - iv) जांच समिति नियुक्त करना।
 - v) आर्डर भेजना।

- vi) अनुवर्ती कार्रवाई करना।
- 2) आप अपने कार्यालय के लिए टाइप करने वाले कागज़ का मानक कैसे निश्चित करेंगे?
- 3) निम्नलिखित में से कौन स्टेशनरी के मानकीकरण का लाभ नहीं है:
- (i) विभिन्न वस्तुओं के इस्तेमाल में एकरूपता लाता है।
- (ii) इससे स्टेशनरी की चोरी होने का भय नहीं रहता है।
- (iii) इससे संग्रहण के लिए कम स्थान की आवश्यकता होती है।
- (iv) इससे निश्चित या एक दाम पर स्टेशनरी खरीदने में सहायता मिलती है।

14.11 सारांश

प्रत्येक कार्यालय में अनेक प्रकार की स्टेशनरी की वस्तुओं का प्रयोग किया जाता है, जैसे कागज़, पिन, क्लिप, पेन, पेंसिलें, स्टैम्प पैड, लिफाफ़े आदि।

स्टेशनरी का प्रबन्ध उतना ही महत्वपूर्ण है जितना कि मशीनों या व्यक्तियों का प्रबन्ध। स्टेशनरी के कुशल प्रबन्ध से कार्यालय के व्ययों में बचत होती है तथा अपव्यय नहीं होता। कार्यालय के लिए खरीदी जाने वाली स्टेशनरी उचित किस्म की होनी चाहिए तथा जब भी कर्मचारियों को उनकी आवश्यकता हो, उन्हें वे उपलब्ध होनी चाहिए।

कार्यालय के लिए स्टेशनरी का चयन बहुत ही सूझ-बूझ से किया जाना चाहिए। सस्ती एवं घटिया किस्म की स्टेशनरी से न केवल कार्यकशलता में कमी होती है बल्कि कर्मचारियों में भी असंतोष फैलता है।

कार्यालय की स्टेशनरी को सही मात्रा में और सही स्रोतों से खरीदना चाहिए। स्टेशनरी जारी करने की सही विधि बनानी चाहिए जिससे दुरुपयोग व चोरी को रोका जा सके। स्टेशनरी का उचित भंडारण भी आवश्यक है ताकि वह खराब न हो तथा चोरी के कारण हानि न हो।

कार्यालय के लिए स्टेशनरी खरीदते समय मूल उद्देश्य यह होना चाहिए कि उसे सही स्रोतों से, प्रतिस्पर्धी दरों पर, सही मात्रा में और सही समय पर खरीदा जाए।

स्टेशनरी की विभिन्न वस्तुओं को टेंडर आमन्त्रित करके, या विश्वसनीय पूर्तिकर्ताओं से निवेदित मूल्य ज्ञात करके, या जान-पहचान के स्रोतों से सीधे ही या निर्माताओं या उनके प्रतिनिधियों से खरीदा जा सकता है। बे प्रतिनिधि कार्यालय में स्वयं माल के नमूने के साथ आते हैं।

स्टेशनरी खरीदने के लिए दो प्रकार की व्यवस्था हो सकती है— केन्द्रित अथवा विकेन्द्रित। केन्द्रित क्रय के अन्तर्गत केन्द्रीय कार्यालय द्वारा एक क्रय अधिकारी की देख-रेख में सम्पूर्ण स्टेशनरी खरीद ली जाती है। विकेन्द्रित क्रय के अन्तर्गत शाखा या विभाग के अधिकार अपनी-अपनी शाखा या विभाग के लिए स्टेशनरी खरीदते हैं। इसे विभागीय क्रय करना भी कहते हैं। इन दोनों व्यवस्थाओं के अपने-अपने गुण एवं दोष हैं।

स्टेशनरी खरीदने के लिए एक निश्चित कार्यविधि बनानी चाहिए, जिसके अन्तर्गत सबसे पहले विभिन्न विभागों से मांग-पत्र आने चाहिए, इसके बाद यह तय किया जाना चाहिए कि किस प्रकार की स्टेशनरी कितनी मात्रा में खरीदनी है। आपूर्ति के विभिन्न स्रोतों के बारे में अच्छी तरह से पूछ-ताछ करके आर्डर देना चाहिए। अन्तिम चरण है स्टेशनरी की वस्तुओं को ठीक से प्राप्त करना और उनके भंडारण की उचित व्यवस्था करना।

कार्यालय में काम में आने वाली स्टेशनरी की विभिन्न वस्तुओं के विवरण आदि में एकरूपता बनाए रखने के कार्य को मानकीकरण करना कहते हैं। इससे प्रयोग की जाने

वाली स्टेशनरी में एकरूपता आती है, उसको खरीदने की विधि भी श्रेष्ठ हो जाती है, जिससे सही किस्म की स्टेशनरी उचित मूल्य पर प्राप्त होती है।

14.12 शब्दावली

कम्प्यूटर रोल (Computer Rolls) : कागजों के रोल जो कम्प्यूटर में डाले जाते हैं। जिन पर परिणाम छप कर निकलते हैं।

सेलोटैप (Cellotape) : आधा इंच या इससे अधिक चौड़ाई के गोंद लगे हुए प्लास्टिक के लचीले टेप जिनसे कागजों को चिपकाया जाता है।

स्टैपलर (Stapler) : छोटी-सी मशीन जिसमें स्टील या तांबे के पिन डालकर कागजों के पन्नों को एक साथ जोड़ा जाता है।

टेंडर (Tender) : विशिष्ट वस्तु की पूर्ति के लिए नियत अवधि के भीतर सीलबंद लिफाफे में मूल्य आमन्त्रित करने की विधि। नियत तिथि पर विभिन्न टेंडर खोले जाते हैं और विभिन्न व्यक्तियों के निवेदित मूल्यों की तुलना की जाती है और सामान्यतः जिसका निवेदित मूल्य सबसे कम होता है, उसे आर्डर दे दिया जाता है।

स्टेशनरी का मानकीकरण (Standardisation of Stationery) : कार्यालय में प्रयोग की जाने वाली स्टेशनरी की वस्तुओं के विवरण में एकरूपता लाना।

14.13 बोध प्रश्नों के उत्तर

- क) 1 i) असत्य ii) असत्य iii) असत्य iv) असत्य v) सत्य
ख) 1 i) टेंडर ii) विकेन्द्रित iii) अनुपयुक्त iv) देर से
ग) 1 ii) तथा iv) प्रायः नहीं किए जाते। छूटी हुई कार्यवाही : मांग-पत्र प्राप्त करना।
-3 iii) तथा iv)

14.14 स्वपरख प्रश्न

- 1) कार्यालय की स्टेशनरी का अर्थ तथा प्रकृति बताइए और आधुनिक कार्यालय में इसके महत्व पर प्रकाश डालिए।
- 2) आधुनिक कार्यालयों में प्रयोग की जाने वाली स्टेशनरी की विभिन्न वस्तुओं को बताइए।
- 3) कार्यालय में स्टेशनरी की उचित प्रबन्ध व्यवस्था करना क्यों आवश्यक है?
- 4) आप अपने कार्यालय के लिए स्टेशनरी की विभिन्न वस्तुओं का चयन करते समय किन-किन बातों को ध्यान में रखेंगे?
- 5) कार्यालय के लिए स्टेशनरी खरीदने के सिद्धान्तों का वर्णन कीजिए।
- 6) स्टेशनरी खरीदने के विभिन्न विधियां क्या हैं? बड़ी मात्रा में स्टेशनरी की कोई वस्तु खरीदने के लिए आप पूर्तिकर्ता का चयन कैसे करेंगे?
- 7) कार्यालय प्रबन्धक के रूप में आप अपने कार्यालय के लिए स्टेशनरी खरीदने की उपयुक्त कार्यविधि बताइए।

- 8) स्टेशनरी खरीदने की केन्द्रित तथा विकेन्द्रित प्रणालियों में अन्तर स्पष्ट कीजिए। उनके सापेक्षिक गुण एवं दोष बताइए। एक ऐसी बड़ी संस्था के लिए, जिसकी शाखाएं विभिन्न नगरों में स्थित हैं, आप किस प्रणाली को अपनाएंगे?
- 9) आप अपने कार्यालय में, मांग-पत्र प्राप्त होने से लेकर आर्डर किए गये माल की प्राप्ति के समय तक क्रय की क्या कार्यविधि अपनाएंगे? स्पष्ट कीजिए।
- 10) स्टेशनरी के मानकीकरण से आपका क्या तात्पर्य है? इसके क्या लाभ हैं? आप स्टेशनरी के लिए मानक कैसे निश्चित करेंगे?

टिप्पणी : ये प्रश्न आपको इस इकाई को अधिक अच्छी तरह समझने में सहायक होंगे। इनके उत्तर लिखने का प्रयत्न कीजिये, किन्तु अपने उत्तर विश्वविद्यालय को न भेजें। ये केवल आपके अभ्यास के लिए हैं।

इकाई 15 स्टेशनरी का भंडारण और नियंत्रण

इकाई की रूपरेखा

- 15.0 उद्देश्य
- 15.1 प्रस्तावना
- 15.2 भंडारण का महत्त्व
- 15.3 उत्तम भंडारण व्यवस्था के आवश्यक गुण
- 15.4 स्टेशनरी का भंडार में रख-रखाव
- 15.5 केन्द्रित भंडारण
- 15.6 स्टेशनरी का रिकार्ड
- 15.7 स्टॉक की जांच
- 15.8 स्टॉक रिकार्ड रखने की उचित व्यवस्था की विशेषताएं
- 15.9 स्टॉक पर नियंत्रण
- 15.10 स्टेशनरी का निर्गमन
- 15.11 खपत का नियमन
- 15.12 सारांश
- 15.13 शब्दावली
- 15.14 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 15.15 स्वपरख प्रश्न

15.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि:

- स्टेशनरी के उपयुक्त भंडारण के महत्त्व का वर्णन कर सकें
- केन्द्रित तथा विकेन्द्रित भंडारण के अन्तर को स्पष्ट कर सकें
- स्टेशनरी का रिकार्ड रख सकें
- स्टेशनरी जारी करने की विधि की व्याख्या कर सकें।
- स्टेशनरी की खपत को नियमित करने के लिए आवश्यक बातों को गिना सकें।

15.1 प्रस्तावना

इकाई 14 में आप स्टेशनरी के चयन एवं क्रय करने से संबंधित विभिन्न पहलुओं से अच्छी तरह परिचित हो चुके हैं। इस इकाई में हम स्टेशनरी के भंडारण तथा उसे जारी करने एवं स्टेशनरी से सम्बन्धित रिकार्ड रखने के बारे में अध्ययन करेंगे।

15.2 भंडारण का महत्त्व

जैसा कि पिछली इकाई में बताया जा चुका है, कार्यालय के व्ययों में स्टेशनरी पर किए गये व्यय का महत्त्वपूर्ण स्थान है, अतः यह आवश्यक है कि स्टेशनरी व अन्य सम्बन्धित वस्तुओं के भंडारण की उचित व्यवस्था की जाए जिससे कि वह हवा, पानी आदि से खराब न हो तथा उसे क्षति न पहुंचे। स्टेशनरी के भंडारण की उचित व्यवस्था हो जाने पर, उसके उठाने रखने के कारण व चोरी से नुकसान होने के अवसर कम हो जाते हैं। स्टेशनरी

का भंडारण इस तरह से किया जाना चाहिए कि जब भी किसी वस्तु की आवश्यकता हो, उसे आसानी से प्राप्त किया जा सके। उचित व्यवस्था के अभाव में, आवश्यकता पड़ने पर वस्तुएँ नहीं मिलती हैं और उन्हें फिर से क्रय करना पड़ सकता है। यदि सामग्री के प्राप्त होने और उसके जारी करने का कोई रिकार्ड नहीं रखा जाता तो प्रता नहीं लग सकता कि कितनी स्टेशनरी शेष बची है। यह संभव है कि कुछ वस्तुएँ एकदम समाप्त हो गई हों जिससे काम में बाधा पड़ सकती है। स्टेशनरी के भंडारण की उपयुक्त व्यवस्था न होने पर उसका प्रयोग लापरवाही से किया जाने लगेगा, जैसे कि पत्र लिखने के कीमती कागज़ को रफ काम करने के लिए उपयोग किया जाएगा, स्याही व गोंद बिखर जाएंगे, आलपिन व क्लिप इधर-उधर बिखरे होंगे तथा उनके पैकट फट जाने पर वे झाड़ू लगाने पर फेंक दिए जाएंगे।

15.3 उत्तम भंडारण व्यवस्था के आवश्यक गुण (Requirements of Good Store Keeping System)

यह सुनिश्चित करने के लिए कि स्टेशनरी का उचित भंडारण व उपयोग हो, उनकी भंडारण व्यवस्था में निम्नलिखित बातों पर ध्यान देना चाहिए :

- 1) **पर्याप्त मात्रा में आपूर्ति :** पर्याप्त मात्रा में स्टेशनरी के स्टॉक से तात्पर्य है कि स्टॉक न तो आवश्यकता से अधिक हो और न ही कम। अधिक स्टॉक होने पर उसकी किस्म में गिरावट होने व क्षतिग्रस्त होने का भय रहता है तथा संस्था को अनावश्यक मदों के भंडारण व उठाने-धरने की लागत को सहन करना पड़ता है। इसके अतिरिक्त संस्था का धन अनुपयोगी मदों में बंध जाएगा। इसी तरह आवश्यकता से कम मात्रा में भी स्टेशनरी नहीं होनी चाहिए। कम मात्रा में स्टॉक रखने से स्टेशनरी शीघ्र ही समाप्त हो जाती है, जिससे कार्यालय के काम में रुकावट होती है। आदर्श तो यह है कि पर्याप्त मात्रा में स्टेशनरी का स्टॉक रहना चाहिए, न तो आवश्यकता से अधिक और न ही आवश्यकता से कम।
- 2) **स्टेशनरी के स्टॉक की उपयुक्त देखभाल :** स्टॉक में स्टेशनरी की विभिन्न मदों को इस ढंग से रखना चाहिए कि न केवल उनको रखने के स्थान की बचत हो बल्कि जब जारी करना हो तब समय नष्ट किए बिना आवश्यक वस्तु को आसानी से ढूँढा जा सके। धूल व नमी से बचाव करना अत्यंत आवश्यक है। कीड़ों-मकोड़ों, दीमकों आदि से स्टेशनरी को नुकसान न हो, इसके लिए समय-समय पर भंडारण के स्थान पर कीटनाशक दवाइयों व दीमक मरने की दवाई का प्रयोग करना चाहिए। ताला लगाने की प्रणाली तथा स्टेशनरी जारी करने पर उचित नियन्त्रण लगा कर, चोरी व स्टेशनरी के दुरुपयोग को रोका जा सकता है।
- 3) **जारी करने की उपयुक्त प्रणाली :** स्टेशनरी जारी करने के लिए उपयुक्त प्रणाली होनी चाहिए ताकि प्रत्येक सेक्शन या विभाग को समय पर वह उपलब्ध हो सके। विभाग के मैनेजर से मांग-पत्र आने पर ही स्टेशनरी जारी की जानी चाहिए। जो भी स्टेशनरी जारी की जाती है उसके लिए व्यवस्थित रिकार्ड रखना आवश्यक है। स्टेशनरी जारी करने के लिए दिन व समय निर्धारित किया जा सकता है, किन्तु विशेष परिस्थितियों में इन दिनों के अतिरिक्त भी यह जारी की जा सकती है।

15.4 स्टेशनरी का भंडार में रख-रखाव (Handling of Stationery in Stores)

स्टेशनरी के भंडार में रखरखाव के सम्बन्ध में निम्नलिखित तत्त्वों को ध्यान में रखना चाहिए :

- 1) **स्टोर कमरे का स्थान** : स्टेशनरी के भंडार के लिए स्टोर कमरा केन्द्रीय स्थान पर स्थित होना चाहिए जिससे कि विभिन्न विभाग, जो स्टेशनरी का उपयोग करते हैं, उस तक आसानी से पहुंच सकें। भंडारण के लिए ठीक स्थल, स्थान व उसका ले-आऊट निम्नलिखित बातों पर निर्भर करता है:
- स्टॉक की मात्रा** : यदि अधिक मात्रा में भंडारण करना है तो उसके लिए बड़े कमरे की आवश्यकता होगी। छोटे कार्यालय में एक स्टील की आलमारी से ही काम चल सकता है। स्टोर के कमरे को दीवार या अन्य प्रकार से विभाजित नहीं करना चाहिए। स्थान की बचत करने अनावश्यक आने-जाने को कम करने तथा नियन्त्रण व देखभाल में सुविधा के लिए, स्टोर का कमरा एक ही होना चाहिए।
 - प्रवेशद्वार या लिफ्ट के निकट** : अच्छा तो यही होगा कि जहां तक सम्भव हो, स्टोर का कमरा प्रवेशद्वार के निकट हो, अन्यथा बाहर से सामग्री आने पर ट्रकों या टैम्पों से माल उतारकर स्टोर के कमरे तक पहुंचाने में अनावश्यक श्रमशक्ति का प्रयोग करना होगा। इसी प्रकार, यदि स्टोर का कमरा पहली या दूसरी मंजिल पर स्थित है, तो यह लिफ्ट से अधिक दूर नहीं होना चाहिए, जिससे कि लिफ्ट से स्टोर के कमरे तक माल को आसानी से पहुंचाया जा सके। यह समस्या उस समय और भी तीव्र हो जाती है जब स्टेशनरी को प्राप्त करने के पश्चात् उसे विभिन्न नगरों में स्थित विभिन्न शाखाओं तक भेजने के लिए पुनः पैक करना व भेजना हो।
 - चोरी व अग्नि से बचाव** : स्टोर का कमरा ऐसी जगह स्थित होना चाहिए जहां पर चोरी व अग्नि के जोखिमों से बचा जा सके।

भंडारण व्यवस्था

स्टेशनरी के स्टॉक को व्यवस्थित तरीके से स्टोर के कमरे में इस प्रकार से रखना चाहिए कि क्षति की हानि से बचा जा सके। स्टेशनरी रखने की खराब व्यवस्था, जैसे कि बिनों में अधिक सामग्री भर देने, एक के ऊपर दूसरा माल रख देने, ऊपरी खानों में या रास्ते में या असुविधाजनक स्थान पर रख देने से स्टेशनरी को बहुत हानि हो सकती है। इसके अतिरिक्त आवश्यकता पड़ने पर स्टेशनरी को ढूँढने में भी बहुत कठिनाई और असुविधा हो सकती है।

कुछ अन्य तत्त्व भी हैं जिन्हें स्टेशनरी के भंडारण के समय ध्यान में रखना चाहिए। ये इस प्रकार हैं:

- चलने-फिरने के लिए गलियारे की व्यवस्था** : प्रत्येक स्टोर कमरे में चलने-फिरने तथा सामग्री को लाने-ले जाने के लिए पर्याप्त स्थान की व्यवस्था होनी चाहिए। यदि स्टोर कमरे में माल को लाने व ले जाने के लिए ट्रालियों का उपयोग किया जाना है, तो उन्हें चलाने के लिए गलियारे के लिए पर्याप्त स्थान छोड़ा जाना चाहिए।
- स्टॉक को उचित ढंग से पैक करके रखना** : यह नियम बना लेना चाहिए कि खुले हुए या खराब ढंग से बांधे गये पैकटों को खानों में कभी भी नहीं रखा जाए। खुले या फटे हुए पैकटों में जो सामग्री होती है, वह इधर-उधर बिखर जाती है तथा झाड़ू लगने पर उसे फेंक दिए जाने की संभावना अधिक होती है। ऐसे पैकट जो ठीक ढंग से बने हुए नहीं हैं या जो फटे हुए हैं, उनकी सामग्री को पहले प्रयोग करना चाहिए। यदि इस प्रकार से फटे हुए पैकटों की संख्या अधिक है तो उन्हें फिर से पैक कर रखना चाहिए।
- भंडारण ऐसा हो जिससे गिनने में आसानी हो** : सामग्री को खानों में या फर्श पर (यदि आवश्यक हो तो) इस ढंग से रखना चाहिए कि उनकी गिनती आसानी से की जा सके। उदाहरण के लिए, कागज के पन्द्रह पैकट हैं तो उन्हें पांच-पांच पैकटों की तीन ढेरियों में रखना अधिक सुविधाजनक होगा बजाए इसके कि एक ढेर में छः पैकट, दूसरे में पांच पैकट और तीसरे में चार पैकट रखे जाएं। सामग्री इस तरह से

रखी जानी चाहिए कि खानों पर एक निगाह डाल लेने से ही यह पता चल जाए कि खाने में कितने पैकट पड़े हुए हैं।

- 4) **विभिन्न मर्चे दिखनी चाहिए** : स्टेशनरी की विभिन्न मर्चों को खानों में इस तरह से सजाना या व्यवस्थित करना चाहिए, जिससे कि खानों पर निगाह डालते ही उसमें रखी हुई सामग्री दिख जाए। उदाहरण के लिए, स्याही की दवातों को गोंद की शीशियों के आगे रखना चाहिए, अन्यथा आवश्यकता पड़ने पर स्याही की दवातों को ढूढ़ना कठिन होगा।
- 5) **पैकटों पर चिन्ह लगाना** : प्रत्येक पैकट में कितनी मात्रा है, यह उस पर साफ-साफ अक्षरों में लिखा जाना चाहिए। उदाहरण के लिए, गोंद की शीशियों के पैकट के बाहर इस प्रकार स्पष्ट शब्दों में लिखा होना चाहिए "12 गोंद की शीशियों, प्रत्येक में 250 मि.लि."। जब पैकटों को रखा जाता है तब जिस तरफ लिखा गया है वह सामने से दिखना चाहिए।
- 6) **पुनः आर्डर देने की स्थिति को दर्शाया जाना चाहिए** : स्टॉक में रखे हुए माल को न्यूनतम सीमा से कम न होने देने के लिए, जब अन्तिम पैकट जारी किया जाता है, तो उस पैकट पर कोई इस प्रकार का चिन्ह लगा होना चाहिए जिससे यह पता चल जाए कि स्टॉक न्यूनतम सीमा तक पहुंच गया है और अब उस सामग्री का पुनः आर्डर देना जरूरी है। कुछ कार्यालयों में अन्तिम पैकट के नीचे एक लाल रंग का कार्ड या डोरी के साथ एक कार्ड चिपका दिया जाता है, जिससे तुरन्त पता चल जाता है कि उस वस्तु के लिए तुरन्त आर्डर दे दिया जाना चाहिए। इस प्रकार के लाल कार्ड या स्टीकर पर ये शब्द लिखे जा सकते हैं, "यह अन्तिम पैकट है, इसे खोलने से पूर्व वस्तु की पूर्ति के लिए तुरन्त आर्डर दें।"
- 7) **भंडारण के लिए वर्गीकरण** : स्टेशनरी की विभिन्न मर्चों को किसी वर्गीकरण के आधार पर विभिन्न खानों में रखना चाहिए। उदाहरण के लिए, विभिन्न किस्मों के कागज जैसे साइक्लोस्टाइल के लिए कागज, टाइप के लिए कागज, खुली शीट आदि एक स्थान पर रखे जाने चाहिए तथा विभिन्न प्रकार के फार्मों को दूसरे स्थान पर पृथक् रखना चाहिए। एक ही तरह की मर्चों को एक ही स्थान पर रखना चाहिए।
- 8) **खुली सामग्री को खुले किनारे वाले बक्सों में इस प्रकार रखना चाहिए कि उन्हें एक झटके से निकाला जा सके।**
- 9) **खानों की क्रम संख्या** : अलमारी के प्रत्येक खाने पर उसकी क्रम संख्या लिख देना सुविधाजनक रहता है। क्रम संख्या, जिस कार्ड पर लिखी जाती है, वह उस खाने के साथ लटका देना चाहिए जहां पर वह सामग्री रखी हुई है। विभिन्न खानों में रखी हुई मर्चों के लिए एक सूची बनाई जा सकती है। इस सूची कार्ड की सहायता से आवश्यक वस्तु को सरलता से ढूढ़ा जा सकता है तथा नये प्राप्त माल को ठीक-ठीक खानों में रखने में भी सहायता मिलती है।

15.5 केन्द्रित भंडारण (Centralised Storage)

स्टेशनरी का स्टॉक केन्द्रित अथवा विकेन्द्रित ढंग से रखा जा सकता है।

केन्द्रित ढंग से भंडारण करने से आशय है कि स्टेशनरी का भंडारण केन्द्रीय स्थान पर किया जाएगा। प्रत्येक विभाग या शाखा अपने-अपने यहां अलग से स्टेशनरी का स्टॉक नहीं रखेंगे।

विकेन्द्रित विधि से भंडारण करने से तात्पर्य ऐसी व्यवस्था से है जिसमें प्रत्येक विभाग अथवा शाखा अपनी-अपनी आवश्यकता के लिए स्टेशनरी सम्बन्धित विभाग अथवा शाखा में ही रखती है।

केन्द्रित भंडारण से लाभ : केन्द्रित भंडारण के निम्नलिखित मुख्य लाभ हैं :

अ) **भंडारण स्थान व उपकरणों का बेहतर उपयोग** : यदि स्टेशनरी की समस्त सामग्री का संग्रह एक ही स्थान पर किया जाता है तो दफ्तरी प्रक्रियाओं के लिए कार्यालय के स्थान का बेहतर उपयोग होता है। स्टोर का कमरा तहखाने में स्थित हो सकता है अथवा किसी ऐसे कमरे को स्टोर के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है जो अन्यथा दफ्तरी काम-काज के लिए उपयुक्त न हो अथवा ऐसे कमरे को स्टोर के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है जिसमें छत तक ऊंचाई वाले शेल्फों को रखा जा सके तथा भंडारण उपकरणों का प्रयोग सुविधापूर्वक किया जा सके। जहां तक सम्भव हो प्रयास यही होना चाहिए कि भंडारण के कार्य के लिए कम से कम स्थान लिया जाए।

विकेन्द्रित अथवा विभागीय व्यवस्था के अन्तर्गत विभाग के फर्नीचर व फिक्सचर के अनुरूप अधिक महंगी अलमारियों या शाल्फों की व्यवस्था करनी होगी। इसके अतिरिक्त उपलब्ध स्थान का पूर्ण सदुपयोग भी नहीं हो पाएगा।

ब) **स्टॉफ का बेहतर उपयोग** : स्टेशनरी की कई मदें इस प्रकार की होती हैं जिनकी आवश्यकता यदा-कदा ही पड़ती है अथवा जिनकी बहुत थोड़ी मात्रा में आवश्यकता होती है। यदि इस प्रकार की वस्तुओं को प्रत्येक विभाग में अलग-अलग संग्रहित किया जाए तो हो सकता है कि जब जिस सामग्री की आवश्यकता हो वह तब न मिले और समय के साथ-साथ उस सामग्री की किस्म खराब होने लगे। यदि स्टेशनरी का केन्द्रित भंडारण किया जाता है तब विभिन्न विभागों की आवश्यकता के अनुरूप इन वस्तुओं को अपेक्षाकृत अधिक मात्रा में खरीदा जा सकता है।

स) **बेहतर देखभाल तथा स्टॉक पर नियन्त्रण** : स्टेशनरी को केन्द्रित रूप से भंडारण करने से उसकी बेहतर देखभाल हो सकती है तथा स्टॉक पर उपयुक्त नियन्त्रण किया जा सकता है। स्टेशनरी के स्टोर के कमरे में रख-रखाव का कार्य इसके लिए किसी प्रशिक्षित व्यक्ति को सौंपा जाना चाहिए।

केन्द्रित भंडारण के दोष

केन्द्रित भंडारण के दोष या हानियां इस प्रकार हैं :

- अ) **स्टेशनरी को विभिन्न विभागों तक ले जाने की समस्या** : यदि संस्था के विभिन्न विभाग या शाखाएं स्टोर कमरे से दूरी पर स्थित हैं, तब स्टेशनरी सामग्री का प्रयोग करने वाले विभागों को वह सामग्री स्वयं स्टोर से ले जानी पड़ेगी, जिससे खर्च में और वृद्धि होगी।
- ब) **विलम्ब** : जिन विभागों ने स्टेशनरी की मांग की है, उन तक सामग्री पहुंचाने में विलम्ब हो सकता है। विकेन्द्रित भंडारण व्यवस्था के अन्तर्गत, विभाग में ही स्टेशनरी सामग्री तत्काल उपलब्ध हो जाती है।

विभिन्न मदों की भीड़ : केन्द्रित भंडारण व्यवस्था में स्टेशनरी की समस्त सामग्री क्योंकि एक ही स्थान पर होती है अतः अव्यवस्था या भीड़-भाड़ की संभावना रहती है और प्रत्येक वस्तु को ढूँढने में कठिनाई हो सकती है। इसके विपरीत विकेन्द्रित भंडारण के अन्तर्गत प्रत्येक विभाग में ही स्टेशनरी रखी जाती है जिससे भीड़-भाड़ से बचाव हो सकता है।

- 1) निम्नलिखित के लिए एक ही अभिव्यक्ति दीजिए :
 - (अ) माल मंगाने के लिए नया आर्डर उस समय देना जब स्टॉक में रखी सामग्री न्यूनतम सीमा तक पहुंच जाए।
 - (ब) जब सम्पूर्ण संस्था के लिए स्टेशनरी व अन्य सामग्री एक ही स्थान पर रखी जाती है।
 - (स) स्टोर कमरे में लोगों व माल के आने-जाने के लिए छोड़ा जाने वाला रास्ता।
- 2) स्टॉक रखने की व्यवस्था के लिए निम्नलिखित में से कौन आवश्यक नहीं है :
 - (अ) स्टेशनरी की सभी मदों का काफी मात्रा में भंडारण
 - (ब) एक प्रकार की वस्तुओं को एक साथ भंडार करना
 - (स) भंडारण के लिए सामग्री को वर्गीकृत न करना
- 3) बताइए कि निम्नलिखित कथनों में से कौन-सा कथन सत्य और कौन-सा कथन असत्य हैं ?
 - (i) स्टोर का कमरा उस स्थान के पास स्थित होना चाहिए जहां पर स्टेशनरी सामग्री को उतारा जाता है।
 - (ii) स्टेशनरी सदैव ताजे वाली अलमारी में ही संग्रहित की जानी चाहिए।
 - (iii) स्टेशनरी का भंडारण करने के लिए अन्ततः लकड़ी के रैक, लोहे के रैकों की तुलना में बेहतर सिद्ध होते हैं।
 - (iv) भारी वस्तुओं को स्टोर के कमरे में पीछे की तरफ रखना चाहिए।
 - (v) विकेंद्रित विधि के अनुसार स्टॉक रखने से भंडारण स्थान का बेहतर उपयोग होता है।
- 4) आप विभिन्न प्रकार के कागज़ को स्टोर कमरे में किस प्रकार रखेंगे? स्टोर-कीपर के रूप में आप क्या विशेष सावधानी बरतेंगे?

15.6 स्टेशनरी का रिकार्ड

स्टेशनरी के रिकार्ड से आशय स्टेशनरी की विभिन्न मदों के प्राप्त करने तथा उसके जारी करने का लेखा रखने से है, जिससे कि स्टोर में शेष सामग्री ज्ञात की जा सके। रिकार्ड रखने से न केवल स्टेशनरी की चोरी व दुरुपयोग को रोकने में सहायता मिलती है बल्कि उसकी खपत पर नियन्त्रण रखने में भी सुविधा होती है। उचित ढंग से रिकार्ड रखने से यह सुनिश्चित हो जाता है कि समय पर सामग्री खरीदी जा सकती है और शेष स्टॉक पर नियन्त्रण रखा जा सकता है।

स्टेशनरी रिकार्ड रजिस्टर

प्राप्त हुई व जारी की गई स्टेशनरी का रिकार्ड प्रायः "स्टेशनरी रिकार्ड रजिस्टर" में दर्ज किया जाता है, जैसा कि चित्र 15.1 में दिखाया गया है। स्टेशनरी की विभिन्न मदों के लिए इस रजिस्टर में अलग-अलग पृष्ठ रखे जाते हैं, जैसे कि पत्र लिखने के पैड, क्लिप, टैग, स्टैम्प पैड आदि के लिए अलग-अलग पृष्ठ आरक्षित किए जा सकते हैं। इसमें सामग्री प्राप्त करने की तिथि, प्राप्त हुई मात्रा, जारी की गई मात्रा, जिस व्यक्ति या विभाग को जारी की गई, उसका नाम तथा स्टोर में बचे माल की मात्रा को दर्ज करने के लिए अलग-अलग शीर्षक या कॉलम बने हुए होते हैं।

मद का नाम				कोड संख्या		
प्राप्ति की तिथि	मात्रा	जारी करने की तिथि	विभाग या व्यक्ति का नाम जिसे जारी की गई	मांग-पत्र संख्या	जारी की गई मात्रा	शेष माल

विभिन्न विभागों में कितनी स्टेशनरी की खपत हुई है, इसके लिए अलग-अलग 'स्टेशनरी निर्गमन रजिस्टर' रखे जा सकते हैं, परन्तु एक स्टॉक रजिस्टर अवश्य ही रखा जाना चाहिए।

स्टेशनरी स्टॉक कार्ड

कुछ संस्थाएं स्टॉक रजिस्टर के स्थान पर स्टॉक कार्ड रखती हैं। स्टेशनरी की प्रत्येक मद के लिए एक अलग कार्ड बनाया जाता है और इस कार्ड में प्राप्ति की तिथि, प्राप्ति की मात्रा, जारी की गई मात्रा, खपत करने वाले विभाग का नाम, मांग-पत्र संख्या, शेष स्टॉक आदि के लिए अलग-अलग स्तंभ बने होते हैं। स्टॉक रजिस्टर की तुलना में स्टॉक कार्ड रखने के मुख्य लाभ हैं: (i) कार्डों को इस्तेमाल करना अधिक सरल है, (ii) स्टॉक रजिस्टर को एक समय में केवल एक ही व्यक्ति इस्तेमाल कर सकता है, जबकि विभिन्न स्टॉक कार्डों को एक ही समय में एक से अधिक व्यक्ति इस्तेमाल कर सकते हैं। स्टेशनरी स्टॉक को चित्र 15.2 में दिखाया गया है।

चित्र 15.2

मद.....

स्टेशनरी स्टॉक कार्ड

अधिकतम स्टॉक.....

न्यूनतम स्टॉक.....

प्राप्ति की तिथि		जारी करना			शेष स्टॉक
प्राप्ति की मात्रा	बीजक संख्या	सप्लायर	जारी की गई मात्रा	मांग-पत्र संख्या	विभाग

15.7 स्टॉक की जांच (Stock Taking)

स्टॉक की जांच से आशय है कि स्टोर के कमरे में जो स्टेशनरी की मदें शेष बची हैं, उनकी समय-समय पर व्यक्तिगत तौर से गिनती करना। उदाहरण के लिए, शेष बची हुई गोंद की बोतलों, कार्बन कागज के डब्बो आदि की गिनती करना। बचे हुए माल की गिनती करके उसको स्टॉक रजिस्टर में दर्शायी गई मात्रा से मिला करके देखना चाहिए।

स्टॉक की जांच वर्ष के अन्त में की जा सकती है या वर्ष के दौरान नियमित समय अन्तराल पर, जैसे वर्ष में तीन या चार बार की जा सकती है।

वार्षिक स्टॉक की जांच से तात्पर्य है कि वर्ष के अन्त में बची हुई सामग्री की भौतिक या वास्तविक जांच की जानी चाहिए। इस प्रणाली के कुछ दोष हैं, जिनमें से मुख्य निम्नलिखित हैं: (i) इससे वित्तीय वर्ष के अन्त में कर्मचारियों पर काम का बोझ बहुत बढ़ जाता है, जबकि उसी समय उन्हें अन्य कार्य भी करने पड़ते हैं; (ii) वर्ष भर होती रहने वाली चोरी व दुरुपयोग का पता केवल वर्ष के अन्त में ही चलता है; (iii) समय-समय पर स्टॉक का निरीक्षण सम्भव नहीं होता जबकि पुराने या 'मृत' स्टॉक पर नियन्त्रण रखना बहुत आवश्यक है।

निरन्तर मालसूची या स्टॉक की निरन्तर जांच : यह स्टॉक की जांच करने का एक अन्य तरीका है, जिसके अन्तर्गत वर्ष भर एक निरन्तर प्रक्रिया के रूप में स्टॉक की जांच होती रहती है। प्रतिदिन या प्रत्येक सप्ताह स्टोर में रखी हुई कुछ मदों की भौतिक रूप से या वास्तविक जांच होती रहती है। इस प्रक्रिया से प्रत्येक मद की पूरे वर्ष में तीन या चार बार गिनती हो जाती है। यदि यह कार्य किसी ऐसे व्यक्ति को सौंपा जाता है जो स्टोर में सामग्री रखने से संबंधित नहीं है, तो अधिक सुविधाजनक एवं उपयोगी सिद्ध होता है।

मूल्यवान वस्तुओं पर प्रभावी नियन्त्रण रखने के लिए, स्टॉफ की जांच और भी बार-बार की जानी चाहिए, क्योंकि उनकी चोरी होने, उठाए जाने व गबन करने के अवसर अधिक होते हैं। जिन वस्तुओं के लिए स्टॉक की अधिकतम और न्यूनतम सीमा पहले से ही निर्धारित कर दी गई है, उनकी समय-समय पर जांच करते रहना चाहिए कि उन सीमाओं का वास्तव में पालन किया जा रहा है या नहीं। यदि कभी स्टॉक रजिस्टर में दर्शाई गई मात्रा और उस वस्तु की स्टोर में वास्तविक मात्रा में अन्तर पाया जाता है, तो इस तथ्य को कार्यालय प्रबन्धक को बताया जाना चाहिए ताकि वह मामले की अच्छी तरह से जांच-पड़ताल और उचित कार्यवाही कर सके।

15.8 स्टॉक रिकार्ड रखने की उचित व्यवस्था की विशेषताएं

स्टॉक का रिकार्ड रखने की किसी प्रणाली को तभी कुशल माना जाता है यदि उसमें निम्नलिखित गुण पाए जाते हैं:

- 1) **ढूंढने में सरलता** : आवश्यकता के समय वस्तु को सरलता से ढूंढा जा सके, इसके लिए स्टॉक में रखी हुई प्रत्येक मद पर कोर्ड नम्बर लगाना चाहिए और वह वस्तु स्टोर के कमरे में किस स्थान पर रखी हुई है, इसके लिए स्पष्ट निर्देश होने चाहिए।
- 2) उससे यह अनुमान लगाने में सहायता मिले कि विद्यमान स्टॉक कब तक चलेगा।
- 3) **मदों की पहचान** : उस प्रणाली से स्टॉक में रखी हुई उन मदों को पहचाना जा सके जिन्हें प्राप्त करना है अर्थात् पुनः आर्डर देना है तथा कौन-सी मद स्टॉक में आवश्यकता से अधिक है।
- 4) **विक्रेता की पहचान** : उस प्रणाली से यह जाना जा सके कि विभिन्न मदों को किस-किस विक्रेता से खरीदने के लिए आर्डर देना है।

- 5) आर्डर की गई मद, सम्बन्धित विक्रता तथा माल को प्राप्त करने की संभावित तिथि को ध्यान में रखा जाए और आवश्यक अनुवर्ती कार्यवाही (follow up action) की जाए।

15.9 स्टॉक पर नियन्त्रण (Control over Stock in Hand)

आवश्यकता पड़ने पर स्टेशनरी लगातार उपलब्ध होती रहे तथा इसका स्टॉक आवश्यकता से अधिक न हो, इसके लिए शेष स्टॉक की मात्रा पर नियन्त्रण रखना आवश्यक है। इस नियन्त्रण के अभाव में सम्भव है कि आवश्यकता से अधिक या कम स्टॉक रखा जाए। अधिक स्टॉक रखने से स्टेशनरी की किस्म या गुण में खराबी आ सकती है तथा कम स्टॉक रखने से आवश्यकता के समय वस्तुओं का स्टॉक ही समाप्त हो सकता है जिससे बहुत असुविधा हो सकती है।

शेष स्टॉक पर प्रभावी नियन्त्रण रखने के लिए निम्नलिखित उपायों को ध्यान में रखना उपयोगी माना जाता है:

- स्टॉक की अधिकतम और न्यूनतम सीमा निर्धारित करना :** अनुभव तथा आवश्यकता के अनुमान के आधार पर, स्टॉक की अधिकतम और न्यूनतम सीमा निर्धारित की जा सकती है। किसी वस्तु के स्टॉक की अधिकतम सीमा यह प्रकट करती है कि किसी भी समय इस सीमा से अधिक मात्रा में स्टॉक स्टोर में नहीं होना चाहिए। उदाहरण के लिए, यह तय किया जा सकता है कि किसी भी समय स्टोर में 500 से अधिक फाइल कवर नहीं होने चाहिए। न्यूनतम सीमा यह प्रकट करती है कि स्टॉक में रखते हुए माल को इस सीमा से कम नहीं होने देना चाहिए और जैसे ही किसी वस्तु का स्टॉक इस न्यूनतम सीमा तक पहुंचता है तुरन्त उसे मंगाने के लिए नया आर्डर दे देना चाहिए। स्टॉक की अधिकतम और न्यूनतम सीमा का कठोरता से पालन करने पर अधिक स्टॉक व कम स्टॉक की स्थिति से बचा जा सकता है। समय-समय पर इस अधिकतम और न्यूनतम सीमा का पुनरवलोकन करते रहना चाहिए। व्यवहार में यह हो सकता है कि जो सीमाएं आरम्भ में निर्धारित की गई थीं वे या तो बहुत अधिक थीं या बहुत कम थीं, अर्थात् यह भी हो सकता है कि कुछ वस्तुओं की खपत की दर में परिवर्तन हो गया है। अतः समय-समय पर इन सीमाओं की जांच करते रहना चाहिए।
- निरन्तर सूची बनाते रहना चाहिए :** निरन्तर माल सूची बनाते रहने का अर्थ है कि जैसे ही स्टेशनरी प्राप्त हो या उसे जारी किया जाए, उसे तुरन्त स्टॉक रजिस्टर में लिख देना चाहिए। ऐसा करने से स्टोर में रखी हुई स्टेशनरी की दिन-प्रतिदिन सूचना मिलती रहेगी। निरन्तर सूची बनाते रहने में न केवल लिपिक काम में वृद्धि होती है, बल्कि स्टॉक रजिस्टर को अद्यतन (up-to-date) रखना भी कठिन हो जाता है, विशेष तौर से जब काम बढ़ जाता है तब यह और भी कठिन हो जाता है। इसके अतिरिक्त, स्टॉक रजिस्टर या कार्ड में दर्शाए गये स्टॉक के साथ स्टोर में रखे हुए माल का मिलान करना भी आवश्यक होता है।
- अप्रचलित मदों की सूची तैयार करना :** स्टेशनरी की कुछ मदें ऐसी हो सकती हैं जो स्टोर में ही पड़ी रहती हैं परन्तु उनकी मांग शायद ही कभी होती है। इस प्रकार की मदों को अप्रचलित मद कहा जाता है। स्टोर कीपर को ऐसी मदों की एक सूची तैयार करनी चाहिए और उसे कार्यालय प्रबन्धक के समक्ष आवश्यक निर्देश के लिए प्रस्तुत करना चाहिए। इससे संस्था का धन ऐसी मदों में फंसने से बच जाएगा।

बोध प्रश्न ख

- कोष्ठक में दिए गये शब्दों में से उपयुक्त शब्द रिक्त स्थान में भरिए।
 - प्राप्त की गई और जारी की गई स्टेशनरी का रिकार्ड प्रायः में रखा जाता है खाता बही/रोकड़ पुस्तक/स्टेशनरी रिकार्ड रजिस्टर)।

- कहते हैं (अन्तिम स्टॉक जांच/वार्षिक स्टॉक जांच/स्टॉक की वास्तव में जांच)
- स) स्टॉक की अधिकतम और न्यूनतम सीमा तय करने से से बचा जा सकता है (अधिक और कम स्टॉक की स्थिति/अच्छी व खराब/सस्त और मंहगा/स्टॉक रखने की स्थिति)।
- 2) बताइए कि निम्नलिखित कथन सत्य हैं अथवा असत्य?
- अ) स्टेशनरी रिकार्ड रजिस्टर तथा स्टॉक कार्ड एक ही उद्देश्य की पूर्ति करते हैं।
- ब) वर्ष के अन्त में स्टॉक की जांच करने से पुराने या 'मृत' स्टॉक पर नियन्त्रण रखना कठिन होता है।
- स) न्यूनतम स्टॉक सीमा का अर्थ है स्टेशनरी की वह न्यूनतम मात्रा जिसके लिए किसी समय पर आर्डर दिया जाना चाहिए।
- द) संस्था का काफी धन ऐसी वस्तुओं में फंसा या बंधा रहता है जो स्टोर में अप्रचलित मद के रूप में पड़ी हुई रहती हैं।

15.10 स्टेशनरी का निर्गमन (Issue of Stationery)

एक छोटी संस्था में स्टेशनरी का प्रयोग करने वाले व्यक्तियों को, बिना किसी औपचारिक लिखित मांग-पत्र प्राप्त किए बिना, कार्यालय से सीधे स्टेशनरी जारी की जा सकती है, परन्तु किसी बड़ी से स्टेशनरी जारी करने की विधि निर्धारित की जानी चाहिए। स्टेशनरी की खपत को नियमित करने तथा अपव्यय व खराब होने से बचाने के लिए ऐसा करना आवश्यक है। स्टेशनरी जारी करने की विधि विभिन्न विभागों के अध्यक्षों से परामर्श करके निर्धारित की जानी चाहिए ताकि लालफीताशाही से कार्यालय के दैनिक कार्य में कोई बाधा न पड़े।

मध्यम या बड़े आकार वाली संस्था में स्टेशनरी पर प्रभावकारी नियन्त्रण रखने के लिए निम्नलिखित विधि को अपनाया जा सकता है:

- 1) लिखित मांग-पत्र : स्टेशनरी केवल लिखित मांग-पत्र के आधार पर ही जारी की जानी चाहिए तथा उस मांग-पत्र पर किसी अधिकृत अधिकारी का हस्ताक्षर होना चाहिए। मांग-पत्र पर हस्ताक्षर करने का अधिकार केवल किसी जिम्मेदार अधिकारी को दिया जाना चाहिए जो पर्यवेक्षी (Supervisory) पद पर हो, जैसे अनुभाग अधिकारी, एकाउन्टेन्ट, सहायक इंजीनियर, पर्यवेक्षक तथा उनसे ऊंचे पद वाले व्यक्ति।
- 2) निर्गमन की बारम्बारता : बहुत से कार्यालयों में विभिन्न सेक्शनों या विभागों को पखवाड़े पर या माह में एक बार स्टेशनरी जारी की जाती है तथा जारी करने का दिन तथा समय भी नियत रहता है। उदाहरण के लिए, माह के प्रथम सप्ताह में प्रातः 10 बजे से दोपहर 1 बजे तक स्टेशनरी जारी की जा सकती है। परन्तु इसका यह अर्थ नहीं है कि इस नियत समय का इतनी कठोरता से पालन किया जाए कि स्टेशनरी के अभाव में कार्यालय का काम रुक जाए। यह सदैव ध्यान रखना चाहिए कि अत्यंत आवश्यकता की दशा में कभी भी स्टेशनरी जारी करना सम्भव हो।
- 3) उचित मात्रा में निर्गमन : स्टेशनरी सदैव उचित मात्रा में ही जारी की जानी चाहिए। आवश्यकता से अधिक स्टेशनरी जारी करा लेने की प्रथा को हतोत्साहित करना चाहिए। कुछ स्टोरकीपर मांगी गई मात्रा से कम मात्रा में ही स्टेशनरी जारी करने की नीति अपना लेते हैं। यदि उपभोक्ताओं को यह पहले से ही पता हो तो वे स्टोरकीपर द्वारा की जाने वाली कटीती को ध्यान में रखकर पहले से ही आवश्यकता से अधिक स्टेशनरी की मांग कर देते हैं। यह बेहतर रहता है कि स्टेशनरी की मांग का पहले से ही सही-सही अनुमान लगा लिया जाए और उन्हें

एक बार में ही पर्याप्त स्टेशनरी जारी कर दी जाए। यदि थोड़े-थोड़े समय बाद स्टेशनरी थोड़ी-थोड़ी मात्रा में जारी की जाती है तो इससे उपभोक्ता तथा स्टोर कीपर, दोनों का ही काम बढ़ जाता है।

स्टेशनरी को 'पहले प्राप्त - पहले निर्गमन' (First-in-first-out) के आधार पर जारी करने की प्रथा अपनानी चाहिए। इसका अर्थ है कि जो स्टेशनरी पहले प्राप्त हुई है, उसे पहले जारी किया जाना चाहिए तथा बाद में प्राप्त की गयी स्टेशनरी को बाद में। इस व्यवस्था से स्टेशनरी के खराब, पुरानी या अनुपयोगी होने की सम्भावना से बचा जा सकता है।

- 4) **उपयुक्त पैकटों में निर्गमन** : स्टेशनरी की विभिन्न मदों को उपयुक्त पैकटों या डब्बों में बन्द करके जारी किया जाना चाहिए और इन मदों की इकाइयों की सही संख्या उन पैकटों पर लिखी होनी चाहिए, जैसे कि 25 डौटपेन के रीफिलें, एक दर्जन पेंसिलें, कागज का एक दस्ता आदि। सामान्यतः, स्टेशनरी की वस्तुएं पहले से ही बन्द पैकटों में बेची जाती हैं, जैसे कि एक डब्बी में 500 आलपिनें या 100 क्लिपें, या दस्ते में 25 कार्बन कागज। जहां तक सम्भव हो, स्टेशनरी के सामान को इन पैकटों के आधार पर ही जारी करना चाहिए। इससे गिनने और संभालने में सुविधा रहती है।
- 5) **उपभोक्ता के स्थान पर सुपूर्वगी** : अच्छा तो यही रहता है कि मांगी हुई स्टेशनरी को उपभोक्ता के कार्य-स्थल पर सुपूर्द कर दिया जाए। उपभोक्ता विभाग या सेक्शन के व्यक्ति को स्टोर के कमरे तक आ कर स्टेशनरी प्राप्त करने के लिए नहीं कहना चाहिए। इस प्रकार की व्यवस्था अपनाने से विभागीय कर्मचारियों के कार्य का समय नष्ट होने से बच जाता है।
- 6) **स्टॉक रजिस्टर/काडों में प्रविष्टि** : जारी की जाने वाली समस्त स्टेशनरी का सम्पूर्ण विवरण स्टॉक रजिस्टर या काडों में रिकार्ड कर लेना चाहिए। स्टॉक रजिस्टर पर स्टेशनरी प्राप्त करने वाले व्यक्ति का हस्ताक्षर करा लेना चाहिए। प्राप्त की गयी तथा जारी की गयी स्टेशनरी का ठीक से लेखा रखने से हमें यह जानने में सहायता मिलती है कि प्रत्येक मद की कितनी मात्रा स्टॉक में रखी हुई है।
- 7) **नयी आपूर्ति के लिए व्यवस्था करना** : जैसे ही स्टेशनरी की किसी मद का स्तर न्यूनतम सीमा या पुनः आर्डर देने की सीमा तक पहुंचे, स्टोर-कीपर को ऐसी सब मदों की सूची बनानी चाहिए तथा उन्हें खरीदने के लिए उचित प्रबन्ध करना चाहिए।

स्टेशनरी जारी करने की अनौपचारिक प्रणाली : कुछ कार्यालयों में बिना किसी लिखित मांग-पत्र के ही किसी भी कर्मचारी को स्टेशनरी जारी करने के संबंध में प्रयोग किए गये हैं। स्टेशनरी जारी करने का कोई रिकार्ड भी नहीं रखा जाता। इसे स्टेशनरी जारी करने की ईमानदारी प्रणाली कहा जाता है। इसे निचले दर्जे के कर्मचारियों में महत्वपूर्ण होने की भावना उत्पन्न होती है, और उनमें प्रतिष्ठा व आत्म सम्मान की भावना जागृत होती है। यह देखा गया है कि स्टेशनरी के दुरुपयोग किए जाने से खर्च में हुई वृद्धि, स्टेशनरी का रिकार्ड रखने के खर्च से कम होती है। इसके अतिरिक्त, लालफीताशाही से उत्पन्न हुई असुविधाओं में भी बहुत कमी होती है।

15.11 खपत का नियमन

स्टेशनरी महंगी वस्तु है तथा इसके उपयोग पर नियन्त्रण रखना चाहिए। किसी एक कर्मचारी द्वारा स्टेशनरी का अपव्यय करना मामूली लग सकता है, परन्तु सामूहिक रूप से यह गम्भीर रूप ले सकता है। मान लीजिए कि किसी कार्यालय में 250 कर्मचारी कार्य करते हैं और प्रत्येक कर्मचारी प्रतिदिन चार शीट कागज खराब करता है, तो प्रतिदिन खराब होने वाली शीटों की संख्या 1000 हो जाएगी।

बहुत-सी ऐसी मदें हैं जिन्हें आवश्यकता से अधिक उपभोग नहीं किया जा सकता, परन्तु ऐसी कई वस्तुएं हैं जिन्हें क्लर्क लोग बिना किसी आवश्यकता के अपनी मेज पर अधिक

मात्रा में रखते हैं। उन्हें इस बात का सदैव लालच रहता है कि वे स्टेशनरी घर ले जाएं। कार्यालय के पैड वे स्कूल जाने वाले अपने बच्चों को काम करने के लिए दे सकते हैं, कर्मचारी अपने निजी प्रयोग के लिए पेंसिल, पेन, मिटाने वाले रबड़, कार्बन कागज़, फुटे पिन, क्लिप, स्क्रैच पैड, सेलोटैप आदि घर ले जा सकते हैं।

स्टेशनरी की खपत को नियमित करने व अपव्यय को रोकने के लिए निम्नलिखित कदम उठाए जा सकते हैं:

- 1) **खपत का ठीक-ठीक अनुमान :** कार्यालय प्रबन्धक को चाहिए कि वह प्रत्येक सेक्शन, शाखा या विभाग की स्टेशनरी की आवश्यकताओं का ठीक-ठीक अनुमान वैज्ञानिक व अनुभवाजित आधार पर करें। शाखा या विभाग में कार्यरत कर्मचारियों की संख्या या प्रतिमाह खपत की जाने वाली नोट शीटों की संख्या के आधार पर विभाग की आवश्यकताओं का अनुमान लगाया जा सकता है। विभिन्न विभागों द्वारा की गयी खपत की भी तुलना की जा सकती है। उदाहरण के लिए, यदि कर्मचारी विभाग, जिसमें दस कर्मचारी काम कर रहे हैं, इस माह में बीस स्क्रैच पैड इस्तेमाल कर रहा है और दूसरी तरफ सार्वजनिक सम्बन्ध बनाने वाला विभाग, जिसमें केवल चार कर्मचारी हैं, तीस पैड इस्तेमाल करता है, तो इसकी जांच की जानी चाहिए। विभिन्न सेक्शनों या विभागों को जारी की जाने वाली स्टेशनरी की मात्रा, स्टेशनरी की मांग करने वाले अधिकारियों की मर्जी या इच्छा पर निर्भर नहीं करनी चाहिए। यह तो वास्तव में उनकी वास्तविक आवश्यकताओं पर निर्भर रहनी चाहिए। स्टेशनरी के अपव्यय को रोकने के लिए विभिन्न विभागों या शाखाओं में समय-समय पर स्टेशनरी का स्वयं अंकेक्षण (Self-audit) किया जा सकता है।
- 2) **मांग-पत्र पर हस्ताक्षर करने वाले अधिकारी का दायित्व :** स्टेशनरी की मांग करने के पत्र पर हस्ताक्षर करने वाले प्रत्येक अधिकारी को सलाह दी जानी चाहिए कि आवश्यकता से अधिक के लिए मांग-पत्र पर वह हस्ताक्षर करने के पूर्व उसे अपने विवेक का प्रयोग करना चाहिए।
- 3) **विभाग या शाखा को जारी की गयी सामग्री की लागत उसी विभाग या शाखा के नाम लिखी जानी चाहिए :** विभागीय अध्यक्ष या शाखा प्रबन्धक प्रायः अपने विभाग या शाखा में खपत की जाने वाली स्टेशनरी की लागत के बारे अवगत नहीं होते हैं, यद्यपि उस पर किये गये व्यय की राशि बहुत अधिक होती है। अपने विभाग या शाखा में खपत की जाने वाली स्टेशनरी की लागत की उपेक्षा करने पर, इसके निहितार्थों से उन्हें अवगत कराने के लिए, जब उनके विभाग या शाखा के खाते तैयार किए जाते हैं, तब स्टेशनरी की लागत को उनके विभाग या शाखा के नाम डाल देना चाहिए। ऐसा करने के लिए कोई अधिक लिपिकीय कार्य नहीं करना होता या लेखा प्रक्रिया में बहुत अधिक वृद्धि नहीं होती।
- 4) **उपयुक्त इकाइयों में निर्गमन :** स्टेशनरी की मदों को सुविधाजनक इकाइयों में पैक करना चाहिए। उदाहरण के लिए, यदि किसी कर्मचारी की क्लिपों की आवश्यकता 100 क्लिप प्रतिमाह है, तो उसे क्लिपें ऐसे बक्स या पैकट में जारी करनी चाहिए जिसमें 100 क्लिपें हों, न कि 500। पिन, क्लिप, कागज़ बांधने की डोरी, स्टेपलर पिन आदि छोटी-छोटी वस्तुएं आवश्यकता से अधिक मात्रा में जारी करने पर उनका अपव्यय होता है। यदि अनुभव से यह पता चलता है कि कुछ वस्तुओं का अपव्यय अधिक होता है, तो उन्हें छोटे-छोटे पैकटों या लिफाफों में उपभोक्ताओं को जारी करना चाहिए।
- 5) **बॉल पाइंट पेनों का प्रयोग :** साधारण या पुराने तरह की पेंसिलों के स्थान पर बॉल पाइंट पेनों या बढ़िया किस्म के पाइंट पेनों का प्रयोग करना चाहिए। बॉल पाइंट पेन में प्रयोग की जाने वाली रीफिलें अच्छी किस्म की होनी चाहिए तथा उन्हें पूरा प्रयोग योग्य होना चाहिए। घटिया किस्म की रीफिलें शीघ्र ही सूख जाती हैं।

- 6) **टाइपराइटर के रिबन की खपत में बचत** : टाइपराइटर के रिबनों पर काफी व्यय किया जाता है। अतः टिकाऊ किस्म के रिबन प्रयोग करने में बचत रहती है। दो रंगों वाले (काले और लाल) रिबन का प्रयोग बहुत महंगा पड़ता है क्योंकि लाल रंग की तुलना में काला रंग अधिक प्रयोग किया जाता है और जब काले भाग का रिबन घिस जाता है तो लाल रंग वाले कम प्रयोग वाले भाग को भी फेंक देना पड़ता है। भारी व बड़ी मशीनों के लिए भारी किस्म के रिबनों का प्रयोग करने में अधिक बचत होती है। केवल अत्यन्त महत्वपूर्ण पत्रों के लिए ही एक बार में प्रयोग करने योग्य रिबन का इस्तेमाल करना चाहिए। रिबनों की चोरी को रोकने के लिए पुराने इस्तेमाल किए हुए रिबनों के बदले में ही नये रिबन जारी करने चाहिए।
- 7) **कार्बन कागज में बचत** : बाजार में विभिन्न प्रकार व विभिन्न गुणवत्ता वाले कार्बन कागज उपलब्ध हैं। कुछ कार्बन कागज इस प्रकार के होते हैं कि उनके निशान तो उतने साफ नहीं आते परन्तु वे अधिक समय तक चलते हैं। इनके विपरीत कुछ कार्बन कागज इतनी बढ़िया किस्म के होते हैं कि उनकी छाप या निशान तो अत्यंत साफ व स्पष्ट होती है परन्तु वे कम समय तक प्रयोग किए जा सकते हैं। कार्बन कागजों का चयन अपनी आवश्यकतानुसार किया जाना चाहिए। यदि प्रतियों की संख्या अधिक करनी है (आठ या इससे अधिक), तब बढ़िया किस्म के कार्बन कागज का प्रयोग करना चाहिए। भारी वजन वाले कार्बन कागज का प्रयोग केवल तभी करना चाहिए जब एक या दो प्रतियां बनानी हों। सामान्य प्रयोग के लिए मध्यम किस्म के कार्बन कागज का प्रयोग करना चाहिए। ऐसे कार्बन कागज जिन पर पेंसिल या बॉल पाइंट पेन से लिखाई की जाती है, सख्त व वजन में भारी होते हैं तथा अधिक देर तक चलते हैं। पेंसिल या डॉट पेन से प्रतियां निकालने के लिए इसी प्रकार के कार्बन कागज का प्रयोग करना चाहिए। प्रतिष्ठित व नामी कम्पनियों द्वारा निर्मित कार्बन कागज का प्रयोग करना लाभकारी सिद्ध होता है। उपयोग करने वालों को एक बार में एक पखवाड़े से अधिक के लिए कार्बन कागज जारी नहीं करना चाहिए।
- 8) **स्याही, गोंद व लेई, सेलोटेप की बचत** : फाउन्टेन पेन के लिए बढ़िया किस्म की स्याही, जिसका बहुत विज्ञापन किया जाता है, प्रयोग करना कोई बुद्धिमानी नहीं है। किसी भी मानकित किस्म की स्याही से उद्देश्य पूरा हो जाता है और वह काफी सस्ती भी होती है।
- पुस्तकालय जैसे स्थानों पर जहां चिपकाने का काम अधिक किया जाता है, 200 या 500 मिली लीटर की गोंद या लेई की बोतलों का इस्तेमाल किया जा सकता है। सूखने व बिखर जाने से बहुत सारी लेई या गोंद व्यर्थ हो जाता है। उपभोक्ताओं को यह परामर्श दिया जाना चाहिए कि वे बोतलों व गोंद लगाने के ब्रुश को फेंक न दें, क्योंकि 5 या 25 लीटर की बड़ी बोतलों में से खाली हुई बोतलों को फिर से भरा जा सकता है। खाली बोतलों को एकदम ऊपर तक नहीं भरना चाहिए, क्योंकि ऐसा करने से गोंद के छलकने से अपव्यय हो सकता है। खाली बोतलों को फिर से भरने का काम किसी चपरासी को सौंपा जा सकता है जो कर्मचारियों के बैठने के स्थान पर ही जा कर, सप्ताह या पखवाड़े में एक बार उन्हें फिर से भर सकता है।
- 9) **स्क्रेच पैड की बचत** : प्रत्येक कार्यालय में एक कार्य के लिए या गणना करने के लिए अथवा मेमो तैयार करने के लिए स्क्रेच पैडों का प्रयोग बड़ी मात्रा में किया जाता है। स्क्रेच पैड, कागज के उन टुकड़ों से तैयार किए जाते हैं जो कम मूल्य पर उपलब्ध होते हैं। जब इन कागजों को एक कवर में जिल्द करके स्क्रेच पैड का रूप दे दिया जाता है तब ये काफी महंगे पड़ते हैं। स्क्रेच पैड का प्रयोग करने के स्थान पर साधारण सफेद कागज का प्रयोग बहुत सुविधा से किया जा सकता है और यह कम खर्चीला भी होता है। पुराने अप्रचलित फार्मों की सिलाई करके उन्हें भी स्क्रेच पैड के रूप में प्रयोग किया जा सकता है। पुराने व अप्रचलित फार्मों की खाली पिछली तरफ को छपाई व नये फार्मों की प्रतियां निकालने के लिए उपयोग में लाया जा सकता है।

- 10) **कागज़ की खपत में बचत :** कर्मचारियों को निर्देश दिया जाना चाहिए कि वे रूटीन तरह का पत्र-व्यवहार या सूचना जारी करने या बुलेटिन जारी करते समय कागज़ के दोनों तरफ का प्रयोग करें। सामान्य प्रकृति के पत्र-व्यवहार के लिए हल्के वजन के कागज़ का प्रयोग करना चाहिए। छोटे पत्रों, मेमो आदि के लिए आधे आकार वाले लैटरहेड का प्रयोग करना चाहिए। पत्रों, सूचनाओं तथा बुलेटिनों की कम से कम प्रतियां बनानी चाहिए क्योंकि अनावश्यक अतिरिक्त प्रतियों को बाद में नष्ट ही किया जाता है।
- 11) **लिफाफों की बचत :** साधारण कार्यों के लिए, हल्के कागज़ से निर्मित छोटे आकार वाले लिफाफों का प्रयोग करना चाहिए। एक ही पक्ष को लिखे गये अनेक पत्रों को एक ही लिफाफे में डाल कर भेजना चाहिए। आन्तरिक पत्र-व्यवहार के लिए उसी लिफाफे को बार-बार इस्तेमाल में लाया जा सकता है।
- 12) **फाइल कवरों की बचत :** पुराने फाइल फोल्डरों पर कागज़ की नयी पर्ची चिपका कर और उस पर फाइल का नम्बर व विषय लिखकर, उन्हें फिर से प्रयोग में लाना चाहिए। इसी प्रकार, फ्लैप बाइंडरों का बार-बार प्रयोग किया जाना चाहिए। सख्त गतते वाली फाइल, जिसके दोनों ओर कागज़ के टुकड़े लगे होते हैं और डोरी चिपकी होती है, का प्रयोग बार-बार किया जा सकता है।
- 13) **विविध :** प्रत्येक उपभोक्ता को कहा जाना चाहिए कि वह प्रयोग न की गई स्टेशनरी सामग्री को वापस लौटा दे। फाइलों में कागज़ रखते समय, उनमें से पिनें व क्लिपें निकाल देनी चाहिए। इन पिनों व क्लिपों का इस प्रकार बारम्बार इस्तेमाल किया जा सकता है। पिनों व क्लिपों की तुलना में स्टेपलरों का प्रयोग अधिक किफायती रहता है।

बोध प्रश्न ग

- 1) निम्नलिखित क्या हैं?
 - क) मांग-पत्र (मांग-पत्र का नमूना बनाइए)
 - ख) उचित प्रकार के पैकटों में जारी करना
 - ग) स्टेशनरी जारी करने की 'ईमानदारी प्रणाली'
 - घ) स्क्रीच पैड
- 2) उपयुक्त शब्दों से रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए:
 - क) आमतौर पर स्टेशनरी पर जारी की जानी चाहिए (किसी भी समय/नियत समय/कभी-कभी)।
 - ख) स्टेशनरी जारी करने की प्रणाली, अनावश्यक तौर से स्टोर कीपर के कार्य को बढ़ा देती है (उचित/कठोर/थोड़ी-थोड़ी मात्रा)।
 - ग) स्टेशनरी जारी करने की 'पहले प्राप्त- पहले निर्गमन' प्रणाली का अर्थ है कि स्टॉक पहले जारी किया जाए (अच्छा/नया/पुराना)।
 - घ) अधिक संख्या में प्रतियां प्राप्त करने के लिए वजन वाला कार्बन कागज़ का इस्तेमाल करना चाहिए (भारी/हल्के)
 - ङ) टाइपराइटर के रिबनों में किफायत करने के लिए यह आदेश दिया जाना चाहिए कि रंग वाले रिबन का प्रयोग किया जाए (दो/तीन/एक)।
- 3) कार्यालय प्रबन्धक के रूप में, आप अपने कार्यालय में पत्र लिखने के पैडों में बचत करने के लिए क्या कदम उठाएंगे?

15.12 सारांश

स्टेशनरी तथा अन्य सामग्री को सावधानी से रखना चाहिए जिससे कि वे खराब न हों या उनका नुकसान न हो या अपव्यय न हो।

अच्छी भंडारण प्रणाली के लिए आधारभूत आवश्यकताएं ये हैं : आवश्यकता पड़ने पर पर्याप्त मात्रा में स्टेशनरी उपलब्ध हो, स्टॉक में रखी सामग्री की पूरी तरह से देखभाल हो तथा स्टेशनरी जारी करने की एक उपयुक्त प्रणाली हो।

उचित ढंग से स्टॉक रखने के लिए आवश्यक है कि स्टोर का कमरा केन्द्रीय स्थान पर स्थित हो तथा स्टॉक में रखी हुई वस्तुओं की ठीक से संभाल की जा सके। खानेदार अलमारियों में सामग्री इस ढंग से रखनी चाहिए कि किसी खाने में रखी हुई वस्तुओं की गणना सरलता से की जा सके और कोई भी वस्तु एक-दूसरे की पीछे छिपी हुई नहीं होनी चाहिए। ऐसी वस्तुएं, जिनकी मांग अक्सर होती रहती है, उन्हें किसी सुविधाजनक स्थान पर रखना चाहिए, प्रत्येक पैकट में रखी हुई वस्तु का पूर्ण विवरण उस पर लिपटे या चिपके हुए कागज पर लिखा होना चाहिए। जब किसी वस्तु का न्यूनतम स्तर पहुंच जाए तब उसे प्राप्त करने के लिए नया आर्डर दे दिया जाना चाहिए। स्टेशनरी की विभिन्न मदों को किसी आधार पर वर्गीकृत करके स्टॉक में रखना चाहिए। प्रत्येक खाने का एक नम्बर होना चाहिए।

केन्द्रित तथा विकेन्द्रित ढंग से स्टेशनरी का स्टॉक रखने के गुण एवं दोष, दोनों ही हैं। स्टेशनरी को केन्द्रित ढंग से रखने में स्टॉक में रखी में पूरी संस्था के लिए स्टेशनरी एक स्थान पर ही स्टॉक में रखी जाती है। इसके विपरीत विकेन्द्रित ढंग से स्टॉक में रखने में विभिन्न शाखाओं या विभागों द्वारा प्रयोग की जाने वाली स्टेशनरी सम्बन्धित शाखा या विभाग में ही रखी जाती है।

केन्द्रित भंडारण प्रणाली के गुण ये हैं: भंडारण स्थान का सदुपयोग, स्टॉक का बेहतर उपयोग तथा स्टॉक की देखभाल व नियन्त्रण करने में सुविधा।

इस प्रणाली के दोष इस प्रकार हैं: जब भी किसी विभाग को स्टेशनरी की किसी वस्तु की आवश्यकता होती है तब उस विभाग तक स्टेशनरी को ले जाना पड़ता है तथा जारी करने में अधिक समय भी लगता है।

स्टेशनरी का उचित ढंग से रिकार्ड रखने से चोरी को रोकने, खपत पर नियन्त्रण रखने तथा ठीक समय पर नयी स्टेशनरी प्राप्त करने में सहायता मिलती है। स्टेशनरी से सम्बन्धित समस्त रिकार्ड स्टेशनरी स्टॉक रजिस्टर या स्टॉक रिकार्ड में लिखा जाता है। स्टॉक में शेष बची हुई स्टेशनरी की जांच करने का एक उपयुक्त तरीका है कि स्टॉक में रखी हुई सभी वस्तुओं की वास्तव में गिनती की जाए।

स्टॉक की अधिकतम और न्यूनतम सीमा निर्धारित करके, स्टॉक में रखी हुई वस्तुओं की मालसूची बनाकर तथा पुरानी या बेकार वस्तुओं की सूची बनाकर, स्टॉक की मात्रा पर नियन्त्रण रखा जा सकता है।

व्यवस्थित रूप से स्टेशनरी जारी करने के लिए कोई मानक प्रणाली निर्धारित की जानी चाहिए। इस प्रणाली के अन्तर्गत स्टेशनरी लिखित मांग-पत्र के आधार पर, नियत समय पर निर्धारित दिन को, उचित मात्रा में तथा एक पैकट में उचित संख्या में जारी की जाती है। जारी की गयी स्टेशनरी को स्टॉक रजिस्टर में दर्ज कर लेना चाहिए तथा जब स्टेशनरी जारी की जाती है तो उपभोक्ता के कार्य स्थल पर उसकी सुपूर्दगी दी जानी चाहिए।

स्टेशनरी महंगी होती है अतः इसकी खपत पर पूर्ण नियन्त्रण रखना चाहिए। चोरी या इसके अपव्यय से होने वाली अधिक खपत पर नियन्त्रण करना चाहिए। खपत को नियमित करने के लिए, प्रत्येक शाखा या विभाग की आवश्यकताओं का ठीक-ठीक अनुमान लगाना चाहिए तथा आवश्यकता के आधार पर ही स्टेशनरी जारी करनी चाहिए। मांग-पत्र पर हस्ताक्षर करने का अधिकार केवल जिम्मेदार अधिकारी को ही सौंपा जाना चाहिए। विभिन्न विभागों या शाखाओं के अध्यक्षों को स्टेशनरी की लागत को नियन्त्रित करने के महत्त्व का एहसास कराने के लिए उन्हें जारी की गयी स्टेशनरी की लागत उनके विभाग या शाखा के नाम डाल देनी चाहिए।

स्टेशनरी की मदों को छोटे-छोटे पैकों में जारी करना चाहिए। टाइपराइटर के रिबन, कार्बन कागज, स्याही, गोंद तथा लेई, स्क्रेच पैड, कागज, लिफाफे, फाइल कवर तथा अन्य सामग्री की खपत में किफायत करने के लिए आवश्यक कदम उठाए जाने चाहिए।

15.13 शब्दावली

स्टॉक की जांच (Stock taking) : स्टॉक में रखी हुई वस्तुओं की भौतिक जांच करना।

निरन्तर जांच (Perpetual Inventory) : स्टॉक में रखे हुए माल की निरन्तर जांच करते रहना।

नया आर्डर देने की न्यूनतम सीमा (Minimum reordering level) : किसी भी वस्तु की वह न्यूनतम सीमा, जिस पर नये माल को मंगाने के लिए आर्डर दे दिया जाता है।

मांग-पत्र (Requisition Slip) : किसी अधिकृत व्यक्ति द्वारा हस्ताक्षर करके लिखित रूप से स्टेशनरी की मांग करने की प्रार्थना।

15.14 बोध प्रश्नों के उत्तर

- क 1 अ) पुनः आर्डर देने की सीमा,
ब) केन्द्रित भंडारण,
स) गलियारा।
- 2 अ) तथा (स)।
- 3 (i) सत्य ii) असत्य iii) असत्य iv) असत्य v) असत्य
- ख 1 अ) स्टेशनरी रिकार्ड रजिस्टर
ब) वार्षिक स्टॉक जांच
स) अधिक और कम स्टॉक की स्थिति।
- 2 अ) सत्य ब) सत्य स) असत्य द) सत्य
- ग 2 क) नियत समय ख) थोड़ी-थोड़ी मात्रा ग) पुराना
घ) हल्के ड) एक

15.15 स्वपरख प्रश्न

1. स्टेशनरी के भंडारण का महत्व बताइए। कुशल भंडारण के लिए कौन-कौन सी बातों को ध्यान में रखना चाहिए?
2. केन्द्रित भंडारण से क्या तात्पर्य है? इसके क्या गुण व दोष हैं?
3. "स्टेशनरी की खपत को कैसे नियन्त्रित किया जा सकता है? क्या स्टेशनरी की खपत को नियमित और नियन्त्रित करना आवश्यक है?" इस सम्बंध में प्रकाश डालिए। स्टेशनरी की खपत को नियमित व नियन्त्रित करने की प्रणाली की रूपरेखा बताइए।
4. आप कार्यालय में स्टेशनरी का रिकार्ड किस प्रकार रखेंगे?
5. स्टेशनरी के शेष स्टॉक की मात्रा पर नियन्त्रण रखने के कौन-कौन से विभिन्न तरीके हैं?

एक ऐसी संस्था के लिए जिसमें सात विभाग हैं और 800 कर्मचारी कार्यालय में काम करते हैं, स्टेशनरी जारी करने की उपयुक्त प्रणाली बनाइए।

स्टेशनरी का भंडारण और नियंत्रण

कार्यालय की स्टेशनरी के भंडारण के स्वरूप व महत्त्व पर प्रकाश डालिए।
भंडारण के महत्त्वपूर्ण पहलू कौन-कौन से हैं?

निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए :

- i) न्यूनतम परन्तु पर्याप्त स्टॉक
- ii) स्टोर के कमरे में स्टॉक किस प्रकार व्यवस्थित करना चाहिए?
- iii) नया आर्डर देने की सीमा,
- iv) उत्तम स्टॉक रिकार्ड
- v) कार्यालय में प्रयोग किए जाने वाले कागज़ की लागत में बचत
- vi) कार्यालय में स्याही, गोंद, पिन, क्लिप और कार्बन कागज़ जारी करने और उनके उपयोग की उपयुक्त प्रणाली।

इकाई 16 कार्यालय के फार्म

इकाई की रूपरेखा

- 16.0 उद्देश्य
- 16.1 प्रस्तावना
- 16.2 फार्म का अर्थ
- 16.3 फार्मों का महत्त्व
- 16.4 फार्मों का प्रयोग करने के लाभ
- 16.5 फार्मों के प्रयोग करने से हानियाँ
- 16.6 फार्मों के प्रकार
- 16.7 फार्मों के डिजाइन
 - 16.7.1 फार्मों के डिजाइन को प्रभावित करने वाले तत्व
 - 16.7.2 फार्मों के डिजाइन तैयार करने के सिद्धान्त
- 16.8 फार्म-नियन्त्रण
 - 16.8.1 फार्म नियन्त्रण के उद्देश्य
 - 16.8.2 फार्म नियन्त्रण के लिए कदम
- 16.9 अविच्छिन्न स्टेशनरी
 - 16.9.1 अविच्छिन्न स्टेशनरी के प्रकार
 - 16.9.2 अविच्छिन्न स्टेशनरी के लाभ
 - 16.9.3 अविच्छिन्न स्टेशनरी से हानियाँ
- 16.10 सारांश
- 16.11 शब्दावली
- 16.12 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 16.13 स्वपरख प्रश्न

16.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि:

- कार्यालय के फार्मों का अर्थ एवं महत्त्व स्पष्ट कर सकें
- कार्यालय में प्रयोग किए जाने वाले फार्मों की विभिन्न प्रकार की सूची बना सकें
- फार्म प्रयोग करने के लाभ तथा हानियों का वर्णन कर सकें
- फार्म नियन्त्रण के उद्देश्य बता सकें
- फार्मों के नियन्त्रण के लिए उठाए जाने वाले कदमों की व्याख्या कर सकें
- अविच्छिन्न स्टेशनरी की परिभाषा कर सकें, तथा
- अविच्छिन्न स्टेशनरी के लाभ एवं हानियों का वर्णन कर सकें।

16.1 प्रस्तावना

आज हम किसी ऐसे कार्यालय की कल्पना भी नहीं कर सकते जहाँ पर किसी न किसी प्रकार के फार्मों का प्रयोग न होता हो। सच तो यह है कि आधुनिक कार्यालयों में अनेक प्रकार के फार्मों का प्रयोग किया जाता है, जैसे अतिरिक्त समय भत्ते के लिए आवेदन पत्र

का फार्म, स्टेशनरी की मांग करने का फार्म, आर्डर देने का फार्म, बिल फार्म, इत्यादि। इस इकाई में हम कार्यालय के फार्मों के स्वरूप एवं महत्व, फार्मों का डिजाइन, फार्म नियन्त्रण के उद्देश्य तथा अविच्छिन्न स्टेशनरी (continuous stationery) की उपयोगिता की चर्चा करेंगे।

16.2 फार्म का अर्थ

लैफिंगवेल के अनुसार फार्म से आशय ऐसे छपे-छपाये कागज़ या कार्डबोर्ड से है, जिसका प्रयोग सूचना एकत्रित तथा प्रसारित करने के लिए किया जाता है। उदाहरण के लिए, कर्मचारियों द्वारा यात्रा-भत्ता प्राप्त करने के लिए निर्धारित फार्म को लें। यह फार्म एक कागज़ पर छपा होता है, जिसमें छपे हुए शीर्षकों के नीचे कॉलम या रिक्त स्थान छोड़ दिये जाते हैं जिनमें कर्मचारी का नाम, पद, यात्रा पर जाने की तिथि, आने की तिथि, खर्च हुई राशि का ब्योरा आदि विवरण भर दिया जाता है। इसी प्रकार, बीजक का फार्म ऐसा छपा हुआ फार्म होता है जिसमें विभिन्न कॉलम के शीर्षक छपे होते हैं और उन कॉलमों में भेजे गये माल की मात्रा, वर्णन, दर तथा राशि को भर दिया जाता है। इस प्रकार हम यह कह सकते हैं कि फार्म ऐसा छपा हुआ कागज़ होता है जिसमें शीर्षक युक्त कॉलम बने रहते हैं तथा इन कॉलमों में अन्य विभागों को सूचित करने के लिए आवश्यक सूचना या तो हाथ से लिख दी जाती है या टाइप कर दी जाती है।

16.3 फार्मों का महत्त्व

अनुमान लगाया गया है कि कार्यालय के कार्य के कुल समय का लगभग 68 प्रतिशत समय फार्मों पर लगता है। उचित डिजाइन के फार्मों के प्रयोग करने से अधिक कार्य हो पाता है तथा कार्यालय के खर्च में कमी होती है। एकत्रित की जाने वाली सूचनाओं व दिए जाने वाले निर्देशों को बार-बार लिखने के बजाय यदि छपे हुए फार्मों के रिक्त स्थानों में भर दिया जाए तो काफी समय व श्रम की बचत होती है तथा गलतियां भी नहीं होतीं।

कार्यालयों में फार्मों का प्रचलन इतना बढ़ गया है कि वे कार्यालय-प्रणालियों तथा परिपाटियों का अभिन्न अंग बन गए हैं। व्यापार को कुशलपूर्वक चलाने के लिए सूचनाओं को एकत्रित करने, सुनियोजित ढंग से उनका रिकार्ड रखने व उन्हें संप्रेषित करने में फार्म का प्रयोग सहायक होता है। उदाहरण के लिए, किसी विश्वविद्यालय में प्रवेश प्राप्त करने के इच्छुक विद्यार्थियों को निर्धारित छपा हुआ फार्म भरना पड़ता है, जिसमें विभिन्न कॉलमों व शीर्षकों के अन्तर्गत आवश्यक जानकारी भरनी पड़ती है। यदि इस प्रकार के छपे हुए फार्म न हों तब प्रत्येक विद्यार्थी को स्वयं अपने हाथ से आवेदन पत्र लिखना पड़ेगा तथा उस स्थिति में कुछ छात्र कुछ आवश्यक सूचना न दे पाएंगे तथा कुछ छात्र अनावश्यक सूचनाएं दे देंगे। छपे हुए फार्म के माध्यम से आवश्यक सूचना इच्छित क्रम में तथा इच्छित स्थान पर प्राप्त की जा सकती है अर्थात् फार्म की निर्धारित लाइनों तथा शीर्षकों में प्राप्त की जा सकती है।

16.4 फार्मों का प्रयोग करने के लाभ

कार्यालय के काम में फार्मों का प्रयोग करने से निम्नलिखित लाभ होते हैं:

- 1) **श्रम में बचत** : फार्मों के निर्धारित कॉलमों में नैतिक सूचना भरी जा सकती है, इससे उसे बार-बार लिखने की आवश्यकता नहीं रहती, और मूल्यवान श्रम व समय दोनों ही की बचत होती है। जैसे कि किसी नैतिक प्रकार के आवेदन पत्र के लिए, उसी भाषा को बार-बार लिखने के बजाय फार्म के सम्बन्धित कॉलमों में उसे छपे होने से, बार-बार लिखने से बचा जा सकता है तथा सम्बन्धित कॉलमों में तथ्य व आंकड़े ही भरने होते हैं। किसी पत्र को प्राप्त करने के लिए दी जाने

वाला रसाद के लिए पॉस्टकार्डों को छाप कर रखा जाता है और उसमें रिक्त स्थानों पर पत्र प्राप्त करने की तारीख तथा पता ही हाथ से भरना या टाइप करना पड़ता है।

- 2) **अशुद्धियों में कमी** : ऐसे कर्मचारियों को जो फार्मों का प्रयोग करते हैं, वांछित सूचनाओं को केवल फार्मों के कॉलमों अथवा रिक्त स्थानों में लिखना होता है। इससे किसी सूचना के छूट जाने अथवा अनावश्यक सूचना प्रदान किए जाने की सम्भावना बहुत कम हो जाती है। इस प्रकार की प्रक्रिया में अशुद्धियों तथा गलतियों के अवसर कम होते हैं।
- 3) **सूचना एकत्रित तथा विश्लेषण करने में सुविधा** : जब सूचना एकत्रित करने के लिए फार्मों का प्रयोग किया जाता है तब सम्बन्धित सूचना या आंकड़े फार्म के निर्धारित कॉलमों या रिक्त स्थानों में ही लिखे जाते हैं। इस प्रकार से सुव्यवस्थित ढंग से सूचना एकत्र करने से सूचनाओं या आंकड़ों का वर्गीकरण, छंटाई तथा विश्लेषण करना सरल हो जाता है। फार्म को पढ़ने वाले को पूर्ण फार्म को पढ़ने के बजाय केवल उपयुक्त कॉलम को ही देखना होता है। वह उपयुक्त कॉलमों में दी गई सूचना से ही आवश्यक जानकारी प्राप्त कर सकता है।
- 4) **रिकार्डों को ढूढ़ने में सुविधा** : विभिन्न प्रकार के फार्मों को अलग-अलग रंगों या डिजाइनों में, विभिन्न शीर्षकों के अन्तर्गत छपवाया जा सकता है। कागज़ के आकार तथा रंग भी भिन्न-भिन्न हो सकते हैं, इससे फार्मों को ढूढ़ने में आसानी रहती है। फार्म पर एक दृष्टि डालने मात्र से कोई भी व्यक्ति सरलता से जान सकता है कि उस फार्म में क्या सूचना है। उदाहरणार्थ, फार्म के विशिष्ट डिजाइन को देखने मात्र से कार्यालय का कर्मचारी यह बता सकता है कि यह बीमारी की छुट्टी का आवेदनपत्र है।
- 5) **कार्यालय प्रणालियों तथा परिपाटियों का पालन करने में सुविधा** : फार्मों की सहायता से कार्यालय की परिपाटियों एवं प्रणालियों का पालन करने में बहुत सुविधा होती है। कार्यविधि से सम्बन्धित सूचनाएं फार्म में ही नीचे नोट के तौर पर छपी जा सकती हैं। उदाहरण के लिए, यदि स्टेशनरी मांगने के फार्म पर यह छपा हुआ हो "अनुभाग अधिकारी के हस्ताक्षर/स्टोरकीपर के हस्ताक्षर", "स्टॉक रजिस्टर की पृष्ठ संख्या" आदि, तो इसका अर्थ है कि अनुभाग अधिकारी या स्टोरकीपर द्वारा फार्म पर हस्ताक्षर किए जाएं तथा स्टॉक रजिस्टर के सम्बन्धित पृष्ठ पर आवश्यक प्रविष्टि कर ली जाए। फार्मों के प्रयोग से किए गये कार्य तथा बकाया कार्य के लिए उत्तरदायित्व निश्चित करने में भी सहायता मिलती है।
- 6) **सूचनाओं का संग्रह** : फर्म के कार्यों से सम्बन्धित विषयों के बारे में सूचनाएं विभिन्न प्रकार के फार्मों में रिकार्ड की जाती हैं तथा उन्हें व्यवस्थित ढंग से रखा जाता है। संस्था के प्रत्येक कर्मचारी को इसकी जानकारी होती है। जब कभी भी आवश्यकता पड़े तब सम्बन्धित फार्म को ढूढ़कर उसके सम्बन्धित कॉलम को देखकर आवश्यक सूचना प्राप्त की जा सकती है।
- 7) **ग्राहकों, श्रेयधारियों तथा लेनदारों को बेहतर सेवा** : ग्राहकों, श्रेयधारियों तथा लेनदारों से सम्बन्धित सूचनाओं को फार्मों में लिखकर, विभिन्न फाइलों में सुरक्षित रखा जा सकता है। उदाहरण के लिए, जब कोई ग्राहक किसी बैंक में अपना खाता खोलता है तो उसे एक फार्म पर अपना पता, व्यवसाय, पेशा या आवश्यकता पड़ने पर रेफरी का नाम आदि लिखना पड़ता है। फाइलों में रखे गये फार्म से आवश्यक सूचना सुगमता से पता की जा सकती है।
- 8) **योजना बनाने में सहायक** : फार्मों में लिखी गई महत्वपूर्ण सूचना व आंकड़ों के आधार पर भविष्य के लिए योजना बनाने में सहायता मिलती है। उदाहरण के लिए, यह निर्णय करने के लिए कि विश्वविद्यालय के विभिन्न पाठ्यक्रमों में कितने विद्यार्थियों को दाखिला दिया जाए, गत वर्षों के प्रवेश फार्मों को देख कर ज्ञात किया जा सकता है कि किस पाठ्यक्रम में अधिक संख्या में तथा अच्छे विद्यार्थी आना चाहते हैं।

- 9) **ख्याति :** फार्मों का प्रयोग करने से सामान्य जनता के समक्ष फर्म की अच्छी छवि बनाने में भी सहायता मिलती है। उदाहरण के लिए, यदि कोई कम्पनी अपने शेयरधारियों को सुन्दर ढंग से डिजाइन किए हुए व आकर्षक ढंग से छपे हुई शेयर सर्टीफिकेट जारी करती है, तो कम्पनी की प्रतिष्ठा के बारे में अच्छी राय बनती है।

16.5 फार्मों के प्रयोग करने से हानियां

यद्यपि फार्मों का प्रयोग करने से अनेक लाभ होते हैं, परन्तु यदि इनके डिजाइन तथा प्रारूप के बारे में सावधानी न बरती जाए तो कुछ हानियां भी हो सकती हैं। ये हानियां निम्नलिखित हैं:

- 1) **फार्मों में नैतिक प्रकार की सूचनाएं होती हैं :** फार्मों में जो सूचनाएं मांगी जाती हैं या जो लिखी जाती हैं, वे अधिकतर नैतिक प्रकार की होती हैं, और वे महत्त्वपूर्ण विषयों में कोई योगदान नहीं करती।
- 2) **विशिष्ट सूचना ही दी जाती है :** फार्मों से केवल वही सूचनाएं प्राप्त की जा सकती हैं जिनके लिए उनमें शीर्षक या कॉलम बने होते हैं। यदि कोई अन्य सूचना देने के लिए अलग से कॉलम न दिया गया हो, तो फार्म भरने वाला व्यक्ति उसे नहीं देगा, चाहे वह कितनी ही महत्त्वपूर्ण क्यों न हो। अतः फार्मों के प्रयोग से सीमित सूचनाएं ही प्राप्त की जा सकती हैं।
- 3) **अत्यधिक प्रयोग की संभावना :** कई संस्थाओं में प्रत्येक कार्य के लिए फार्मों का प्रयोग करने की प्रवृत्ति हो जाती है। उदाहरण के लिए, यदि कोई कर्मचारी आकस्मिक अवकाश लेना चाहता है तो उसे एक कागज़ पर केवल दो पंक्तियां ही लिखनी पड़ती हैं, परन्तु कुछ कार्यालय इस कार्य के लिए भी फार्म का प्रयोग करते हैं। इस प्रकार प्रयोग में किए जाने वाले फार्मों की संख्या में वृद्धि होती है तथा कार्यालय की लागत में वृद्धि होती है।
- 4) **दुरुपयोग की संभावना :** यदि कार्यालय के कोरे फार्मों पर कड़ा नियन्त्रण नहीं रखा जाता, तो यह डर सदैव रहता है कि कर्मचारी उनका गलत उपयोग कर लें। उदाहरण के लिए, यदि रेलवे पास के कोरे फार्म चुरा लिए जाते हैं तो उन्हें अन्य व्यक्तियों को फर्जी रूप से दिया जा सकता है।
- 5) **सुचारु ढंग से कार्य करने में बाधा :** यह अक्सर देखा गया है कि जब कर्मचारियों को फार्मों के प्रयोग करने की आदत पड़ जाती है, तब यदि कोई फार्म स्टॉक में उपलब्ध नहीं है, तो काम ठप्प हो जाता है। इससे कई बार गंभीर समस्याएं उत्पन्न हो सकती हैं, जैसे सम्बन्धित फार्म के स्टॉक में न रहने से ऋण भुगतान करने के लिए यदि देनदारों को स्मरण-पत्र नहीं भेजा जाता तो ऋण की बसूली में देर हो सकती है।

16.6 फार्मों के प्रकार

कार्य या उद्देश्य के आधार पर प्रायः फार्मों का वर्गीकरण किया जाता है, जैसे, माल खरीदने के लिए फार्म, बचने के लिए फार्म, कर्मचारी विभाग के फार्म, रसीदी फार्म, कैश मीमो, आदि।

फार्मों को आन्तरिक तथा बाह्य प्रयोग के आधार पर भी वर्गीकृत किया जा सकता है। ये फार्म

- 1) **बाह्य अनुबन्ध फार्म हो सकते हैं** जैसे बीजक, माल खरीदने का आर्डर फार्म, क्रेडिट नोट आदि। (चित्र 16.1, 16.2)

- 3) कार्यालय के आन्तरिक फार्म, जैसे मांग-पत्र, यात्रा भत्ता के लिए फार्म, आदि।
(चित्र 16.3, 16.4)

फार्मों को वर्गीकरण करने का एक अन्य आधार एक बार काम में लाई जाने वाली फार्म की प्रतियों की संख्या भी हो सकती है। इस प्रकार ये निम्न हो सकते हैं:

- 1) एक प्रति वाले फार्म : ऐसे फार्म जिनकी एक समय पर केवल एक ही प्रति तैयार की जाती है।
- 2) बहुप्रति वाले फार्म : जब फार्म की दो या तीन प्रतियों की आवश्यकता हो, तब इनका प्रयोग किया जाता है। अतिरिक्त प्रतियां विभिन्न पक्षकारों को भेजी जानी हों या इन्हें विभिन्न फाइलों में रिकार्ड के लिए रखना हो, तब बहुप्रति वाले फार्मों का प्रयोग किया जाता है। (चित्र 16.1, 16.2)

बोध प्रश्न क

- 1) फार्मों के प्रयोग से श्रम की बचत कैसे होती है?

.....
.....

- 2) फार्मों के अत्यधिक प्रयोग का एक उदाहरण दीजिए।

.....
.....

- 3) फार्मों का दुरुपयोग कैसे किया जाता है? दो उदाहरण दीजिए।

.....
.....

चित्र 16.1

PURCHASE ORDER.

To _____

Date _____

Requisition No. _____

(Name and address of supplier)

Please supply the following items in accordance with the terms and conditions mentioned herein.

Item No.	Description	Quantity	Code No.	Price	Total	Remarks

Invoice

Eook Lovers Private Limited
Hyderabad

Date : 15-7-1987

No. 3891

To
M/s. Book Paradise, Nagpur

Quantity	Particulars	Rate per unit	Total
		Rs.	Rs.
10 Copies	Principles and practice of Accountancy by R. Sriram	25.00	250.00
	Less : Discount @ 10%		25.00
	(Rupees two hundred and twenty five only)		225.00

XXXXX

For Book Lovers Private Limited

चित्र 16.3

INDIRA GANDHI NATIONAL OPEN UNIVERSITY
NEW DELHI - 110 066

STORE REQUISITION SLIP

Sl. No.	Particulars of items required	Quantity required	Quantity issued	Remarks

Signature of the
IndentorReceived Above Items
Signature of the PVC/
Sectional HeadSignature of
Stores Incharge

INDIRA GANDHI NATIONAL OPEN UNIVERSITY
NEW DELHI

ADJUSTMENT BILL

Maintenance Account
Development Account
Earmarked Funds Accounts
Deposit Account

A sum of Rs..... was taken as advance on..... by..... Out of this advance a sum of Rs..... has been spent as per the following vouchers (Enclosed).

Vouchers		Name of the Firm	Items purchased etc.	Amount.	
No.	Date			Rs.	P.

The unspent balance of Rs..... has been deposited in the Finance Branch vide Receipt No..... dated.....

An additional amount of Rs..... has been spent by Shri..... on the purchase of the above items. This amount may please be reimbursed to Shri..... and charged to the Budget Grant for the year..... under the Head.....

Date :

Dy. Registrar/Asstt. Registrar

Delete whichever is not applicable

(For use in the Finance & Accounts)

Passed for adjustment/Payment of Rs No. PAYMENT Rs
(Rs. paid in cash/by cheque
Date :

16.7 फार्मों के डिजाइन

फार्म का डिजाइन बनाना कार्यालय प्रबन्ध का महत्वपूर्ण पक्ष है। अकुशल ढंग से डिजाइन किए गये फार्म से न केवल मेहनत ही बेकार जाती है बल्कि उससे लिपिकीय गलतियां भी होती हैं। इससे कर्मचारियों में नीरसता, उकताहट तथा निराशा फैलती है। यही नहीं बल्कि ऐसे अकुशल ढंग के फार्मों से फार्म की ख्याति पर भी प्रभाव पड़ता है तथा जनता में संस्था की छवि खराब होती है। फार्म के डिजाइन में कोई भी दोष होने पर कोई भी श्रेष्ठ कार्य-प्रणाली व कार्यविधि बर्बाद हो सकती है।

कार्यालय के लिए फार्मों का डिजाइन तैयार करते समय निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखना चाहिए:

- 1) **उद्देश्य के लिए उपयुक्त :** फार्म का डिजाइन तैयार करते समय यह ध्यान में रखना चाहिए कि उसका क्या उद्देश्य है तथा कार्यालय की परिपाटियों के सम्बन्ध में उसकी क्या स्थिति एवं प्रयोग है। फार्म में भरी जाने वाली सूचना के प्रकार एवं स्वरूप पर भी पर्याप्त ध्यान देना चाहिए। यदि एक कोरे कागज़ के टुकड़े से उस उद्देश्य की पूर्ति हो सकती है तब फार्म छपवाना उचित नहीं होगा। फार्म के प्रयोग से कार्यकुशलता में वृद्धि और श्रम एवं समय की बचत होनी चाहिए।
- 2) **उपयोग में सुविधा :** फार्म का डिजाइन इस प्रकार का होना चाहिए कि प्रयोगकर्ता उसे आसानी से प्रयोग में ला सके। यह इस बात पर निर्भर करता है कि फार्म को किस ढंग से प्रयोग किया जाना है, जैसे कि फार्म को कैसे भरा जाएगा— टाइपराइटर द्वारा या हाथ से या लेखा मशीन द्वारा। उदाहरण के लिए, यदि फार्म को टाइपराइटर द्वारा टाइप किया जाना है तो उसका डिजाइन ऐसा होना चाहिए कि टाइपिस्ट को प्रत्येक नई लाइन टाइप करने के लिए मशीन की सेटिंग में कम से कम परिवर्तन करना पड़े। इसी तरह फार्म की दो लाइनों का अन्तर टाइपराइटर के 'स्पेस' के अनुसार होना चाहिए।

फार्म में भरी जाने वाली सूचनाओं को नियमित क्रम के अनुसार मांगा जाना चाहिए। एक तर्कसंगत क्रम अपनाया जाना चाहिए ताकि प्रत्येक सूचना को सुविधा से दिया जा सके। सम्बन्धित सूचनाओं को, फार्म में, एक ही स्थान पर दिया जाना चाहिए, जैसे कि ग्राहक का नाम व पता एक ही स्थान पर लिखा होना चाहिए। ऐसा करने से फार्म के पढ़ने वाले को सम्बन्धित जानकारी एक ही स्थान पर प्राप्त हो सकेगी तथा सम्बन्धित सूचना के लिए उसे फार्म में इधर-उधर ढूँढ़ना नहीं पड़ेगा।

- 3) **उपयोग करने में सरल :** फार्म का डिजाइन ऐसा होना चाहिए कि प्रयोगकर्ता उसके प्रयोग करने के तरीकों को सरलता से सीख सके। गहनत्वपूर्ण सूचनाओं को फार्म के प्रमुख स्थान पर दिया जाना चाहिए ताकि फार्म को देखने मात्र से उसे छांटा जा सके। उदाहरण के लिए, बैंक में ग्राहक के नमूने के हस्ताक्षर के कार्ड पर खाते का नम्बर सबसे ऊपर दिया जाना चाहिए ताकि कार्ड को सरलता से ढूँढ़ा जा सके। प्रत्येक कॉलम का शीर्षक ऐसा होना चाहिए/जिससे सरलता से यह पता चल जाए कि उसमें क्या लिखना है। संकेत चिन्ह या संक्षिप्त भाषा का प्रयोग करने से बचना चाहिए। यदि फार्म के प्रयोग के सम्बन्ध में निर्देश काफी लम्बे हैं, तो उन्हें आवश्यकतानुसार फार्म के पीछे छपवाना चाहिए। निर्देशों को स्पष्ट शब्दों में प्रकट किया जाना चाहिए।

सामान्यतः फार्म के तीन भाग होते हैं : (क) पहचान के लिए : प्रथम भाग पहचान के लिए होता है, इसमें सम्बन्धित पक्षकार या ग्राहक का नाम, पता, क्रमसंख्या आदि दिए जाते हैं। पहचान के लिए आवश्यक सूचना फार्म के सबसे ऊपर दी जानी चाहिए। (ख) मुख्य सूचना या आंकड़े : दूसरे भाग में वांछित सूचना या आंकड़े दिए जाते हैं। (ग) विशेष निर्देश : तीसरा भाग विशेष निर्देशों के लिए होता है। उदाहरणार्थ, माल खरीदने के आर्डर फार्म में एक कॉलम इस सूचना के लिए हो सकता है कि माल को सड़क मार्ग से या रेल के द्वारा भेजा जाए।

- 4) **फार्म का शीर्षक एवं कोड नम्बर :** सरलता से पहचान करने के लिए, प्रत्येक फार्म पर कोई शीर्षक या कोड नम्बर दिया जाना चाहिए। फार्म के शीर्षक से उसे आसानी से पहचाना या याद रखा जा सकता है, अतः यह फार्म के सबसे ऊपरी भाग पर छपा हुआ होना चाहिए। फार्म की पहचान के लिए प्रायः वर्णक्रम (alphabetical order) कोड का प्रयोग किया जाता है। उदाहरणार्थ, अक्षर 'A' लेखा या एकाउन्ट्स विभाग के लिए, अक्षर 'P' क्रय विभाग के लिए, अक्षर 'S'

विक्रय विभाग के लिए प्रयोग किया जा सकता है। फार्म S-5 यह प्रकट करता है कि यह फार्म विक्रय विभाग द्वारा प्रयोग किया जाता है। फार्म पर शीर्षक छापने के स्थान पर फार्म की क्रम-संख्या दी जानी चाहिए तथा इसके लिए दशमलव प्रणाली का प्रयोग करना चाहिए। उदाहरण के लिए, फार्म नम्बर 3.27 यह प्रकट कर सकता है कि यह विक्रय विभाग का है और विक्रय विभाग का कोड नम्बर 3 है तथा उस विभाग का यह 27वां फार्म है।

- 5) **उपयुक्त आकार :** फार्म उतने ही बड़े आकार का होना चाहिए जितने स्थान में उसमें लिखी जाने वाली सामग्री समा सकती हो। बाज़ार में मानक आकार के कटे हुए कागज मिलते हैं। फार्म का आकार इस प्रकार का होना चाहिए कि काटने में कम से कम कागज व्यर्थ हो।

फार्म के कॉलमों में सूचना भरने के लिए कितना स्थान छोड़ा जाए, यह निश्चित करते समय निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखना चाहिए

- i) कॉलम इतने चौड़े अवश्य होने चाहिए कि उनमें अधिक से अधिक शब्द या आंकड़े या संख्या को लिखा जा सके।
 - ii) प्रत्येक कॉलम इतना लम्बा अवश्य होना चाहिए कि उसमें, एक निश्चित संख्या में प्रविष्टियां की जा सकें तथा यदि प्रविष्टि अधिक लम्बी है, तो एक कॉलम में कम से कम एक प्रविष्टि अवश्य आ जानी चाहिए।
 - iii) प्रत्येक कॉलम का शीर्षक संक्षिप्त परन्तु पूर्ण रूप से विवरणात्मक होना चाहिए।
- 6) **उपयुक्त छपाई :** यदि फार्म छपवाया जाता है तो टाइप के अक्षर साफ तथा स्पष्ट होने चाहिए तथा उनका आकार इतना बड़ा होना चाहिए कि उन्हें दिन के प्रकाश या बिजली के प्रकाश में भलीभांति पढ़ा जा सके। अच्छी दिखावट के लिए, फार्म की छपाई के लिए प्रयोग किए जाने वाले टाइप के अक्षर विभिन्न प्रकार के हो सकते हैं। छपे हुए फार्म का प्रूफ पढ़ते समय इस बात का ध्यान रखना चाहिए वह ठीक तरह से कम्पोज़ किया गया हो तथा देखने में सुन्दर लगे।
- 7) **उचित किस्म के कागज का चुनाव :** फार्म के लिए उपयुक्त प्रकार के कागज का चुनाव करना चाहिए; यानी कागज के भार, सफाई रंग आदि को ध्यान में रखना चाहिए।

विभिन्न प्रकार के फार्मों के लिए कागज का चुनाव करते समय निम्नलिखित बातों पर ध्यान देना चाहिए :

- i) **टिकाऊपन :** फार्म की छपाई के लिए प्रयोग किए जाने वाला कागज इतना टिकाऊ अवश्य होना चाहिए कि वह एक निर्धारित समय तक चल सके। कुछ फार्म लम्बी अवधि तक रखने होते हैं, जैसे शेरर सर्टिफिकेट, विश्वविद्यालयों द्वारा दी जाने वाली उपाधियां, बीमा पालिसियां आदि। ऐसे फार्मों की छपाई टिकाऊ तथा मजबूत कागज पर की जानी चाहिए।
- ii) **उठाई-धराई (Handling) :** उठाई-धराई से तात्पर्य है कि भरे हुए फार्म का किस प्रकार से प्रयोग किया जाएगा, वह कागज कितनी बार एक हाथ से दूसरे हाथ में जाएगा और उसके कटने-फटने की कितनी संभावना है। ऐसे फार्म को, जिसे अनेक व्यक्तियों के हाथों से गुजरना है तथा जिसका प्रयोग अनेक बार किया जाता है, अच्छी व मजबूत किस्म के कागज पर छपवाना चाहिए। कुछ समय के लिए ही प्रयोग किए जाने वाले फार्मों की छपाई के लिए अच्छी किस्म का कागज का प्रयोग करना धन का अपव्यय है।
- iii) **फार्म भरने का ढंग :** फार्म के लिए कागज का चुनाव करते समय यह भी ध्यान रखना चाहिए कि फार्म पर किस ढंग से लिखाई की जानी है— वह हाथ से लिखा जाएगा या टाइप किया जाएगा या उसे किसी अन्य प्रकार की मशीन में डाला जाएगा। यदि फार्म की कार्बन प्रतियां बनानी हों तो उसे

पतले कागज पर छपवाना चाहिए। फार्म की साइक्लोस्टाइल (cyclostyled) की हुई प्रतियों के लिए विशेष प्रकार के कागज का प्रयोग करना चाहिए।

- iv) **बाह्याकृति (Appearance) :** बाहर के व्यक्तियों के साथ संपर्क के लिए जो फार्म प्रयोग में लाए जाते हैं, वे अच्छी किस्म के कागज (जैसे बांड पेपर) पर छपवाये जाने चाहिए ताकि उन्हें जिस व्यक्ति के पास भेजा जाए उस पर अच्छा प्रभाव पड़े। शीयर सर्टिफिकेट देखने में सुन्दर होना ही चाहिए। कुछ समय के लिए केवल रिकार्ड रखने के लिए जिन फार्मों का प्रयोग किया जाना है, जैसे बैंक में पैसा जमा करने वाला फार्म, उन्हें बहुत अच्छी किस्म के कागज पर छपवाना जरूरी नहीं होता।

- 8) **छपाई में रंगों का प्रयोग :** जब तक बहुत आवश्यक न हों, तब तक फार्मों की छपाई के लिए विभिन्न रंगों की स्याहियों का प्रयोग नहीं करना चाहिए, क्योंकि ऐसा करने से छपाई लागत बढ़ जाती है। परन्तु कुछ फार्म, जो विशेष महत्त्व के होते हैं, उन्हें एक विशेष रंग की स्याही में छपवाया जाता है, जैसे क्रेडिट नोट को प्रायः लाल रंग की स्याही में छपवाया जाता है। कई बार विभिन्न प्रकार के फार्मों के लिए विभिन्न रंगों के कागज का प्रयोग किया जाता है। उदाहरण के लिए, मूल प्रति के लिए सफेद रंग के कागज, दूसरी प्रति के लिए गुलाबी रंग के कागज तथा तीसरी प्रति के लिए हल्के हरे रंग के कागज का प्रयोग किया जा सकता है।
- 9) **पंचिंग या छिद्रण के लिए स्थान छोड़ना (Providing space for punching or perforating and scoring) :** प्रयोग में सुविधा की दृष्टि से फार्मों को प्रायः बांध कर जिल्दों में रखा जाता है। उस स्थिति में सिलाई के लिए पर्याप्त स्थान छोड़ना चाहिए। इसके अतिरिक्त प्रायः फार्मों को फाइलों में ही रखा जाता है, जिसके लिए फार्म के बायें भाग में किनारे पर छिद्रण (perforation) की व्यवस्था होनी चाहिए। इसके लिए फार्म पर पर्याप्त स्थान छोड़ दिया जाता है। कई फार्म ऐसे होते हैं कि उनके किसी हिस्से को अलग-अलग करना जरूरी होता है, जैसे कि शीयरों के लिए आवेदन पत्र के नीचे के हिस्से को रसीद के रूप में प्रयोग किया जाता है। इस हिस्से को ठीक ढंग से काटने के लिए, फार्म की छपाई के समय ही उसमें छोटे-छोटे छेद बना दिए जाते हैं। ये छेद कागज को वहां से काटना सरल बना देते हैं। इस प्रकार छिद्रण के लिए प्रेस को स्पष्ट निर्देश दिए जाने चाहिए। आजकल प्रायः सभी प्रेसों में छिद्रण करने की व्यवस्था होती है।

यदि फार्म को मोड़कर तह बनानी है तो उस पर तह के स्थान पर सीधी गहरी रेखा (scoring) लगा देनी चाहिए ताकि उसे उस रेखा पर ही तह किया जा सके। प्रेस को इस सम्बन्ध में स्पष्ट निर्देश देने चाहिए कि सीधी रेखा किस स्थान पर लगाई जाए।

16.7.2 फार्मों के डिजाइन तैयार करने के सिद्धान्त

फार्म का डिजाइन तैयार करने के मार्गदर्शक नियम बनाने में निम्नलिखित सिद्धान्त सहायक होते हैं:

- 1) **उपयोग करने का सिद्धान्त :** फार्म को भरना या प्रयोग करना सरल होना चाहिए। वे इस प्रकार के होने चाहिए कि कार्यकुशलता बढ़ाने में सहायता मिले, न कि वे कार्य में बाधक हों। फार्मों का प्रयोग केवल तभी करना चाहिए जब ऐसा करना आवश्यक हो। अर्थात् जब फार्मों के प्रयोग से समय व श्रम की बचत हो, तभी इनका प्रयोग करना चाहिए। जब किसी सूचना या आंकड़े को बार-बार देना हो, तब फार्मों का प्रयोग करना आवश्यक होता है।
- 2) **मानकीकरण का सिद्धान्त :** प्रत्येक प्रकार के फार्म के लिए मानकित डिजाइन तैयार करना चाहिए तथा उसी का लगातार प्रयोग करना चाहिए। इसका अर्थ यह हुआ कि फार्मों को एक ही किस्म, रंग व आकार के कागज पर छपवाना चाहिए,

- 3) **केन्द्रित नियन्त्रण का सिद्धान्त** : किसी नये फार्म को प्रयोग में लाने, पुराने फार्मों में संशोधन करने और व्यर्थ फार्मों को प्रयोग में से हटाने के संबंध में प्रभावशाली नियन्त्रण आवश्यक है। इस कार्य को करने के लिए किसी केन्द्रीय अधिकारी को जिम्मेदार बनाना चाहिए। जिम्मेदार केन्द्रीय अधिकारी के न होने से नये फार्मों को लागू करने तथा वर्तमान फार्मों में संशोधन करने के कार्य में मनमानेपन और अव्यवस्था के आने का भय बना रहता है।
- 4) **कार्यालय प्रणालियों एवं परिपाटियों के साथ एकीकरण का सिद्धान्त** : फार्म ऐसे होने चाहिए जो संस्था में चल रही प्रणालियों एवं परिपाटियों में सहायक हों। फार्मों के प्रयोग से काम में बाधा या देर नहीं होनी चाहिए। उदाहरण के लिए, यदि स्टेशनरी मांगने के लिए फार्म पर सहायक मैनेजर के हस्ताक्षर होने आवश्यक हैं, परन्तु फार्म पर मैनेजर के हस्ताक्षर के लिए स्थान छोड़ा गया है, तो इससे अनावश्यक टकराव तथा गलतफहमी की स्थिति हो सकती है।
- 5) **बहुप्रयोग का सिद्धान्त** : जहां तक सम्भव हो, हमेशा कोशिश यही होनी चाहिए कि एक फार्म का विभिन्न कार्यों के लिए प्रयोग किया जा सके। इससे प्रयोग किए जाने वाले फार्मों की संख्या में कमी होती है। बड़ी संख्या में फार्मों का प्रयोग करने से काम में रुकावट होती है तथा फुजूलखर्ची बढ़ती है।

बोध प्रश्न ख

- 1) यात्रा भत्ता वसूल करने के लिए फार्म का डिज़ाइन बनाइए।
- 2) फार्मों को समझना व उनका प्रयोग करना कब कठिन होता है?
- 3) प्रत्येक फार्म का कोई नाम या नम्बर क्यों होना चाहिए?
- 4) फार्मों के लिए उपयुक्त कागज का चुनाव करते समय जिन तत्त्वों को ध्यान में रखना होता है, उन पर चिन्ह लगाइए।

(क) प्रतियों की संख्या

(ख) फार्म का आकार

(ग) फार्म का रंग

(घ) उठाई-धराई में होने वाली क्षति

(ङ) कितनी देर तक रखना है?

च) इसको एक स्थान से दूसरे स्थान तक किस प्रकार ले जाया जाएगा?

(छ) फार्म को भरने का ढंग

(ज) पंचिग या छिद्रण के लिए कितना स्थान छोड़ना है?

(झ) बहुप्रयोग का सिद्धान्त

- 5) एक फार्म को एक से अधिक उद्देश्यों के लिए प्रयोग किए जाने का एक उदाहरण दीजिए।

16.8 फार्म-नियन्त्रण

कार्यालय के कार्य को निर्धारित प्रणाली के अनुसार सुचारु रूप से चलाने तथा फार्मों पर किए जाने वाले व्यय को कम करने के लिए, कार्यालय के फार्मों पर नियन्त्रण रखना आवश्यक होता है। फार्म नियन्त्रण से आशय नये फार्मों को आरम्भ करने, विद्यमान फार्मों में परिवर्तन करने तथा पुराने फार्मों के प्रयोग को समाप्त करने पर नियन्त्रण से

होता है। उचित नियन्त्रण नहीं होने पर फार्मों की संख्या का कोई अन्त नहीं होगा तथा विद्यमान फार्मों में मनमाने ढंग से परिवर्तन किए जाएंगे।

16.8.1 फार्म नियन्त्रण के उद्देश्य

फार्म नियन्त्रण के मुख्य उद्देश्य निम्नलिखित हैं:

- आवश्यक फार्मों को ही रखा जाए :** केवल उन्हीं फार्मों को प्रयोग में रखा जाए जो समय व श्रम की बचत में सहायक हैं।
- फार्मों का उपयुक्त डिजाइन :** यह सुनिश्चित करने के लिए संस्था में प्रयोग किए जाने वाले फार्मों का डिजाइन उपयुक्त हो।
- फार्मों को तैयार करने में बचत :** छपवाने वाले फार्मों की संख्या एक समय में इतनी ही हो कि छपाई लागत तथा परिवर्तन करने पर खर्च कम से कम हो।
- फार्मों के दुरुपयोग पर रोक :** यह सुनिश्चित करने के लिए कि फार्म केवल उन्हीं कर्मचारियों को दिए जाएं जिन्हें उनकी आवश्यकता है, जिससे वह गलत व्यक्तियों के हाथों में न पड़े।
- वर्तमान फार्मों का पुनरीक्षण :** वर्तमान फार्मों का समय-समय पर पुनरीक्षण करना चाहिए जिससे यह पता चल सके कि क्या वे कार्यालय की कार्य-प्रणाली के वर्तमान स्वरूप के अनुरूप हैं।
- नये फार्मों को आरम्भ करने या पुराने फार्मों में परिवर्तन करने के लिए :** यह सुनिश्चित करने के लिए कि अनावश्यक ढंग से नये फार्म आरम्भ न किए जाएं तथा वर्तमान फार्मों में बिना वजह के परिवर्तन न किए जाएं।

16.8.2 फार्म नियन्त्रण के लिए कदम

फार्मों पर प्रभावपूर्ण नियन्त्रण रखने के लिए निम्नलिखित कदम लाभदायक माने जाते हैं:

- केन्द्रित प्रशासन स्थापित करना :** नियन्त्रण को प्रभावकारी बनाने के लिए अत्यन्त आवश्यक है कि कार्यालय के मैनेजर या वरिष्ठ अधिकारी को नियन्त्रण सम्बन्धी अधिकार सौंपे जाएं। बड़ी-बड़ी संस्थाओं में प्रायः केन्द्रित नियन्त्रण प्रणाली को ही प्राथमिकता दी जाती है। कई बार कार्यालय के मैनेजर की सहायता के लिए एक "फार्म पर्यवेक्षक" (Form Supervisor) नियुक्त किया जाता है। कार्यालय के मैनेजर को यह सलाह देने के लिए कि कौन से नये फार्म आरम्भ किए जायें, फार्मों का डिजाइन कैसा हो, वर्तमान फार्मों में क्या परिवर्तन किया जाए तथा फार्मों का सामान्य प्रबन्ध एवं नियन्त्रण कैसे हो, एक समिति का भी गठन किया जा सकता है।
- डिजाइन तथा छपाई का अनुमोदन :** यदि फार्म नियन्त्रण अधिकारी किसी नये फार्म के आरम्भ किए जाने का अनुमोदन कर देता है तो अगला कदम उस फार्म के लिए उपयुक्त डिजाइन बनाने के बारे में होता है। डिजाइन बन जाने तथा उसके अनुमोदित हो जाने के पश्चात् फार्म को तैयार करने की कार्यवाही आरम्भ होती है। यह निर्णय करना होता है कि फार्म को छपवाया जाए या साइक्लोस्टाइल करवाया जाए। इसके लिए इन बातों को ध्यान में रखना चाहिए। (i) फार्म की कितनी प्रतियां तैयार करानी है, (ii) प्रयोग किए जाने वाले कागज़ की किस्म, तथा (iii) फार्म का आकार।
- फार्मों का रजिस्टर रखना :** संस्था में प्रयोग किए जाने वाले फार्मों का स्थायी रिकार्ड रखने के लिए कार्यालय में प्रायः फार्मों का एक रजिस्टर बनाया जाता है। प्रत्येक फार्म की दो प्रतियां इस रजिस्टर में चिपकाई जाती हैं। फार्म को आसानी से तुरन्त ढूंढा जा सके इसके लिए रजिस्टर में रखे गये सब फार्मों की एक पृथक् सूची भी बना कर रखी जाती है।
- कार्यालय प्रणालियों एवं परिपाटियों की सूची बनाना :** फार्म ऐसा साधन है जिसके द्वारा कार्यालय की प्रणालियों एवं परिपाटियों का पालन किया जाता है। फार्मों पर

निर्णयन करने वाले अधिकारी के पास संस्था में पालन की जाने वाली प्रणालियाँ एवं परिपाटियों की पूर्ण सूचना होनी चाहिए। फार्मों को प्रणाली एवं सम्बन्धित विभाग के अनुसार वर्गीकृत, चिह्नित व क्रमांकित होना चाहिए। उदाहरण के लिए, क्रय विभाग द्वारा माल खरीदने के आर्डर फार्म को क्रय विभाग के फार्मों के साथ वर्गीकृत करना चाहिए।

v) **सामयिक जांच** : समय-समय पर समस्त वर्तमान फार्मों की जांच करनी चाहिए और यह देखना चाहिए कि क्या उनमें किसी परिवर्तन की आवश्यकता है, किसी फार्म को समाप्त किया जा सकता है या उसे किसी अन्य फार्म के साथ मिलाया जा सकता है। नई कार्य प्रणाली के लागू होने पर फार्मों के प्रयोग पर पुनः विचार करना पड़ेगा, क्योंकि इसके अन्तर्गत अतिरिक्त प्रतियाँ अन्य विभागों को भेजनी पड़ सकती हैं या उन्हें भविष्य में संदर्भ के लिए फाइल में लगाना पड़ सकता है। ऐसा फार्म जो अब प्रयोग में नहीं आ रहा है, उसे हटा देना चाहिए, परन्तु इसे रद्द करने से पहले उस विभाग के अध्यक्ष की लिखित में सलाह प्राप्त कर लेनी चाहिए जो उसका प्रयोग कर रहा था। ऐसे फार्म जो अब प्रयोग में नहीं आ रहे हैं, उन्हें कार्यालय की भाषा में 'मृत' फार्म कहते हैं। भविष्य में संदर्भ के लिए मृत फार्मों की प्रविष्टि सम्बन्धित रिकार्ड में कर देनी चाहिए।

vi) **आर्डर किए जाने वाले फार्मों की मात्रा निर्धारित करना** : फार्म नियन्त्रक अधिकारी को यह निर्णय करना होता है कि वह एक समय में किसी फार्म की कितनी प्रतियाँ बनवाए। आदेशित मात्रा न तो बहुत अधिक होनी चाहिए और न ही बहुत कम। यदि थोड़ी संख्या में फार्म छपवाए जाते हैं तो वे शीघ्र ही समाप्त हो सकते हैं और फिर तुरन्त और फार्मों को मंगाने के लिए आदेश देना पड़ेगा। कम संख्या में फार्म छपवाने से काम के प्रवाह में बाधा हो सकती है तथा फिर से फार्म छपवाने में खर्च भी अधिक हो सकता है। यदि फार्मों को बहुत अधिक संख्या में छपवा लिया जाए तो इनके खराब होने तथा एक समय बाद पुराने होने की सम्भावना बनी रहती है।

किसी एक समय पर कितनी मात्रा में फार्म छपवाए जाएं, यह निर्णय करते समय निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखना चाहिए :

- क) प्रति माह या पखवाड़े में प्रयोग की जाने वाली औसत मात्रा,
- ख) नयी आपूर्ति को प्राप्त करने में लगने वाला समय,
- ग) फार्म की लागत तथा इस कार्य में लगने वाली धनराशि,
- घ) यदि अधिक मात्रा में फार्म लिए जाएं तो कितनी बचत होगी,
- ङ) फार्मों में परिवर्तन होने की सम्भावना।

उपर्युक्त बातों को ध्यान में रखते हुए लागत एवं उससे होने वाले लाभ का तुलनात्मक विश्लेषण करना चाहिए और उसके बाद ही निर्णय करना चाहिए कि एक समय में कितनी मात्रा में फार्म तैयार कराए जाएं। सबसे किफायती मात्रा (EOQ) को निश्चित करने के लिए निम्नलिखित सूत्र का प्रयोग किया जा सकता है :

$$E O Q = \sqrt{\frac{2AS}{ic}}$$

इसमें

A = किसी अवधि में वार्षिक खपत

S = प्रति आदेश की आदेश लागत

C = प्रत्येक फार्म की बीजक लागत

i = फार्म की बीजक लागत के अनुपात में व्यक्त फार्म पहुंचाने की लागत

- 1) फार्म-नियन्त्रण के कोई तीन उद्देश्य गिनवाइए।
- 2) फार्मों के नियन्त्रण के लिए केन्द्रित प्रशासनिक व्यवस्था क्यों स्थापित करनी चाहिए?
- 3) कार्यालय में प्रयोग किए जाने वाले फार्मों की सामयिक जांच के समय आप किन बातों को ध्यान में रखेंगे?
- 4) निम्नलिखित सूची में कौन-सी बातें नहीं लिखी गयी हैं जिन्हें फार्मों की मात्रा निश्चित करते समय ध्यान में रखा जाता है:
 - i) फार्मों में परिवर्तन होने की सम्भावना,
 - ii) फार्म छपवाने में कितना धन लगेगा,
 - iii) अधिक मात्रा में फार्म लेने से कितनी बचत हो सकेगी,
 - iv)
 - v)

16.9 अविच्छिन्न स्टेशनरी (Continuous Stationery)

प्रदि किसी फार्म की दो या इससे अधिक प्रतियां तैयार करनी हैं, तब टाइपिंग का कार्य काफी बोझिल एवं समय लगने वाला हो जाता है। उदाहरण के लिए यदि किसी टाइपिस्ट को किसी फार्म की चार प्रतियां तैयार करनी हैं तो उसे चार फार्मों को एक-दूसरे के नीचे ग्रीक से रखना, उनके बीच में कार्बन पेपर को ठीक से सीधाई में सजाना और तब उन्हें टाइपराइटर पर चढ़ाना होता है। टाइप हो जाने के बाद उसे उन फार्मों को मशीन से उतारना, प्रतियों को एक-दूसरे से अलग करना व बीच में से कार्बन को हटाना पड़ता है। फार्मों को एक-दूसरे के साथ सीधे सजाने, उन्हें मशीन पर चढ़ाने, कार्बन लगाने और फिर बाद में प्रतियों को अलग-अलग करने व कार्बन हटाने में, टाइप करने में लगने वाले समय से अधिक समय लग सकता है।

इस असुविधा से बचने के लिए, अब अधिकतर अविच्छिन्न स्टेशनरी का प्रयोग किया जाने लगा है। इससे आशय है कि फार्मों को एक दूसरे के साथ पहले से सीधाई में सजा लिया जाता है जिसमें एक ही बार प्रयोग किया जाने वाला कार्बन कागज लगा होता है। टाइपिस्ट को केवल इतना ही करना होता है कि वह पहले से तैयार फार्मों के सेट को टाइपराइटर पर चढ़ा ले और टाइप करना शुरू कर दे। इन फार्मों का एक गोला (roll) बना लिया जाता है और उसे ही मशीन पर चढ़ाकर लगातार टाइप करते रहते हैं। इस विधि में केवल एक ही बार गोला मशीन पर चढ़ाया जाता है। जब एक सेट टाइप होता है तब अगला सेट अपने-आप ही टाइपराइटर में टाइप के लिए लग जाता है।

अविच्छिन्न स्टेशनरी की परिभाषा इस प्रकार की जा सकती है—यह वह प्रणाली है जिसमें कार्यालय में प्रयोग किए जाने वाले फार्मों को एक निरन्तर पट्टी के रूप में तैयार किया जाता है तथा पट्टी में जुड़े हुए इन फार्मों को छिद्रों द्वारा विभाजित किया जाता है एवं तिलिपीकरण की विभिन्न विधियों से अनेकों प्रतियां प्राप्त की जाती हैं।

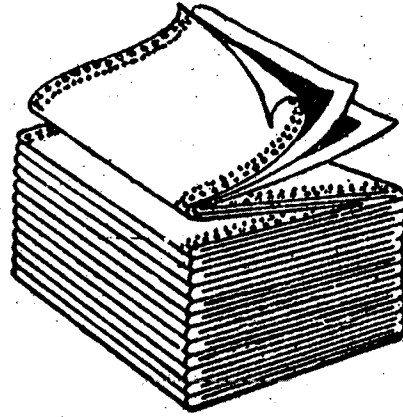
अविच्छिन्न स्टेशनरी किसी मानक टाइप मशीन पर काम में लाई जा सकती है। टाइपिंग मशीन में विशेष प्रकार के उपकरण जोड़े या हटाए जा सकते हैं।

16.9.1 अविच्छिन्न स्टेशनरी के प्रकार

आजकल बाजार में अनेक प्रकार की अविच्छिन्न स्टेशनरी उपलब्ध हैं। परन्तु अधिकतर नेम्न प्रकार का प्रयोग किया जाता है:

- 1) **गोलनुमा स्टेशनरी (Roll Stationery)** : स्टेशनरी के इस प्रकार में फार्मों को एक लगातार चलती हुई पट्टी के रूप में एक नली पर लपेट दिया जाता है। आपने कम्प्यूटर में प्रयोग किए जाने वाले कागज़ के गोले को देखा होगा। या सूची बनाने वाली मशीन, या कैलकुलेटर को। इनमें तथा रेलवे द्वारा कम्प्यूटर मशीन से जारी होने वाले रेल टिकट में गोले का प्रयोग होता है। एक फार्म को दूसरे फार्म से छिद्रण के द्वारा अलग किया जाता है। कुछ प्रकार के गोलों में, धातु के तेज़ धार वाले फलक के किनारे की रगड़ से एक फार्म को दूसरे से अलग कर लिया जाता है। गोलनुमा स्टेशनरी की स्थिति में बहुप्रतियां तैयार करने की कोई व्यवस्था नहीं होती है।
- 2) **तहयुक्त स्टेशनरी (Interfold Stationery)** : अविच्छिन्न स्टेशनरी की इस प्रणाली में फार्म छिद्रों के द्वारा एक-दूसरे से जुड़े होते हैं तथा एक-दूसरे के ऊपर तह के रूप में लगे रहते हैं, तह के स्थान पर बने छिद्रों के स्थान से उन्हें काटकर आसानी से अलग किया जा सकता है।

चित्र 16.5 तहयुक्त अविच्छिन्न स्टेशनरी



- 3) **पंखेनुमा तह वाली (Fanfold type) स्टेशनरी** : अविच्छिन्न स्टेशनरी के इस स्वरूप में फार्मों की प्रतियां न केवल ऊपर-नीचे के किनारों से जुड़ी हुई होती हैं, बल्कि उनके अन्य किनारे भी एक-दूसरे से जुड़े हुए होते हैं। इस पद्धति में फार्मों में न केवल ऊपर से नीचे बल्कि दाएं-बाएं भी छिद्र बने होते हैं। इन छिद्रित स्थानों से उन्हें काटकर अलग किया जा सकता है। यदि इस प्रकार की स्टेशनरी में फार्मों के सेट को फैलाया जाए तो वे एक पंखे की तरह तह में खुलते हैं। यही कारण है कि इसे पंखेनुमा स्टेशनरी कहते हैं। फार्म इस तरह से जुड़े होते हैं कि उनमें केवल एक-बार प्रयोग किया जाने वाला कार्बन कागज़ इस्तेमाल किया जाता है।

यह अविच्छिन्न स्टेशनरी की एक विशेष विधि है जिसमें विभिन्न आकार वाले फार्मों के अलग-अलग सेट भी बनाए जा सकते हैं अथवा फाइल करने के लिए उनमें पहले से ही एक किनारे पर छेद बनाए जा सकते हैं। परन्तु इसे दांतेदार गोले पर नहीं चढ़ाया जा सकता। दांतेदार मशीन पर चढ़ाने की विधि में, टाइप मशीन के रालर के दोनों किनारों पर दांतेदार पिन निकले हुए होते हैं। फार्मों के सेटों में भी इस प्रकार छिद्र बने होते हैं जो उन दांतों में फंस जाते हैं, जिसके फलस्वरूप जब कागज़ को ऊपर-नीचे सरकाया जाता है तो फार्म अपनी जगह स्थिर रहते हैं अर्थात् वे आगे-पीछे नहीं होते।

16.9.2 अविच्छिन्न स्टेशनरी के लाभ

अविच्छिन्न स्टेशनरी का प्रयोग करने के निम्नलिखित लाभ हैं:

- 1) **समय की बचत** : विभिन्न फार्मों की कई-कई प्रतियों को जोड़ना, फार्मों के बीच में कार्बन लगाना, उन्हें एक साथ करके मशीन में चढ़ाना और फिर बाद में उन्हें मशीन से उतारकर अलग-अलग करने का कार्य काफी मेहनत का तथा नीरस होता

है। अविच्छिन्न स्टेशनरी प्रयोग करने का मुख्य लाभ समय की बचत है तथा इसके साथ ही साथ नीरसता से भी बचा जा सकता है। जितनी अधिक प्रतियां बनाई जाती हैं उसी अनुपात से समय की बचत भी अधिक होती है।

- 2) **अच्छी किस्म का काम :** अविच्छिन्न स्टेशनरी के प्रयोग से काम स्वच्छ तथा सुंदर ढंग से होता है। फार्म की दूसरी या तीसरी प्रति के इधर-उधर सरकने या मुड़ने की संभावना नहीं होने से उन पर गन्दे निशान नहीं पड़ते।

16.9.3 अविच्छिन्न स्टेशनरी से हानियां

अविच्छिन्न स्टेशनरी का प्रयोग करने से निम्नलिखित हानियां होती हैं:

- 1) **गलती का सुधार करने में कठिनाई :** जब फार्मों का सेट के रूप में प्रयोग किया जाता है तो टाइप किए हुए फार्मों में सुधार करना या परिवर्तन करना कठिन होता है। यदि एक ही बार में किसी फार्म की पांच या छः प्रतियां टाइप की जाएं, तब उनमें सुधार करना और भी कठिन होता है।
- 2) **कार्बन कागज़ के निशान :** टाइपराइटर के बेलन के दबाव के कारण नीचे वाली प्रतियों पर कार्बन के धब्बे या निशान पड़ जाते हैं।
- 3) **सीध में दोष (Defect in alignment) :** यदि निर्माण के समय कोई दोष हो जाए तो सेट के फार्मों की सेटिंग टेढ़ी-सीधी हो जाती है जिससे उन पर गलत स्थान पर लिखावट आ जाती है तथा प्रतियां खराब हो जाती हैं।
- 4) **प्रारंभिक लागत बहुत अधिक :** अविच्छिन्न स्टेशनरी प्रणाली शुरू करने में प्रारंभिक लागत बहुत अधिक होती है। तहयुक्त या पंखेनुमा तह वाले फार्मों व उनके बीच में एक ही बार प्रयोग किए जा सकने वाले कार्बन कागज़ की लागत बहुत अधिक होती है। केवल बड़ी-बड़ी संस्थाएं ही इस प्रणाली का उपयोग करके लाभ उठा सकती हैं। अब जिरोकिसंग तथा फोटोकापी मशीनों की उपलब्धता के कारण अनेक फार्मों ने अविच्छिन्न स्टेशनरी का प्रयोग करना बन्द कर दिया है। जब किसी फार्म की अनेक प्रतियों की आवश्यकता होती है तब उसकी फोटोकापियां कराई जा सकती हैं।

बोध प्रश्न घ

- 1) बताइए कि क्या निम्नलिखित कथन सत्य है। यदि नहीं, तो इसमें क्या गलती है?
"अविच्छिन्न स्टेशनरी से आशय ऐसी विधि से है जिसके अन्तर्गत कर्मचारियों को स्टेशनरी लगातार मिलती रहती है तथा उसमें कोई बाधा या कमी नहीं होती।"
- 2) निम्नलिखित दो कथनों में से कौन-सा कथन सत्य है और क्यों?
(क) "फार्मों को अलग किए बिना या फाड़े बिना उनमें आवश्यक सूचना भरने के लिए अविच्छिन्न स्टेशनरी का प्रयोग किया जाता है।"
(ख) "अनेक फार्मों को एक सीध में रखने और उनके बीच में बार-बार कार्बन कागज़ लगाने की मेहनत से बचने के लिए अविच्छिन्न स्टेशनरी का प्रयोग किया जाता है।"
- 3) निम्नलिखित में से कौन-सा अविच्छिन्न स्टेशनरी का प्रकार नहीं है?
(क) बहुततहयुक्त
(ख) तहयुक्त
(ग) पंखेनुमा तहवाली
(घ) गोलनुमा स्टेशनरी
(ङ) लिपटी हुई तह वाली।
- 4) निम्नलिखित में से कौन-से कथन सत्य हैं और कौन-से असत्य?
(क) अविच्छिन्न स्टेशनरी का प्रयोग करने में प्रारंभिक लागत बहुत अधिक होती है।

- ख) अविच्छिन्न स्टेशनरी के प्रयोग से समय व श्रम की बचत होती है जिससे कार्यालय लागत में बचत होती है।
- ग) अविच्छिन्न स्टेशनरी से किया गया काम साफ और सुन्दर होता है।
- घ) फार्मों के सेट के बीच में एक बार प्रयोग में आने वाले कार्बन कागज के रखने से बाद वाली प्रतियों पर धब्बे पड़ जाते हैं।

16.10 सारांश

आजकल किसी भी मध्यम या बड़े आकार के कार्यालय में फार्मों का प्रयोग आवश्यक हो गया है। फार्म छपा हुआ कागज का टुकड़ा या कार्ड होता है जिसमें बने कालमों में आवश्यक सूचना भरी जाती है।

कार्यालय के कर्मचारियों को बहुत अधिक समय फार्मों का बार-बार इस्तेमाल करने में लग जाता है। यह समय वे फार्मों को पढ़ने या उसे भरने में लगा देते हैं। वास्तव में सच तो यह है कि फार्म किसी भी कार्यालय के नैतिक कार्यों का एक अभिन्न अंग बन गये हैं। फार्मों के प्रयोग से काम शीघ्र होता है, समय व श्रम की बचत होती है, गलतियाँ कम होती हैं तथा सूचनाओं को एकत्रित करने एवं उनका विश्लेषण करने में सुविधा होती है। इनके प्रयोग से रिकार्डों को ढूँढ़ने तथा कार्यालय की प्रणालियों एवं परिपाटियों का पालन करने में सहायता मिलती है। फार्मों के प्रयोग से सूचनाओं को संग्रहित रखने में सहायता होती है, ग्राहकों को कुशल सेवा प्रदान की जा सकती है तथा संस्था की ख्याति बढ़ती जाती है।

फार्मों में केवल निर्धारित सूचना ही दी जा सकती है, उनसे इससे अधिक और कुछ जानकारी प्राप्त नहीं होती। उनके अत्यधिक प्रयोग का खतरा भी सदैव बना रहता है। कई बार लालफीताशाही के बढ़ जाने से काम के प्रवाह में भी बाधा पड़ सकती है।

फार्मों का वर्गीकरण उनके कार्य के आधार पर या जिस उद्देश्य के लिए उन्हें प्रयोग किया जाता है उसके आधार पर कर सकते हैं। कार्यालय में प्रयुक्त होने वाले फार्मों का डिजाइन उपयुक्त होना चाहिए। फार्म का डिजाइन उस उद्देश्य के अनुरूप होना चाहिए जिसके लिए उनका प्रयोग किया जाना है। फार्म प्रयोग करने में सरल होने चाहिए, उनका शीर्षक होना चाहिए तथा उनकी संख्या होनी चाहिए। लिखने के लिए फार्मों में पर्याप्त स्थान छोड़ा जाना चाहिए तथा उनका आकार भी उचित होना चाहिए। छपाई प्रभावकारी होनी चाहिए तथा अच्छी किस्म के कागज का प्रयोग किया जाना चाहिए। प्रयोग किए जाने वाले कागज की किस्म इस बात पर निर्भर करती है कि फार्म कितना महत्त्वपूर्ण है, उसे कितनी देर तक सुरक्षित रखना है, उसका इस्तेमाल किस प्रकार किया जाना है तथा उस पर किस प्रकार लिखा जाएगा। फार्मों पर पंच करने के लिए छेद का स्थान तथा छिद्रण के लिए और गहरी सीधी रेखा के लिए स्थान होना चाहिए। नये फार्म को आरम्भ करने तथा वर्तमान फार्मों में परिवर्तन करने के लिए केन्द्रित नियन्त्रण होना चाहिए।

कार्यालय के फार्मों के उत्पादन तथा उनके प्रयोग पर नियन्त्रण रखना आवश्यक है। फार्म नियन्त्रण के उद्देश्य हैं: यह सुनिश्चित करना कि फार्मों का डिजाइन उपयुक्त है तथा समय-समय पर वर्तमान फार्मों की जांच करना ताकि अप्रचलित या पुराने फार्मों को हटाया जा सके। फार्मों के प्रयोग में होने वाले दुरुपयोग को रोकने के लिए भी फार्म का नियन्त्रण आवश्यक है।

प्रभावकारी नियन्त्रण के लिए आवश्यक है कि नियन्त्रण करने का अधिकार कार्यालय के मैनेजर या किसी वरिष्ठ अधिकारी को सौंप दिया जाए। बड़ी-बड़ी संस्थाओं में केन्द्रित नियन्त्रण प्रणाली को अपनाया जाता है। नियन्त्रण के विभिन्न पहलुओं पर मैनेजर को सलाह देने के लिए एक समिति भी नियुक्त की जा सकती है। कार्यालय की कार्यविधियों एवं परिपाटियों की एक सूची बनाई जानी चाहिए जिससे कि किसी नये फार्म को आरम्भ करने या वर्तमान फार्म में परिवर्तन करने की उपयोगिता को जांचा जा सके। समय-समय

पर प्रयोग किए जाने वाले फार्मों की जांच करते रहना चाहिए। एक समय पर फार्मों को कितनी मात्रा में तैयार कराया जाए, यह अच्छी तरह विचार करके निश्चित करना चाहिए। अविच्छिन्न स्टेशनरी एक ऐसी विधि है जिसके अन्तर्गत फार्म निरन्तर पट्टी के रूप में तैयार किए जाते हैं तथा विभिन्न प्रकार के साधनों और उपकरणों का प्रयोग करके उनको अनेक प्रतियां प्राप्त की जाती हैं। यह तीन प्रकार की होती है:

- i) गोलनुमा स्टेशनरी,
- ii) तहयुक्त स्टेशनरी, तथा
- iii) पंखेनुमा तह वाली स्टेशनरी।

अविच्छिन्न स्टेशनरी के प्रयोग करने से श्रम व समय की बचत होती है तथा श्रेष्ठ किस्म का कार्य किया जा सकता है।

अविच्छिन्न स्टेशनरी के प्रयोग करने की हानियां ये हैं: यह विधि अधिक महंगी होती है, फार्मों में गलती को सुधारना कठिन होता है, तथा कार्बन कागज के प्रयोग से फार्मों पर उसके धब्बे पड़ जाते हैं। यदि फार्म ठीक से एक-दूसरे के ऊपर सीधे नहीं रखे जाएं, तो इसका परिणाम यह होगा कि गलत स्थान पर सूचना भरी जाएगी और बाद वाली प्रतियां अस्पष्ट होंगी।

16.11 शब्दावली

फार्म (Form) : छपा हुआ कागज या कार्ड का टुकड़ा जिस पर बताए गये खानों को भरना होता है।

अविच्छिन्न स्टेशनरी (Continuous Stationery) : ऐसी विधि जिसमें कार्यालय के फार्म निरन्तर पट्टी के रूप में तैयार किए जाते हैं, एक प्रति को दूसरी से अलग करने के लिए छिद्रण किया जाता है तथा विभिन्न प्रकार के उपकरणों का प्रयोग करके अनेक प्रतियां प्राप्त की जा सकती हैं।

16.12 बोध प्रश्नों के उत्तर

- ख) 4 सही तत्त्व हैं : (क), (घ), (ङ) तथा (छ)
- ग) 4 iv) प्रति माह या पखवाड़े आदि में प्रयोग की जाने वाली मात्रा
v) नये फार्मों को प्राप्त करने में लगने वाला समय।
- घ) 1) यह कथन असत्य है।
2) कथन (ख) सत्य है।
3) (क) तथा (ङ) अविच्छिन्न स्टेशनरी के प्रकार नहीं हैं।
4) क) सत्य ख) सत्य ग) सत्य घ) सत्य

16.13 स्वपरख प्रश्न

- 1) कार्यालय फार्मों से क्या तात्पर्य है? उनका क्या महत्त्व है? फार्म डिज़ाइन करने के लिए सिद्धान्त हैं?
- 2) कार्यालय में प्रयोग किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के फार्म कौन से हैं? कार्यालय में फार्मों के प्रयोग करने से क्या लाभ व हानियां हैं?

- 3) फार्म-नियन्त्रण के क्या उद्देश्य हैं? प्रभावकारी फार्म-नियन्त्रण के लिए आवश्यक कदमों को संक्षिप्त रूप से गिनाइए।
- 4) कार्यालय-फार्मों को एक बार में आर्डर देते समय उनकी मात्रा निश्चित करने के संबंध में आप किन-किन बातों को ध्यान में रखेंगे?
- 5) फार्म नियन्त्रण को "कार्यालय प्रबन्ध का एक आवश्यक साधन" माना गया है। फार्म नियन्त्रण से आप क्या समझते हैं? एक ऐसी संस्था में, जिससे आप अच्छी तरह परिचित हैं, फार्म-नियन्त्रण विधि को आप कैसे आरम्भ करेंगे? उससे प्राप्त होने वाले लाभों को गिनाइए।
- 6) "अविच्छिन्न स्टेशनरी" से आप क्या समझते हैं? इससे किस उद्देश्य की पूर्ति होती है? किसी आधुनिक कार्यालय में अविच्छिन्न स्टेशनरी प्रयोग करने से होने वाले लाभ का वर्णन कीजिए।
- 7) कार्यालय मैनेजर के रूप में, आप अपने कार्यालय में फार्मों के प्रयोग का औचित्य— किस प्रकार सुनिश्चित करेंगे?

टिप्पणी : ये प्रश्न आपको इस इकाई को अधिक अच्छी तरह समझने में सहायक होंगे। इनके उत्तर लिखने का प्रयत्न कीजिये किन्तु अपने उत्तर विश्वविद्यालय को न भेजें। ये केवल आपके अभ्यास के लिए हैं।

कुछ उपयोगी पुस्तकें

गुप्ता एवं चतुर्वेदी : आधुनिक कार्यालय प्रबन्ध, श्री महावीर बुक डिपो (पब्लिशर्स), दिल्ली

घोष एवं अग्रवाल : कार्यालय प्रबन्ध, सुल्तान चन्द एण्ड सन्स, नई दिल्ली

चोपड़ा, आर.के. : आफिस मैनेजमेंट, हिमालया पब्लिसिंग हाऊस, दिल्ली (अंग्रेजी में)



उत्तर प्रदेश
राजर्षि टण्डन मुक्त विश्वविद्यालय

AOCOM - 01
कार्यालय संगठन एवं प्रबंध

खंड

5

कार्यालय पर्यवेक्षण

इकाई 17	
कार्यालय पर्यवेक्षक	5
इकाई 18	
कार्य की माप (कार्य मापन) और उसका मानकीकरण	18
इकाई 19	
कार्य का सरलीकरण	32
इकाई 20	
कार्मिक संबंध	45

खंड 5 : कार्यालय पर्यवेक्षण

पिछले चार खंडों में हम आधुनिक कार्यालय प्रबंध, उसके रखरखाव तथा डाक सेवाओं, आंकड़ा प्रक्रमण, लेखन - सामग्री तथा फार्म प्रबंध के मूल तत्त्वों के संबंध में अध्ययन कर चुके हैं। इस खंड में अब कार्यालय पर्यवेक्षण के संबंध में चर्चा की जाएगी। इस खंड में जिन विषयों के संबंध में अध्ययन किया जाएगा वे हैं - कार्यालय पर्यवेक्षण, कार्य मापन (कार्य की माप) और उसका मानकीकरण तथा कार्य का सरलीकरण तथा कार्मिक प्रबंध।

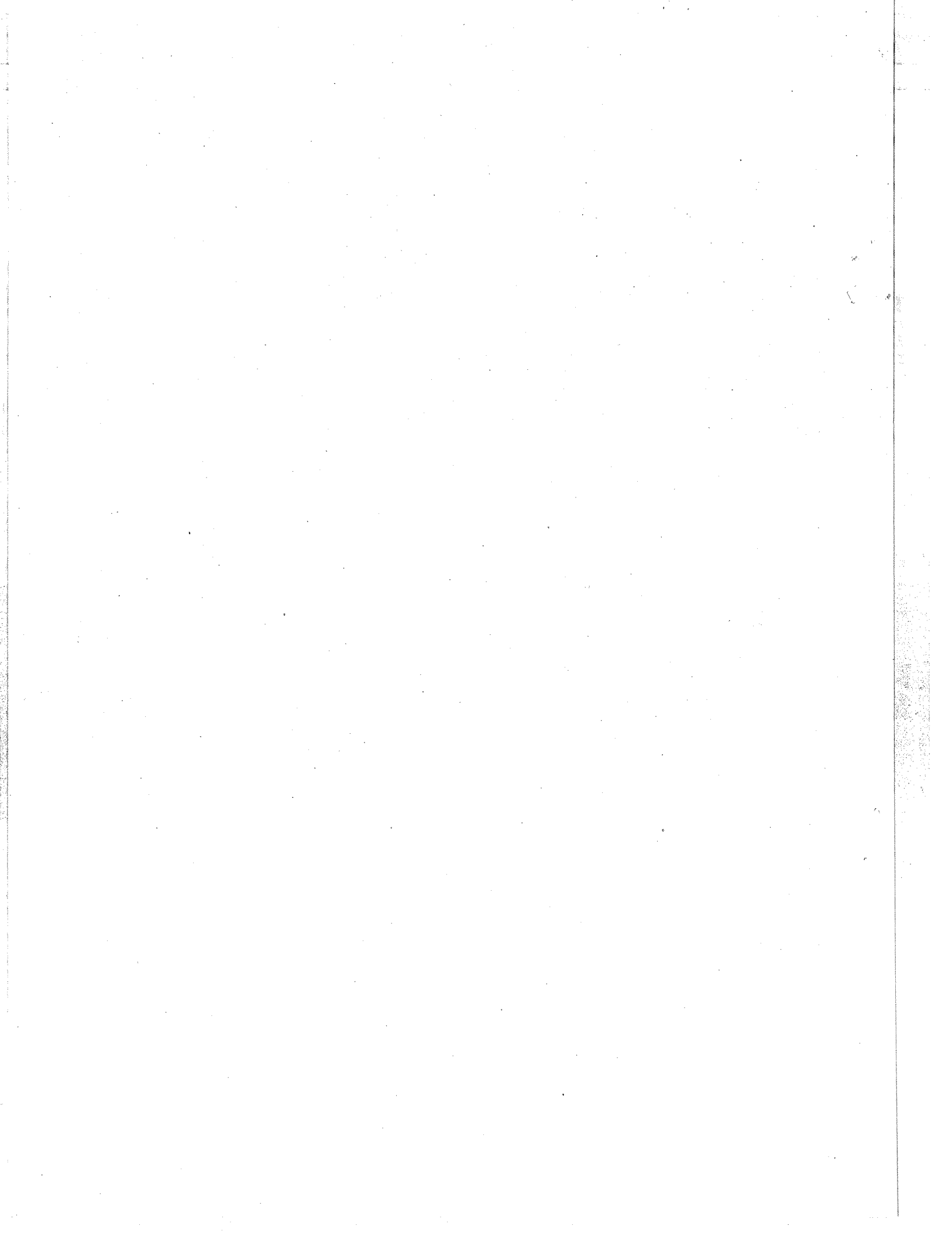
पह खंड इस पाठ्यक्रम का अंतिम खंड है तथा इसमें निम्नलिखित चार इकाइयां हैं :

इकाई 17 में कार्यालय पर्यवेक्षक की भूमिका और इसके गुणों तथा कार्यालय पर्यवेक्षण के संबंध में मूल बातों, जैसे कार्यक्रम पर्यवेक्षण के विभिन्न पक्षों के संबंध में अध्ययन किया गया है। कार्यालय पर्यवेक्षण में मानवीय संबंधों की भूमिका के बारे में भी इस खंड में चर्चा की गई है।

इकाई 18 में कार्य-मापन के महत्व और उसकी तकनीकों तथा आधुनिक कार्यालय में मानकों को निर्धारित करने की विधियों के संबंध में वर्णन किया गया है।

इकाई 19 में कार्यालय में कार्य-सरलीकरण से संबंधित विषयों के संबंध में चर्चा की गई है।

अंततः, इकाई 20 में बताया गया है कि कार्यालय को सुचारू रूप से चलाने में कार्मिक संबंधों की क्या भूमिका होती है।



इकाई 17 कार्यालय पर्यवेक्षक

इकाई की रूपरेखा

- 17.0 उद्देश्य
- 17.1 प्रस्तावना
- 17.2 पर्यवेक्षण क्या है ?
- 17.3 कार्यालय पर्यवेक्षण का अर्थ
- 17.4 कार्यालय प्रबंधक और कार्यालय पर्यवेक्षक
- 17.5 कार्यालय पर्यवेक्षक की भूमिका
 - 17.5.1 कर्तव्य
 - 17.5.2 दायित्व
- 17.6 कार्यालय पर्यवेक्षक के गुण
- 17.7 प्रभावी कार्यालय पर्यवेक्षण
- 17.8 मानवीय संबंध
- 17.9 सारांश
- 17.10 शब्दावली
- 17.11 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 17.12 स्वपरख प्रश्न

17.0 उद्देश्य

इस इकाई के अध्ययन के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि :

- कार्यालय पर्यवेक्षण का अर्थ बता सकें
- कार्यालय पर्यवेक्षण की मुख्य विशेषताएं बता सकें
- कार्यालय प्रबंधक और कार्यालय पर्यवेक्षक की स्थितियों में अंतर बता सकें
- कार्यालय पर्यवेक्षक के कर्तव्यों और दायित्वों का वर्णन कर सकें
- बता सकें कि कार्यालय पर्यवेक्षण को प्रभावी कैसे बनाया जा सकता है
- कार्यालय पर्यवेक्षण में मानवीय संबंधों के महत्त्व को स्पष्ट कर सकें ।

17.1 प्रस्तावना

खंड 1, 2, 3 और 4 में आप कार्यालय के संगठन और प्रबंध के विभिन्न पक्षों के संबंध में पढ़ चुके हैं। कार्यालय के विभिन्न कार्यों को सम्पन्न करने संबंधी कार्यालय की व्यवस्थाओं और कार्यविधियों के संबंध में तथा कार्यालय के उद्देश्यों को कुशलता पूर्वक पूरा करने के लिए मशीनों के उपयोग के संबंध में भी आपको बताया जा चुका है। यदि कार्यालय में अनुकूल वातावरण हो तथा व्यवस्था और कार्यविधियां भलीभांति बनाई गई हों तो वहां पर कार्यकुशलता मुख्यतः इस बात पर निर्भर करती है कि कार्यालय के कर्मचारियों में काम के प्रति कितनी निष्ठा है। यह निश्चित करने के लिए कि कर्मचारी कार्यालय के लिए निर्धारित व्यवस्था और कार्यविधियों के अनुसार कार्य करते हैं, आवश्यक होता है कि कोई उनके दिन-प्रति दिन के कार्यों की निगरानी करता रहे। यदि ऐसा नहीं होता है तो

कार्य के प्रवाह की गति धीमी हो सकती है या बहुत शीघ्रता से कार्य करने के फल स्वरूप कार्य की किस्म में गिरावट आ सकती है। इन सबके फल स्वरूप समय और श्रम की बरबादी होगी और कार्यालय के कार्यों में अकुशलता के कारण व्यवसाय की संवृद्धि और विकास पर विपरीत प्रभाव पड़ेगा। अतः आवश्यक हो जाता है कि कार्यालय के कुछ सदस्य वहां काम कर रहे अन्य कर्मचारियों के काम पर निगरानी रखें। ऐसे व्यक्तियों को कार्यालय पर्यवेक्षक (office supervisor) कहा जाता है।

इस इकाई में स्पष्ट किया जाएगा कि कार्यालय पर्यवेक्षण (office supervision) से क्या अभिप्राय होता है तथा यह भी बताया जाएगा कि कार्यालय के पर्यवेक्षकों की क्या भूमिका होती है और उनके कर्तव्य और उत्तरदायित्व क्या होते हैं। इसमें प्रभावी पर्यवेक्षण के लाभ एवं कार्यालय पर्यवेक्षण में मानवीय संबंधों के महत्त्व पर भी प्रकाश डाला जाएगा।

17.2 पर्यवेक्षण क्या है ?

सभी व्यावसायिक फर्मों में प्रबंध यह निर्णय लेता है कि क्या कार्य करने हैं और उन्हें कैसे करना है। व्यक्ति स्तर पर कार्यों के विशेषीकरण और कार्य प्रणाली में इन विशेषीकृत कार्यों को जोड़ने के लिए सामूहिक प्रयास की आवश्यकता होती है। जहां सामूहिक प्रयास आवश्यक होता है वहां यह भी सुनिश्चित करना होता है कि कार्य को कुशलता पूर्वक और समय से किया जा रहा है। इसे ही पर्यवेक्षण कहा जाता है। इस प्रकार किसी संगठन के उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए किये जाने वाले सामूहिक प्रयास का पर्यवेक्षण करना आवश्यक हो जाता है। सरल शब्दों में पर्यवेक्षण से अभिप्राय होता है कार्यरत कर्मचारियों पर निगरानी रखना। यह ऐसी प्रक्रिया है जिसके अंतर्गत कोई व्यक्ति अन्य व्यक्तियों के कार्य का निदेशन और निरीक्षण करता है। पर्यवेक्षण का मुख्य प्रयोजन यह सुनिश्चित करना होता है कि कर्मचारियों को जो कार्य सौंपे जाते हैं, उन्हें वे भलीभांति और कुशलता पूर्वक करते हैं।

17.3 कार्यालय पर्यवेक्षण का अर्थ

पर्यवेक्षण से अभिप्राय होता है कार्य पर लगे अधीनस्थों के कार्यों का यह सुनिश्चित करने के लिए निगरानी रखना कि वे कुशलता पूर्वक, प्रभावी ढंग से और नियमों एवं कार्यविधियों के अनुसार कार्य कर रहे हैं। कार्यालय के कार्यों के पर्यवेक्षण के संबंध में नियमों और प्रथाओं के प्रयोग को 'कार्यालय पर्यवेक्षण' कहा जाता है।

कार्यालय प्रबंधक (office manager) और /या उसके ऊपर के अधिकारियों से मिले सामान्य आदेशों और निदेशों को कार्यालय के पर्यवेक्षण स्तर पर कार्यान्वित किया जाता है। रिपोर्टों का तैयार होना और उनको टाइप किया जाना, पत्रों का फाइल होना, बैठकों की व्यवस्था, आगतुकों का सत्कार, कर विवरणियों को तैयार किया जाना तथा इन्हीं प्रकार के अन्य कार्यों को किया जाना और इन कार्यों के होने वाले परिणाम बहुत कुछ इस बात पर निर्भर करते हैं कि कार्यालय पर्यवेक्षण किस प्रकार का है। पर्यवेक्षण के दोषपूर्ण या उसमें कमी होने से नीतियों और कार्यक्रमों के सुचारू रूप से कार्यान्वयन में अनेक बाधाएं और आ सकती हैं। यदि पर्यवेक्षण न किया जाए तो प्रत्येक कर्मचारी कार्यालय के उद्देश्यों को ध्यान में रखे बिना ही अपनी सुविधा के अनुसार मनमाने ढंग से काम करेगा। कार्यालय के कार्यों में बढ़ती जटिलता के कारण अब पर्यवेक्षण के महत्त्व को अधिक स्वीकारा जाने लगा है। केवल किताबी ज्ञान प्राप्त व्यक्ति यदि कार्यालय में काम करने आता है तो वह वहां हो रहे काम को देखकर ही उन्हें नहीं सीख सकता। इसके लिए तो आवश्यक होता है कि उसे सतत मागदर्शन और निदेशन प्राप्त हो तथा काम को सीखने और कुशलता पूर्वक उसे करने की उसे प्रेरणा मिले। कार्यालय पर्यवेक्षण के फल स्वरूप नए तथा पुराने सभी प्रकार के कर्मचारी कार्य को अच्छी तरह से कर पाते हैं।

कार्यालय के पर्यवेक्षण के फलस्वरूप कार्यालय के कार्य समन्वित ढंग से हो पाते हैं। ये कार्य दिन प्रति दिन अधिकाधिक विशेषीकृत होते जा रहे हैं, जिम्मेदारी विभिन्न स्तरों के अधिकारियों के बीच

बंटी होती है और एक दूसरे पर निर्भरता भी होती है। इन सबके फलस्वरूप रिपोर्टों, बीजकों और पत्रों के मसौदों को अच्छी तरह से तैयार करने के कार्य में पर्यवेक्षण आवश्यक हो जाता है। कार्यालय पर्यवेक्षक वहां काम कर रहे सभी कर्मचारियों के बीच मधुर संबंध लाता है। चूंकि काम अनेक विभागों में होता है अतः आवश्यक होता है कि काम के संबंध में कर्मचारी एक दूसरे से विचार विमर्श करते रहें। इस प्रकार पर्यवेक्षण का कार्य करने वाले प्रबंधक संगठन में कड़ी (linking pin) का काम करते हैं।

कार्यालय पर्यवेक्षण की विशेषताएं

संगठन के किसी अन्य विभाग में कार्य के पर्यवेक्षण के ही समान कार्यालय पर्यवेक्षण की भी निम्नलिखित तीन प्रमुख विशेषताएं हैं:

क) **कार्यालय पर्यवेक्षण सतत कार्य है** : किसी भी कार्यालय में काम करने वाले कर्मचारियों को निरंतर निर्देशित, निर्दिष्ट और अभिप्रेरित करना होता है, जिससे वे और अच्छी तरह से काम कर सकें। प्रबंध के सबसे नीचे के स्तर पर पर्यवेक्षक होते हैं, जिनका कर्मचारियों के साथ सतत संपर्क होता है तथा उनके दिन प्रति दिन के कार्य में वे उनका निर्देशन और निर्देशन करते हैं।

ख) **कार्यालय पर्यवेक्षण प्रत्यायोजित कार्य है** : कार्यालय के पर्यवेक्षक के पास जो शक्ति होती है वह उसे अपने ऊपर के अधिकारियों से मिली हुई होती है। कार्यालय का प्रबंधक वहां के कर्मचारियों के काम के निर्देशन का अधिकार पर्यवेक्षक को सौंप देता है। इस अधिकार के मिल जाने से पर्यवेक्षक स्वतंत्र रूप से और पूरी जिम्मेदारी के साथ अपना काम कर पाता है। परन्तु यदि पाया जाता है कि इस अधिकार का दुरुपयोग हो रहा है या उसे काम में नहीं लाया जा रहा है तो उसे वापस लिया जा सकता है। पर्यवेक्षण प्रत्यायोजित कार्य तो है परन्तु इसके संबंध में मुख्य बात यह है कि पर्यवेक्षक के पास अधिकार तो होता है परन्तु उसके साथ ही साथ कार्य में लगे हुए कर्मचारियों के काम के संबंध में जिम्मेदारी भी उसी की होती है।

ग) **कार्यालय पर्यवेक्षण प्रबंध का पहला स्तर है**: प्रबंध की अनेक श्रेणियों में से पर्यवेक्षण पहली श्रेणी है। पर्यवेक्षक का स्थान कार्यालय प्रबंधक और कार्यालय के कर्मचारियों के बीच में होता है। पर्यवेक्षक योजना बनाने वालों और उन्हें कार्यान्वित करने वालों के बीच कड़ी का काम करता है। अपने अधीनस्थों से काम कराकर वह संगठन के उद्देश्यों की पूर्ति में सहायता करता है। प्रबंध के उच्च स्तर की नीतियों से वह कर्मचारियों को अवगत कराता है और इन कर्मचारियों की समस्याओं को उपर तक पहुंचाता है। कार्यालय पर्यवेक्षक कार्यालय के कर्मचारियों और कार्यालय के प्रबंधक (जो कार्यालय के मध्य स्तर पर प्रबंध करने वाला कर्मचारी होता है) के बीच कड़ी का काम करता है। प्रबंध के प्रथम स्तर के अधिकारी होने के नाते पर्यवेक्षक के पास कार्य की प्रगति के संबंध में मूल स्रोत से प्राप्त सूचना होती है और वह कार्य को निर्धारित समय में पूरा कराता है।

बोध प्रश्न क

1 पर्यवेक्षण को परिभाषित कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2 कार्यालय पर्यवेक्षण से आप क्या समझते हैं ?

.....

.....

.....

.....

.....

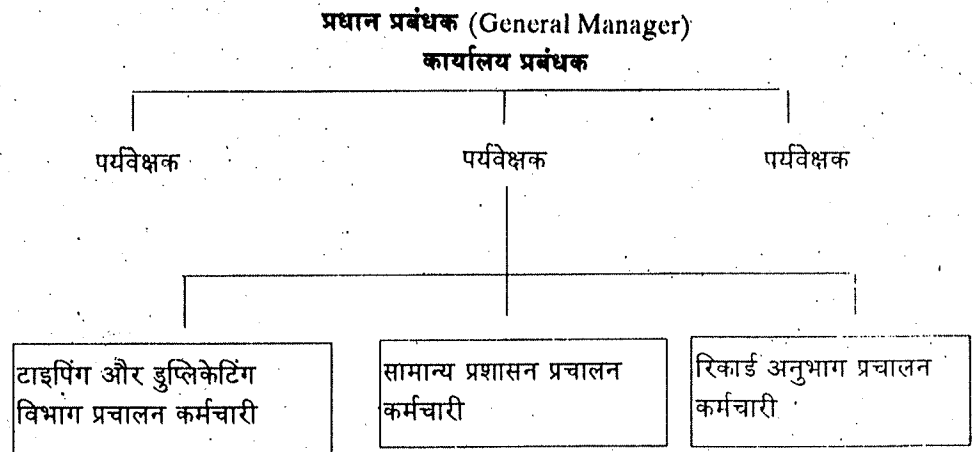
.....

3 बताइए कि निम्नलिखित कथनों में से कौन से सही हैं और कौन से गलत हैं ।

- i) कार्यालय पर्यवेक्षण प्रबंध का प्रथम स्तर है ।
- ii) कार्यालय पर्यवेक्षक को सीधे प्रबंध के उच्च अधिकारियों से ही अधिकार मिलता है
- iii) कार्यालय पर्यवेक्षक कार्यालय के कर्मचारियों और कार्यालय प्रबंधक के बीच कड़ी के रूप में कार्य करता है ।
- iv) कार्यालय के कर्मचारियों के कार्य के संबंध में समय-समय पर पर्यवेक्षक उनका निदेशन और मार्गदर्शन करता तथा उनको अभिप्रेरित करता है ।
- v) कर्मचारियों को यदि भलीभांति प्रशिक्षित किया जाए तो पर्यवेक्षण न होने पर भी वे अपना काम अच्छी तरह से कर सकते हैं ।

17.4 कार्यालय प्रबंधक और कार्यालय पर्यवेक्षक

कार्यालय का प्रबंधक कार्यालय का प्रधान अधिकारी तथा वहां के सामान्य प्रशासन का प्रभारी होता है । छोटे आकार के कार्यालय का प्रबंधक वहां के सामान्य प्रशासन कार्य को देखने के साथ ही साथ पर्यवेक्षण का भी कार्य करता है । लेकिन बड़े संगठन के प्रबंधक के अधीन एक या उससे भी अधिक पर्यवेक्षक कार्य करते हैं । ऐसी स्थिति में कार्यालय प्रबंधक को योजना बनाने, व्यवस्था करने, कर्मचारियों की नियुक्ति करने, निदेशन करने तथा कार्यालय के नियंत्रण आदि से संबंधित प्रबंधकीय कार्य करने होते हैं । उससे आशा कि जाती है कि वह अपने अधीन काम करने वाले कर्मचारियों को भलीभांति और कुशलता पूर्वक कार्य करने को अभिप्रेरित करेगा । अपने कार्य के संबंध में रिपोर्ट वह कंपनी सचिव या प्रधान प्रबंधक को देता है । नीतियों और कार्यविधियों के निर्धारण में वह भी भाग लेता है । वह बोर्ड की बैठकों में भी भाग ले सकता है । इसके विपरीत कार्यालय पर्यवेक्षक का संबंध तो उसके अधीनस्थों को सौंपे गए कार्य के संबंध में उनका निदेशन और मार्गदर्शन करने तक ही सीमित होता है । वह इन अधीनस्थों के कार्यों का निरीक्षण और सामूहिक रूप से किए जाने कार्यों का समन्वय करता है तथा नित्य किए जाने वाले कार्यों के संबंध में उत्पन्न होने वाली समस्याओं का समाधान करता है । पर्यवेक्षक को कार्यालय के प्रबंधक से निर्देश और आदेश प्राप्त होते हैं । नीचे दिए गए रेखाचित्र में पर्यवेक्षक और कार्यालय प्रबंधक की स्थिति को दिखाया गया है ।



चित्र १७.१ कार्यालय प्रबंधक और कार्यालय पर्यवेक्षक की स्थिति

उपयुक्त रेखाचित्र में हम देख सकते हैं कि कार्यालय के संगठन के ढांचे में कार्यालय पर्यवेक्षक की स्थिति अत्यंत नाजुक लेकिन महत्वपूर्ण होती है । प्रायः प्रत्येक योजना और नीति को कार्यान्वित होने

के लिए पर्यवेक्षक से होकर ही जाना होता है। उस पर ही यह जिम्मेदारी होती है कि कार्यालय के कर्मचारी कार्य को कुशलता पूर्वक पूरा कर लें। कार्यालय प्रबंधक से कार्यालय के कर्मचारियों तक की आदेश की शृंखला और सम्प्रेषण (communication) के क्रम में पर्यवेक्षक की स्थिति अत्यंत महत्वपूर्ण कड़ी जैसी होती है। दूसरी ओर कार्यालय प्रबंध भी प्रबंधक के उच्च अधिकारियों और कार्यकारी विभागों के प्रधानों तथा कार्यालय के पर्यवेक्षकों के बीच कड़ी का काम करता है। यह निश्चित करना उसकी जिम्मेदारी होती है कि सभी विभागों को कार्यालय की सुविधाएं यथासंभव सुचारू रूप से प्राप्त होती रहें।

17.5 कार्यालय पर्यवेक्षक की भूमिका

वास्तविकता तो यह है कि जिस स्थान पर काम होता है वहां कार्यालय पर्यवेक्षक ही प्रथम स्तर का प्रबंधक होता है। कार्यालय में दिन प्रति दिन होने वाले कार्य के संबंध में अपने अधीनस्थों को आदेश और निदेश देने, उनका मार्ग प्रदर्शन करने, उसको अभिप्रेरित करने तथा उनका नेतृत्व करने का दायित्व उसी का होता है। दूसरे शब्दों में कहा जा सकता है कि कार्यालय के कार्य के प्रबन्ध में मुख्य भूमिका उसी की होती है। इस प्रकार हम कह सकते हैं कि कोई संगठन इकाई जैसी भी होती है वह मुख्य रूप में पर्यवेक्षक द्वारा किए गए कार्यों के फलस्वरूप ही होती है। पर्यवेक्षक यदि अपने अधीनस्थों का पूर्णतः सहयोग और सहायता प्राप्त कर पाता है तो वह कार्यालय में उत्पन्न होने वाली समस्याओं का समाधान तुरंत ही कर सकता है। कार्यालय में ऐसा वातावरण लाने की भी उसी की जिम्मेदारी होती है जो वांछित उद्देश्य को प्राप्त करने में सहायक हो।

पर्यवेक्षक का काम कभी-कभी बहुत ही कठिन भी हो जाता है। एक ओर तो उसके अधीनस्थ कर्मचारी उसे अपने में से एक नहीं मानते तथा यदि वह उनके साथ सख्ती से व्यवहार करता है तो वे उसका विरोध भी करते हैं, परन्तु वे ही कर्मचारी उसे अपना प्रवक्ता भी मानते हैं और उससे आशा करते हैं कि प्रबंध के उच्च अधिकारियों द्वारा लिए गए जो निर्णय उनके हित में नहीं हैं, उनसे उनका पर्यवेक्षक उनकी रक्षा करेगा। दूसरी ओर की स्थिति यह होती है कि प्रबंध में उसका स्थान सबसे नीचे होता है, अतः प्रबंध के उच्च स्तर से उसका दूर-दूर का ही संबंध होता है, परन्तु उससे आशा की जाती है कि न्यूनतम लागत पर अधिकतम उत्पादन करने में वह अपने अधीनस्थों का सहयोग प्राप्त करने में सफल होगा। इसलिए कभी-कभी तो प्रबंधकों तथा श्रमिक संघों दोनों ही की ओर से पर्यवेक्षक पर दबाव पड़ते हैं। अतः उसे बहुधा ही इन दोनों के पक्षों के आक्षेप का शिकार होना पड़ता है। परन्तु समय के साथ-साथ स्थिति बदलती जा रही है और पर्यवेक्षक के कार्य के प्रति लोग अब अधिक जागरूक होने लगे हैं। आधुनिक व्यवसायों/उद्यमों और व्यापारिक प्रतिष्ठानों में पर्यवेक्षक के कार्य को अब अधिक परिष्कृत और सशक्त बना दिया गया है। उसे अब कर्मचारियों को काम सीखाने का साधन माना जाने लगा है। उसे तकनीकी ज्ञान और सूचना का मूल स्रोत तथा विभिन्न प्रकार के विशेषज्ञों की ओर से श्रमिकों और श्रमबल के लिए सूचना प्रवाह का साधन भी माना जाता है। इस दृष्टि से देखने पर स्पष्ट हो जाता है कि किसी संगठन के आज के ढांचे में पर्यवेक्षक की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण हो गई है।

17.5.1 कर्तव्य

पहले बताया जा चुका है कि पर्यवेक्षण मुख्य रूप में प्रायोजित कार्य होता है, अतः पर्यवेक्षक की भूमिका इस बात पर निर्भर करती है कि संगठन के ढांचे में उसकी क्या स्थिति है तथा उसे कितना अधिकार प्राप्त है। उदाहरणार्थ किसी छोटी सी इकाई में एक ही व्यक्ति प्रबंधक तथा पर्यवेक्षक दोनों हो सकता है, लेकिन बड़े उद्यमों में तो पर्यवेक्षक को अपने अधीनस्थों के निदेशन तक करने का सीमित अधिकार हो सकता है, हालांकि यह कार्य उसे अपने कार्यालय प्रबंधक के प्रशासनिक निदेशन के अंतर्गत रह कर ही करना होता है।

सीमित रूप में और कार्य को पूरा करने के लिए आवश्यक सीमा तक पर्यवेक्षक से आशा की जाती है कि वह निदेशन और अभिप्रेरण कार्यों के करने के साथ ही साथ आयोजन, संगठन और नियंत्रण जैसे प्रबंधकीय कार्यों को भी करे।

पर्यवेक्षक के कुछ प्रमुख कार्य यों हैं :

- क) कार्य के उत्पादन के लक्ष्यों को निर्धारित करना ;
- ख) कार्यों की सूची इस प्रकार बनाना कि उसका निरंतर और एक सा प्रवाह बना रहे ;
- ग) कार्यालय में ऐसी स्थिति लाना कि उचित वातावरण बने ;
- घ) संगठन की नीतियों और कार्यक्रमों को समझाना ;
- च) अन्य संगठनों में काम में लाई जा रही नई-नई तकनीकों और विधियों पर नजर रखना ;
- छ) विधियों और उपकरणों में परिवर्तन लाना ;
- ज) कार्यालय की क्रियाओं के लिए विधियों और प्रक्रियाओं को बनाना ;
- झ) कार्य के उपयुक्त वातावरण की व्यवस्था करना ;
- ट) कार्यालय में काम करने वाले सहायकों की योग्यता के अनुसार उन्हें कार्य सुपुर्द करना ;
- ठ) अधीनस्थों को नेतृत्व प्रदान करना ;
- ड) कार्यालय के कर्मचारियों के कार्यों का नियंत्रण करना ;
- ढ) कार्यालय के कर्मचारियों द्वारा किए गए कार्यों के आधार पर उनकी योग्यता को आंकना ;
- ण) अनुशासन लागू करना ;
- त) अपनी इकाई के कर्मचारियों को अभिप्रेरित करना ;
- थ) अपने यहां काम करने वाले विभिन्न कर्मचारियों के बीच उनके-उनके अधिकार को निश्चित करना ;
- द) कार्य के निष्पादन के लिए यदि आवश्यक हो तो कुछ सुधार की शुरुआत करना ।

17.5.2 दायित्व

पर्यवेक्षक के दायित्व क) अपने उच्च अधिकारियों के प्रति, (ख) अपने अधीनस्थों के प्रति तथा (ग) अपने सहयोगी पर्यवेक्षकों के प्रति हो सकते हैं, जिनका विवरण नीचे दिया जा रहा है :

क) उच्च अधिकारियों के प्रति दायित्व :

- i) उच्च अधिकारी जैसा चाहें वैसा कार्य करना तथा योजनाओं और नीतियों में निर्धारित कार्य को पूरा करना ;
- ii) कार्यालय में कार्य की प्रगति के संबंध में उच्च अधिकारियों को अवगत कराते रहना ;
- iii) जिन मामलों को उच्च अधिकारियों के ध्यान में लाना आवश्यक हो उन्हें उनके पास भेजना;
- iv) यह सुनिश्चित करना कि काम निर्धारित मानक विधियों और प्रक्रियाओं के अनुसार हो रहा है ;
- v) अन्य इकाइयों के साथ अपनी इकाई के कार्य का समन्वय करना ।

ख) अधीनस्थों के प्रति दायित्व :

- i) कार्यालय में नए नियुक्त कार्यकर्ताओं को वहां के नियमों और विनियमों से अवगत कराना ;
- ii) नए और पहले से काम कर रहे कार्यकर्ताओं को इस प्रकार प्रशिक्षित करना कि वे और अधिक जिम्मेदारियां संभाल सकें;
- iii) मेल-मिलाप, सहयोग और समूह-निष्ठा की भावना को बढ़ावा देना ;

- iv) आपसी विवादों को समाप्त करने में अपने अधीनस्थों की सहायता करना ;
- v) कार्य समूह (work-group) के सदस्यों का निष्पक्षता पूर्वक मूल्यांकन करना ;
- vi) मानवीय संबंधों को और अच्छा बनाना ;
- vii) कर्मचारियों के मनोबल को बढ़ाना तथा उनकी शिकायतों पर तुरंत ध्यान देना;
- viii) अपने अधीनस्थों को अनुचित शोषण से बचाना ;
- ix) नई विधियों और प्रक्रियाओं को इस प्रकार कार्यान्वित करना कि अधीनस्थों को कम से कम कठिनाई का सामना करना पड़े ।

ग) सहयोगी पर्यवेक्षकों के प्रति दायित्व :

- i) संगठन की अन्य इकाइयों के कार्यों के साथ अपनी इकाई के कार्यों का तालमेल बैठाना ;
- ii) पर्यवेक्षक अपने अधीनस्थों के बीच जिस प्रकार के सहयोग का आशा करता है, उसी प्रकार अपने सहयोगी पर्यवेक्षकों के साथ सहयोग करना ;
- iii) अन्य पर्यवेक्षकों के साथ विचार-विमर्श करते हुए नई विधियों का अध्ययन और विकास करना तथा उनका उपयोग करना ।

17.6 कार्यालय पर्यवेक्षक के गुण

कार्यालय पर्यवेक्षक अपने कार्यों को कुशलता पूर्वक कर सके तथा अपनी जिम्मेदारियां निभा सके, इसके लिए आवश्यक होता है कि उसके पास बुनियादी ज्ञान, कौशल और आवश्यक योग्यताएं हों । भलीभांति पर्यवेक्षण के लिए जैसे ज्ञान और कौशल की आवश्यकता होती है, वे अलग-अलग संगठनों के लिए अलग-अलग प्रकार के होते हैं । फिर भी कुशलता पूर्वक पर्यवेक्षण के लिए कुछ न्यूनतम शिक्षा, प्रशिक्षण और अनुभव की आवश्यकता होती है । कार्यालय पर्यवेक्षक प्रभावी ढंग से कार्य कर सके, इसके लिए आवश्यक है कि उसमें निम्नलिखित प्रकार की शैक्षणिक और सामान्य योग्यताएं हों :

क) कार्यालय के कार्यों के संबंध में पूर्ण ज्ञान: पूर्ण ज्ञान से अभिप्राय केवल विश्वविद्यालयों की डिग्री से नहीं, बल्कि इसका संबंध कार्यालय की विभिन्न क्रियाओं को गहराई से जानने, प्रयोग की जाने वाली विभिन्न प्रकार की मशीनों और सामग्रियों से अवगत होने और किसी विशेष कार्य के लिए निर्धारित नियमों और प्रक्रियाओं को जानने से भी होता है । अपने अधीन कार्य करने वाले कर्मचारियों का निदेशन और मार्गदर्शन वह तभी कर पाएगा यदि वह विभिन्न कार्यों के लिए निर्धारित विधियों और प्रक्रियाओं से भलीभांति परिचित हो ।

ख) नियमों, विनियमों, अधिकार और जिम्मेदारी की जानकारी : पर्यवेक्षक के लिए जानना आवश्यक होता है कि संगठन के नियम और विनियम क्या हैं, उसके पास कितना अधिकार है, उसकी जिम्मेदारियां क्या हैं, और किन मामलों के संबंध में वह निर्णय ले सकता है । नियमों और विनियमों को जानना मात्र ही पर्याप्त नहीं होता बल्कि उसे उनके अनुसार कार्य भी करना होता है ।

ग) संप्रेषण कौशल : अपने उच्च अधिकारियों और अधीनस्थों के साथ प्रभावी ढंग से संप्रेषण करना पर्यवेक्षण कार्य का महत्त्वपूर्ण पक्ष होता है । पर्यवेक्षक को अपने अधीनस्थों को आदेश देने होते हैं तथा कार्यों के संबंध में अपने अधिकारियों को रिपोर्ट करने होते हैं । अधीनस्थ कर्मचारी अपने काम में रुचि तभी दिखाएंगे जब कार्य की प्रकृति और अपनाई जाने वाली विधियों के संबंध में उन्हें भलीभांति बताया जाए । उसी प्रकार प्रबंध के उच्च अधिकारी पर्यवेक्षक का मार्गप्रदर्शन तभी कर पाएंगे जब कार्य के निष्पादन के संबंध में उन्हें नियमित रूप से सूचना भेजी जाए ।

घ) नेतृत्व के गुण : पर्यवेक्षक में नेतृत्व के गुण भी होने चाहिए, जिसके अंतर्गत अपने अधीनस्थों के साथ अच्छा संबंध बनाए रखने तथा उनका सहयोग प्राप्त करने की योग्यता आते हैं । अपने कार्य-समूह का नेता होने के नाते पर्यवेक्षक को अपने अधीनस्थों का मार्गप्रदर्शन करना और एक दूसरे से मधुर संबंध बनाए रखने के संबंध में उन्हें प्रोत्साहित करना होता है । अधीनस्थों के साथ मनुष्य जैसा

व्यवहार करना, आपस में विश्वास और मेल-मिलाप की भावना लाना, बिना किसी दबाव के उनका विश्वास और सहयोग प्राप्त करना, आदि कुछ ऐसे गुण हैं, जो अपने अधीनस्थों का प्रभावी नेता बनने के लिए पर्यवेक्षक में होना आवश्यक होते हैं।

व्यक्तिगत गुण

अच्छा पर्यवेक्षक होने के लिए उसमें आचरण और व्यवहार से संबंधित निम्नलिखित गुण होने चाहिए :

- 1) उसे समयनिष्ठ (punctual) होना चाहिए ;
- 2) उसे स्वानुशासित (self-disciplined) होना चाहिए ;
- 3) उसे सजग (alert) होना चाहिए, जिससे कार्य निष्पादन में हुई किसी भी प्रकार की अनियमितता उसकी नजर में आ जाए ;
- 4) उसे उपयुक्त समय पर निर्णय ले लेना चाहिए ;
- 5) मानवीय समस्याओं के संबंध में उसे मानवीय दृष्टिकोण अपनाना चाहिए ;
- 6) उसके आचरण में सत्यनिष्ठा और व्यक्तित्व में दृढ़ता होनी चाहिए ;
- 7) उसे इस बात का ध्यान रखना चाहिए कि उसके किसी व्यवहार से उसके अधीनस्थों में हीनता की भावना न आए ;
- 8) उसे अपने अधीनस्थों की समस्याओं को समझना चाहिए और उनके साथ सहानुभूति पूर्वक व्यवहार करना चाहिए।

बोध प्रश्न ख

- 1 बताइए कि निम्नलिखित कथनों में से कौन से सही हैं और कौन से गलत हैं।
 - i) केवल छोटे आकार से कार्यालयों में ही वहाँ का प्रबंधक पर्यवेक्षक का काम भी अपने हाथ में ले सकता है।
 - ii) बड़े-बड़े संगठनों में कार्यालय प्रबंधक के साथ पर्यवेक्षक का कोई संबंध नहीं होता।
 - iii) अधीनस्थ कर्मचारी अपने पर्यवेक्षक को कभी भी नहीं चाहते।
 - iv) उच्च स्तर के प्रबंधकों द्वारा बनाई गई योजनाओं और नीतियों को कार्यालय पर्यवेक्षक लागू करता है।
 - v) अपने अधीनस्थों के दिन प्रति दिन के कार्यों से संबंधित मामलों तक के संबंध में भी कार्यालय पर्यवेक्षक कोई निर्णय नहीं ले सकता।
 - vi) अपने अधिकार के दायरे में रहते हुए पर्यवेक्षक कर्मचारियों के कार्य की सूची बना सकता है।
 - vii) कार्यालय के दिन प्रति दिन के कार्यों के संबंध में प्रणालियों और कार्यविधियों को स्थापित करने का अधिकार पर्यवेक्षक को नहीं होता।
 - viii) अपने सहयोगी पर्यवेक्षकों के प्रति कार्यालय पर्यवेक्षक की कोई जिम्मेदारी नहीं होती।
 - ix) पर्यवेक्षक के लिए संभव है कि वह कार्यालय के अपने अधीनस्थों में अनुशासन बनाए रखने के साथ ही साथ उनमें परस्पर मधुर संबंध को भी बनाए रखे।
 - x) आचरण की सत्यनिष्ठा (integrity) प्रत्येक अच्छे पर्यवेक्षक का गुण है।
- 2 अच्छे पर्यवेक्षक के पांच व्यक्तिगत गुण बताएं।

.....

.....

.....

.....

पर्यवेक्षण की प्रभाविता से आशय होता है पर्यवेक्षण के उद्देश्यों को अधिकतम मात्रा में पूरा करना। प्रभावी होने के लिए आवश्यक होता है कि पर्यवेक्षक इस योग्य हो कि वह अपने अधीनस्थों को निदेशित, निर्देशित, और प्रेरित कर सके और कार्यालय के दिन प्रति दिन के कार्य में उनका अधिकतम सहयोग प्राप्त कर सके। इस कार्य के लिए उसे प्रभावी पर्यवेक्षण संबंधी निम्नलिखित आवश्यक बातों को ध्यान में रखना चाहिए :

- 1) **उसे निष्पक्षता से काम करना चाहिए :** पर्यवेक्षक को अपना कर्तव्य तथ्य के आधार पर करना चाहिए। दूसरे शब्दों में कहा जा सकता है कि उसकी अपनी पसंद या नापसंद का प्रभाव पर्यवेक्षक के रूप में किये जाने वाले उसके कार्यों या लिए जाने वाले निर्णयों पर नहीं पड़ना चाहिए। श्रमिकों के बीच काम का बंटवारा योग्यता के आधार पर करना चाहिए। और उनके द्वारा किए गए कार्यों का मूल्यांकन काम के वस्तुपरक मानक और माप के आधार पर करना चाहिए।
- 2) **सहभागी शैली अपनाना :** कर्मचारियों से पूर्ण सहयोग प्राप्त करने के लिए उसे उन्हें काम के संबंध में बातचीत करने का पूरा अवसर देना चाहिए और उस संबंध में उनका सुझाव भी मांगना चाहिए। उसे उन लोगों को अपना सुझाव भी देना चाहिए और इस प्रकार उद्देश्य की प्राप्ति में उन्हें भी साथ लेकर चलना चाहिए।
- 3) **नियमों और विनियमों को लागू करना :** संगठन के नियमों और विनियमों को उसे सख्ती और निष्पक्षता पूर्वक लागू करना चाहिए। इन्हें लागू करने में यदि वह ढील देता है तो स्थितियों का सामना करने के संबंध में उसे अकुशल और अक्षम माना जाएगा।
- 4) **संप्रेषण में सरल शब्दों का प्रयोग :** अपने अधीनस्थों को उसे स्पष्ट आदेश देने चाहिए। आदेश की भाषा सरल और समझने में आसान होनी चाहिए। दो अर्थ वाले शब्दों का प्रयोग नहीं करना चाहिए।
- 5) **बरबादी को कम करना और परिणाम की जांच - पड़ताल करना :** कार्य के परिणाम को संतोषजनक रखना पर्यवेक्षक की प्रमुख जिम्मेदारी होती है। लेकिन उसे सामग्री और श्रम की बरबादी से भी बचना चाहिए, जो कार्य की गति को बहुत अधिक बढ़ाने के फलस्वरूप होती है। कार्यालय के अधिकतर कार्य कागज पर होते हैं। ऐसे कागज की बरबादी को रोकने से कार्यालय की कुशलता बढ़ती है तथा लागत में कमी होती है।
- 6) **स्थान लेने वाले व्यक्तियों को तैयार करना :** संगठन की संवृद्धि और विकास के संबंध में उसे सदा ध्यान रखना चाहिए। इसके लिए आवश्यक होता है कि विभिन्न पदों पर काम करने के लिए अधिक सक्षम व्यक्तियों को तैयार रखा जाए। यह कार्य वह अपने अधीनस्थ कर्मचारियों को प्रशिक्षण की सुविधाएं देकर कर सकता है, ताकि आवश्यकता पड़ने पर वे इस समय काम पर लगे कर्मचारियों का स्थान ले सकें। ऐसा न करने से संगठन की संवृद्धि में रुकावट आ सकती है।
- 7) **रिपोर्ट करने की अच्छी प्रणाली की स्थापना :** पर्यवेक्षक के प्रत्येक निर्णय और कार्य के लिए प्रबंध के उच्च अधिकारियों की ओर से स्वीकृति और समर्थन की आवश्यकता होती है। अतः उसके लिए आवश्यक होता है कि वह अपने यहां चल रहे कार्यों के संबंध में उन्हें सूचित करता रहे और उन्हें यह भी बताए कि काम की कुशलता को बनाए रखने और उनमें सुधार करने के लिए किन कारणों से उसने किन्हीं विशेष कदमों को उठाया है।
- 8) **पर्यवेक्षण के संबंध में प्रतिक्रिया :** अच्छा पर्यवेक्षक अपनी पर्यवेक्षण प्रणालियों के प्रति लोगों की प्रतिक्रिया को जानने का प्रयास करता है। वह पता लगाता है कि कार्य के परिणाम, अभिप्रेरण और अधीनस्थों के हौसले पर उसके पर्यवेक्षण का क्या प्रभाव पड़ा है। उद्देश्य से अपने अधीनस्थों से औपचारिक ढंग से या आते-जाते बात कर सकता है, सामूहिक परिचर्चा का आयोजन कर सकता है या किसी एक व्यक्ति के साथ आमने-सामने बैठ कर बात कर सकता है। अधीनस्थों के साथ मधुर संबंध बनाए रखने और उचित समय पर पर्याप्त तथा सही सूचना देने से विवादों और अनावश्यक परेशानियों को दूर करने और उन्हें कम करने में सहायता मिलती है।

सभी प्रकार की योग्यताओं को रखने के बावजूद कोई पर्यवेक्षक अपने कार्य में तब तक सफल नहीं हो सकता जब तक कि वह अपने अधीनस्थों के साथ मानवीय संबंध बनाए न रखे और उनमें परस्पर ऐसी भावना को कायम रखने में सहायक न हो। यह सच है कि उसके लिए कार्यालय के कार्यों के संबंध में जानकारी तथा पर्यवेक्षण के कौशल का होना आवश्यक होता है, फिर भी आज अधिकतर पर्यवेक्षकों को दिन प्रति दिन जिन चुनौतियों का सामना करना होता है, उनका संबंध कार्यालय के कार्यों से उतना नहीं होता जितना कि कर्मचारियों के अभिप्रेरण से होता है। पर्यवेक्षक को ऐसे उपाय करने होते हैं कि वह कर्मचारियों को अपनी योग्यता के अनुसार काम करने को अभिप्रेरित करे और ऐसा वातावरण बनाए कि वे अपने काम के दौरान संतुष्ट और खुश रहें। पर्यवेक्षक का संबंध केवल मशीनों से ही नहीं होता। उसे तो अधिकतर उन लोगों के साथ व्यवहार करना होता है जो मशीनों को चलाते हैं। अतः आवश्यक होता है कि कार्यालय के कर्मचारियों के साथ व्यवहार करते समय वह मानवीय दृष्टिकोण अपनाए।

संतोषजनक मानवीय संबंधों को कायम रखने के लिए आवश्यक होता है कि अपने कार्य समूह की दिन प्रति दिन की समस्याओं से निपटते समय पर्यवेक्षक को खुले दिमाग का, निष्पक्ष तथा न्याय संगत होना चाहिए। उसके तथा कार्य समूह में यदि संप्रेषण संबंधी बाधाएं हैं तो उन्हें दूर कर देना चाहिए। उसे अच्छा सुनने वाला होना चाहिए तथा अपने अधीनस्थों की समस्याओं और कठिनाइयों सहानुभूति पूर्वक दूर करने का प्रयास करना चाहिए। यदि वह अधीनस्थों से वादे करता है, तो उन्हें पूरा भी करना चाहिए।

कार्य के दौरान मानवीय संबंध को बनाए रखने के लिए उसे अपने अधीनस्थों के साथ नियमित रूप से बैठकें करके कार्य से संबंधित समस्याओं के संबंध में विचार-विमर्श करना चाहिए। वहां यदि सुझाव दिए जाते हैं तो उन्हें प्रबंध के उच्च अधिकारियों के पास विचारार्थ भेज देना चाहिए। ऐसा करने से टीम-कार्य में सामंजस्य आएगा, काम के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण का विकास होगा तथा कर्मचारियों के आपसी वाद-विवाद और संघर्ष कम होंगे।

बोध प्रश्न ग

1. बताइए कि निम्नलिखित कथनों में से कौन से सही हैं और कौन से गलत हैं।
 - i) कार्य से संबंधित कर्मचारियों के गुणों का मूल्यांकन केवल उत्पादन की वस्तुपरक माप के आधार पर करना चाहिए।
 - ii) यदि कार्यालय पर्यवेक्षक स्वयं ही सभी समस्याओं का समाधान कर पाता है तो कार्यालय प्रबंधक के पास नियमित रूप से रिपोर्ट भेजना उचित नहीं होता।
 - iii) कोई कर्मचारी यदि अपना काम कुशलता पूर्वक कर लेता है तो यदि वह कुछ स्थितियों में नियमों और विनियमों का पालन नहीं भी करता तो भी उसे क्षमा किया जा सकता है।
 - iv) सामग्रियों की बरबादी न हो पाए इसके लिए पर्यवेक्षक को काम की अत्यधिक गति (over speeding) पर नियंत्रण रखना चाहिए तथा उत्पादन की जांच-पड़ताल करनी चाहिए।
 - v) कार्यालय के सहायकों को प्रशिक्षित करके उन्हें उच्च पदों पर काम करने लायक बनाना चाहिए, जिससे संगठन की संवृद्धि के साथ-साथ उनमें भी विकास हो सके।
2. उन चार उपायों के बारे में बताएं जिनकी सहायता से कार्यालय पर्यवेक्षक अच्छा मानवीय संबंध बनाए रख सकता है।

.....

.....

.....

.....

.....

जाता है ?

17.9 सारांश

आधुनिक व्यावसायिक कार्यों में सामूहिक प्रयास की आवश्यकता होती है ताकि संगठन के उद्देश्यों को पूरा किया जा सके। जहां भी सामूहिक रूप से कार्य होते हैं वहां सबसे महत्वपूर्ण बात यह ध्यान देने की होती है कि काम को कुशलता पूर्वक किया जाए और उसे समय पर पूरा कर लिया जाए। यही पर्यवेक्षण का प्रमुख कार्य है।

कार्यालय के कार्यों के पर्यवेक्षण में तकनीकों, नियमों और पद्धतियों के प्रयोग को कार्यालय पर्यवेक्षण कहा जाता है। यदि पर्यवेक्षण न किया जाए तो प्रत्येक कर्मचारी अपनी पसंद का काम अपनी सुविधानुसार करने लगेगा। इसके अतिरिक्त किसी नए कर्मचारी को जब तक समुचित ढंग से काम को बताया न जाए और उसका निर्देशन न किया जाए तब तक वह अच्छी तरह से नहीं कर पाएगा। इस काम को कार्यालय का पर्यवेक्षक ही अच्छी तरह से कर सकता है।

कार्यालय पर्यवेक्षक के पास सीमित शक्ति होती है जो उसे कार्यालय प्रबंधक से अच्छी प्रत्यायोजित होती है। कार्यालय पर्यवेक्षण एक सतत कार्य है, यह प्रत्यायोजित कार्य है और यह प्रबंध का प्रथम स्तर है। किसी छोटे से संगठन में एक ही व्यक्ति कार्यालय पर्यवेक्षक तथा कार्यालय प्रबंधक का काम कर सकता है। लेकिन बड़े-बड़े उद्यमों में दिन प्रति दिन के पर्यवेक्षण कार्यों को करने के लिए एक या उससे अधिक पर्यवेक्षकों को कार्यालय प्रबंधक की सहायता के लिए रखा जा सकता है। कार्यालय पर्यवेक्षक प्रथम स्तर के प्रबंधक होते हैं तथा कार्यालय में कुशलता और प्रभाविताने के लिए वे प्रत्यायोजित शक्ति का प्रयोग करते हैं।

कार्यालय प्रबंधक सामान्य प्रशासन का प्रभारी अधिकारी होता है तथा वह अपने काम के संबंध में रिपोर्ट सीधे कंपनी सचिव या प्रधान प्रबंधक को देता है। लेकिन कार्यालय पर्यवेक्षक अपना कार्य कार्यालय प्रबंधक के प्रत्यक्ष पर्यवेक्षण में करता है और वह प्रत्यायोजित शक्ति का प्रयोग अपने अधीनस्थों के मार्गदर्शन, निदेशन और अभिप्रेरण के लिए करता है। कार्यालय के संगठनात्मक ढांचे में उसका कार्य अत्यंत नाजुक, लेकिन बहुत ही महत्वपूर्ण होता है। वह मध्य स्तर के प्रबंध और कर्मचारियों के बीच कड़ी का काम करता है।

कार्यालय के कार्यों के प्रबंध में कार्यालय पर्यवेक्षक महत्वपूर्ण काम करता है। सभी नीतियों और योजनाओं को उसी के माध्यम से कार्यान्वित किया जाता है। पर्यवेक्षक का काम कभी-कभी बहुत ही कठिन भी हो जाता है। उसके प्रथम स्तर के अधिकारी होने के कारण उसके अधीनस्थ कर्मचारी उसे अपने में से एक व्यक्ति नहीं मानते। परन्तु उसे वे अपना प्रवक्ता भी समझते हैं और आशा करते हैं कि प्रबंध के उच्च अधिकारियों द्वारा लिए गए जो निर्णय उनके हित में नहीं हैं, उनसे वह उनकी रक्षा करेगा। दूसरी ओर स्थिति यह होती है कि प्रबंध में उसका स्थान सबसे नीचा होता है, अतः प्रबंध के उच्च स्तर से उसका दूर-दूर का ही संबंध होता है। फिर भी उससे आशा की जाती है कि न्यूनतम लागत पर अधिकतम उत्पादन करने में वह अपने अधीनस्थों का सहयोग प्राप्त करने में सफल होगा। इसलिए कभी-कभी तो प्रबंधकों तथा श्रमिक संघों दोनों ही की ओर से उस पर दबाव पड़ते हैं। लेकिन आधुनिक उद्यमों में पर्यवेक्षक को कार्य समूह को काम सीखाने का साधन और तकनीकी ज्ञान एवं सूचना का मूलस्रोत माना जाने लगा है।

कार्य को पूरा करने के लिए कुछ सीमा तक पर्यवेक्षक प्रबंध का कार्य भी करता है। कार्यालय पर्यवेक्षक के कुछ प्रमुख कार्य हैं : उत्पादन के लक्ष्यों को निर्धारित करना, कार्यों की सूची इस प्रकार बनाना कि उनका प्रवाह निरंतर चलता रहे, उचित वातावरण बनाना, विधियों और प्रक्रियाओं को

स्थापित करना, कार्यालय सहायका का काम सुपुद करना, कर्मचारियों के कार्यों का नियंत्रण करना, कर्मचारियों द्वारा किए गए कार्यों का मूल्यांकन करना, आदि। उसकी जिम्मेदारियां अपने उच्च अधिकारियों, अधीनस्थों तथा अपने सहयोगी पर्यवेक्षकों के प्रति होती हैं।

प्रभावी कार्यालय पर्यवेक्षक के आवश्यक गुण हैं : कार्यालय के विभिन्न कार्यों के संबंध में पूर्ण ज्ञान, नियमों, विनियमों, अधिकार और जिम्मेदारी के संबंध में जानकारी, संप्रेषण के संबंध में कुशलता तथा नेतृत्व के गुण। अच्छे पर्यवेक्षक में कुछ व्यक्तिगत गुण भी होने चाहिए, जैसे कि समय-पाबंदी, स्वानुशासन, सजगता, निर्णय लेने की योग्यता, मानवीय दृष्टिकोण, आचरण में सत्यनिष्ठा तथा अपने अधीनस्थ कर्मचारियों के साथ सहानुभूति और समझदारी के साथ व्यवहार करना।

अपने कार्य में प्रभावी होने के लिए पर्यवेक्षक को इन आवश्यक बातों के संबंध में ध्यान देना चाहिए : उसे निष्पक्षता पूर्वक काम करना चाहिए, पर्यवेक्षण की सहभागी शैली अपनानी चाहिए, नियमों और विनियमों को सख्ती से और निष्पक्षता पूर्वक लागू करना चाहिए, संप्रेषण में सरल शब्दों का प्रयोग करना चाहिए, बरबादी की मात्रा को कम करना चाहिए तथा उत्पादन पर नियंत्रण रखना चाहिए, उच्च पदों पर काम करने के लिए सहायकों को तैयार करना चाहिए, रिपोर्ट करने की अच्छी प्रणाली की स्थापना करना चाहिए तथा अपनी पर्यवेक्षण प्रणाली के संबंध में लोगों की प्रतिक्रिया मालूम करनी चाहिए।

पर्यवेक्षक को अपने अधीनस्थ कर्मचारियों के साथ मानवीय संबंध बनाए रखना चाहिए तथा उसे यह भी देखना चाहिए कि वे परस्पर भी ऐसा ही करें। यह आवश्यक होता है कि कार्यालय में काम करने वाले कर्मचारियों के साथ व्यवहार करते समय वह मानवीय दृष्टिकोण अपनाए। इसके लिए उसे अपना दिमाग खुला रखना चाहिए तथा अपने कार्य समूह के दिन प्रति दिन की समस्याओं से निपटते समय उसे निष्पक्ष तथा न्यायसंगत होना चाहिए। अपने अधीनस्थों के साथ नियमित रूप से बैठकें करके उनकी तथा उनके कार्यों से संबंधित समस्याओं के संबंध में विचार-विमर्श करना चाहिए।

17.10 शब्दावली

सामूहिक प्रयास (Group Effort) : सामान्य लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए अनेक व्यक्तियों द्वारा एक साथ मिलकर किया गया कार्य।

कड़ी (Linking Pin) : वह व्यक्ति या वस्तु जो दो पक्षों को जोड़ने का कार्य करे।

उद्देश्य (Objective) : वह वस्तु जिसे प्राप्त करने के लिए प्रयास किया जाता है।

कार्यालय प्रबंधक (Office Manager) : कार्यालय प्रबंधक कार्यालय का प्रधान होता है और वह किसी प्रतिष्ठान के समस्त प्रशासन का प्रभारी अधिकारी भी होता है।

पर्यवेक्षण (Supervision) : अधीनस्थ कर्मचारियों द्वारा किए जाने वाले कार्यों की देखरेख करना, ताकि स्थापित नियमों और कार्यविधियों के अनुसार कार्य कुशलता पूर्वक और प्रभावी ढंग से हो सके।

17.11 बोध प्रश्नों के उत्तर

क 3 (i) सही (ii) गलत (iii) सही (iv) गलत (v) गलत

ख 1 (i) सही (ii) गलत (iii) गलत (iv) सही (v) गलत (vi) सही (vii) गलत (viii) गलत
(ix) सही (x) सही

ग 1 (i) सही (ii) गलत (iii) गलत (iv) सही (v) सही

17.12 स्वपररख प्रश्न

- 1 पर्यवेक्षण से आप क्या समझते हैं ? कार्यालय पर्यवेक्षण के महत्त्व को स्पष्ट करें।
- 2 यदि आप किसी कार्यालय के प्रबंधक हैं तो आप कार्यालय के पर्यवेक्षक को कौन-कौन से कर्तव्य और जिम्मेदारियां सौंपेंगे ?

- 3 कार्यालय पर्यवेक्षक किसे कहते हैं ? प्रभावी कार्यालय पर्यवेक्षक की कौन-कौन सी आवश्यक योग्यताएं और गुण होते हैं ?
- 4 कार्यालय के कर्मचारियों का प्रभावी ढंग से पर्यवेक्षण के लिए आप किन बातों को ध्यान में रखेंगे ?
- 5 अच्छे पर्यवेक्षक के गुणों के संबंध में बताएं । वह कौन - कौन से कार्यों को करता है ?

नोट: इन प्रश्नों से आपको इस इकाई को भलीभाँति समझने में मदद मिलेगी । इनका उत्तर लिखने का प्रयास करें । लेकिन उत्तर विश्वविद्यालय को न भेजें । ये केवल आपके अभ्यास के लिए हैं ।

इकाई 18 कार्य की माप (कार्य मापन) और उसका मानकीकरण

इकाई की रूपरेखा

- 18.0 उद्देश्य
- 18.1 प्रस्तावना
- 18.2 कार्य मापन का अर्थ और उसके उद्देश्य
- 18.3 कार्यालय के कार्य का मापन
- 18.4 कार्यालय के कार्य के मापन का महत्त्व
- 18.5 कार्यालय में कार्य मापन की तकनीकें
- 18.6 मानकीकरण और मानक निर्धारण की विधियां
- 18.7 कार्य मानकों के लाभ
- 18.8 सारांश
- 18.9 शब्दावली
- 18.10 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 18.11 स्वपरख प्रश्न

18.0 उद्देश्य

इस इकाई के अध्ययन के पश्चात् आप योग्य हो सकेंगे कि :

- कार्य मापन(कार्य की माप) के अर्थ और उद्देश्य बता सकें
- यह बता सकें कि कार्यालय के कार्यों का मापन क्यों आवश्यक होता है और उसका महत्त्व क्या होता है
- कार्यालय के कार्य के मापन की संकल्पना और उसकी तकनीकों के बारे में बता सकें
- यह स्पष्ट कर सकें कि मानकीकरण का क्या अर्थ होता है और कार्य मानकों को निर्धारित करने से क्या लाभ होते हैं
- मानक निर्धारण की विधियों की तकनीकों के संबंध में बता सकें ।

18.1 प्रस्तावना

किसी भी संगठन में कार्यालय के कार्यों का मुख्य प्रयोजन होता है उस संगठन के कार्यों संबंधी विभिन्न विभागों को कुशलता पूर्वक सेवाएं प्रदान करना । पिछली इकाइयों में आप प्रशासनिक व्यवस्था के स्वरूप और कार्यालय में आवश्यक सेवाओं, रिकार्ड व्यवस्था संबंधी प्रणालियों और कार्यविधियों, डाक व्यवस्था, कार्यालय की मशीनों और उपस्करों के उपयोग तथा कार्यालय की लेखन-सामग्री (stationery) के प्रबंध और फार्मों पर नियंत्रण के संबंध में पढ़ चुके हैं । व्यवसाय के बढ़ने के साथ ही साथ उसी के अनुरूप कार्यालय के काम की मात्रा भी बढ़ जाती है, जिसको करने के लिए कर्मचारियों की संख्या को बढ़ाना पड़ता है और इसके फलस्वरूप कार्यालय को चलाने पर अधिक खर्च करने होते हैं । आधुनिक कार्यालय के मैनेजर को मुख्य रूप से इस बात पर ध्यान देना होता है कि कार्यालय को चलाने की लागत को कैसे कम से कम किया जाए । कार्यालय की लागत को कम करने और जहां तक कम हो सके बचत करने के लिए बड़े-बड़े संगठनों में एक अलग विभाग होता है जिसे संगठन और पद्धति (O & M) विभाग कहा जाता है । समय-समय पर इस विभाग के कर्मचारी क्रिया-विश्लेषण (operation analysis) करते हैं, जिसका उद्देश्य होता है कार्य

का माप करना तथा कार्य में सुधार लाना। कार्यालय में होने वाले काम के मानक में व सुधार करते हैं या कोई अन्य मानक निर्धारित करते हैं। नियमित रूप से क्रिया-विश्लेषण होने से कार्यालय की लागत कम हो पाती है। कर्मचारियों के दिन प्रति दिन के कार्य को और कुशल बनाने में भी इससे सहायता मिलती है। इस इकाई में आप कार्य मापन (work measurement) के उद्देश्यों और उसके महत्त्व, मानकीकरण (standardisation) के अर्थ तथा कार्य मानकों को निर्धारित करने से होने वाले लाभ के संबंध में पढ़ेंगे। इसके अतिरिक्त आप कार्य मापन एवं कार्यालय के कार्य के मानकों (standards) के निर्धारण की विधियों और तकनीकों के संबंध में भी पढ़ेंगे।

18.2 कार्य मापन का अर्थ और उसके उद्देश्य

उत्पादन के संबंध में कर्मचारियों और प्रबंधकों के मत में अक्सर ही बहुत अंतर हुआ करता है, विशेषतः इस संबंध में कि उचित दैनिक काम (fair day's work) क्या है? विनिर्माण कार्यों में तो वस्तुओं का उत्पादन होता है, जिनके उत्पादन की माप उत्पादन इकाइयों में की जा सकती है। अतः यहां पर उचित दैनिक काम का निर्धारण बहुत कुछ किया जा सकता है। लेकिन कार्यालय में होने वाले काम की स्थिति भिन्न होती है। यहां पर कार्यों के स्वरूप और उनके प्रकार के भिन्न होने के फलस्वरूप उचित दैनिक काम की माप करना कठिन होता है।

सरल शब्दों में कार्य मापन से आशय होता है उत्पादन का निर्धारण मात्रात्मक ढंग से करना। इसका प्रयोजन होता है कि पूरा किए गए कार्य की मात्रा और उसमें लगे समय की माप की जाए। अर्थात् यह देखना होता है कि कार्यालय की किसी क्रिया (operation) के प्रत्येक अंश पर कितना समय लगता है। इस प्रकार कार्य मापन के अंतर्गत आते हैं: प्रत्येक क्रिया के विश्लेषण, तत्त्वों या अंशों को पहचानने और प्रत्येक क्रिया को करने में किसी कर्मचारी द्वारा लगाए गए समय के मापन संबंधी कार्य। कार्य मापन की इस तकनीक को समय अध्ययन (time study) कहा जाता है। समय अध्ययन के अंतर्गत किसी कार्य को पूरा करने में लगने वाले वास्तविक समय का निर्धारण तो किया ही जाता है, साथ ही साथ इसमें किसी कार्य को पूरा करने के लिए समय मानकों (time standards) का निर्धारण भी आ जाता है।

इसमें कोई संदेह नहीं कि कार्यालय के कार्य के मापन का मुख्य उद्देश्य कार्यालय की क्रियाओं के नियोजन और नियंत्रण में प्रबंधकों की सहायता करना है, परन्तु इसके साथ ही साथ इसके कुछ अन्य उद्देश्य भी होते हैं, जो यों हैं:

- क) प्रत्येक अनुभाग-विभाग में लगाए जाने वाले कर्मचारियों की संख्या के संबंध में निर्णय लेना;
- ख) कार्यालय के प्रत्येक कर्मचारी के कार्यभार (work-load) की माप करना;
- ग) प्रत्येक कर्मचारी द्वारा किए गये कार्य को मापना;
- घ) अभिप्रेरण (motivation) की समुचित विधि के संबंध में निर्णय लेने में सहायता करना;
- च) कार्य प्रणाली में सुधार लाना;
- छ) प्रत्येक कर्मचारी को और अधिक कुशल बनाना;
- ज) कार्यालय की खर्चाओं की लागत को कम करना।

बोध प्रश्न क

- 1 बताइए कि निम्नलिखित कथनों में से कौन से सही हैं और कौन से गलत हैं।
 - i) कार्य मापन का अर्थ होता है उत्पादन की मात्रा निर्धारित करना।
 - ii) कर्मचारियों द्वारा कार्यालय में लगाए गए समय का निर्धारण समय अध्ययन द्वारा किया जाता है।
 - iii) किसी क्रिया के तत्त्वों या अंशों को ज्ञात करना क्रिया विश्लेषण द्वारा संभव होता है।

iv) कार्य मापन समय अध्ययन की तकनीक की सहायता से किया जाता है

v) किसी कार्य स्थल में उत्पादन की मात्रा की माप नहीं की जा सकती।

2 कार्य मापन से आप क्या समझते हैं ?

.....

.....

.....

.....

.....

3 कार्य मापन के उद्देश्यों को सूचीबद्ध कीजिए।

क).....

ख).....

ग).....

घ).....

च).....

छ).....

ज).....

18.3 कार्यालय के कार्य का मापन

किसी निश्चित कार्य को सुस्पष्ट स्तर पर पूरा करने में किसी योग्यता प्राप्त कर्मचारी को कितना उचित समय लगना चाहिए, उसके निर्धारण के लिए बनाई गई तकनीक के प्रयोग को कार्य मापन कहा जाता है। ये तकनीकें वैज्ञानिक सिद्धांतों पर आधारित होती हैं तथा कार्यालय लागतों पर नियंत्रण रखने में ये अत्यंत उपयोगी सिद्ध होती हैं। इसलिए कार्य का मापन कार्य सभी कार्यालयों में होने चाहिए। हालांकि कार्यालय के कार्य इस प्रकार के होते हैं कि उन्हें बार-बार करना होता है एवं उनकी गुणवत्ता और मात्रा की माप की जा सकती है, फिर भी इस संबंध में कुछ लोग अन्य प्रकार से ही सोचते हैं। उनके अनुसार निम्नलिखित कारणों से कार्य का मापन सदा ही उपयोगी सिद्ध नहीं होता :

- क) अधिकतर संगठनों में कर्मचारियों की संख्या बहुत ही कम होती है, अतः कार्यालय की सेवाओं की लागतों को कम करने के लिए कार्यमापन की तकनीक का प्रयोग करने की आवश्यकता नहीं है।
- ख) कार्यालयों का कार्य विविध प्रकार का तथा जटिल होता है। कार्यालयों में मुख्यतः कागजी कारवाई होती है तथा व्यवसाय के कार्यों की प्रकृति के अनुरूप ही भिन्न-भिन्न संगठनों में वह भिन्न-भिन्न प्रकार की होती है। अतः कार्य मापन अनावश्यक हो जाता है।
- ग) कार्यालयों में काम करने वाले कर्मचारी प्रबंधकों और प्रशासन के समीप रह कर काम करते हैं, अतः वहां कार्य मापन अनावश्यक होजाता है।
- घ) कार्य की माप केवल उत्पादन कार्यों में ही की जा सकती है, जहां भौतिक वस्तुओं का उत्पादन होता है।

आजकल कार्यालय के कार्य को भी उत्पादक माना जाता है क्योंकि यह अन्य विभागों को उपयोगी सेवाएं प्रदान करता है। इसके अतिरिक्त कार्यालय में होने वाले काम के तीन चौथाई की माप की जा सकती है। कार्य मापन की तकनीकों को यदि थोड़ा बहुत अनुकूल बना लिया जाए तो फाइल करने, अनुक्रमणी बनाने, बीजक बनाने, टाइप करने, डुप्लिकेट करने, डाक व्यवस्था करने, इलेक्ट्रॉनिक डाटा प्रक्रमण करने जैसे कार्यालय के कार्यों की माप की जा सकती है।

जैसा कि पहले बताया जा चुका है, किसी कार्यालय में कार्य मापन का मुख्य उद्देश्य कार्यालय की सेवाओं की योजना बनाने और उन पर नियंत्रण रखने में प्रबंध की सहायता करना होता है। कार्य मापन से अनेक अन्य उद्देश्यों को पूरा करने में सहायता मिलती है, जैसे प्रत्येक कर्मचारी के लिए मानक कार्यभार निश्चित करना, किसी अनुभाग के लिए आवश्यक कर्मचारियों की संख्या निर्धारित करना, कार्यालय की प्रणाली और कार्यविधि को सरल बनाना, कर्मचारियों द्वारा किए गए काम का मूल्यांकन करना और कार्यालय की लागतों पर नियंत्रण रखना।

कार्य मापन से संबंधित कार्यवाहियों के संबंध में कवम

किसी कार्यालय में कार्य मापन करने से पहले कार्यालय के मैनेजर को निम्नलिखित कार्यवाहियां करनी चाहिए :

(क) योजना बनाना, (ख) कार्य में सुधार और सरलीकरण, (ग) कार्यालय की क्रियाओं का मानकीकरण, (घ) माप किए जाने वाले कार्यों की सूची बनाना, (च) माप इकाई और माप की विधियों को स्पष्ट करना, (छ) अधीनस्थ कर्मचारियों का सहयोग प्राप्त करना और (ज) कार्यक्रम को कार्यान्वित करना।

अब हम इन कार्यवाहियों को स्पष्ट करेंगे।

1 योजना बनाना : किसी कार्यालय में कार्य मापन कार्यक्रम के लिए बहुत बड़ी मात्रा में योजना बनानी पड़ती है। सबसे पहले कार्यक्रम के उद्देश्य की रूप रेखा बनानी होती है और उसे स्पष्ट करना होता है। उसके बाद काम में लाई जाने वाली तकनीकों के संबंध में निर्णय लेना होता है। फिर संगठन के भीतर के विशेषज्ञों या बाहर से इस क्षेत्र से संबंधित पेशेवर व्यक्तियों से संपर्क करके इस कार्य को करने के लिए उनके लिए व्यवस्था करना होता है। अंत में कार्य मापन शुरू करने की तिथि और उस कार्यक्रम के लिए अवधि को निश्चित करना होता है। अन्य शब्दों में कहा जा सकता है कि कार्यालय कार्य मापन प्रारंभ करने के पहले इसके लिए आधार कार्य बड़ी सावधानी पूर्वक करना होता है।

2 कार्य में सुधार और सरलीकरण : विभिन्न कार्यालयों में जो क्रियाएँ होती हैं, उनकी कार्य प्रणालियों का विस्तार पूर्वक अध्ययन और विश्लेषण करना आवश्यक होता है। वर्तमान प्रणाली में यदि कोई सुधार या सरलीकरण संभव है तो उसे ज्ञात करके उसका विश्लेषण करना चाहिए। कार्य सरलीकरण और उसके तत्त्वों के संबंध में इसी खंड की इकाई 19 में विचार किया गया है।

3 कार्यालय की क्रियाओं का मानकीकरण : कार्य मापन के लिए क्रियाओं का मानकीकरण करना आवश्यक होता है। इससे यह सुनिश्चित हो जाएगा कि जिन कार्यों की माप की जानी है, उसे सबसे अधिक कुशल प्रणाली से किया जाता है और इस कार्य को करने वाले सभी कर्मचारी उसी प्रणाली का प्रयोग करते हैं। यदि कुछ कर्मचारी उसी कार्य को किसी अन्य प्रणाली से करते हैं तो उनका कार्य की माप करने का कोई उपयोग नहीं हो पाएगा।

4 माप किए जाने वाले कार्यों की सूची बनाना : जिन कार्यों की माप करनी है, उनके संबंध में निर्णय लेकर उनका वर्गीकरण करना आवश्यक होता है। उसके बाद ऐसे कार्यों की एक विस्तृत सूची बनानी चाहिए। इस संबंध में कार्यालय के मैनेजर की प्रमुख भूमिका हो सकती है।

5 माप की इकाई और माप की विधियों का स्पष्टीकरण : कार्य की माप जिस निश्चित इकाई में की जानी है, उसे निर्विवाद और पर्याप्त रूप से स्पष्ट कर देना चाहिए। उदाहरणार्थ, डुप्लिकेटिंग मशीन के ओपरेटर के लिए माप की इकाई मशीन से प्रति घंटा निकाली जाने वाली प्रतियां हो सकती हैं, लेकिन टाइप करने वाले कर्मचारी के लिए माप की इकाई प्रति घंटा टाइप की जाने वाली प्रतियां हो सकती हैं। अतः इन दोनों की स्थितियों में माप की इकाई अलग-अलग होंगी।

6 अधीनस्थ कर्मचारियों का सहयोग प्राप्त करना : किसी संगठन के कर्मचारी जब तक अपनी खुशी से सहयोग न करें और सक्रिय रूप से भाग न लें तब तक कार्य मापन के किसी भी कार्यक्रम को पूरा नहीं किया जा सकता। इस कार्यक्रम में जिन लोगों को कार्य करना है उनका सहयोग प्राप्त करने के पहले आवश्यक है कि इसके गुणों और दोषों से उन्हें भलीभांति अवगत करा दिया जाए।

इस संबंध में कार्यालय के मैनेजर की अत्यंत महत्त्वपूर्ण भूमिका होती है। उसे चाहिए कि वह अपने अधीनस्थों को कार्यक्रम से होने वाले लाभ के संबंध में बताए और उन्हें आश्वस्त करे कि अध्ययन के निष्कर्ष का उपयोग कार्यकुशल कर्मचारियों को प्रोत्साहन देने तथा अन्य कर्मचारियों को उनकी कार्यकुशलता बढ़ाने के लिए उन्हें अभिप्रेरित करने के लिए किया जाएगा।

7 कार्यक्रम को कार्यान्वित करना : कार्यमापन का अगला चरण कार्यक्रम को उसी रूप में कार्यान्वित करना होता है, जैसी कि उसकी योजना बनाई गई थी।

बोध प्रश्न ख

- 1 बताइए कि निम्नलिखित कथनों में से कौन से सही हैं और कौन से गलत हैं।
 - i) कार्यालय के कार्यों की माप करना असंभव है क्योंकि इसमें केवल कागजी कार्रवाई होती है।
 - ii) फैक्टरी के कार्यों की माप के लिए जिन तकनीकों का प्रयोग किया जाता है, उनका प्रयोग कार्यालय के कार्यों की माप के लिए भी किया जा सकता है, यदि इन तकनीकों को उनके अनुकूल बना लिया जाए।
 - iii) कार्य मापन के कार्यक्रम की योजना बनाने के अंतर्गत इस क्षेत्र से संबंधित विशेषज्ञों से संपर्क करना भी आता है।
 - iv) कार्य की माप के कार्यक्रम को शुरू करने के पहले कार्यालय की क्रियाओं की वर्तमान प्रणाली में किए जा सकने वाले सुधार या सरलीकरण के संबंध में पता लगाना चाहिए।
 - v) कार्यालय के कार्य का यदि पहले से ही मानकीकरण कर लिया गया है तो कार्य मापन का कोई उपयोग नहीं रह जाता।
 - vi) कार्य मापन कार्यक्रम में अपने अधीनस्थों का सहयोग प्राप्त करने में कार्यालय के मैनेजर की महत्त्वपूर्ण भूमिका होती है।
- 2 कार्यमापन कार्यक्रम को कार्यान्वित करने के लिए आप जो कार्यवाहियां करेंगे उनकी सूची बनाइए।
 - 1.....3.....
 - 2.....4.....
 - 5.....7.....
 - 6.....8.....

18.4 कार्यालय के कार्य के मापन का महत्त्व

मूलरूप में कार्य मापन (कार्य की माप) जिन प्रयोजनों में सहायक होता है, वे हैं- कार्य के उत्पादन की माप करना, समय मानक निर्धारित करना तथा प्रत्येक कर्मचारी द्वारा किए गए कार्य का मूल्यांकन करना। कार्यालय के कार्य की माप का महत्त्व इस अर्थ में है कि कार्यालय के कार्यों के प्रबंध में इससे सहायता मिलती है। कार्य मापन निम्नलिखित प्रकार से कार्यालय प्रबंध को विशेष रूप से सहायता करता है :

1 कार्य की योजना और सूची बनाना (Planning and Scheduling Work) : कार्यालय मैनेजर किसी कार्य को पूरा करने के लिए जो योजना बनाता है एवं जो समय अनुसूची तैयार करता है, उनमें कार्य मापन पर आधारित समय मानक सहायक होता है। विभिन्न कर्मचारियों को जो काम दिए जाते हैं, उन्हें पूरा करने के लिए आवश्यक समय संबंधी सूचना समय मानकों से मिलती है। उसी के आधार पर कार्यालय का मैनेजर या पर्यवेक्षक निर्णय ले सकता है कि कार्य को किस प्रकार पूरा किया जा सकता है।

2 कर्मचारियों के कार्य निष्पादन का मूल्यांकन और नियंत्रण (Appraisal and control of employees' performance): कार्य मापन की प्रक्रिया में समय मानकों का वस्तुपरक रूप से

निर्धारण कुशल कर्मचारियों द्वारा मानक स्थितियों में किए गए कार्य के समय अध्ययन के आधार पर किया जाता है। अलग-अलग कर्मचारियों द्वारा किए गए कार्य के अंतर का मूल्यांकन कार्यों के लिए निर्धारित निष्पादन मानक के आधार पर किया जा सकता है। इस प्रकार कर्मचारियों की सापेक्ष कुशलता का मूल्यांकन किया जा सकता है। मानकों से यदि कोई अंतर दिखाई पड़ता है तो आवश्यकता पड़ने पर इसके कारणों को दूर करने के लिए उसमें सुधार के कार्य भी शुरू किए जा सकते हैं।

3 जनशक्ति की आवश्यकता का आकलन (Estimation of manpower requirements) : कार्यालय के लिए आवश्यक जनशक्ति के संबंध में वास्तविक अनुमान लगाने में प्रबंध को कार्य मापन से सहायता मिलती है। विभिन्न कार्यों को करने के लिए आवश्यक कर्मचारियों के संबंध में आकलन कार्य से होने वाले आवश्यक उत्पादन और कार्य के निष्पादन के लिए निर्धारित समय मानकों के आधार पर किया जा सकता है। मान लें कि किसी लेजर कीपर के लिए मानक निर्धारित है कि वह प्रति दिन 500 लेन देनों की खतौनी का कार्य पूरा करे और 5000 लेन देनों की खतौनी प्रति दिन करनी है। ऐसी स्थिति में 10 लेजर कीपरों की आवश्यकता होगी। विभिन्न अनुभागों में रखे जाने वाले कर्मचारियों के संबंध में आकलन करने के अतिरिक्त समय अध्ययनों के आधार पर ही कार्यालय का मैनेजर कर्मचारियों में कार्यभार का वितरण अधिक समान रूप से कर पाता है।

4 लागत परिकलन (Cost Calculation) : समय मानक कार्यालय - सेवाओं की लागत के परिकलन में भी सहायक होता है। इसकी सहायता से प्रबंधक विभिन्न उत्पादों में कार्यालय की लागत का आवंटन कर पाते हैं, इस प्रकार यह इकाई लागत परिकलन में सहायता करता है। इसके अनुसार प्रबंधक बजट तैयार कर सकते हैं और उत्पाद का अंतिम मूल्य निर्धारित कर सकते हैं।

5 कर्मचारियों के अभिप्रेरण और मनोबल में सुधार (Improvement in employees' motivation and morale) : कर्मचारियों द्वारा किए गए कार्यों के मूल्यांकन के आधार पर उनकी सापेक्ष कुशलता के अनुसार उन्हें अभिप्रेरित करने के उद्देश्य से योजनाएं बनाई जा सकती हैं। कार्यालयों में समय मानक की स्थापना से संबंधित व्यक्ति जान पाते हैं कि कार्य की गुणवत्ता और मात्रा के रूप में प्रत्येक कर्मचारी से क्या अपेक्षा की जाती है। इससे कर्मचारियों का मनोबल बढ़ता है। भलीभांति किए गए कार्य का पता लगाने और कार्य कुशलता को पुरस्कृत करने के कार्य को यह और सरल बना देता है।

कार्य मानक के महत्त्व को स्वीकार कर लेने के बावजूद निम्नलिखित कारणों से कार्यालयों में इसका प्रयोग नहीं हो पाया है :

- लिपिकीय कार्य विभिन्न प्रकार के एवं जटिल होते हैं तथा अलग - अलग कार्यालयों में ये अलग - अलग होते हैं, अतः सही रूप में इनकी माप करना कठिन होता है।
- कार्य मापन कार्यक्रम से जितना लाभ होने की आशा की जाती है, वह इतना अधिक नहीं होता कि इस कार्यक्रम पर आने वाली लागत का वहन किया जा सके।
- कार्यालय का प्रबंधक जब कार्यालय की वर्तमान व्यवस्था में विघ्न डालना नहीं चाहता, तब कार्य मापन कार्यक्रम के प्रति उसकी रुचि नहीं होती।
- कार्यालय के कार्यों को मापने की सरल और सबको स्वीकार्य तकनीक अभी तक नहीं बनाई है।

18.5 कार्यालय में कार्य मापन की तकनीकें

कार्यालय के कार्य को मापने के लिए निम्नलिखित तकनीकों का प्रयोग किया जा सकता है :

1 पिछले निष्पादन आधार : पिछले जो रिकार्ड उपलब्ध हैं, उनके आधार पर कार्यालय के कार्य की माप की जा सकती है। संगठन के पास पिछले निष्पादन के जो रिकार्ड होते हैं उनका अध्ययन विश्लेषक करता है और मानकों को निर्धारित करता है। ऐसे रिकार्डों में उत्पादन की मात्रा तो दी हुई होती है लेकिन उनमें यह नहीं दिया हुआ होता कि कार्य को पूरा करने में कितना समय लगा। मानकों का निर्धारण सर्वोत्तम निष्पादन या निकृष्टतम निष्पादन के आधार पर न हो जाए इस

संभावना से बचने के लिए विश्लेषक सर्वोत्तम और निष्कृष्टतम निष्पादन के औसत को आधार बनाता है। उपर्युक्त प्रणाली सरल है और इसे बहुत अधिक कठिनाई या लागत के बिना ही अपनाया जा सकता है। लेकिन इस प्रणाली के अंतर्गत निर्धारित मात्रा और गुणवत्ता के मानक केवल निकटीकरण होते हैं, अतः वे वास्तव में मानक नहीं कहा जा सकते। वास्तव में आंकड़ों से पता चलता है कि क्या निष्पादन हो सका, यह नहीं पता चलता कि क्या निष्पादन होना चाहिए। इस प्रकार से निर्धारित मानक कार्यकुशलता के आवश्यक स्तर से बहुत कम हो सकता है।

2 समय अध्ययन : कार्य मापन की तकनीकों में इसका प्रयोग सबसे व्यापक रूप में होता है और इसे सबसे अधिक जाना जाता है। समय अध्ययन प्रणाली कार्य के समय मानकों के निर्धारण में सहायक होती है। इस प्रणाली को कार्य माप करने की कालनिष्ठ अध्ययन (stop watch study) प्रणाली भी कहा जाता है। कोई औसत कर्मचारी जब मानक प्रणालियों का प्रयोग करते हुए मानक स्थितियों में औसत गति से कार्यालय के कार्य करता है, जब उस कार्य को पूरा करने के लिए उसे जितने समय की आवश्यकता पड़ती है, उसका व्यवस्थित रूप से रिकार्ड और विश्लेषण करने की प्रक्रिया को समय अध्ययन या कालनिष्ठ अध्ययन कहा जाता है। समय अध्ययन की आवश्यकताएं हैं :

(i) कुशल विश्लेषक, (ii) कार्य प्रणालियों का मानकीकरण, (iii) मानक स्थिति जिसमें कार्य पूरा किया जाना है, (iv) अध्ययन के प्रयोजन से अवगत भलीभांति प्रशिक्षित कर्मचारियों का चयन और (v) अध्ययन की अवधि का निर्धारण अर्थात् वर्ष का निश्चित मास या अवधि जिसमें अध्ययन का कार्य किया जाएगा।

समय अध्ययन कार्यक्रम को पूरा करने के लिए निम्नलिखित कार्य करने होते हैं :

- i) जिस कार्य को करना है उसका पता लगाएं और संबद्ध कार्यों को उनके मूल तत्त्वों में विभाजित कर दें। जिस कार्य को अध्ययन के लिए लिया जाए उसका विश्लेषण करना होगा और उपर्युक्त तत्त्वों वाले कार्यों को अलग रखना होगा जिसके प्रत्येक तत्त्व का प्रारंभ और अंत स्पष्ट दिखाई दे। उदाहरणार्थ डाफ को खोलने के कार्य में पांच तत्त्व हैं, अर्थात् लिफाफे को निकालना, उसके किनारे को काटना, लिफाफे के भीतर के कागज को निकालना, इस कागज को लिफाफे के साथ नत्थी करना और पत्र को ट्रे में रखना।
- ii) जितने कार्यचक्र का प्रेक्षण करना हो उनकी संख्या निर्धारित करें और प्रत्येक समय चक्र के लिए समय तत्त्वों का रिकार्ड करने के लिए समय तिथि शीट बना लें।
- iii) कार्य प्रक्रिया के प्रत्येक तत्त्व में लगे हुए समय को समय तिथि शीट में रिकार्ड कर लें। लगे हुए समय को जानने के लिए प्रायः कालनिष्ठ घड़ी का प्रयोग किया जाता है। उपर्युक्त (ii) के समान ही इस प्रक्रिया को बार - बार करना होता है।
- iv) उपर्युक्त (iii) में दिए समय चक्र पठन से प्रत्येक तत्त्व के लिए औसत समय की गणना करें।
- v) विलंब, थकान, आदि के लिए गुंजाइश रखें।
- vi) उपर्युक्त (iv) और (v) के आधार पर कार्य मानक निर्धारित किए जा सकते हैं और रिपोर्ट का मसौदा तैयार किया जा सकता है।

यह प्रणाली सरल है और अतिरिक्त व्यय के बिना ही इसका उपयोग किया सकता है। लेकिन क्योंकि एकत्रित आंकड़े परिस्थितियों की प्रकृति और कर्मचारियों की दक्षता पर निर्भर करते हैं, अतः इस प्रकार निर्धारित मानक बहुत अधिक विश्वसनीय नहीं भी हो सकते हैं। फिर भी इसमें सुधार की गुंजाइश सदा ही रहती है।

3 कार्य प्रतिचयन (work sampling) : इस प्रणाली के अंतर्गत कार्य मापन का विश्लेषक - विशेषज्ञ कार्यालय के विभिन्न कर्मचारियों के कार्य निष्पादन का यादृच्छिक प्रेक्षण (random observation) करता है और उनका रिकार्ड रखता है। यह विश्लेषक उत्पादित इकाइयों या किए गए कार्य में लगे हुए समय का केवल रिकार्ड ही नहीं रखता बल्कि यह भी लिखता है कि कर्मचारी अपने कार्य के दौरान अपना सारा समय किस प्रकार व्यतीत करता है। अंत में वह अपने प्रेक्षण के आधार पर एक रिपोर्ट तैयार करता है और उसे विभाग के मैनेजर के सम्मुख प्रस्तुत करता है।

इस प्रणाली का मुख्य दोष यह है कि कार्य कर रहे कर्मचारियों का प्रेक्षण करने योग्य सुप्रशिक्षित व्यक्तियों को प्राप्त करना कठिन होता है। यदि नमूने आकार बहुत बड़ा हो तो यह बहुत खर्चीला पड़

सकता है। लेकिन अनेक अनुसंधान संस्थानों में प्रयुक्त है, जिनका कार्यालय के कार्यों में प्रयोग होता है। इन मानकों को यदि किसी कार्यालय में अनुकूल बना लिया जाए तो वहां भी इनका उपयोग किया जा सकता है।

बोध प्रश्न-ग

1 कार्य मापन प्रणालियों का नाम बताएं।

2 बताइए कि निम्नलिखित कथनों में से कौन से सही हैं और कौन से गलत हैं।

i) कार्य को पूरा करने के लिए निर्धारित समय मानकों की सहायता से कार्य निष्पादन (work performance) का नियंत्रण संभव होता है।

ii) कार्य मापन के आधार पर विभिन्न कर्मचारियों की सापेक्ष कार्यकुशलता का मूल्यांकन नहीं किया जा सकता।

iii) कार्यालयों में कार्य मापन के लिए कार्य प्रतिचयन प्रणाली (work sampling method) की तुलना में समय अध्ययन (time study) प्रणाली अधिक उपयुक्त होती है।

iv) कर्मचारियों के पिछले निष्पादन पर आधारित समय मानक, समय अध्ययन पर आधारित मानक के रूप में उपयोगी सिद्ध हो सकते हैं।

v) किसी क्रिया का समय अध्ययन करते समय थकान के लिए भी कुछ गुंजाइश रखनी चाहिए।

vi) कार्यालय की लागतों की गणना केवल कर्मचारियों को दिए गए वेतन तथा काम में लाए गए कागज और लेखन - सामग्री की लागत के आधार पर की जानी चाहिए। इस कार्य में समय मानकों के लिए कोई स्थान नहीं होता।

18.6 मानकीकरण और मानक निर्धारण की विधियां

किसी कार्यालय में कार्य मापन को शुरू करने के पहले वांछनीय होता है कि प्रत्येक कार्य के कार्य विश्लेषण, कार्य सरलीकरण और प्रत्येक कार्य के मानकीकरण को पूरा कर लिया जाए। अगली इकाई (19) में कार्य सरलीकरण को विस्तार से स्पष्ट किया गया है। कार्य सरलीकरण के बाद ही कार्य का मानकीकरण किया जाता है तथा समय मानकों का निर्धारण किया जाता है।

मानकीकरण का प्रयोग प्रायः कार्यों और संकल्पनाओं की परिभाषा और विवरण में एकलपता लाने के लिए किया जाता है। कार्यालय के कार्य के संदर्भ में इस शब्द से आशय होता है अपनाई जाने वाली नीतियों, कार्यविधियों और प्रणालियों को तथा कार्यालय के कार्यों को करने में काम में आने वाले व्यक्तियों, उपकरणों और सामग्री को परिभाषित करना। किसी कार्य के संबंध में मानक निर्धारण करने का अर्थ होता है "निष्पादन को प्रभावित करने वाले सभी कारकों का विश्लेषण करने पश्चात् निष्पादन के स्तरों का निर्धारण करना"। मानकों का संबंध निष्पादन या उत्पादन के साथ होता है। कार्यालय के मैनेजर को कार्यालय के प्रत्येक कार्य के लिए निष्पादन के मानकों को निर्धारित करना होता है। नैतिक प्रकार की एवं बार-बार की जाने वाली क्रियाओं के लिए कार्य मानकों का निर्धारण किया जा सकता है, जैसे बिल और बीजक बनाना, फाइल करना और अनुक्रमणी बनाना, टाइप करना, लेजर में खतीनी करना, आदि

मानकीकरण के द्वारा निम्नलिखित उद्देश्यों की प्रति की आशा की जाती है :

1 लागत में कमी : मानकीकरण के द्वारा सामग्री, सामान और मशीनों के उपयोग में किफायत होती

- ख) मानक उस स्तर पर निर्धारित होने चाहिए जिस पर औसत योग्यता रखने वाला कर्मचारी भी सामान्य स्थितियों में उस मानक को प्राप्त कर सके ।
- ग) मानक सरलता पूर्वक कर्मचारियों की समझ में आने वाले और उन्हें स्वीकार्य होने चाहिए ।
- घ) मानकों को लचीला होना चाहिए, जिससे कार्यस्थितियों में परिवर्तन होने पर उसके अनुसार उनका उपयोग हो सके ।
- च) नियमित अंतराल पर मानकों के संबंध में पुनर्विचार होते रहना चाहिए ।

उपर्युक्त आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए कार्यालय के कार्यों का मानकीकरण करने के लिए निम्नलिखित में से किसी भी एक विधि का प्रयोग किया जा सकता है :

i) **पिछला रिकार्ड विधि (Past Records Method) :** मानकों का निर्धारण करने के लिए कार्यालय में रखे हुए पिछले रिकार्डों का प्रयोग किया जा सकता है । कार्यालय के पिछले 3 से 5 वर्षों के रिकार्ड के संबंध में पुनर्विचार किया जाता है और किसी विशिष्ट कार्य के लिए उनसे आवश्यक आंकड़े लिए जाते हैं । मशीनों के प्रयोग, कार्यों के सरलीकरण, आदि के संबंध में यदि किसी परिवर्तन की आवश्यकता होती है तो उसके संबंध में भी ध्यान दिया जाता है । प्रत्येक क्रिया के लिए सर्वोत्तम निष्पादन को ज्ञात किया जाता है और मानक के रूप में उसका प्रयोग किया जाता है । लेकिन पिछले निष्पादों पर आधारित मानकों में सदा परिवर्तन करते रहना आवश्यक होता है ।

ii) **गति अध्ययन विधि (Motion Study Method) :** इस विधि के अंतर्गत कार्यालय के मैनेजर की सहायता संबंधित क्षेत्र का कोई विशेषज्ञ करता है, जो किसी विशिष्ट कार्य को पूरा करने में किसी कर्मचारी द्वारा लगाए गए समय और इस प्रक्रिया में उसके हाथ-पांव की गति का रिकार्ड करता है ; गति के संबंध में तथा प्रत्येक गति में लगे हुए समय के संबंध में विस्तृत नोट रखा जाता है । इस कार्य के लिए विशेषज्ञ कालनिष्ठ घड़ी का प्रयोग करता है । समय माप के लिए कार्य के शुरू होने से लेकर उसके प्रत्येक तत्त्व के पूरा होने के दौरान समस्त कार्यचक्र के चलते समय घड़ी चालू रहती है । इस तकनीक के अंतर्गत प्रत्येक कर्मचारी के लिए अलग रिकार्ड शीट का प्रयोग किया जाता है । उसके पश्चात् रिकार्ड शीट का विश्लेषण किया जाता है और विलंब आदि के लिए गुंजाइश रखने के बाद समय मानक का निर्धारण किया जाता है । इस विधि का प्रमुख दोष यह है कि प्रेक्षण के समय कर्मचारियों में धीमी गति से काम करने की प्रवृत्ति होती है, जिससे पूर्णतया बचा नहीं जा सकता । इस संभावना से बचने के लिए समय मानक को निर्धारित करने के पहले समस्त कार्य का माइक्रोफिल्म लिया जाता है और फिर उसका विश्लेषण किया जाता है । यह विधि अधिक विश्वसनीय एवं वैज्ञानिक है ।

iii) **कार्य प्रतिचयन विधि (Work Sampling Method) :** विशेषज्ञ के लिए जब कार्यालय की प्रत्येक क्रियाओं की जांच-पड़ताल करना संभव नहीं होता तब कार्यालय के कार्यों का अध्ययन चयनात्मक आधार पर किया जा सकता है । इस प्रकार से एकत्र किए गए आंकड़ों का तब विश्लेषण किया जाता है । अपने कार्य अनुभव तथा विश्लेषण किए गए आंकड़ों की सहायता से विश्लेषक कार्य के लिए समय मानकों को निर्धारित करता है । निर्धारित मानक के साथ वास्तविक निष्पादन की तुलना की जाती है और इसमें यदि अंतर आता है तो सुधार के लिए उसके कारणों का विश्लेषण किया जाता है ।

18.7 कार्य मानकों के लाभ

कार्य मानक विशिष्ट स्थितियों में किसी निर्धारित क्रिया में निष्पत्ति (accomplishment) की माप होता है । यह एक प्रामाणिक नाप (yardstick) है जिसका प्रयोग वास्तविक निष्पादन को मापने के लिए किया जाता है । कार्य मानक यदि उपलब्ध हैं और उनका प्रयोग किया जाता है तो संगठन को निम्नलिखित लाभ होते हैं:

- 1 कार्य मानकों की सहायता से प्रबंधक उस कार्यकुशलता की माप करते हैं, जिससे कार्यालय के कर्मचारी अपना कार्य करते हैं ।
- 2 अपेक्षा से कम निष्पादन होने की स्थिति में कार्यालय का मैनेजर कार्य मानकों की सहायता से उनके कारणों को जान सकता है ।

- 3 कार्य मानकों की सहायता से पर्यवेक्षक कर्मचारियों को बता पाते हैं कि उनसे किस स्तर की कार्यकुशलता की अपेक्षा की जाती है।
- 4 कार्यालय में यदि कार्य करने की मानक कार्यविधि स्थापित हो जाती है, तो कम पर्यवेक्षण की आवश्यकता होती है।
- 5 उपयुक्त अभिप्रेरण प्रणाली को लागू करने के लिए कार्य मानक आधार भी प्रस्तुत करते हैं।
- 6 कार्य मानकों की सहायता से कार्यालय की लागतों का निर्धारण अधिक यथार्थ रूप में हो पाता है।
- 7 मानकीकरण के बिना निष्पादन मानकों को निश्चित नहीं किया जा सकता। कार्यालय की क्रियाओं पर नियंत्रण रखने में कार्य मानक प्रबंधकों की सहायता करते हैं।

बोध प्रश्न घ

- 1 किसी कार्यालय के संदर्भ में मानकीकरण का क्या अर्थ होता है ?
.....
.....
.....
.....
- 2 तीन विधियों का नाम बताएं, जिनमें से किसी का भी प्रयोग कार्यालय-कार्य के मानकों को निर्धारित करने के लिए किया जा सकता है।
.....
.....
.....
.....
- 3 बताइए कि निम्नलिखित कथनों में से कौन से सही हैं और कौन से गलत हैं।
i) यदि कार्यालय की प्रणालियों और कार्यविधियों का मानकीकरण कर दिया गया है तो कर्मचारियों के प्रशिक्षण पर लागत कम हो जाती है।
ii) कार्यालय की मशीनों को खरीदते समय कार्यालय के मैनेजर को अपने स्वयं के मानकों को अपनाना चाहिए।
iii) कार्य मानक यदि कर्मचारियों को स्वीकार्य न हों तो भी उन्हें कार्यालय के लिए निर्धारित कर देना चाहिए।
iv) गति अध्ययन से अभिप्राय होता है किसी कार्य को करते समय कर्मचारियों द्वारा अपने हाथ-पांव हिलाने-डुलाने में लगने वाले समय का अध्ययन।
v) कार्य मानकों के आधार पर कार्य निष्पादन कम होने के कारणों को ज्ञात नहीं किया जा सकता।
vi) किसी भी कार्यालय में रोशनी और आंतरिक सज्जा का मानकीकरण नहीं किया जा सकता।

18.8 सारांश

कार्य मापन से आशय उत्पादन की मात्रा को निर्धारित करने से होता है। इसका अर्थ होता है पूरा किए गए कार्य की मात्रा तथा कार्य को पूरा करने में लगाए समय की माप करना। कार्यालय के कार्य के मापने का प्रमुख उद्देश्य कार्यालय की क्रियाओं की योजना बनाने और उन पर नियंत्रण रखने में प्रबंध की सहायता करना होता है।

कुछ लोगों के मतानुसार निम्नलिखित कारणों से कार्यालय के कार्य की माप करने का कोई उपयोग नहीं है : कार्यालयों में कर्मचारियों की संख्या कम होती है, कार्यालय में विविध प्रकार की एवं जटिल कागजी कार्रवाइयां होती हैं, जिनकी माप नहीं की जा सकती, तथा कर्मचारी एवं प्रबंध-अधिकारी एक दूसरे के निकट रहकर कार्य करते हैं। लेकिन वर्तमान स्थितियों में इन कारणों का कोई महत्त्व नहीं रहा। वास्तविकता तो यह है कि कार्यालय के अनेक कार्य मापने योग्य होते हैं तथा कार्य मापन तकनीकों को थोड़ा-बहुत अनुकूल बना लेने पर इनकी माप की जा सकती है। ऐसा इसलिए कि प्रत्येक कर्मचारी के लिए मानक कार्य भार नियत करने, कार्यालय की जनशक्ति निर्धारित करने, प्रणालियों और कार्यविधियों को सरल बनाने तथा कर्मचारियों के निष्पादन का मूल्यांकन करने के कार्यों में प्रबंध की सहायता करने के साथ ही साथ कार्य मापन कार्यालय सेवाओं की योजना बनाने एवं उन पर नियंत्रण रखने के प्रमुख कार्य में भी सहायक होता है।

कार्य मापन में जो कार्य होते हैं, वे हैं—कार्यक्रम की योजना बनाना, कार्य में सुधार और सरलीकरण, क्रियाओं का सरलीकरण, माप किए जाने कार्यों का चयन, माप की इकाई और माप की विधियों का निर्धारण, अधीनस्थ कर्मचारियों का सहयोग प्राप्त करना और कार्यक्रम को कार्यान्वित करना।

कार्य मापन कार्यालय प्रबंधक की सहायता यों करता है—कार्य की योजना और सूची बनाना, कर्मचारियों के निष्पादन का मूल्यांकन और नियंत्रण, आवश्यक जनशक्ति का आकलन, कार्यालय-सेवाओं की लागत की गणना तथा कर्मचारियों के अभिप्रेरण और मनोबल में सुधार लाना।

कार्यालय के कार्यों के मापन की तकनीकें यों हैं—पिछले निष्पादन पर आधारित मापन, समय अध्ययन और कार्य प्रतिचयन। निष्पादन के पिछले रिकार्डों पर आधारित मापन सरल होता है और बिना किसी कठिनाई के अपनाया जा सकता है। लेकिन इस आधार पर निर्धारित मानकों से यह पता चलता है कि क्या निष्पादन हो सका, यह पता नहीं चलता कि क्या निष्पादन होना चाहिए। समय अध्ययन प्रणाली कार्य मापन की सबसे व्यापक रूप में प्रयोग होने वाली प्रणाली है। कोई औसत कर्मचारी जब मानक प्रणालियों का प्रयोग करते हुए मानक स्थितियों में औसत गति से कार्य करता है तब कार्य को पूरा करने के लिए उसे जितने समय की आवश्यकता पड़ती है, उसका व्यवस्थित रूप से रिकार्ड और विश्लेषण करने की प्रक्रिया समय अध्ययन के अंतर्गत आती है। कार्य प्रतिचयन के अंतर्गत कार्यालय के विभिन्न कर्मचारियों के कार्य निष्पादन का किसी विश्लेषक-विशेषज्ञ द्वारा किया गया यादृच्छिक प्रेक्षण (random observation) आता है। यह अध्ययन या प्रेक्षण नमूने के रूप में लिए गए कुछ कार्यों तक ही सीमित होता है। यदि नमूने का आकार बहुत बड़ा हो तो यह खर्चीला पड़ सकता है।

मानकीकरण प्रायः कार्यों और संकल्पनाओं की परिभाषा और विवरण में एकरूपता दिखाता है। कार्यालय के कार्य के संदर्भ में इस शब्द से आशय होता है अपनाई जाने वाली नीतियों, कार्यविधियों और प्रणालियों को तथा कार्यालय के कार्यों को करने में काम में आने व्यक्तियों, उपकरणों और सामग्रियों को परिभाषित करना। किसी कार्य के मानक निर्धारित करने का अर्थ होता है, निष्पादन को प्रभावित करने वाले सभी कारकों का विश्लेषण करने के पश्चात् निष्पादन के स्तरों का निर्धारण करना। मानकीकरण के उद्देश्य है : लागत में कमी, निष्पादन में एकरूपता, प्रशिक्षण लागत में कमी, पूंजी निवेश में बचत और निष्पादन का मूल्यांकन। कार्यालय का मैनेजर स्वयं ही अपने लिए मानकों को निर्धारित कर सकता है या बाहरी एजेन्सियों द्वारा निर्धारित मानकों को अपना सकता है। कार्यालय का मैनेजर यदि स्वयं ही अपने मानक निर्धारित करता है तो उसे मानक निर्धारण संबंधी इन आवश्यक बातों को ध्यान में रखना चाहिए : मानक यथार्थवादी और विश्वसनीय होने चाहिए, मानक ऐसा होना चाहिए कि औसत योग्यता रखने वाला कर्मचारी सामान्य स्थितियों में उसके अनुसार कार्य कर सके, मानक कर्मचारियों को स्वीकार्य होने चाहिए, मानक को पर्याप्त रूप में लचीला होना चाहिए और नियमित अंतराल पर मानकों के संबंध में पुनर्विचार होना चाहिए।

मानक निर्धारण की तीन विधियां हैं : (i) पिछले रिकार्ड (ii) गति अध्ययन, और (iii) कार्य प्रतिचयन। मशीनों के प्रयोग, कार्यों के सरलीकरण आदि को ध्यान में रखते हुए पिछले 3 से 5 वर्षों के रिकार्ड के आधार पर आवश्यक परिवर्तन करके पिछले मानकों को अपनाया जा सकता है। गति अध्ययन के अंतर्गत कर्मचारियों के हाथ-पांव की गति और इस प्रक्रिया में लगने वाले समय को

रिकॉर्ड किया जाता है। इसके बाद रिकॉर्ड शीट का विश्लेषण किया जाता है और फिर अनिवाद्य विलंब आदि के लिए गुंजाइश रखते हुए समय मानकों का निर्धारण किया जाता है। कार्य प्रतिचयन विधि के अन्तर्गत कार्यालय के चुने हुए कार्यों का अध्ययन किया जाता है और मानक निर्धारण के लिए आंकड़ों का विश्लेषण किया जाता है।

कार्य मानकों से प्रबंध को जो लाभ होते हैं, वे हैं : कर्मचारियों की कार्यकुशलता की माप, निष्पादन कम होने पर उनके कारणों को ज्ञात करना, कर्मचारियों को यह बताना कि उनसे किस स्तर की कार्यकुशलता की अपेक्षा की जाती है, पर्यवेक्षण में कमी होना, उपयुक्त अभिप्रेरण प्रणाली को लागू करना, कार्यालय की सेवाओं की लागत का अधिक यथार्थ रूप में निर्धारण और कार्यालय की क्रियाओं पर नियंत्रण।

18.9 शब्दावली

गति अध्ययन (Motion Study) : किसी विशिष्ट कार्य को करते समय करने वाले के हाथ - पांव की गतियों का अध्ययन

क्रिया विश्लेषण (Operation analysis) : किसी विशिष्ट कर्मचारी द्वारा की जा रही किसी विशिष्ट क्रिया का अध्ययन।

कार्य सुधार (Work Improvement) : किसी समुचित कार्यप्रणाली के निर्धारण के लिए वैज्ञानिक और विश्लेषणात्मक कार्यविधि।

कार्य मापन (Work measurement) : पूरा किए गए कार्य की मात्रा और उसे करने में लगे हुए समय की माप करने का कार्यक्रम।

कार्य प्रतिचयन (Work Sampling) : जो जा रही क्रियाओं का कार्य स्थल पर सांख्यिकीय प्रतिचयन।

कार्य सरलीकरण (Work Simplification) : किसी कार्य को पूरा करने की क्रिया को आसान, सुरक्षित और कम समय लगने वाला बनाना।

कार्य अध्ययन (Work Study) : कार्य निष्पादन में सुधार लाने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया।

18.10 बोध प्रश्नों के उत्तर

- क 1 (i) सही (ii) गलत (iii) सही (iv) सही (v) गलत
 ख 1 (i) गलत (ii) सही (iii) सही (iv) सही (v) गलत (vi) सही
 ग 2 (i) सही (ii) गलत (iii) सही (iv) गलत (v) सही (vi) गलत
 घ 3 (i) सही (ii) गलत (iii) गलत (iv) सही (v) गलत (vi) गलत

18.11 स्वपरख प्रश्न

- 1 कार्य मापन किसे कहते हैं ? इसके महत्त्व का संपेक्ष में वर्णन करें।
- 2 कार्य मापन की परिभाषा दीजिए और बताइए कि कार्यालय के कार्य की माप करते समय किन कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है।
- 3 कार्य मापन के लिए जिन तकनीकों का प्रयोग किया जाता है उन्हें स्पष्ट कीजिए।

- 4 कार्यालय के कार्य मापन के उद्देश्यों का संपेक्ष में वर्णन कीजिए। इससे क्या लाभ होते हैं ?
- 5 निम्नलिखित के संबंध में नोट लिखिए :
 - i) कार्य मापन कार्यक्रम को लागू करना।
 - ii) मानकों के निर्धारण के लिए समय और गति अध्ययन।
 - iii) कार्य मापन की कार्य प्रतिचयन विधि।
- 6 "कार्यालय में मानकीकरण आवश्यक होता है"। इस कथन के संबंध में विवेचन कीजिए।
- 7 बताइए कि कार्यालय के मैनेजर के रूप में आप कार्य मापन कार्यक्रम को शुरू करने के लिए क्या कार्य करना चाहेंगे ?
- 8 कार्यालय की क्रियाओं के मानकीकरण के क्या उद्देश्य होते हैं ? संपेक्ष में विवेचन कीजिए।
- 9 कार्यालय के कार्य के मानकों के निर्धारण के लिए जिन विधियों प्रयोग किया जा सकता है। उनके संबंध में संपेक्ष में वर्णन कीजिए।

नोट : इन प्रश्नों से आपको इस इकाई को भलीभाँति समझने में मदद मिलेगी। इनका उत्तर लिखने का प्रयास करें। लेकिन उत्तर विश्वविद्यालय को न भेजें। ये केवल आपके अभ्यास के लिए हैं।

इकाई 19 कार्य का सरलीकरण

इकाई की रूपरेखा

- 19.0 उद्देश्य
- 19.1 प्रस्तावना
- 19.2 कार्य के सरलीकरण का अर्थ
- 19.3 कार्य के सरलीकरण के उद्देश्य
- 19.4 कार्य के सरलीकरण के लाभ
- 19.5 कार्य के सरलीकरण के लिए ध्यान देने योग्य बातें
- 19.6 कार्यविधियों और पद्धतियों में सुधार की योजना में कदम
- 19.7 संगठन और पद्धति : अर्थ और उपयोगिता
- 19.8 कार्यालय की लागत में कमी और लागत में बचत
 - 19.8.1 लागत में कमी और लागत में बचत के उद्देश्य
 - 19.8.2 लागत में कमी और लागत में बचत करने की विधियां
- 19.9 सारांश
- 19.10 शब्दावली
- 19.11 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 19.12 स्वपरख प्रश्न

19.0 उद्देश्य

इस इकाई के अध्ययन के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि :

- कार्य के सरलीकरण का अर्थ और उद्देश्य समझा सकें
- कार्य के सरलीकरण से होने-वाले अनेक लाभ बता सकें
- कार्य का सरलीकरण करते समय जिन बातों को ध्यान में रखना चाहिए उनकी सूची बना सकें
- कार्यविधियों और पद्धतियों (procedures and methods) में सुधार हेतु योजना बनाने की रूपरेखा बना सकें
- संगठन और पद्धति (O and M) का अर्थ व उपयोगिता बता सकें
- कार्यालय लागतों को कम करने और लागतों में बचत करने के उपायों का वर्णन कर सकें।

19.1 प्रस्तावना

आपको पता ही है कि कार्यालय का काम कर्मचारी करते हैं। इसके लिए वे फार्मों, मशीनों व उपकरणों का प्रयोग करते हैं। कार्यालय के कार्य को सुनियोजित और निर्बाध रूप से कार्यान्वित करने के लिए विभिन्न प्रणालियां, पद्धतियाँ और कार्यविधियाँ अपनाई जाती हैं। कार्यालय का कार्य चाहे कितना भी व्यवस्थित और संगठित हो, उसमें सुधार की गुंजाइश हमेशा ही बनी रहती है। कार्य का सरलीकरण इसी विचारधारा पर आधारित है कि कार्य करने के तरीके को हमेशा बेहतर बनाया जा सकता है और कोई भी तरीका सर्वोत्तम हो ही नहीं सकता। कार्य के सरलीकरण की अवधारणा को सर्वप्रथम एफ. डब्ल्यू. टेलर ने उन्नीसवीं शताब्दी के अंतिम वर्षों में एक प्रबंधकीय उपकरण के रूप में व्यक्त किया, जिसका उद्देश्य फैक्टोरियों में काम करने वाले श्रमिकों के कार्य में सुधार लाना था। कार्यालय के कार्यों में इसका प्रयोग बीसवीं शताब्दी के शुरू में विलियम एस. लैफिंगवेल ने किया।

इस इकाई में कार्य के सरलीकरण के अर्थ, उद्देश्य और लाभ के बारे में बताया जाएगा। इसमें कार्य का सरलीकरण करते समय ध्यान में रखी जाने वाली बातें भी बतायी जाएंगी। आपको इसमें ओ ऐंड एम का अर्थ व इसकी उपयोगिता के बारे बताया जाएगा तथा कार्यालय के कार्यों में लागत कम करने तथा लागत में बचत करने के उपायों का वर्णन किया जाएगा।

19.2 कार्य के सरलीकरण का अर्थ

“कार्यालय के कार्य को करने में सामग्री, उपस्कर, समय, शक्ति और स्थान के अपव्यय को समाप्त करने के लिए सामान्य ज्ञान का संगठित प्रयोग” ही कार्य के सरलीकरण की परिभाषा है। इसका संबंध कार्यालय के कार्यों को करने के सरल और बेहतर तरीके ज्ञात करने से है। किसी कार्य को बेहतर तरीके से करने से तात्पर्य उसे शीघ्र करने से नहीं होता और न ही इसका अर्थ हमेशा नयी विधियों या विभिन्न उपकरणों का प्रयोग करना होता है। इसका अर्थ तो केवल मौजूदा उपकरणों और उपस्करों (tools and equipments) का बुद्धिमानी से प्रयोग करना है, जिससे न्यूनतम लागत से अधिकतम कुशलता प्राप्त हो सके। कार्य का सरलीकरण एक निरन्तर चलने वाली प्रक्रिया है। कार्य करने का कोई भी तरीका आदर्श तरीका नहीं कहा जा सकता। हर समय और सुधार लाने की गुंजाइश बनी रहती है। कार्य के सरलीकरण को बहुधा कार्य में सुधार का नाम भी दिया जाता है। कार्य का सरलीकरण अमरीकन शब्दावली है और ब्रिटिश विद्वान् इसके स्थान पर संगठन और पद्धति (O & M) शब्दों का प्रयोग करना पसन्द करते हैं।

19.3 कार्य के सरलीकरण के उद्देश्य

कार्य के सरलीकरण के किसी भी कार्यक्रम के मूल उद्देश्य निम्नलिखित होते हैं :

- 1) सभी प्रकार के अपव्ययों को रोकना,
- 2) कार्य के प्रवाह में सुधार लाना,
- 3) कागजी कार्यवाही (paper work) के लिए कुशल व प्रभावी कार्यविधियां बनाना ,
- 4) कार्य की मात्रा, उसकी परिशुद्धता और कार्यकुशलता में सुधार करना
- 5) कार्यालय के कर्मचारियों द्वारा की जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार करना
- 6) कार्यालय के कर्मचारियों को कार्यकुशलता के प्रति जागरूक बनाना, और
- 7) जहां तक संभव हो कार्यालय की लागतों को कम करना।

19.4 कार्य के सरलीकरण के लाभ

कार्य के सरलीकरण का कार्यक्रम जब उचित ढंग से बनाया जाता है, तब उससे निम्नलिखित लाभ प्राप्त हो सकते हैं :

1 कार्य का निर्बाध प्रवाह : कार्य के सरलीकरण से फार्मों के अनावश्यक उपयोग, अपव्ययी कार्यों और कार्य में बाधाओं को रोकने की अपेक्षा की जाती है। काम करने की कार्यविधियों की रूपरेखा इस प्रकार बनायी जाती है कि कार्य का प्रवाह बिना किसी रुकावट के निरन्तर बना रहे।

2 कार्य संचालन की लागत में कमी : सामग्री, उपस्करों, मशीनों, शक्ति और स्थान का अपव्यय रुकने से कार्यालय के संचालन व्ययों में महत्त्वपूर्ण कमी आती है। सुविधाओं का पूरी तरह से उपयोग होता है और संसाधनों को सर्वोत्तम संभव उपयोग में लगाया जाता है। इससे कार्य कम लागत पर हो जाता है।

3 कार्य में सुधार : कार्य के सरलीकरण का उद्देश्य कार्य के स्तर में सुधार करना होता है। काम करने की विधियों को अच्छी तरह कारगर बनाया जाता है, ताकि कर्मचारी अपना कार्य सही समय पर उचित रूप से कर सकें। इससे कार्य को शीघ्र पूरा करने और सही परिणाम प्राप्त

करने में सहायता मिलती है। जब कार्य करने की एक निर्धारित विधि होती है तो कर्मचारी उसके अनुसार कार्य करना जल्दी सीख जाते हैं और उनके कार्य में सुधार होता है।

4 बेहतर संप्रेषण : कार्य के सरलीकरण से कार्यालय में संप्रेषण में भी सुधार होता है। फार्मों और कार्यविधि के सरलीकरण से कर्मचारी कार्य को शीघ्र समझ जाते हैं और दफ्तरशाही से बच जाते हैं। परिणाम स्वरूप विभिन्न स्तरों पर काम करने वाले कर्मचारियों के बीच संप्रेषण में सुधार होता है।

5 कार्यकुशलता के प्रति जागरूकता : कार्य के सरलीकरण से कर्मचारियों में कार्यकुशलता के प्रति जागरूकता उत्पन्न होती है। वे कार्य को सही तरीके से करने का महत्त्व समझ जाते हैं और इसके अच्छे परिणाम होते हैं। उनका व्यवहार भी उत्तरदायित्वपूर्ण होने लगता है और इस प्रकार उच्च अधिकारियों द्वारा आलोचना की गुंजाइश नहीं रहती। ऐसे अच्छे वातावरण का उनके काम अनुकूल प्रभाव पड़ता है और वे कार्य के सरलीकरण के कार्यक्रमों में अधिक सक्रिय रूप से भाग लेते हैं।

बोध प्रश्न क

1 कार्य के सरलीकरण का अर्थ सपष्ट कीजिए।

.....

2 कार्य के सरलीकरण के तीन महत्त्वपूर्ण उद्देश्य बताइये।

.....

3 बताइए कि निम्नलिखित कथनों में से कौन से सही हैं और कौन से गलत हैं।

- i) कार्य के सरलीकरण की अवधारणा का प्रतिपादन सबसे पहले विलियम एस. लैफिंगवेल ने किया।
- ii) कार्य के सरलीकरण का संबंध न्यूनतम लागत पर अधिकतम कार्यकुशलता प्राप्त करने के लिए उपकरणों और उपकरणों का बुद्धिमानी से प्रयोग करने से होता है।
- iii) कार्य के सरलीकरण को कार्य में सुधार भी कहते हैं।
- iv) कार्य के सरलीकरण का उद्देश्य कार्यालय के कार्यों में अपव्ययी गतियों को जारी रखना होता है।
- v) कार्य का सरलीकरण संगठन और पद्धति (O & M) का अमरीकी नाम है।

19.5 कार्य के सरलीकरण के लिए ध्यान देने योग्य बातें

किसी भी कार्यालय में कार्य का सरलीकरण करते समय निम्नलिखित बातों पर विचार करना चाहिए :

1 कर्मचारियों का सहयोग : कार्य के सरलीकरण के कार्यक्रमों को सफलतापूर्वक लागू करने के लिए सभी कर्मचारियों का सहयोग आवश्यक होता है। कर्मचारी कुछ कारणों से परिवर्तन का विरोध करते हैं, जैसे कि अज्ञात स्थिति का भय और व्यक्तिगत हानि की आशंका। कर्मचारी कार्य के सरलीकरण के कार्यक्रमों से उत्पन्न होने वाली अनिश्चितता साधारणतया पसंद नहीं करते। उदाहरण के लिए, कार्यालय में वर्ड प्रोसेसर लगाने से साधारणतया क्लर्कों को इस उपकरण का प्रयोग करने के

लिए इस पर काम सीखना पड़ता है। इसलिए संभव है कि वर्ड प्रोसेसर के प्रति उनका नकारात्मक दृष्टिकोण बन जाए या इसका प्रयोग करने में वे उदासीनता दिखाएं। मौजूदा कार्यविधियों और पद्धतियों में परिवर्तन के विरोध का एक अन्य कारण व्यक्तिगत हानि का भय हो सकता है। किसी भी संगठन में जब किन्हीं कार्यविधियों और पद्धतियों को एक बार अपना लिया जाता है और कर्मचारियों को उन्हीं के अनुसार प्रशिक्षित कर दिया जाता है, तब वे उन्हीं के अनुसार काम करना पसंद करते हैं। जिन परिवर्तनों से पहले से चल रही प्रथाओं को खतरा पैदा होता है उनसे कर्मचारियों को व्यक्तिगत हानि का भय होने लगता है। परिवर्तन के पीछे जो तर्क हैं, उनके संबंध में यदि कर्मचारियों को समझा दिया जाए और उनका सन्देह दूर कर दिया जाए तो विरोध को समाप्त किया जा सकता है। उन्हें प्रस्तावित परिवर्तनों की प्रकृति के बारे में सूचित किया जाना चाहिए और उनके संबंध में यदि कोई गलतफहमियां हैं तो उन्हें दूर किया जाना चाहिए। कार्य के सरलीकरण के कार्यक्रमों को बनाने में कर्मचारियों की भागीदारी को प्रोत्साहित करना चाहिए। उन्हें यह भी विश्वास दिलाना चाहिए कि जो परिवर्तन लाए जाने हैं, उनके लिए उन्हें प्रशिक्षण देना आदि जैसी आवश्यक तैयारी की जाएगी।

2 नैतिक कार्यों (routine works) का सरलीकरण : किसी भी कार्य को करने का सबसे सरल तरीका ही सबसे प्रभावी और मितव्ययी माना जाता है। जो कार्यविधि या प्रणाली जितनी जटिल होती है उसमें उतना ही अधिक अपव्यय और अकुशलता की संभावना होती है। अतः किसी कार्य को पूरा करने में जो नैतिक कार्य करने होते हैं, वे सरल होने चाहिए और जिन अपव्ययी क्रियाओं से कार्य पूरा करने में विलंब होता है, उन्हें कम से कम कर देना चाहिए। उपलब्ध सुविधाओं, कार्य करने की परिस्थितियों और कार्य के दबावों को ध्यान में रखकर कार्य को पूरा करने के लिए विभिन्न क्रियाओं का क्रम सर्वोत्तम होना चाहिए।

3 कार्य का निर्बाध प्रवाह : कार्य की एक अवस्था से दूसरी अवस्था तक पहुंचने में कोई रुकावट नहीं आनी चाहिए। जहां तक संभव हो कार्य का प्रवाह नियमित होना चाहिए और सदा आगे की ओर बढ़ना चाहिए। कर्मचारियों पर कभी तो काम का दबाव बहुत अधिक होता है और कभी उनके पास बहुत ही कम काम करने को होता है। कार्य की मात्रा में ऐसे उतार-चढ़ाव कार्य के प्रवाह को कम करते हैं और कार्य का सामंजस्य बिगाड़ देते हैं। जब कार्य का प्रवाह सीधा आगे की ओर बढ़ता है तो इससे काम शीघ्र व समय पर पूरा हो जाता है। कार्य के प्रवाह में कमी या उतार-चढ़ाव से कार्य को एक अवस्था से दूसरी अवस्था में पहुंचने में अधिक समय लगता है। इससे कागजों व व्यक्तियों की उद्देश्यहीन गतिविधियां होती हैं। इसके स्थान पर कार्य सीधी और निर्बाध होना चाहिए, जिससे विभिन्न अवस्थाओं में कार्य कुशलता बनी रहे।

4 फार्मों, उपस्करों और मशीनों (equipments and machines) का प्रभावी उपयोग :

कर्मचारियों को आवश्यक फार्म पर्याप्त मात्रा में प्रदान किये जाने चाहिए और मशीनों व उपस्करों की देखभाल भलीभाँति होनी चाहिए, जिससे कि कार्य कुशलता पूर्वक पूरा हो सके। कार्यालय के व्यय का बहुत बड़ा भाग फार्मों, उपस्करों और मशीनों के उपयोग पर होता है। यदि इनका विवेक पूर्वक उपयोग नहीं किया जाता तो समय, शक्ति व.पैसे की बरबादी होगी। जटिल फार्मों को समझना कठिन होता है, जिसके फलस्वरूप कर्मचारियों को पर्यवेक्षकों से बार-बार मार्ग दर्शन और स्पष्टीकरण लेना पड़ता है। इससे कार्य में अनावश्यक विलंब होता है।

इसी प्रकार यदि उपस्कर व मशीनें रख-रखाव व अपर्याप्त मरम्मत के कारण तथा इनको चलाने वालों को उचित प्रशिक्षण की कमी के फलस्वरूप बेकार पड़ी रहती हैं तो इससे कार्य को शीघ्रता से पूरा करने में रुकावट आ सकती है। अतः यह सुनिश्चित करना आवश्यक होता है कि कार्य में बिना रुकावट के मशीनों व उपस्करों का प्रयोग होता रहे और फार्मों का अनावश्यक उपयोग न हो पाए।

19.6 कार्यविधियों और पद्धतियों में सुधार की योजना में कदम

कार्य का सरलीकरण किसी भी संगठन में कार्य के निष्पादन में सुधार लाने की सुव्यवस्थित विधि है। इसका उद्देश्य विभिन्न स्तरों पर कार्य को पूरा करने के लिए अपनाई जाने वाली कार्यविधियों

और पद्धतियों में सुधार करना और उन्हें सरल बनाना है। प्रायः तर्कसंगत व व्यवस्थित विधि से और धीरे-धीरे परिवर्तन लाने से कार्य में सुधार लाया जा सकता है। कार्यालय की कार्यविधियों और पद्धतियों में सुधार लाने के लिए योजना बनाते समय साधारणतया निम्नलिखित कदम उठाये जाते हैं :

1 अध्ययन के विषय का चयन : कार्य का सरलीकरण करने में पहला कदम अध्ययन के विषय का चयन करना है, अर्थात् उस विशेष कार्यविधि या पद्धति का चयन जिसकी संभव सुधारों के लिए जाँच करनी है। शुरू में उन समस्याओं का पता लगाना चाहिए जिनसे कठिनाइयाँ पैदा हो रही हैं, जैसे ऊँची लागत, कार्य के प्रवाह में रुकावटें, कर्मचारियों व उपस्करों का अल्प उपयोग और कम काम। इसके पश्चात् यह जाँच करनी चाहिए कि काम में सुधार लाना कहाँ-कहाँ संभव है। मान लीजिए कि जिस समस्या का अध्ययन करना है वह कार्यालय के पत्र व्यवहार की संख्या और इस पर आने वाली लागत है। यदि इस वर्ष इस पर लागत बहुत अधिक है तो जाँचकर्ता को इसके कारण पता लगाने चाहिए ताकि यह तय किया जा सके कि क्या सद्भाव और कर्मचारियों के मनोबल पर प्रतिकूल प्रभाव के बिना इन्हें कम किया जा सकता है।

2 कार्य नियोजन : अगला कदम कार्य को नियोजित करना है। कार्य का सरलीकरण करने के लिए कोई भी काम शुरू करने से पहले उसकी योजना बनाना आवश्यक होता है। हम क्या करने जा रहे हैं, हमें कैसे करना चाहिए, कौन सी सूचनाएँ किनसे चाहिए, आदि ऐसे प्रश्न हैं जिनका उत्तर पहले से ही प्राप्त होना चाहिए। वास्तविक नियोजन तो कार्य की प्रकृति, सर्वेक्षण किए जाने वाले विभागों के आकार और उनके भौगोलिक फैलाव जैसे कारकों पर निर्भर करता है।

3 आंकड़ों का एकत्रीकरण : अगला कदम मौजूदा कार्यविधियों और पद्धतियों के बारे में सूचना एकत्र करना है। प्रायः कार्यालय के कागजातों, रिपोर्टों और नियम पुस्तिकाओं से इस संबंध में विस्तृत सूचना एकत्र की जा सकती है। इसके अतिरिक्त कर्मचारियों और उनके मैनेजरोँ से साक्षात्कार करके और सूचना एकत्र की जा सकती है। वास्तविक कार्य का अवलोकन भी जाँच में सहायक हो सकता है। इसके साथ ही कर्मचारियों को स्वेच्छा से अपना मत व्यक्त करने का अवसर देना भी वांछनीय होता है। उन्हें संबद्ध कार्यविधियों और पद्धतियों में परिवर्तन लाने के बारे में अपनी राय व्यक्त करने की भी अनुमति देनी चाहिए।

4 आंकड़ों का विश्लेषण : अगला कदम एकत्रित तथ्यों का विश्लेषण करना है, जिससे कि पता लगाया जा सके किस सीमा तक सुधार किए जा सकते हैं। कार्यालय में अपनाई जा रही कार्यविधियों और पद्धतियों का मूल्यांकन कार्य की मात्रा, लगे हुए समय, कार्य की गुणवत्ता और लागत आदि जैसे पूर्व निर्धारित मापदण्डों से करना चाहिए। प्रत्येक क्रिया के उद्देश्य, उसमें लगे प्रयास, समय और लागत आदि की जाँच की जानी चाहिए। ऐसे पूर्ण विश्लेषण से इस समय प्रयोग में लाए जाने वाले फार्मों के बारे में भी पता चलता है। इससे एक अवस्था से दूसरी अवस्था तक कागजों व व्यक्तियों की गतिविधियों के बारे में, पर्यवेक्षण की प्रकृति और गहनता से बारे में, तथा कार्य की लागत तथा मशीनीकरण की आदि के बारे में भी जानकारी प्राप्त होती है।

5 सुधार के उपाय निकालना : अगला कदम मौजूदा कार्यविधियों और पद्धतियों में सुधार के लिए उपयुक्त योजना बनाना है। ऊपर बताये गये तरीकों से, प्रचलित ढाँचे में जो कमियाँ दिखाई देती हैं, उनमें कहाँ, कैसे और कितना परिवर्तन करने के संबन्ध में महत्त्वपूर्ण संकेत प्राप्त होते हैं। प्रस्तावित परिवर्तन कार्यविधियों या पद्धतियों में सुधार के बारे में सकते हैं या उनके अन्तर्गत की जाने वाली किन्ही निश्चित कार्यवाहियों को समाप्त करने या उन्हें बदलने के बारे में हो सकते हैं। इतना कार्य ही ने पर जिस व्यक्ति पर इस सारी जाँच का कार्यभार है, उसे प्रस्तावित परिवर्तनों के संबन्ध में विभागों के अध्यक्षों, पर्यवेक्षकों और उन कर्मचारियों से विचार-विमर्श करना चाहिए जो इन परिवर्तनों से प्रभावित हो सकते हैं। कार्यविधियों और पद्धतियों के विकास में कर्मचारियों के सक्रिय सहयोग से आगे चलकर कार्य के सरलीकरण के कार्यक्रमों को बिना किसी बाधा के कार्यान्वित करना सुनिश्चित हो जाता है। फिर इन प्रस्तावनों को अनुमोदन के लिए प्रबन्ध के सर्वोच्च अधिकारियों के सम्मुख प्रस्तुत कर दिया जाता है।

6 परिवर्तनों को कार्यान्वित करना : कार्य के सरलीकरण के कार्यक्रमों का अन्तिम कदम प्रस्तावित

परिवर्तनों को कार्यान्वित करना होता है

नई योजना को कार्यान्वित करने के लिए निम्नलिखित कदम उठाने आवश्यक हो सकते हैं :

- नई और उन्नत विधियों के बारे में कर्मचारियों को प्रशिक्षण देना ।
- उपस्करों और मशीनों आदि के लगाने में भौतिक परिवर्तन करना ।
- नए फार्मों, उपस्करों और मशीनों आदि का प्रयोग करना ।
- नये कर्मचारियों आदि की नियुक्ति करना ।

अन्त में यह देखने के लिए कि नयी योजना वास्तव में चल रही या नहीं, अनुवर्ती कार्यवाही (follow up action) आवश्यक होती है । यदि योजना के अन्तर्गत की जाने वाली कार्यवाही संतोषजनक नहीं है, तो उसे सुधारने के लिए उपयुक्त कदम उठाने चाहिए, ताकि योजना को बिना किसी रुकावट के कार्यान्वित किया जा सके ।

बोध प्रश्न ख

- 1 वे चार महत्त्वपूर्ण कारक बताइए जिन्हें कार्य के सरलीकरण के कार्यक्रमों को लागू करते समय ध्यान में रखना चाहिए ।

.....

.....

.....

.....

.....

- 2 रिक्त स्थानों को भरिये ।

- i) कार्य के सरलीकरण के लिए सभी कर्मचारियों का आवश्यक होता है ।
- ii) परिवर्तन करने से में पहले से किये जा चुके...को खतरा हो जाता है ।
- iii) कार्य करने का सबसे सरल तरीका ही प्रायः सबसे अधिकऔर.... होता है ।
- iv) जटिल फार्मों कोहोता है
- v)औरप्रवाह से काम का शीघ्र होना सुनिश्चित होता है।
- vi) कार्य का सरलीकरण किसीमें सुधार लाने का एकतरीका है ।

19.7 संगठन और पद्धति : अर्थ और उपयोगिता

संगठन व पद्धति (O & M) किसी संस्था के संगठनात्मक ढांचे में सुधार करने, कार्य करने की विधियों को सरल बनाने व सुधारने और कार्यालय प्रशासन में कार्यकुशलता का स्तर ऊंचा बनाये रखने की दिशा में एक सुव्यवस्थित प्रयास है । इसके अन्तर्गत वे सभी बातें आती हैं जो कार्यालय की कार्यकुशलता में योगदान देती हैं । ओ. एंड एम . के द्वारा ही कार्यालय की कार्यविधियों और पद्धतियों में निरंतर सुधार लाया जाता है और कार्य का सरलीकरण किया जाता है । व्यापारिक क्रियाओं की बढ़ती हुई गति, कार्यालयों के आकार, कार्यालय सेवाओं के विस्तार तथा अधिक जटिल विधियों और मशीनों के अविष्कार के कारण प्रशासकों के लिए कार्यालय पद्धतियों को पुनः संगठित करने, उनकी पुन रूपरेखा बनाने और कार्य में सुधार लाने के लिये समय निकालना वास्तव में असंभव हो जाता है । प्रशासक दीर्घ कालीन नियोजन पर ध्यान केन्द्रित करते खेम्भार की समस्याओं की उपेक्षा नहीं कर सकते । अतः मौजूदा विधियों के अध्ययन के लिए, नयी कार्य प्रणालियाँ बनाने के लिए और कार्य को और अच्छी तरह करने के तरीके सुझाने के लिए विशेष

स्वतंत्र व्यक्ति द्वारा किया जाता है, क्योंकि

- i) वह नैतिक कार्यों से स्वतन्त्र होता है और उसके पास जाँच करने के लिए आवश्यक समय होता है ;
- ii) उसे विभागीय भावनाओं की चिन्ता नहीं करनी होती और न ही उसे अपने पद की चिन्ता होती है, क्योंकि वह स्वतंत्र व्यक्ति होता है ;
- iii) कार्यालय के किसी विभाग से जुड़ा न होने के कारण वह निष्पक्ष रूप से कार्य को देख सकता है ;
- iv) वह ऐसे अध्ययन में पिछली जाँचों के अनुभवों को शामिल कर सकता है ।

बड़ी फर्मों ओ ऐंड एम के लिए साधारणतया अपने ही योग्य कर्मचारियों पर निर्भर करती हैं । इस कार्य के लिए जिन कर्मचारियों का चयन किया जाए उन्हें न केवल आँकड़ों के एकत्रीकरण और विश्लेषण की मूल विधियों से परिचित होना चाहिए बल्कि उनमें प्रेक्षण (observation) की शक्ति, जिज्ञासा, कार्य कौशल, व्यवहार में सहन शक्ति तथा लिपिक कार्य व इसकी व्यवस्था का गहन ज्ञान जैसे व्यक्तिगत गुण भी होने चाहिये । सबसे बड़ी बात तो यह है कि उनमें व्यक्तियों के सन्देह दूर करने और उनका सहयोग प्राप्त करने की योग्यता भी होनी चाहिये ।

ओ ऐंड एम की उपयोगिता

ओ ऐंड एम कार्य की कुशलता की जाँच करने का एक सुव्यवस्थित तरीका है । इसके अन्तर्गत वे सभी क्रियाएं आती हैं जिनका उद्देश्य अधिक अच्छी या सस्ती सेवाएं प्रदान करके या दोनों ही तरीकों से कार्य कुशलता को बढ़ाना होता है । ओ. ऐंड. एम. के मुख्य लाभ निम्नलिखित हैं :

1 प्रशासनिक कार्य कुशलता को सुधारता है : ओ ऐंड एम सभी आवश्यक क्रियाओं, विधियों और पद्धतियों को सरल बनाता है । यह कार्य की मात्रा में घट-बढ़ को रोकता है व पूरे संगठन में कार्य का प्रवाह आगे की ओर सीधा रहता है । इससे कार्य के शीघ्र और बिना किसी रुकावट के पूरा होने में सहायता मिलती है । इससे खर्चीले कार्यों और कार्यों की द्विरावृत्ति से बचा जा सकता है । अन्त में इससे कार्यालय की लागतों को काफी हद तक कम करने और प्रशासनिक कार्यकुशलता सुधारने में सहायता मिलती है ।

2 संप्रेषण में सुधार लाता है : सरल और अच्छे फार्मों और कार्यविधियों से कर्मचारियों को प्रबन्धकीय संदेशों को अच्छी तरह समझने में सहायता मिलती है । वे कार्यविधियों और पद्धतियों में परिवर्तन लाने के कारणों को आसानी से और अच्छी तरह समझ सकते हैं । ऐसे वातावरण में प्रबन्धक प्रस्तावित परिवर्तनों को कर्मचारियों के विरोध के बिना लागू कर सकते हैं और इस प्रकार पूरे कार्य में सुधार कर सकते हैं ।

3 काम करने वालों को सतर्क रखता है : ओ ऐंड एम जाँचें कर्मचारियों को लागत के प्रति जागरूक होने के लिए बाध्य करती हैं । उन्हें कुशलता पूर्वक व प्रभावी तरीके से काम करने के महत्त्व का बोध कराया जाता है । उन्हें कार्य करने के नये व बेहतर तरीके सीखने के लिए और बेहतर परिणाम दिखाने के लिए मजबूर किया जाता है । दूसरी ओर, प्रबन्धकों को व्यापारिक क्रियाओं में होने वाले निरंतर परिवर्तनों की ओर ध्यान देने के लिए विवश होना पड़ता है और विभिन्न स्तरों पर कार्य करने की बेहतर विधियों का पता लगाने के लिए उन्हें बड़ी मात्रा में निवेष्टा करना पड़ता है ।

19.8 कार्यालय की लागत में कमी और लागत में बचत

संगठन के उद्देश्यों को पूरा करने में कार्यालय के कार्य का परोक्ष योगदान होता है । कार्यालय स्वयं किसी वस्तु का विक्रय नहीं करता । न ही यह ऐसी कोई वस्तु बनाता है जिसे बेचा जा सके । इसलिए कुछ व्यक्ति कार्यालय के कार्य की लागत को अनुत्पादक मानते हैं । लेकिन यह सच नहीं है । कार्यालय द्वारा विभिन्न विभागों को प्रदान की जाने वाली सेवाओं से कार्य सरलता व कुशलता से पूरा होता है, जिससे आय प्राप्त होती है । इसी तरह कार्यालय द्वारा ग्राहकों, सप्लायरों, वित्त प्रदान करने

वाला, सरकार और जनता को जा सवाए प्रदान का जाता है, उससे फर्म का बाजार में और जनता में साख बढ़ती है और उनका संरक्षण मिलता है।

यह सच है कि कार्यालय के कार्य का मूल्य ठीक-ठीक नहीं मापा जा सकता। इसलिए बहुत से मैनेजर सोचते हैं कि परम्परा के अनुसार कार्यालय के कार्य पर जो भी व्यय किया जाता है वह आवश्यक और उचित है। लेकिन यह सोचना भी गलत है। कार्यालय द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लाभों को क्योंकि मात्रा के रूप में मापा नहीं जा सकता, इसलिए किसी भी उद्यम की कार्यालय लागतों को तभी उचित माना जा सकता है जब उन पर लगातार निगरानी रखी गयी हो और फिजूल खर्ची रोकी गयी हो। फिर भी लागत में बचत या लागत कम करने का अर्थ यह कदापि नहीं होता ही कि उद्यम को कम से कम खर्च करना चाहिये। इसका अर्थ कंजूसी भी नहीं है। वास्तव में इसका अर्थ है, बुद्धिमानी और विवेक से व्यय करना, यानि सब प्रकार के अपव्ययों से बचकर कोषों का सर्वोत्तम संभव उपयोग करना। जो मैनेजर लागत कम करने या लागत बचाने में दिलचस्पी रखता है वह छोटी सी छोटी राशि भी खर्च नहीं करेगा, यदि उस खर्च से कोई उपयोगी उद्देश्य पूरा नहीं होता। परन्तु यदि खर्च करने से पर्याप्त लाभ मिलते हैं तो वह बड़ी से बड़ी राशि भी खर्च करने को तैयार होगा। लागत कम करने का अर्थ है, कार्यालय की विधियों, प्रथाओं और प्रणालियों का निरंतर जांच करते रहना ताकि ओ. ऐंड एम. व बजटीय नियंत्रण जैसे तरीकों से कार्यालय के कार्यों की विवेकयुक्त व्यवस्था की जा सके। दूसरी ओर कार्यालय की लागत में बचत का अर्थ है, कर्मचारियों में लागत के प्रति जागरूकता, प्रशासनिक सतर्कता और प्रयत्नशील नियंत्रण द्वारा सभी प्रकार के अपव्ययों से बचना।

19.8.1 लागत में कमी और लागत में बचत के उद्देश्य

लागत कम करने और लागत में बचत करने के लिए प्रयत्न निम्नलिखित उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए किये जाते हैं :

- फिजूलखर्ची से बचना
- कर्मचारियों में लागत के प्रति जागरूकता पैदा करना
- कार्य करने की कुशल विधियां विकसित करना
- पूरे कार्यालय के कार्य की कार्यकुशलता सुधारना

19.8.2 लागत में कमी और लागत बचत करने की विधियां

कार्यालय के कार्यों की लागत कम करने और लागत में बचत करने की बहुत सी विधियाँ हैं। कुछ महत्त्वपूर्ण विधिओं के संबंध में नीचे चर्चा की जा रही है।

1 ओ ऐंड एम : जैसा कि पहले बताया जा चुका है ओ ऐंड एम कार्यालय की प्रशासनिक कार्यकुशलता के स्तर को ऊंचा करने और उसे इस स्तर पर बनाये रखने का प्रयास है। इसके द्वारा अनावश्यक कार्यों को समाप्त करने और कार्य का उचित प्रवाह बनाये रखने का प्रयास किया जाता है। यह बताना आवश्यक है कि लागत कम करने के लिए ओ ऐंड एम को निम्नलिखित नियमों को ध्यान में रखकर बनाना चाहिये :

- अनावश्यक कार्यों को समाप्त कर देना चाहिये।
- प्रभावी परिणाम प्राप्त करने के लिए कार्यों को एक दूसरे से जोड़ना चाहिए या सरल बनाना चाहिये।
- सभी कार्यों को एक उचित क्रम में व्यवस्थित करना चाहिए ताकि बिना किसी रुकावट के कार्य का प्रवाह बना रहे।
- कार्यालय का कार्य चक्र यथा संभव छोटा होना चाहिए। नैतिक (routine) कार्यों में मशीनों का प्रयोग करना इस उद्देश्य की प्राप्ति करने में सही कदम हो सकता है।

2 बजट नियंत्रण (Budgetary control) : बजट किसी उद्यम के उद्देश्यों, योजनाओं और कार्यक्रमों का एक मात्रात्मक विवरण होता है। यह सही शब्दों में (संख्यात्मक या वित्तीय) व्यक्त करता है कि क्या पाना है और किस लागत पर उसे पाना है। बजट नियंत्रण के अंतर्गत बजट बनाने, बजट के लक्ष्यों के साथ वास्तविक परिणामों की निरन्तर तुलना करते रहने और परिवर्तित परिस्थितियों के आधार पर बजटों में संशोधन करने से संबंधित कार्य आते हैं। सावधानी पूर्वक बनाया गया बजट और उसका उचित रूप से प्रशासन अनावश्यक खर्चों को काफी हद तक नियंत्रित करने में सहायक हो सकता है। कार्यालय का बजट बनाते समय टेलीफोन व तार, डाक व्यय, स्टेशनरी और सामान, छपाई, किराया या कर, फाइल करने की लागतें, पर्यवेक्षकों का वेतन, कर्मचारियों को प्रशिक्षण आदि जैसी विभिन्न प्रकार की मदों पर व्यय को सुविधाजनक शीर्षकों में वर्गीकृत कर देना चाहिये। वर्ष के शुरू होने से पहले ही इन मदों पर अनुमानित खर्चों का व्योरा तैयार कर लेना चाहिये। ये अनुमान पिछले अनुभवों और वर्तमान आवश्यकताओं पर आधारित होने चाहिये। इससे कर्मचारियों में लागत के प्रति जागरूकता पैदा करने में सहायता मिलती है, क्योंकि आशा की जाती है कि वे बजट द्वारा निर्धारित सीमाओं से अधिक व्यय नहीं करेंगे। इसके बाद विभिन्न शीर्षकों के अन्तर्गत हुए व्यय की बजट में किये गये प्रावधानों से तुलना करनी चाहिये और इनमें पाये जाने वाले अन्तरों की संवाधानी पूर्वक जाँच करनी चाहिये। इससे प्रबन्धकों को तैयार की गयी कार्य की रूप-रेखा के अनुसार कार्य पूरा करने में और सभी प्रकार के अपव्यय रोकने में सहायता मिलती है।

3 कर्मचारियों में लागत के प्रति जागरूकता पैदा करना : प्रबन्धकों को कर्मचारियों को कार्य प्रभावी और मितव्ययी तरीके से करने का महत्त्व महसूस कराना चाहिये। कर्मचारियों को ऐसे नव परिवर्तन वाले विचार व्यक्त करने के लिये प्रोत्साहित करना चाहिये जिनसे लागतें कम हो सकें। जिन कर्मचारियों के सुझाव माने जाएं, उन्हें उसका उचित श्रेय मिलना चाहिये। आकर्षक इनाम व प्रोत्साहन कर्मचारियों को काम करने के नये और मितव्ययी तरीके सोचने के लिये प्रयास करने को प्रोत्साहित करेंगे। ये प्रयास कर्मचारियों को सदा लागत के प्रति जागरूक बनाये रखेंगे।

4 प्रशासनिक सतर्कता और पर्यवेक्षी नियंत्रण (Administrative vigilance and supervisory control) : कुछ कार्यालय व्यय ऐसे होते हैं जिनसे बचा जा सकता है और कुछ को कार्य कुशलता को कम किए बिना कम किया जा सकता है। आवश्यकता से अधिक कर्मचारी, संदेशवाहकों की सेवाओं का अत्यधिक उपयोग, कार्यालय की स्टेशनरी और सामान का अनुचित क्रय व उपयोग, टेलीफोन सेवाओं का दुरुपयोग, और समयोपरि (overtime) भुगतान में उदारता कुछ ऐसे महत्त्वपूर्ण क्षेत्र हैं, जिन्हें उचित निगरानी और पर्यवेक्षी नियंत्रण से नियंत्रित किया जा सकता है। ऐसे मामलों के बारे में यदि कार्यालय नियमावली में नियम स्पष्ट रूप से निर्धारित कर दिये जाएं और पर्यवेक्षकों द्वारा उचित निगरानी और नियंत्रण हो तो फिजूलखर्ची और अपव्यय को न्यूनतम किया जा सकता है। तीन महत्त्वपूर्ण क्षेत्रों में व्यय को घटाकर एक उचित स्तर पर लाने के लिए निम्नलिखित सुझावों पर ध्यान देना चाहिए :

क) स्टेशनरी व सामान (Stationery and Supplies)

- कार्यालय में पत्रव्यवहार और रिकार्ड के लिए कम वजन के कागज प्रयोग करें।
- लेटर हेड दो आकार के होने चाहिए— छोटे पत्रों के लिये आधे आकार के और सामान्य पत्रों के लिए पूरे आकार के।
- पुराने लेटर हेड और फार्मों को काम चलाऊ कागजों के रूप में प्रयोग करें।
- कार्यालय के अन्दर पत्र व्यवहार के लिए अलग से उत्तर लिखने के बजाय पत्र की मूल प्रति पर पृष्ठांकन करें।
- कार्यालय के अन्दर डाक के लिए लिफाफे का प्रयोग न करें।
- टारपराइटर में दो रंग के रिबन के बजाय एक रंग का रिबन प्रयोग करें। दो रंग का रिबन तब प्रयोग करें जब आवश्यक हो। रिबन के दोनों ओर का प्रयोग करें।
- पत्र व्यवहार की अतिरिक्त प्रतियों पर रोक लगा दें।
- लिफाफों की किस्मों का मानकीकरण करें और झरोखे (पारदर्शी) लिफाफों (window envelope) का प्रयोग करें। एक ही पते पर जाने वाली सारी डाक एक ही लिफाफे में डालें।

- कार्यालय के सभी कामों का प्रारम्भ बगान और छपाने के लिए सुनिश्चित रखना।
- रद्दी कागजों को एकत्र करने, प्रयोग करने और बेचने को सुव्यवस्थित करें। इनके टुकड़े-टुकड़े करके इनका उपयोग पैकिंग के लिए भी किया जा सकता है।
- प्रयोग की जाने वाली पेंसिलों की किस्में कम करें और लकड़ी की पेंसिलों के स्थान पर डॉट पेनों का प्रयोग करें।
- पिनों, क्लिपों, स्टेपलों, टैगों आदि में किफायत करने के लिए उन्हें पैकेटों में दें।
- कार्यालय की स्टेनरी और सभी सामानों की सूची बनाएं। कीमती सामान की समय-समय पर जाँच करें। प्रत्येक कर्मचारी द्वारा प्रयोग की गयी स्टेनरी की प्रत्येक मद के लागत ब्योरे बनायें।
- सामान पर्याप्त मात्रा में जारी करें, लेकिन अत्यधिक मात्रा में नहीं।
- **ख) मशीन और उपस्कर (Machinery and Equipments)**

- मशीन व उपस्कर के नियमित रखरखाव की व्यवस्था करें तथा मान्यता प्राप्त एजेन्सियों से वार्षिक मरम्मत और सफाई की व्यवस्था करें।
- एक ही मशीन का विभिन्न विभागों द्वारा प्रयोग करने के लिए मशीन के प्रयोग के समय का आगे-पीछे करके आबंटन करें।
- कई शिफ्टों का प्रावधान करें ताकि मशीन और उपस्करों का पूरा-पूरा उपयोग हो सके।
- सभी कर्मचारियों को मशीनों को सावधानी पूर्वक और उचित तरीके से प्रयोग करने के संबंध में प्रशिक्षित करें।
- मशीनों और उपस्करों का मानकीकरण करें।
- नैतिक कार्यों के लिए मशीन का प्रयोग करें।
- दिन का काम समाप्त होने पर सभी मशीनों को ढंक दें।

• **ग) अभिन्यास और सेवाएं (Layout and Services)**

- कार्यालय के स्थान का अधिकतम उपयोग सुनिश्चित करें।
- सभी उपस्कर कर्मचारियों से कम से कम दूरी पर हों, जिससे उन्हें लेने के लिए उन्हें इधर-उधर न जाना पड़े।
- अधिकतम दिन की रोशनी मिल सके इसके लिये कार्य के स्थान को पुनः व्यवस्थित किया जाए।
- दिन का कार्य समाप्त होने पर बत्तियों और पंखों को बंद करने की जिम्मेदारी कुछ व्यक्तियों को सौंप दें।
- वाटर कूलर, वातानुकूलक और हीटर बन्द करने की जिम्मेदारी भी कुछ व्यक्तियों को सौंप दी जाए।
- निजी कार्यों के लिए टेलीफोन के उपयोग पर प्रतिबन्ध लगाया जाए।

गोध प्रश्न ग

बताइए कि निम्नलिखित कथनों में से कौन से सही हैं और कौन से गलत हैं।

- ओ ऐड एम कार्यालय के काम की कुशलता की जाँच करने का एक सुव्यवस्थित तरीका है।
- कार्य का आगे की ओर सीधा प्रवाह कार्य के निर्बाध प्रवाह को सुनिश्चित करता है।
- कार्यालय का कार्य संगठनात्मक उद्देश्यों की सफलता में प्रत्यक्ष योगदान करता है।
- लागत में बचत का अर्थ है कंजूसी।

2 रिक्त स्थानों को भरिए।

- i) ओ ऐंड एम में वे सभी बातें शामिल होती हैं जो कार्यालय के कार्य की में योगदान देती हैं।
- ii) ओ ऐंड एम कार्यालय के कार्य की की जाँच करने का एक ... तरीका है।
- iii) कुछ व्यक्ति कार्यालय के कार्य की लागत को मानते हैं।
- iv) बहुत से कार्यालय मैनेजर सोचते हैं कि कार्यालय के कार्य पर किए गए परम्परागत व्यय और होते हैं।
- v) बजट किसी उद्यम के उद्देश्यों, योजनाओं और कार्यक्रमों का विवरण होता है।

19.9 सारांश

कार्य के सरलीकरण का उद्देश्य कार्यालय के कार्य को करने के सरल और बेहतर तरीकों का पता लगाना है। इसका अर्थ है, मशीनों और उपकरणों के प्रयोग द्वारा न्यूनतम लागत पर अधिकतम कार्यकुशलता प्राप्त करना। इससे कार्य का प्रवाह निर्बाध बना रहता है, कार्य को पूरा करने की प्रक्रिया में सुधार होता है और कर्मचारी कार्यकुशलता के प्रति जागरूक होते हैं। कार्य के सरलीकरण के कार्यक्रम को कार्यान्वित करते समय कर्मचारियों का सहयोग प्राप्त करना आवश्यक होता है। यह सहयोग उनसे कार्य प्रणालियों और विधियों में परिवर्तनों के तर्क को समझाकर प्राप्त किया जा सकता है। नैतिक कार्यों को सरल बनाना चाहिए और अपव्यय को समाप्त करना चाहिए। कार्य प्रवाह निर्बाध होना चाहिए। कार्य करने की लम्बी व टेढ़ी-मेढ़ी विधियाँ हटा देनी चाहिए। अन्त में फार्मों, उपकरणों और मशीनों का लाभकारी और प्रभावी उपयोग करना चाहिए।

कार्य का सरलीकरण सुव्यवस्थित तरीके से करना चाहिए और इसके लिए जो कदम उठाने चाहिए वे हैं : i) सबसे पहले कठिनाई पैदा करने वाली समस्याओं का पता लगाना चाहिए। उन क्षेत्रों पर ध्यान केन्द्रित करना चाहिये, जहाँ सुधार लाये जा सकते हैं। ii) अगला कदम है नियत कार्य की सावधानी पूर्वक ऐसी योजना बनाना, जिसमें सभी प्रासंगिक प्रश्नों के उत्तर हों। iii) आंकड़े प्राथमिक व द्वितीयक दोनों ही स्रोतों से एकत्र करने चाहिए। iv) अगला कदम एकत्रित तथ्यों का यह पता लगाने के लिए विश्लेषण करना होता होता है कि सुधार कहाँ और किस हद तक किये जा सकते हैं। v) इसके बाद मौजूदा कार्य विधियों या पद्धतियों में सुधार लाने के लिए उचित योजना बनायी जानी चाहिए। यह सब करने के बाद कर्मचारियों का सक्रिय सहयोग प्राप्त करना चाहिए। vi) अन्त में कहा जा सकता है कि कर्मचारियों को नयी विधियों में प्रशिक्षण देकर, भौतिक परिवर्तन लाकर, नये फार्म व मशीन आदि शुरू करके और नये कर्मचारियों की नियुक्ति करके कार्यक्रम को कार्यान्वित करना चाहिए।

ओ ऐंड एम का संबंध उन सब उपायों से होता है जो कार्यालय की कार्य कुशलता में योगदान दे सकते हैं। ओ ऐंड एम के द्वारा ही कार्यालय की कार्यविधियों और पद्धतियों में निरंतर सुधार लाया जाता है और कार्य का सरलीकरण किया जाता है। ओ ऐंड एम सर्वेक्षण सामान्यतया एक स्वतंत्र व्यक्ति द्वारा किया जाता है। बड़ी-बड़ी फर्में अपने ही किसी कर्मचारी से ओ ऐंड एम जाँचें कराती हैं। ओ ऐंड एम सभी कार्यों को सरल बनाता है। कार्य में उतार-चढ़ाव से बचा जाता है। कार्य का प्रवाह आगे की ओर सीधा बनाये रखा जाता है, ताकि कार्य पूरा होने में रुकावटें न आयें। इससे संगठन के सदस्यों के बीच सूचनाओं के आदान-प्रदान में सुधार होता है। यह उन्हें कार्य करने के नये और उन्नत तरीके सीखने को विवश करता है।

कार्यालय की लागत कम करने और लागत में बचत करने का उद्देश्य पैसे को समझदारी और विवेकपूर्ण तरीके से खर्च करना और सभी प्रकार के अपव्ययों से बचना है। कार्यालय के कार्यों में लागत कम करने के लिए जो विभिन्न तरीके अपनाये जा सकते हैं, वे हैं : i) ओ ऐंड एम कार्यालय के प्रशासन की कार्य कुशलता को ऊँचे स्तर तक ले जाने और बनाये रखने का प्रयत्न करता है। ii) बजट नियंत्रण कार्यालय के कार्यों को नियत लक्ष्यों तक लाने में प्रबंधकों की सहायता करता है

और सभी प्रकार के अपव्ययों का रोकने में भी सहायक होता है। (iii) तात्पर्य सही प्रकार से लागत के प्रति जागरूकता पैदा करना है। इसके अन्तर्गत कर्मचारियों को कार्यविधियों और पद्धतियों में सुधार लाने के लिए व्यावहारिक और उपयोगी सुझाव देने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।
iv) उचित प्रशासनिक सतर्कता और पर्यवेक्षी नियंत्रण (supervisory control) के द्वारा भी लागत को कम किया जा सकता है।

19.10 शब्दावली

बजट (Budget): किसी उद्यम के उद्देश्यों, योजनाओं और कार्यक्रमों का मात्रात्मक विवरण।

बजट नियंत्रण (Budgetary control): इसके लिए बजट बनाना, वास्तविक परिणामों की बजट के लक्ष्यों से निरंतर तुलना करना, और परिवर्तित परिस्थितियों को ध्यान में रख कर बजट में संशोधन करना आवश्यक होता है।

पद्धति (Method): किसी कार्यविधि की उप-इकाइयां, जिनमें बताया जाता है कि उस कार्यविधि के अनुसार कार्य करने के लिए क्या कदम उठाने आवश्यक हैं।

संगठन और पद्धति (Organisation and Method): कार्यालय के कार्य की कार्यकुशलता की जाँच करने का सुव्यवस्थित तरीका।

कार्यविधि (Procedure): कार्य के एक भाग को करने का विशिष्ट तरीका।

कार्य का सरलीकरण (Work simplification): कार्यालय के कार्य के निष्पादन में सामग्री, उपकरण, समय, शक्ति और स्थान के अपव्यय को समाप्त करने की एक सुव्यवस्थित विधि।

19.11 बोध प्रश्नों के उत्तर

क 3 (i) गलत (ii) सही (iii) सही (iv) गलत (v) सही

ख 2 (i) सहयोग (ii) वर्तमान प्रणाली, निवेश (iii) प्रभावी, मितव्ययी (iv) समझना कठिन,
(v) आगे की ओर, सीधे (vi) संगठन, सुव्यवस्थित

ग 1 (i) सही (ii) सही (iii) गलत (iv) गलत (v) गलत

2 (i) कार्यकुशलता (ii) कार्यकुशलता, सुव्यवस्थित (iii) अनुत्पादक (iv) आवश्यक, उचित
(v) मात्रात्मक

19.12 स्वपरख प्रश्न

- कार्य के सरलीकरण का क्या अर्थ है? क्या कार्यविधियों और पद्धतियों में सुधार ही कार्य का सरलीकरण कहलाता है?
- कार्य का सरलीकरण करने के क्या उद्देश्य होते हैं? यदि ऐसा कार्यक्रम लागू किया जाए तो उससे क्या लाभ होंगे?
- कार्य के सरलीकरण के कार्यक्रम की योजना बनाते समय किन मूल कारकों को ध्यान में रखना चाहिए?
- कार्यविधियों और पद्धतियों में सुधार के कार्यक्रम की योजना बनाने के लिए उठाये जाने वाले कदमों के संबंध में बताइए। ऐसे कार्यक्रम में कर्मचारियों की सहभागिता का महत्त्व भी बताइये।
- ओ ऐंड एम क्या होता है? यह कार्यालय प्रशासन को सरल और कारगर कैसे बना सकता है?
- “संगठन की वैज्ञानिक विधियों के प्रयोग द्वारा अधिकतम कार्य कुशलता प्राप्त करना ही ओ ऐंड एम का उद्देश्य है”। स्पष्ट कीजिए।

क्या हैं ?

- 8 ओ एंड एम से आप क्या समझते हैं ? कार्यालय की लागत में कमी और लागत में बचत में इसकी क्या प्रासंगिकता है ?
- 9 किसी संगठन के कार्यालय व्यय को कम करने के लिए बजट नियंत्रण क्यों आवश्यक है ?
- 10 कार्यालय में निम्नलिखित मदों पर होने वाले अपव्यय को न्यूनतम करने के लिए आप क्या उपाय सुझायेगें ?
 - i) स्टेशनरी और सामान (Stationary and Supplies)
 - ii) मशीन और उपस्कर (Machinery and Equipment)
 - iii) अभिन्यास और सेवाएं (Layout and Services)

नोट: इन प्रश्नों से आपको इस इकाई को भलीभांति समझने में मदद मिलेगी। इनका उत्तर लिखने का प्रयास करें। लेकिन उत्तर विश्वविद्यालय को न भेजें। ये केवल आपके अभ्यास के लिए हैं।

इकाई 20 कार्मिक संबंध

इकाई की रूपरेखा

- 20.0 उद्देश्य
- 20.1 प्रस्तावना
- 20.2 कार्यालय में कार्मिक संबंधों का महत्त्व
- 20.3 कार्मिक संबंधों के निर्धारक कारक
- 20.4 संप्रेषण का महत्त्व
- 20.5 कार्यालय समितियां
- 20.6 सुझाव प्रणाली
- 20.7 कर्मचारी कल्याण
 - 20.7.1 स्वास्थ्य व सुरक्षा सुविधाएं
 - 20.7.2 चिकित्सा सुविधाएं
 - 20.7.3 मनोरंजन सुविधाएं
 - 20.7.4 कैटीन, आवास और परिवहन सुविधाएं
 - 20.7.5 पेंशन और सेवा-निवृत्ति लाभ
- 20.8 सारांश
- 20.9 शब्दावली
- 20.10 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 20.11 स्वपरख प्रश्न

20.0 उद्देश्य

इस इकाई के अध्ययन के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि :

- कार्यालय के कार्मिक संबंधों का महत्त्व बता सकें
- कार्मिक संबंधों के निर्धारक कारक बता सकें।
- संप्रेषण का महत्त्व बता सकें
- कार्यालय समितियों और सुझाव प्रणालियों का महत्त्व समझा सकें
- महत्त्वपूर्ण कल्याणकारी सुविधाओं की सूची बना सकें।

20.1 प्रस्तावना

आप पढ़ चुके हैं कि किसी भी संगठन की सफलता मुख्यतया इस बात पर निर्भर करती है कि उसमें मानव संसाधनों का कितने प्रभावी तरीके से प्रबंध और उपयोग किया जाता है। संगठन में सही प्रकार के व्यक्तियों के होने से उसका बना रहना और विकसित होना सुनिश्चित हो जाता है। कार्मिक प्रबंध के अन्तर्गत सही प्रकार के कर्मचारियों का चयन, उनका प्रशिक्षण और उचित पद पर उनकी नियुक्ति एवं पदोन्नति तथा प्रोत्साहनों के द्वारा उन्हें अच्छा कार्य करने के लिए प्रेरित करना आते हैं। काम में कार्मिकों की रुचि और वफादारी बनाए रखने के लिए और संगठन में सद्भावपूर्ण संबंध बनाए रखने के लिए कदम उठाना भी इसके अन्तर्गत आते हैं। संक्षेप में, कार्मिक प्रबंध कार्मिकों का हार्दिक सहयोग प्राप्त करके संगठन में मानव संसाधनों का सर्वोत्तम उपयोग करने का प्रयत्न करता

है। इस इकाई में आप कार्यालय के कार्मिक संबंधों के महत्त्व और इसे प्रभावित करने वाले कारकों के बारे में भी पढ़ें।

20.2 कार्यालय में कार्मिक संबंधों का महत्त्व

कर्मचारियों की योग्यता और इच्छा दोनों ही कार्यालय में कार्यकुशलता को बहुत अधिक प्रभावित करती हैं। कर्मचारी अपनी योग्यता के अनुसार कार्यालय को सर्वोत्तम सेवा प्रदान करने के लिए इच्छुक होने चाहिए। उन्हें सहयोग के साथ काम करना चाहिए और संगठन के हितों के प्रति वफादार रहना चाहिए। तभी कार्यालय के कार्य में अधिकतम उत्पादिता और कार्यकुशलता हो सकती है। इसके लिए कार्यालय मैनेजर को कर्मचारियों को संतुष्ट रखना चाहिए। सहायक व स्वस्थ वातावरण द्वारा कर्मचारियों को संतुष्ट रखा जा सकता है। ऐसा वातावरण अच्छी भौतिक परिस्थितियों, विकास के अवसरों, अच्छे कार्य के लिए प्रोत्साहनों और समर्थ नेतृत्व से बनता है। लेकिन मनुष्य की प्रकृति तो अनोखी होती है, इसलिए इन उद्देश्यों को प्राप्त करना सरल नहीं होता। उदाहरण के लिए कुछ कर्मचारी भौतिक वातावरण में कमी बता सकते हैं, जब कि कुछ मौजूदा मजदूरी और प्रोत्साहन योजनाओं की निन्दा कर सकते हैं। इसके अतिरिक्त कर्मचारियों में असंतोष होने के और बहुत से कारण हो सकते हैं, जैसे कि कर्मचारियों और प्रबंधकों में समुचित संप्रेषण (communication) की कमी, कर्मचारियों के सुझावों पर ध्यान देने की उचित व्यवस्था न होना, अपर्याप्त कल्याणकारी सुविधाएं, आदि। कर्मचारी कार्यालय के मैनेजर के काम करने के ढंग पर भी आपत्ति कर सकते हैं। अधिकांश स्थितियों में ऐसे दोषारोपण निराधार हो सकते हैं। फिर भी, कार्यालय के मैनेजर को अपने कर्मचारियों के साथ सद्भावपूर्ण संबंध बनाने के लिए इन बातों पर ध्यान देना चाहिए और इन्हें मैत्रीपूर्वक हल करने का प्रयत्न करना चाहिये। उसे कर्मचारियों की आवश्यकताओं और संगठन की अपेक्षाओं में सामंजस्य स्थापित करने का प्रयत्न करना चाहिए। कार्यालय में कार्मिक संबंधों का अर्थ कर्मचारियों में आपस में और कर्मचारियों और प्रबंधकों में सौहार्दपूर्ण संबंध बनाये रखना होता है। इसके द्वारा कार्यालय में ऐसे संबंध बनाने और उन्हें बढ़ाने का प्रयत्न किया जाता है जिससे कर्मचारी व्यक्तिगत रूप से संतुष्ट हों और सर्वोत्तम योगदान देने को तत्पर हों।

निम्नलिखित दो कारणों से अच्छे कार्मिक संबंध महत्त्वपूर्ण होते हैं :

1 कार्य में सुधार होता है (improves performance) : अच्छे कार्मिक संबंध कार्यालय में सर्वोत्तम व्यक्तियों को कार्य करने के लिए आकर्षित करने और उन्हें वहीं रोक रखने में सहायक होते हैं। कर्मचारी संतुष्ट रहते हैं और संगठन के लिए सर्वोत्तम योगदान देने को तत्पर रहते हैं। काम करने के संबंध में कर्मचारियों में अच्छा संबंध होना चाहिए। इससे वे अपने-अपने काम को एक दूसरे के अनुकूल बनाते हैं और सुग्रथित टीम (well-knit team) जैसा कार्य करते हैं। कुल मिलाकर कहा जा सकता है कि निष्पादन को यदि अच्छा बनाना है तो वातावरण ऐसा होना चाहिए कि उससे काम करने में सहायता मिले।

2 नियोक्ताओं और कर्मचारियों में घनिष्ठ संबंध (sound employer-employee relations) : कार्मिक संबंधों से कार्यालय के मैनेजर और कर्मचारियों के बीच आपसी समझ बढ़ती है। ऐसा संबंध कर्मचारियों को अपनी शिकायतें बताने, सुझाव देने और कार्य में सुधार लाने के लिए आवश्यक उपायों की रूपरेखा प्रस्तुत करने के लिये प्रोत्साहित करता है। प्रबंध कर्मचारियों की समस्याओं पर सहानुभूति विचार करने को तैयार रहता है और आपसी हितों को ध्यान में रखकर उनका हल करता है। अच्छे कार्मिक संबंधों से कार्यालय का मैनेजर और कर्मचारी एक दूसरे के और नजदीक आते हैं। मैनेजर उनके भावों को समझता है, उपयुक्त कदम उठाता है और उनका विश्वास प्राप्त करता है। संपेक्ष में वह कर्मचारियों के साथ ठीक से काम कर सकता है और कार्य सरलता से पूरा करा सकता है। अच्छे कार्मिक संबंध न होने से मैनेजर के लिए अपने कर्मचारियों से समय पर और भलीभांति काम कराना अगर असम्भव नहीं तो कम से कम कठिन अवश्य होगा।

20.3 कार्मिक संबंधों के निर्धारक कारक

किसी भी कार्यालय में सद्भावपूर्ण संबंध न तो अपने आप बनते हैं और न ही अपने आप बढ़ते हैं। वास्तव में ये तो प्रबन्धकों द्वारा सावधानी पूर्वक सोच-विचार करके इस दिशा में कार्य करने के परिणाम होते हैं। प्रबन्धकों को कर्मचारियों के साथ स्वतंत्र व स्पष्ट वातावरण के लिए तत्पर रहना चाहिए। उन्हें सुझावों को मानने के लिए तैयार होना चाहिए और सभी महत्वपूर्ण मामलों में कर्मचारियों की सहभागिता की अनुमति देनी चाहिए। अन्ततः, कर्मचारियों की सेवाओं को लम्बी अवधि तक बनाये रखने के लिए प्रबंधकों को उपयुक्त कल्याणकारी कदम उठाने के लिए तैयार होना चाहिए। ये सभी उपाय कार्यालय में अच्छे कार्मिक संबंध बनाने में बहुत सहायक सिद्ध होंगे। संपेक्ष में कार्यालय में कार्मिक संबंध निम्नलिखित तीन महत्वपूर्ण कारकों पर निर्भर करते हैं :

- अच्छा संप्रेषण
- कार्यालय समितियों और सुझाव प्रणालियों जैसी सहभागिता योजनाएं
- कल्याणकारी सुविधाएं

अब हम इन पर विस्तार से विचार करेंगे।

20.4 संप्रेषण का महत्त्व

संप्रेषण एक व्यक्ति द्वारा दूसरे व्यक्ति को सूचना और जानकारी देने की प्रक्रिया है। यह दूसरों तक अपने विचार, तथ्य और राय पहुंचाने का एक तरीका है। संप्रेषण के लिए हमेशा दो व्यक्ति चाहिए, एक संदेश देने वाला और एक उसे प्राप्त करने वाला। संप्रेषण तब होता है जब संदेश प्राप्त करने वाला समझ जाता है कि इसे भेजने वाला क्या बताना चाहता है। यदि विचार प्राप्तकर्ता के पास सही अर्थ में पहुंच जाता है तो संप्रेषण हो जाता है।

संप्रेषण का कार्मिक संबंधों में भी बहुत महत्त्व है, क्योंकि यह कार्यालय मैनेजर और कर्मचारियों में मेल-मिलाप का एक साधन है। कर्मचारियों को संगठन की नीतियों, कार्यक्रमों तथा नियम-विनियमों की जानकारी देने में यह मैनेजर की सहायता करता है। उपर्युक्त विभिन्न विषयों की सूचना पहुंचाना कार्यालय के हित के लिए आवश्यक होता है। कार्यालय के कार्यों को उचित ढंग से पूरा करने के लिए उचित स्रोतों से सही सूचना प्राप्त करना अत्यावश्यक होता है। अच्छे संप्रेषण से कर्मचारी संगठन की योजनाओं और नीतियों के अनुसार कार्यरत रहते हैं। संप्रेषण कार्यालय मैनेजर को उचित सूचना प्रदान करता है और कोई विशिष्ट निर्णय लेने से पहले इसके आधार पर वह उस निर्णय की अच्छाई और बुराई पर विचार कर सकता है। वह अपने कर्मचारियों से विचार-विमर्श कर सकता है, उनकी राय और सुझाव मांग सकता है और उनकी प्रतिक्रियाओं को ध्यान में रखकर निर्णय ले सकता है। संप्रेषण के बिना कार्यालय मैनेजर के लिए दूसरों को समझना और अपने विचार दूसरों को समझाना असंभव होगा। इस प्रकार संप्रेषण विचारों के आदान-प्रदान और मैनेजर व कर्मचारियों में आपसी विश्वास व समझ पैदा करने का एक माध्यम है।

प्रभावी संप्रेषण व्यवस्था न होने से कर्मचारी उपेक्षित महसूस करते हैं। उन्हें प्रबंधकों द्वारा शुरू किये गये कार्यक्रमों की जानकारी नहीं होती। इसके अतिरिक्त वे अपनी भावनाओं, शिकायतों और सुझावों को मैनेजर तक नहीं पहुंचा पाते। संपेक्ष में, वे संगठन के मामलों में सक्रिय भाग नहीं ले सकते और अच्छे परिणाम प्राप्त नहीं कर सकते। कार्यालय मैनेजर और उसके कर्मचारियों के बीच आपसी विश्वास व समझ का अभाव रहता है। ऐसा वातावरण कार्यालय के लिए अच्छा नहीं होता, क्योंकि इससे प्रबंध और कर्मचारियों के बीच तनाव पैदा हो जाता है और कार्मिक संबंध बिगड़ जाते हैं। अतः कार्यालय में कार्मिक संबंधों को सुधारने में अच्छे संप्रेषण का बहुत अधिक महत्त्व होता है। प्रभावी संप्रेषण के लिए कार्यालय मैनेजर को निम्नलिखित कुछ बातों को ध्यान में रखना चाहिए और उन पर अमल करना चाहिए।

1 विचार की स्पष्टता (Clarity of Thought) : किसी भी संदेश के संप्रेषण से पहले उसकी विषयवस्तु पर ध्यानपूर्वक विचार करना चाहिए और उसके सही उद्देश्य को ध्यान में रखना चाहिए।

2 स्पष्ट अभिव्यक्ति (Clarity of Expression) : संप्रेषण की विषयवस्तु को सरल और सीधी भाषा में अभिव्यक्त करना चाहिये। इसका उद्देश्य अभिव्यक्त करना होना चाहिए, न कि प्रभाव डालना।

3 कर्मचारियों की सहभागिता (Employees' Participation) : यदि आवश्यक हो तो कर्मचारियों को संप्रेषण व्यवस्था की योजना बनाने में सहभागिता के लिए आमंत्रित करना चाहिए, जिससे कि तथ्यों को एकत्र किया जा सके और उनका विश्लेषण किया जा सके तथा इसके आधार पर उचित संप्रेषण किया जा सके

4 समर्थक कार्यवाही (Supporting Action) : नीतियों, कार्यक्रमों और हिदायतों के संप्रेषण के पश्चात् समर्थक कार्यवाही, कार्य का बंटवारा और पर्यवेक्षण होने चाहिए और बेहतर प्रयासों के लिए उचित पुरस्कार दिये जाने चाहिए ।

5 सुनना (Listening) : मैनेजर्स के लिए कर्मचारियों के विचारों को सुनना उतना ही महत्त्वपूर्ण है, जितना कि उन्हें आदेश और हिदायतें देना । प्रभावी होने के लिए संप्रेषण दो तरफा होना चाहिए । प्रबंध और कर्मचारियों दोनों को ही आपस में विचारों के आदान-प्रदान में सक्रिय होना चाहिए, सूचना का आदान-प्रदान करना चाहिए और उसके अनुसार कार्य करना चाहिए । प्रबन्धकीय निर्णयों से उत्पन्न होने वाली समस्याओं के बारे में निस्संकोच मत व्यक्त करने के लिए कर्मचारियों को प्रोत्साहित करना चाहिए ।

अच्छा संप्रेषण कार्यालय में कार्मिक संबंधों का एक महत्त्वपूर्ण पहलू होता है । मैनेजर्स और कर्मचारियों के बीच आपसी समझ बढ़ाने के लिए सहाभोगिता की बहुत सी विधियां सुझायी गयी हैं । इन विधियों के द्वारा कर्मचारियों को संगठन के कार्यों में और अधिक प्रत्यक्ष रूप से शामिल किया जा सकता है । सहभागिता का उद्देश्य कार्य को अर्थपूर्ण बनाना और कर्मचारियों को इसके साथ जोड़ना है । इस सबके पीछे यह मान्यता होती है कि वे बहुत कुछ महत्त्वपूर्ण सुझाव दे सकते हैं और उनकी राय, विचार और सुझाव उपयोगी हो सकते हैं । इस प्रकार सहभागिता संगठन के लिए कर्मचारी के महत्त्व को मान्यता प्रदान करती है । इसका कर्मचारियों पर बहुत अधिक मनोवैज्ञानिक प्रभाव पड़ता है । वे स्वयं को कार्य के साथ जोड़ लेते हैं और कार्य को पूरा करने में अपना सर्वोत्तम योगदान देते हैं । दो सहभागिता विधियां कार्यालयों में बहुत अधिक लोकप्रिय हुई हैं । वे हैं कार्यालय समितियां और सुझाव प्रणाली । इन पर इस इकाई के 20.5 और 20.6 में विचार किया गया है ।

बोध प्रश्न क

- 1 बताइए कि निम्नलिखित कथनों में से कौन से सही हैं और कौन से गलत हैं ?
 - i) किसी संगठन की सफलता इस बात पर निर्भर करती है कि उसके मानव संसाधनों का कितने प्रभावी ढंग से व्यवस्था व उपयोग किया जाता है ।
 - ii) यदि संगठन में सही प्रकार के कर्मचारी हों तो उसका बने रहना और उन्नत होना सुनिश्चित हो जाता है ।
 - iii) अच्छे कार्मिक संबंधों से प्रबंध और कर्मचारियों में घनिष्ठता बढ़ती है ।
 - iv) संप्रेषण एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति को सूचना भेजने की प्रक्रिया मात्र है ।
 - v) संगठन के कार्यों में सहभागिता से उस संगठन में कर्मचारियों का महत्त्व कम हो जाता है ।
- 2 रिक्त स्थानों को भरिये ।
 - i) कार्मिक प्रबंध संगठन में का उपयोग करने का प्रयत्न करता है ।
 - ii) कर्मचारियों की और कार्यालय में कार्य के निष्पादन को बहुत अधिक प्रभावित करती हैं ।
 - iii) कार्यालय में कार्मिक संबंध से तात्पर्य कर्मचारियों के बीच और ... और के बीच संबंध बनाये रखने से है ।
 - iv) अच्छे कार्मिक संबंध कार्यालय में सर्वोत्तम व्यक्तियों को और उनको वहां में सहायक होते हैं ।

20.5 कार्यालय समितियां

कर्मचारियों और कार्यालय मैनेजर के बीच दो तरफा संप्रेषण को बढ़ावा देने की एक उपयोगी विधि कार्यालय समिति बनाना है । कार्यालय समिति (office committee) के सदस्य लिपिक कर्मचारियों

एवं कार्यालय पर्यवेक्षकों के प्रतिनिधि और कार्यालय मैनेजर होते हैं। कार्यालय समिति का मुख्य उद्देश्य ऐसा मंच प्रदान करना है जहां कार्यालय मैनेजर नीति संबंधी मामलों पर कर्मचारियों से परामर्श कर सके और कार्य तथा कार्य करने की परिस्थितियों से संबन्धित समस्याओं पर वह विचार-विमर्श कर सके।

कार्यालय समितियां प्रायः कार्य व कार्य करने की परिस्थितियों से संबन्धित मामलों पर विचार करती हैं। इन मामलों के अन्तर्गत दुर्घटनाओं को रोकना, सुरक्षा के उपाय सुनिश्चित कराना, कल्याणकारी सुविधाएं जैसे कि कैन्टीन, पीने का पानी, आराम करने के स्थान, मनोरंजन सुविधाएं आदि प्रदान करना, कार्य करने की विधियों और नियमों में सुधार, अपव्यय को रोकना, कर्मचारियों के अनुशासन संबंधी प्रश्न, प्रशिक्षण सुविधाएं, शिकायतें दूर करना, आदि आते हैं। लेकिन मजदूरी, कार्य के घण्टे, बोनस, आदि इसके कार्यक्षेत्र में नहीं आते, क्योंकि यह तो केवल सलाहकार समिति (advisory committee) होती है। कार्यालय समितियों की बैठकों में लिए गये निर्णय प्रबंधकों पर बाध्य नहीं होते। लेकिन ऐसी समितियों की सिफारिशें प्रबंधक प्रायः मान लेते हैं, क्योंकि ये कर्मचारियों के प्रतिनिधियों और प्रबंधकों के आपसी विचार-विमर्श के बाद दी जाती हैं।

अधिकांश स्थितियों में इन समितियों की उपयोगिता प्रबंध और कर्मचारियों के दृष्टिकोणों पर निर्भर करती हैं। जब प्रबंधक इनकी सिफारिशें मान लेता है तो कर्मचारी इन समितियों को अपने विचार प्रस्तुत करने का माध्यम मानने लगते हैं। ऐसे वातावरण में कर्मचारियों की समस्याओं का सरलता से और बिना किसी संघर्ष के हल निकल सकता है। इसके विपरीत जब प्रबंधक इन समितियों का प्रयोग कर्मचारी संगठनों की धमकियों से बचने के लिए करता है तो इनमें विचार-विमर्श करना उपयोगी सिद्ध नहीं होता सकता। विचार-विमर्श बहुत लम्बे समय तक हो सकता है, दबाव में आकर इसकी सिफारिशें अधिक अर्थपूर्ण नहीं होतीं और कुछ सदस्यों को प्रभावी तरीके से खामोश किया जा सकता है। इसलिए कार्यालय समितियों को प्रबंध का सहयोग और समर्थन निरन्तर मिलते रहना चाहिए।

20.6 सुझाव प्रणाली

सुझाव प्रणाली (suggestion system) के अन्तर्गत कार्यालय मैनेजर कर्मचारियों को कार्यालय की कार्यविधियों में सुधार के लिए व्यावहारिक और रचनात्मक सुझाव देने को प्रोत्साहित करते हैं। यदि उनके सुझाव मान लिये जाते हैं तो उन्हें नकद या किसी अन्य रूप में वित्तीय पुरस्कार दिये जाते हैं। उनके सुझाव सामान्यतया समय बचाने, अपव्यय कम करने, गुणवत्ता सुधारने या कार्यविधियों को सरल बनाने के संबंध में हो सकते हैं।

सुझाव प्रणाली के प्रेरणात्मक प्रभाव होते हैं, क्योंकि इससे कर्मचारियों में इस संतुष्टि की भावना उत्पन्न होती है कि उन्होंने कार्यालय की प्रगति के लिये कुछ उपयोगी योगदान किया। इससे कर्मचारियों को प्रबंध के साथ विचार विमर्श करने की प्रवृत्ति को बढ़ावा मिलता है। ये समितियाँ कर्मचारियों को विशेष कार्य करते समय आनी वाली व्यावहारिक समस्याओं और शिकायतों के संबंध में खुल कर बताने का अवसर प्रदान करती हैं। ये उन्हें इन समस्याओं को कार्यालय मैनेजर तक पहुँचाने का अवसर भी प्रदान करती हैं। कार्य करने की विधि आदि में सुधार के लिये सुझाव देने के लिये तत्पर कर्मचारियों की जानकारी और अनुभव से प्रबंध को लाभ हो सकता है। इस प्रकार सुझाव प्रणाली कार्यालय के लिये उतनी ही उपयोगी हो सकती है, जितनी कि फैक्टरी के लिये। इसे प्रभावी बनाने के लिये इसकी योजना सावधानी पूर्वक बनानी चाहिये। कार्यालय में सुझाव प्रणाली को कार्यान्वित करने के लिये प्रायः निम्नलिखित कार्यविधि सुझाई जाती है :

- कर्मचारियों को छपे हुए सुझाव फार्म उपलब्ध कराये जाने चाहिये। इन्हें सुझाव पेटी के साथ किसी ऐसे स्थान पर रखना चाहिये जहाँ सबकी नजर पड़े।
- सुझाव समिति को चाहिए कि वह कर्मचारियों द्वारा दिये सभी सुझावों की सुमय-समय पर जांच करे।
- प्रत्येक सुझाव पर तुरन्त विचार करना चाहिये और स्वीकार या अस्वीकार करने के कारण भी बताये जाने चाहिये। इससे कर्मचारियों को जाँच की विधि की निष्पक्षता और प्रबंध की ईमानदारी के बारे में विश्वस्त कराया जा सकता है और उन्हें इस संबंध में अच्छी तरह से अवगत कराया जा सकता है।

- इनाम उचित होना चाहिये ताकि कर्मचारी उपयोगी परामर्श देने के लिये प्रेरित हों।
- अन्त में, प्रबन्ध को पुरस्कृत और स्वीकार किये गये सुझावों को कार्यान्वित करने के लिए तत्पर रहना चाहिए। उसे इस बात का प्रचार भी करना चाहिये कि इन सुझावों से उद्यम को किस प्रकार लाभ पहुँचा है। इससे अन्य कर्मचारी भी अभिप्रेरित होंगे और कार्यप्रणाली में सुधारों के बारे में सोचेंगे और नये-नये परामर्श देंगे।

20.7 कर्मचारी कल्याण

कर्मचारी कल्याण (staff welfare) से तात्पर्य उन सुविधाओं से है जिन्हें नियोक्ता कर्मचारियों की बौद्धिक, शारीरिक, नैतिक और आर्थिक उन्नति के लिये उनकी मजदूरी या वेतन के अतिरिक्त प्रदान करता है। आजकल नियोक्ता कल्याणकारी कार्यों पर बहुत अधिक राशि खर्च करने में भी नहीं हिचकिचाते। वे कर्मचारी कल्याण पर किये गये व्यय को आवश्यक व विवेकपूर्ण निवेश मानते हैं, क्योंकि इससे कर्मचारियों की कार्यकुशलता बढ़ सकती है।

कर्मचारियों को कल्याणकारी सुविधाएं प्रदान करके वे अच्छे कर्मचारियों को आकर्षित कर सकेंगे, कर्मचारियों का मनोबल बढ़ा सकेंगे, श्रमिक आवर्त (labour turnover) को कम कर सकेंगे, कार्य-संतुष्टि बढ़ा सकेंगे और कर्मचारियों के मन में संगठन की छवि को ऊंचा कर सकेंगे। कर्मचारियों को दी जाने वाली कुछ कल्याणकारी सुविधाएं निम्नलिखित हैं :

20.7.1 स्वास्थ्य व सुरक्षा सुविधाएं (Health and Safety Benefits)

कर्मचारियों की स्वास्थ्य संबन्धी समस्याएं सभी संगठनों में होती हैं। ये समस्याएं छोटी-मोटी बीमारियों से लेकर भयंकर चोट लगने तक हो सकती हैं। ये चोट काम करते हुए लग सकती हैं या कहीं और। सौभाग्यवश, कार्यालय कर्मचारियों को औद्योगिक कर्मचारियों की तरह स्वास्थ्य संबन्धी जोखिम नहीं उठानी पड़ती और वे अपेक्षाकृत अधिक सुरक्षित वातावरण में काम करते हैं। परन्तु इसका यह कदापि अर्थ नहीं है कि वे सभी प्रकार की दुर्घटनाओं से पूरी तरह सुरक्षित होते हैं। कार्यालय कर्मचारियों के साथ भी दुर्घटनाएं हो सकती हैं। कुछ दुर्घटनाएं बहुत सामान्य किस्म की होती हैं। जैसे आग, बिजली के झटके, फर्श पर फिसल जाना या ठोकर लगना, कार्यालय की मशीनों को हटाने समय हाथों में चोट लगना, आदि। जली हुई माचिस या सिगरेट के टुकड़े या बिजली के उपकरणों में खराब तारों से आग लग सकती है। खराब सीढ़ियों, टूटे फर्नीचर, खुली दरारों और कुर्सियों व सीढ़ियों के लापरवाही से प्रयोग आदि से चोट लग सकती है। चाकुओं, ब्लेडों, गिलोटिन मशीनों के लापरवाही से प्रयोग करने से घाव हो सकते हैं। कार्यालय में भीड़, खराब रोशनी, हवा आने जाने के अपर्याप्त प्रबंध आदि से ऐसी जोखिमें बढ़ती हैं।

यह स्वीकार करने के पश्चात् कि कार्यालयों में भी दुर्घटनाएं हो सकती हैं, कर्मचारियों को ऐसी जोखिमों से बचाने के लिये उचित उपाय करने आवश्यक होते हैं। निम्नलिखित सावधानियां प्रायः आवश्यक होती हैं :

- 1 कार्यालय मैनेजर को उन सब स्थितियों में सुधार करने के लिए तुरन्त आदेश देना चाहिए जिनसे दुर्घटनाएं हो सकती हैं।
- 2 कर्मचारियों को भी सुरक्षा व्यवस्था पर उचित ध्यान देना चाहिए। कार्यालय मैनेजर को कर्मचारियों को सुरक्षा संबन्धी सावधानियों के प्रति सतर्क रखने के लिये रचात्मक कदम उठाने चाहिये, जैसे कि कार्यालय मशीनों को चलाने वालों को उचित प्रशिक्षण, सीढ़ियों पर पर्याप्त रोशनी, बिजली के उपकरणों की नियमित जांच व मरम्मत, फर्श की मैटिंग का उचित प्रयोग और फर्शों को ऐसे बनवाना कि वे फिसलने वाले न हों, आदि।
- 3 घायल व्यक्तियों को प्राथमिक चिकित्सा (first aid) प्रदान करने के लिये व्यवस्था करना। इसके लिये सुसज्जित प्राथमिक चिकित्सा पेटी रखी जानी चाहिए।
- 4 कार्यालय भवन में आग बुझाने के उचित उपकरण रखने चाहिये और ऐसे उपकरणों के प्रयोग के संबंध में कर्मचारियों को प्रशिक्षण देना चाहिये।
- 5 दुर्घटनाओं को रोकने के लिये सुरक्षा नियम बनाये जाने चाहिये और उनकी सूचना कर्मचारियों को देनी चाहिए तथा उन्हें सख्ती से लागू करना चाहिए।

20.7.2 चिकित्सा सुविधाएं (Medical Benefits)

आजकल अधिकांश बड़े-बड़े संगठन अपने कर्मचारियों के स्वास्थ्य की देखभाल के लिये बहुत सी सुविधाएं प्रदान करते हैं। वेतन सहित चिकित्सा-अवकाश देना, कर्मचारियों द्वारा किये गये चिकित्सा व्यय की उन्हें प्रतिपूर्ति करना, मुफ्त में दांत, आंख व सर्जरी से संबंधित चिकित्सा, सामयिक स्वास्थ्य जांच और हस्पताल सुविधाएं, आदि ऐसे कार्यक्रमों के अंग हैं। कुछ बड़े उद्यम केवल अपने कर्मचारियों के लिए स्वास्थ्य सेवा केन्द्र भी चलाते हैं। कभी-कभी बहुत कम प्रीमियम पर सामूहिक बीमा के लाभ प्रदान किये जाते हैं। सामूहिक बीमा एक ऐसी योजना है जिसमें अनुबंध के अन्तर्गत कर्मचारियों के एक समूह के जीवन की जोखिमों के लिये उचित सुरक्षा राशि का प्रावधान होता है। बीमा पॉलिसी कर्मचारियों के समूह के जीवनो पर होती है और उन कर्मचारियों में से किसी कर्मचारी की मृत्यु होने पर बीमा कम्पनी से प्राप्त राशि को मृतक के आश्रितों को दे दिया जाता है। ये सभी चिकित्सा सुविधाएं संगठन के अपने कर्मचारियों की चिकित्सा संबंधी समस्याओं पर ध्यान देने में संगठन की सहायता करती हैं और इस प्रकार बिना किसी रुकावट के कर्मचारियों को सेवाएं प्राप्त होती रहती हैं। इससे कर्मचारियों में सर्वोत्तम योगदान करने की भावना जागृत होती है।

20.7.3 मनोरंजन सुविधाएं (Recreational Benefits)

किसी भी संगठन के कर्मचारियों को विश्राम के लिये मनोरंजन सुविधाएं चाहिये। अच्छे मनोरंजन कार्यक्रमों से कर्मचारियों में तनाव, ऊब और कुंठा (tension, boredom and frustration) कम होती हैं। इससे नैतिक कार्य (routine work) से होने वाली निरसता समाप्त होती है। कार्यालय के अन्दर व बाहर खेले जाने वाले खेलों में और अन्य मैत्रीपूर्ण प्रतियोगिताओं भाग लेने से पारस्परिक सामाजिक क्रियाएं विकसित होती हैं और एक दूसरे के प्रति अच्छी भावनाएं जागृत होती हैं। इसी तरह कभी-कभी होने वाली पिकनिकों, सामाजिक पार्टियों और मेल-मिलापों से एक दूसरे को अधिक अच्छी तरह जानने में मदद मिलती है। ऐसी अनौपचारिक मीटिंगों से कर्मचारियों की सहयोग भावना और आपसी समझ बढ़ती है। कर्मचारियों के जीवन को और बेहतर बनाने के लिये वाचानालयों और पुस्तकालयों का प्रबन्ध किया जाता है और सांस्कृतिक कार्यक्रम आदि करने की सुविधाएं प्रदान की जाती हैं। बड़े संगठन पहाड़ों और अन्य भ्रमण स्थलों पर अवकाश गृह भी बनाते हैं, जिससे कर्मचारी अपनी छुट्टियाँ आराम से स्वस्थ आबोहवा में व्यतीत कर सकें।

20.7.4 कैटीन, आवास और परिवहन सुविधाएं (Canteen, Housing and Transportation Benefits)

कार्यालय की कैटीन में प्रायः भोजन, नाश्ता, चाय व कॉफी आदि रियायती दरों पर मिलती हैं। अधिकांश बड़े संगठनों में कैटीन की सुविधा प्रबंध द्वारा प्रदान की जाती है। इससे कर्मचारियों को भोजन या अन्य कुछ खाने के लिए बाहर नहीं जाना पड़ता। इससे समय की बचत होती है। उन्हें अच्छे वातावरण में रियायती दरों पर खाने की अच्छी चीजें मिल जाती हैं। प्रबन्ध द्वारा ऐसे उदार कार्य कर्मचारियों को स्वयं को संगठन का हिस्सा मानने को और अधिक लगन से काम करने को प्रेरित करते हैं।

शहरी क्षेत्रों में आवास की समस्या एक गंभीर समस्या है। सामान्य किराये पर आवास योग्य अच्छा मकान न मिलने पर कर्मचारियों को जीवन निर्वाह करना कठिन हो जाता है। विवश होकर उन्हें अस्वस्थ वातावरण में रहना पड़ता है, जिससे उनके स्वास्थ्य पर बहुत बुरा प्रभाव पड़ सकता है। इसलिये बड़े संगठन कर्मचारियों को नौकरी के साथ-साथ

- कम्पनी के अपने भवनों में मुफ्त आवास सुविधा प्रदान करते हैं
- अधिक किराये की क्षतिपूर्ति के लिये ऊँचे किराये भत्ते देते हैं।
- मकान बनाने या खरीदने के लिये उचित ब्याज दरों पर ऋण देते हैं।

ऐसी सुविधाएं प्रदान करने से संगठन योग्य व्यक्तियों को आकर्षित कर सकता है। इसके अतिरिक्त इनके द्वारा कर्मचारियों के आवर्तों (turnover) की लागतों से काफी हद तक बचा जा सकता है।

बड़े-बड़े शहरों में परिवहन की समस्या एक अन्य दुख देने वाली समस्या है। सार्वजनिक सेवाओं का उपयोग करने वाले कर्मचारियों को समय पर काम पर पहुँचना कठिन होता है, विशेष रूप से उनके लिये जो बहुत दूर रहते हैं। समय की हानि के अतिरिक्त बसों से भीड़ में यात्रा करने से भी परेशानियाँ उत्पन्न होती हैं। प्रतिदिन ऐसी कठिन यात्रा के बाद कर्मचारी थक जाता है और कार्यालय पहुँचने पर तुरन्त सामान्य कार्य नहीं कर सकता। इन समस्याओं से बचने के लिए और कर्मचारियों को संतुष्ट व प्रसन्नचित रखने के लिए बहुत से कार्यालय कर्मचारियों को उनके आवास स्थान से कार्यालय तक/लाने व वापस ले जाने के लिये रियायती दरों पर परिवहन सुविधाएं प्रदान करते हैं। इसके लिये कम्पनी की अपनी बसों का या कम्पनी द्वारा किराये पर ली गयी बसों का प्रयोग किया जाता है। कर्मचारियों को अपनी कार, स्कूटर या साइकल आदि खरीदने के लिये दीर्घकालीन ऋण भी दिये जाते हैं।

आवास, कैटीन और परिवहन सुविधाएं प्रदान करने से कर्मचारी अच्छे वातावरण में रह सकते हैं, रियायती दरों पर अच्छा भोजन खरीद सकते हैं और सुविधापूर्वक कार्यालय पहुँच सकते हैं। इन सुविधाओं से कार्यालय में अच्छे कार्मिक संबंध स्थापित करने में बहुत मदद मिलती है।

20.7.5 पेंशन और सेवा-निवृत्ति लाभ (Pension and Retirement Benefits)

सेवा-निवृत्त होने वाले कर्मचारियों के लिए सेवा-निवृत्ति के पश्चात् आर्थिक सुरक्षा चिन्ता का एक गम्भीर विषय होता है। कर्मचारी को ऐसी चिन्ताओं से मुक्त करने के लिये और उसके द्वारा लम्बी अवधि तक प्रदान की गयी सेवाओं के लिए उसे पुरस्कृत करने हेतु पेंशन योजना की शुरुआत की गयी है। जो कर्मचारी पेंशन योजना के अन्तर्गत आते हैं उन्हें सेवा निवृत्ति के पश्चात् उनकी मृत्यु तक एक मासिक भत्ता दिया जाता है (जो पिछले 5 से 10 साल के औसत वेतन का प्रायः 40 या 50 प्रतिशत तक होता है)। ऐसी योजनाओं पर होने वाला व्यय या तो पूर्णतः सरकार उठाती है या संगठन उठाता है या संगठन और कर्मचारी दोनों मिलकर उठाते हैं। कभी-कभी इन योजनाओं में परिवार पेंशन का प्रावधान भी होता है। इसके अन्तर्गत सेवा-निवृत्त व्यक्ति की मृत्यु होने पर उसके आश्रितों को पेंशन मिलती रहती है।

उपदान (gratuity) और अंशदायी भविष्य निधि (Contributory Provident Fund) अन्य सेवा-निवृत्ति लाभ हैं। उपदान (ग्रेच्युटी) का अर्थ है किसी कर्मचारी की सेवाओं के सम्मान के रूप में उसको कुछ महीनों (साधारणतया अधिकतम 15 महीने) के वेतन की अनुग्रह-पूर्वक अदायगी (ex-gratia payment) करना। अंशदायी भविष्य निधि योजना के अन्तर्गत, कर्मचारी और नियोक्ता प्रति माह समान राशि का अंशदान करते हैं। भविष्य निधि अधिनियम के अनुसार यह राशि भविष्य निधि कमिश्नर (Provident Fund Commissioner) के पास प्रति माह नियमित रूप से जमा करायी जाती है। जब कर्मचारी सेवा-निवृत्त होता है तो उसे यह सारी राशि ब्याज सहित मिल जाती है।

बोध प्रश्न ख

1. बताइए कि निम्नलिखित कथनों में से कौन से सही हैं और कौन से गलत हैं।
 - i) कार्यालय समितियाँ मजदूरी और बोनस संबंधी मामलों पर विचार करती हैं।
 - ii) सुझाव प्रणालियाँ कर्मचारियों और प्रबंध के बीच उपरिमुखी संप्रेषण को बढ़ाती हैं।
 - iii) कार्यालय कर्मचारी औद्योगिक श्रमिकों की अपेक्षा अधिक सुरक्षित वातावरण में कार्य करते हैं।
 - iv) कार्यालयों में दुर्घटनाएं नहीं होतीं।
 - v) सामूहिक जीवन बीमा एक ऐसी योजना है जो किसी व्यक्ति के जीवन की जोखिम के लिए सुरक्षा राशि प्रदान करती है।
2. रिक्त स्थानों को भरिए।
 - i) कार्यालय समितियों को प्रबंध का निरंतरऔर..... मिलते रहना चाहिए।
 - ii) प्रभावी होने के लिए सुझाव प्रणाली को बनाना चाहिये।

- iii) कर्मचारियों को संबंधी समस्याएं सभा म होता है ।
- iv) मनोरंजन कार्यक्रमों से कर्मचारियों की और दूर होती हैं ।
- v) आवास की समस्या क्षेत्रों में एक समस्या है ।
- vi) परिवहन का प्रयोग करने वाले कर्मचारियों के लिए काम पर पहुँचना हो सकता है ।
- vii) के बाद आर्थिक ... सेवा-निवृत्त होने वाले कर्मचारी के लिए एक बड़ी चिन्ता का विषय होती है ।

20.8 सारांश

किसी भी संगठन की सफलता काफी हद तक इस बात पर निर्भर करती है कि वहां मानव संसाधनों की व्यवस्था और उपयोग कैसे किया जाता है । कर्मचारियों के बीच और कर्मचारियों व प्रबन्ध के बीच सद्भावपूर्ण संबंध बनाये रखना आवश्यक होता है ताकि संघर्षों को कम से कम किया जा सके और संगठन के उद्देश्यों को कुशलतापूर्वक पूरा किया जा सके । इसके अतिरिक्त सद्भावपूर्ण कार्मिक संबंधों से सर्वोत्तम कर्मचारियों को कार्यालय में कार्य करने के लिए आकर्षित करने और उन्हें उसमें रोक रखने में सहायता मिलती है और उनका मनोबल ऊंचा बना रहता है । यह कार्य आसान नहीं है । अन्य बातों के अलावा यह तीन बातों पर निर्भर करता है : अच्छा संप्रेषण, कार्यालय समितियों तथा सुझाव प्रणालियों जैसी सहभागिता योजनाएं और कल्याणकारी योजनाएं ।

संप्रेषण एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति तक सूचना व जानकारी पहुंचाने की प्रक्रिया है । कार्मिक संबंधों में अच्छे संप्रेषण का बहुत अधिक महत्त्व होता है क्योंकि इससे कार्यालय मैनेजर और कर्मचारियों के बीच आपसी समझ पनपती है । जब कार्यालय मैनेजर अपने कर्मचारियों को रचनात्मक सुझाव देने की अनुमति देता है तो इससे तुरन्त ही आपसी विश्वास व समझ पनपती हैं ।

कार्यालय समितियां कार्यालय मैनेजर और कर्मचारियों के बीच दो तरफा संप्रेषण बढ़ाने की उपयोगी प्रणाली है । समिति की बैठकों में कर्मचारियों के कल्याण, उनकी शिकायतों व अनुशासन संबंधी मामलों पर निस्संकोच विचार-विमर्श किया जा सकता है । जब ये समितियाँ सही तरीके से चलायी जाती हैं तो अच्छे सुझाव देने के संबंध में इनसे कर्मचारियों को सहायता मिलती है । सुझाव प्रणाली से भी कर्मचारियों की कार्य कुशलता बढ़ती है । इसके अन्तर्गत कर्मचारियों को व्यावहारिक सुझाव देने, शिकायत करने और काम की परिस्थितियों से संबंधित समस्याएं उठाने की स्वतन्त्रता दी जाती है । प्रभावी होने के लिए सुझाव प्रणाली की सावधानी पूर्वक व्यवस्था की जानी चाहिए ।

आधुनिक संगठन अपने कर्मचारियों को स्वास्थ्य और सुरक्षा सुविधाओं, चिकित्सा व मनोरंजन सुविधाओं, कैंटीन, आवास और परिवहन सुविधाओं और पेंशन व सेवा-निवृत्ति लाभ के रूप में कल्याणकारी सुविधाएं प्रदान करते हैं । ऐसी सुविधाएं प्रदान करने का उद्देश्य कर्मचारियों को बेहतर जीवन बिताने और बेहतर कार्य करने में सहायता करना है, जिससे दीर्घ अवधि तक संगठन को लाभ होता रहे ।

20.9 शब्दावली

संप्रेषण (Communication) : एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति को सूचना व जानकारी पहुँचाने की प्रक्रिया ।

उपदान (Gratuity) : कुछ महीनों के वेतन की अनुग्रह पूर्वक अदायगी जो एक निधोक्ता अपने कर्मचारी को उसकी सेवाओं के सम्मान में करता है ।

कार्यालय समिति (Office Committee) : ऐसी समिति जिसके सदस्य लिपिकों और प्रशासनिक कर्मचारियों के प्रतिनिधि होते हैं । इसका उद्देश्य कर्मचारियों और कार्यालय मैनेजर के बीच दो तरफा संप्रेषण व्यवस्था उन्नत करना होता है ।

पेंशन (Pension) : कर्मचारी को सेवा-निवृत्ति के पश्चात् दिया जाने वाला मासिक भत्ता ।

कार्मिक प्रबंध (Personnel Management) : इसके अन्तर्गत सहा प्रकार के कर्मचारियों का नियुक्ति, उनका प्रशिक्षण, और उचित पद देना आता है। इससे कर्मचारियों को अच्छा कार्य करने का प्रोत्साहन मिलता है।

कार्मिक संबंध (Personnel Relations) : कर्मचारियों के बीच तथा कर्मचारियों और प्रबंध के बीच संघर्षहीन संबंध बनाये रखना।

कर्मचारी कल्याण (Staff Welfare): वेतन व मजदूरी के अतिरिक्त कर्मचारियों को उनके बौद्धिक, शारीरिक, नैतिक व आर्थिक विकास के लिए नियोक्ता द्वारा प्रदान की जाने वाली सुविधाएं

सुझाव प्रणाली (Suggestion System): कार्यालय के कार्य में सुधार के लिए कर्मचारियों को रचनात्मक व व्यावहारिक सुझाव देने के लिए प्रोत्साहित करने की योजना।

20.10 बोध प्रश्नों के उत्तर

क 1 (i) सही (ii) सही (iii) सही (iv) गलत (v) गलत

2 (i) मानव संसाधनो, सर्वोत्तम, (ii) योग्यता, तत्परता (iii) कर्मचारियों, प्रबन्ध, संघर्षहीन (iv) आकर्षित करने, रोक रखने

ख 1 (i) गलत, (ii) सही (iii) सही (iv) गलत (v) गलत

2 (i). सहयोग, समर्थन (ii) सावधानी पूर्वक (iii) स्वास्थ्य, संगठनों (iv) तनाव, कुंठा, ऊब (v) शहरी, गम्भीर (vi) सार्वजनिक, समय पर, कठिन (vii) सेवा-निवृत्ति, सुरक्षा

20.11 स्वपरख प्रश्न

- 1 कार्मिक संबंध क्या होते हैं ? कार्यालय में अच्छे कार्मिक संबंध बनाये रखने के महत्त्व बताइये।
- 2 संक्षेप में वे कारक बताइये जो कार्यालय में अच्छे कार्मिक संबंधों को प्रभावित करते हैं।
- 3 कार्यालय प्रबंधक और उसके कर्मचारियों के बीच संप्रेषण किस प्रकार कार्यालय में कार्मिक समस्याओं का हल करने में सहायक हो सकता है ?
- 4 कार्यालय समितियां क्या होती हैं ? ये समितियां क्यों बनाई जाती हैं ? ये सफलतापूर्वक कैसे कार्य कर सकती हैं ?
- 5 प्रबंध सुझाव प्रणालियों द्वारा कर्मचारियों से कौन से प्रत्यक्ष व परोक्ष लाभ करने की अपेक्षा कर सकता है ? ऐसी प्रणाली से कर्मचारियों को कौन से लाभ प्राप्त हो सकते हैं ?
- 6 "बहुत से कार्यालयों में सुझाव प्रणालियों का उपयोग कर्मचारियों और प्रबन्ध के बीच उपरिमुखी (upward) संप्रेषण को उन्नत करने के लिए किया जाता है।" इस कथन के संबंध में टिप्पणी कीजिये।
- 7 कल्याण का अर्थ स्पष्ट कीजिये। किसी आधुनिक कार्यालय में प्रायः कौन सी महत्त्वपूर्ण कर्मचारी कल्याणकारी सुविधाएं कर्मचारियों को प्रदान की जाती हैं ?
- 8 संक्षेप में टिप्पणियाँ लिखिये :
 - स्वास्थ्य और सुरक्षा सुविधाएं
 - चिकित्सा सुविधाएं
 - मनोरंजन सुविधाएं
 - सेवा - निवृत्ति लाभ

नोट : इन प्रश्नों से आपको इस इकाई को भलीभाँति समझने में मदद मिलेगी। इनका उत्तर लिखने का प्रयास करें। लेकिन उत्तर विश्वविद्यालय को न भेजें। ये केवल आपके अभ्यास के लिए हैं।

कुछ उपयोगी पुस्तकें :

- गुप्ता एवं चतुर्वेदी : आधुनिक कार्यालय प्रबंध, श्री महावीर बुक डिपो (पब्लिशर्स), दिल्ली
- श्रीधर एवं अग्रवाल : कार्यालय प्रबंध, सुल्तान चन्द ऐंड सन्स, नई दिल्ली
- चोपड़ा आर. के. : आफिस मैनेजमेंट, हिमालय पब्लिशिंग हाऊस, दिल्ली (अंग्रेजी में)

