

2  
3  
1  
K. Aruthika. [Joe paper]

K. Jayalakshmi UNIT 1  
in B.Sc. Chemistry  
[E/M].

PRIYAS COMMUNICATIONS  
& XEROX  
29, Indira Gandhi Salai,  
KUMBAKONAM - 612 001.

தகவல் தொடர்பு என்பது அலுவலகத்தின் அடிப்படை பணிகளில் ஒன்றாகும். எல்லா வகையான தொழில்களுக்கும் தகவல் தொடர்பு இன்றியமையாததாகும். தகவல் தொடர்பு என்பது ஒருவரிடமிருந்து மற்றவர்களுக்கு செய்திகளை அனுப்பி அச் செய்திகளை புரிந்துகொள்ளச் செய்யும் முறையாகும்.

தகவல் தொடர்பு முறை இல்லாமல் எந்த ஒரு நிறுவனமும் செயல்மையாக செயல்படமுடியாது. கட்டளை இடுதல், இயக்குவித்தல் கருத்துக்களை பணியாளர்களுக்கிடையே செய்திகளை அனுப்புதல், பெறுதல் போன்ற பணியினை தகவல் தொடர்பு எனலாம். தகவல் தொடர்பு வசதிகளின் மூலமாகத்தான் பல்வேறு பணியாளர்களிடையே கருத்துக்கள் பரிமாறிக் கொள்ளப்படுகின்றன. நிறுவனத்தின் பணியாளர்களை பணிபுரியத் தூண்ட முடிகின்றது.

தகவல் தொடர்பு இலக்கணம்: (Definition):

தகவல் தொடர்பு (Communication) என்ற சொல் Communis என்ற ஆலத்தின் சொல்லிலிருந்து தோன்றியது. இதற்கு பொதுவானது என்று பொருள். எனவே தகவல் தொடர்பு என்பது கருத்துக்களை பொதுவாக பரிமாறிக் கொள்ளுதல் ஆகும்.

ஹாய்ஸ் ஆலன் கருத்துப்படி "தகவல் தொடர்பு என்பது ஒரு நபர் மற்றொரு நபரிடம் மனதில் ஒன்றை புரிந்துக் கொள்ளச் செய்யும் எல்லா நடவடிக்கைகளும் ஆகும். இதில் கூறுதல், கேட்டறிதல், புரிந்து கொள்ளுதல் ஆகிய செயல்முறைகள் அடங்குகின்றன".

நியூமன் (Newmen) கருத்துப்படி இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட நபர்களுக்கிடையே உண்மைகள் கருத்துக்கள் எண்ணங்கள் மற்றும் எழுச்சிகளை பரிமாறிக் கொள்வதாகும் என்கின்றார். ஷர்ட்டர் (Shurter) என்பவர் எண்ணங்கள் அல்லது செய்திகளை பரிமாறிக் கொள்வது தகவல் தொடர்பு என்கின்றார். தியோ ஹைமன் (Theo Haimann) என்பவர் ஒரு நபரிடமிருந்து மற்றொரு நபருக்கு செய்திகளை தெரிவிப்பது தகவல் தொடர்பு என்கிறார்.

தகவல்கள் ஒருவரிடமிருந்து மற்றொருவருக்கு அஞ்சல் வழியாகவோ தொலைபேசி மூலமாகவோஇ தகவலர் மூலமாகவோ அல்லது வேறு வழியிலோ தெரிவிக்கப்படுகின்றன.

தகவல் தொடர்பு முறையின் கூறுகள்: (Elements of Effective Communication):

அலுவலகத்தில் சிறந்த தகவல் தொடர்பு முறையை அமைப்பது பணியின் மேலாளருக்கு உரிய சிக்கலான பிரச்சினைகளில் ஒன்றாகும். தகவல் தொடர்பு முறை நிறுவனத்திற்கு நிறுவனம் அதன் அளவு பணியின் தன்மை, தகவல் தொடர்பின் அளவு (Volume of Communication) ஆகியவற்றைப் பொருத்து வேறுபடுகின்றது. சிறந்த தகவல் தொடர்புமுறை பின்வரும் இயல்புகளை பெற்றிருக்க வேண்டும்.



தகவல் தொடர்பை தேர்ந்தெடுக்கின்றபோது பின்வரும் முக்கிய காரணிகளை கவனத்தில் கொள்ள வேண்டும்.

1. செய்தி அனுப்பப்படுவதற்கான வேகம் (Speed)
2. எழுத்துப் பதிவின் அவசியம்
3. நபர்கள் மற்றும் துறைகளுக்கிடையேயான தூரம்
4. தகவல் தொடர்பு சாதனங்களை அமைப்பதற்கும் செயல்படுத்துவதற்கும் ஆகும் செலவு.
5. மூல ஆவணங்கள் அனுப்பப்பட வேண்டுமா அல்லது உண்மை நகல் அனுப்பப்பட வேண்டுமா என்பது.
6. எவ்வகையான செய்தி அல்லது தகவல் அனுப்பப்பட வேண்டியிருக்கின்றது.
7. தகவல் தொடர்பு பணியை விரிவுபடுத்திக் கொள்வதற்கான வாய்ப்பு.
8. பிற சிறப்புக் காரணங்கள்

தகவல் தொடர்பின் பிரச்சனைகள் அல்லது தகவல் தொடர்பு தடைகள்: (Problems of Communication or Barriers in Communication)

தகவல் தொடர்பை திறமையாக பயனுள்ள வகையில் செய்வது என்பதற்கு தகவல் தொடர்பில் பல பிரச்சனைகள் எழுகின்றன. இப்பிரச்சனைகளை அளிக்கப்படும் செய்திகள் உருமாறுகின்றன. மேலாளரும் இதன்மேல் கட்டுப்படுத்த வாய்ப்பில்லை. செய்தித் தொடர்பின் பிரச்சனைகள் அல்லது தகவல் தொடர்பின் தடைகள் பின்வருமாறு அமைகின்றன.

புறத் தடைகள்: (External Barriers)

தகவல் தொடர்பில் கீழ் வரும் புறத்தடைகள் பிரச்சனைகளுக்கு காரணமாக இருக்கின்றன.

1. மொழி பிரச்சினை: (Language or semantic problem)

பயன்படுத்தப்படும் மொழியினால் அல்லது வார்த்தைகளால் பிரச்சனைகள் எழுகின்றன. ஒரு வார்த்தை வேறுபட்டப் பொருளை தருவதாக அமைகின்றது. உதாரணமாக செலவு (Cost) என்ற சொல்லை கணக்காளர், பொறியாளர், பொருளாதாரி (Economist) ஆகிய ஒவ்வொருவரும் வெவ்வேறு வகையில் பயன்படுத்துகின்றனர். எனவே இதில் உண்மையான பொருள் அறியப்படாமல் போகலாம். மொழிப்பிரச்சினை பின்வரும் வகையில் தகவல் தொடர்பிற்கு தடையாக இருக்கின்றது.

1. அனுப்பப்படும் செய்தி தெளிவற்று இருத்தல் (Badly expressed)
2. மொழிபெயர்ப்பு தவறுதலாக அமைதல் (Faulty Translation)
3. அனுப்பப்படும் செய்தியில் கையாளப்பட்டுள்ள மேற்கோள்களுக்கு உரிய விளக்கம் கொடுக்காதிருந்தால் (unclarified assumptions)
4. தொழில் நுணுக்கப் பணியாளர்கள் தனிப்பட்ட அல்லது சிறப்பான (Special) வார்த்தைகளைப் பயன்படுத்தலாம். இவ்வார்த்தைகள் பிறருக்கு எளிதில் புரியாததால் தகவல் தொடர்பில் தடைகள் ஏற்படுத்துகின்றன.

கீழ்ப்பணியாளர்களால் மேற்பணியாளர்களுக்கு அனுப்பப்படும் செய்தியினை மேல்நோக்கிச் செல்லும் செய்தி எனலாம். இதற்கு உதாரணமாக கீழ்க்கண்டதில் நடைபெறுகின்ற பணிகளைப்பற்றி அறிக்கை வடிவத்தில் அனுப்புவதைக் கூறலாம். பொதுவாக புகார்கள், மனக்குறை ஆகியன இவ்வழியில் தெரிவிக்கப்படுகின்றது.

### 3. படுகிடைச் செய்தி (horizontal communication):

ஒரே நிலையில் உள்ள இரு பணியாளர்களுக்கிடையே அனுப்பப்படும் அல்லது பெறப்படும் செய்தியினை படுகிடைச் செய்தி எனலாம். உதாரணமாக நிறுவனத்தின் விற்பனை மேலாளர் உற்பத்தி மேலாளருக்கு அனுப்பும் செய்தியை படுகிடைச் செய்தியாக கூறலாம்.

### 4. முறைப்படியானத் தகவல் தொடர்பு (formal communication):

முறைப்படியானத் தகவல் நிறுவனத்தின் அமைப்பு முறையிலிருந்து எழுகின்ற தகவலாகும். இவ்வகைத் தகவல்கள் செய்தி அனுப்புவரின் நிலை, பெறுபவரின் நிலை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் வெளியிடப்படுகிறது. வேவ்வேறு நிலையில் உள்ள பணியாளர்களுக்கிடையிலான உறவு முறை இவ்வகைத் தகவல் தொடர்பு மூலமே அமைகிறது. நிறுவனத்தின் ஏணித்தொடர்பு முறை இவ்வகையைச் சார்ந்தது.

### 5. முறையற்ற தகவல் தொடர்பு (informal communication):

அமைப்பு முறைப்படி தகவல் அறிவிக்காமல் மாற்று வழியில் தெரிவிப்பது முறையற்ற தகவல் தொடர்பு ஆகும். முறையானத் தகவல் தொடர்பில் தடைகள் ஏற்படுகின்ற பொழுது முறையற்றத் தகவல் தொடர்பு ஏற்பற்றப்படுகின்றது. முறையற்றத் தகவல் தொடர்பு முந்திரிக் கொடி எனவும் அழைக்கப்படுகிறது. இம்முறையில் தகவல் அளிப்பது துல்லியமாக அமைவது இல்லை.

### 6. வாய்மொழித் தகவல் (oral communication):

வாய்மொழித் தகவலில் செய்தி அனுப்புவரும் பெறுபவரும் நேருக்கு நேர் அல்லது தொலைபேசி போன்ற சாதனங்கள் மூலம் கருத்துக்களை பரிமாறிக் கொள்கின்றனர். செய்தியினைக் குறித்து எழும் ஐயப்பாடுள் உடனுக்குடன் தீர்த்துக்கொடுக்கின்றன. மிக விரைவாக செய்தியினை அனுப்ப முடியும். ஆனால் அதிகமான செய்திகளை வாய்ச்சொல் மூலம் தெரிவிக்க முடியாது.

### 7. எழுத்து மூலமாகத் தகவல் (written communication) :

கடிதங்கள், குறிப்பேடுகள், வரைபடங்கள் எழுத்து மூலம் தகவல் தெரிவிக்கும் சாதனங்கள் ஆகும். பொதுவாகப் பணியாளர்களுக்கு எழுத்து மூலமான செய்திகள் தெரிவிக்கப்படுகிறது. எழுத்து மூலம் தகவல் எதிர்கால மேற்கோளாகவும் சட்டப்பர்வமான ஆதாரமாகவும் அமைகின்றது. மிக நீளமான செய்திகள், நிறுவனத்தின் கொள்கைகள் போன்ற செய்திகளுக்கு எழுத்து மூலமாகத் தகவல் அளிப்பதே சிறந்ததாகும்.



தகவல் தொடர்பை தேர்ந்தெடுக்கின்றபோது பின்வரும் முக்கிய காரணிகளை கவனத்தில் கொள்ள வேண்டும்.

1. செய்தி அனுப்பப்படுவதற்கான வேகம் (Speed)
2. எழுத்துப் பதிவின் அவசியம்
3. நபர்கள் மற்றும் துறைகளுக்கிடையேயான தூரம்
4. தகவல் தொடர்பு சாதனங்களை அமைப்பதற்கும் செயல்படுத்துவதற்கும் ஆகும் செலவு.
5. மூல ஆவணங்கள் அனுப்பப்பட வேண்டுமா அல்லது உண்மை நகல் அனுப்பப்பட வேண்டுமா என்பது.
6. எவ்வகையான செய்தி அல்லது தகவல் அனுப்பப்பட வேண்டியிருக்கின்றது.
7. தகவல் தொடர்பு பணியை விரிவுபடுத்திக் கொள்வதற்கான வாய்ப்பு.
8. பிற சிறப்புக் காரணங்கள்

தகவல் தொடர்பின் பிரச்சனைகள் அல்லது தகவல் தொடர்பு தடைகள்:  
(Problems of Communication or Barriers in Communication)

தகவல் தொடர்பை திறமையாக பயனுள்ள வகையில் செய்வது என்பதற்கு தகவல் தொடர்பில் பல பிரச்சனைகள் எழுகின்றன. இப்பிரச்சனைகளால் அளிக்கப்படும் செய்திகள் உருமாறுகின்றன. மேலாளரும் இதனைக் கட்டுப்படுத்த வாய்ப்பில்லை. செய்தித் தொடர்பின் பிரச்சனைகள் அல்லது தகவல் தொடர்பின் தடைகள் பின்வருமாறு அமைகின்றன.

புறத் தடைகள்: (External Barriers)

தகவல் தொடர்பில் கீழ் வரும் புறத்தடைகள் பிரச்சனைகளுக்கான காரணமாக இருக்கின்றன.

1. மொழி பிரச்சினை: (Language or semantic problem)

பயன்படுத்தப்படும் மொழியினால் அல்லது வார்த்தைகளால் பிரச்சனைகள் எழுகின்றன. ஒரு வார்த்தை வேறுபட்டப் பொருளை தருவதாக அமைகின்றது. உதாரணமாக செலவு (Cost) என்ற சொல்லை கணக்காளர், பொறியாளர், பொருளாதாரி (Economist) ஆகிய ஒவ்வொருவரும் வெவ்வேறு வகையில் பயன்படுத்துகின்றனர். எனவே இதில் உண்மையான பொருள் அறியப்படாமல் போகலாம். மொழிப்பிரச்சினை பின்வரும் வகையில் தகவல் தொடர்பிற்கு தடையாக இருக்கின்றது.

1. அனுப்பப்படும் செய்தி தெளிவற்று இருத்தல் (Badly expressed)
2. மொழிபெயர்ப்பு தவறுதலாக அமைதல் (Faulty Translation)
3. அனுப்பப்படும் செய்தியில் கையாளப்பட்டுள்ள மேற்கோள்களுக்கு உரிய விளக்கம் கொடுக்காதிருந்தால் (unclarified assumptions)
4. தொழில் நுணுக்கப் பணியாளர்கள் தனிப்பட்ட அல்லது சிறப்பான (Special) வார்த்தைகளைப் பயன்படுத்தலாம். இவ்வார்த்தைகள் பிறருக்கு எளிதில் புரியாததால் தகவல் தொடர்பில் தடைகள் ஏற்படுத்துகின்றன.

## 2. உளவியல் தடைகள்: (Psychological Barriers or Emotion Barriers)

தகவல் தொடர்பு அதில் ஈடுபட்டுள்ள நபர்களின் உளவியல் தன்மையால் பிரச்சினைகளை ஏற்படுத்துகின்றது. பின்வருவன உளவியல் பிரச்சினைகள் ஆகும்:

1. மேலாளர்கள் தனது சோம்பலின் காரணமாக ஒரு குறிப்பிட்டச் செய்தியினை தனது கீழ்ப்பணியாளர்களுக்கு அனுப்பாமல் இருப்பது.
2. கீழ்ப்பணியாளர்கள் அச்சத்தின் காரணமாக அவசியமற்ற செய்திகளை மேலாளர்களுக்கு அனுப்பலாம் அல்லது முக்கியமான செய்திகளைக் கூட மேலாளருக்கு அனுப்பாமல் இருந்துவிடலாம்.
3. அனுப்பப்படும் செய்தி உரிமைமுறையில் பெறப்பட்டதா என்பதை அறிந்து கொள்ளாமல் முடிவெடுத்தல்.
4. அனுப்பப்படும் செய்தி பல்வேறு நிலைகளில் மாற்றத்திற்கு உள்ளாகின்றது. வாய்ச்சொல் மூலம் அனுப்பப்படும் ஒவ்வொரு நிலையிலும் 30% குறைந்துவிடுவதாக கணக்கிடப்பட்டுள்ளது. அனுப்பப்படும் செய்தியினைப் பணியாளர்கள் முழுமையாக நினைவில் கொள்வதில்லை. அனுப்பப்படும் செய்தியில் கீழ்ப்பணியாளர்கள் 50%-த்தையும் மேல்பணியாளர்கள் 60%த்தையும் நினைவில் கொள்வதாக கணக்கிடப்பட்டுள்ளது (Loss by transmission and poor retention)
5. செய்திகளை அறிந்து கொள்வதில் போதிய கவனமின்மை (Inattention) காணப்படுகின்றது. அறிவிப்பு பலகைகள் சுற்றறிக்கைகள் ஆகியவை மூலம் அனுப்பப்படும் செய்திகளை பெரும்பான்மையான பணியாளர்கள் அறிந்துகொள்வதில்லை.

## அமைப்புத் தடைகள் (Organisational Barriers)

ஒரு நிறுவனம் சில குறிக்கோள்களை அடைவதற்காக அதிகாரப்பூர்வமாக தோற்றுவிக்கப்படுகின்றது. இக்குறிக்கோள்களை நிறைவேற்ற பல கொள்கைகளையும், விதிமுறைகளையும், நடைமுறைகளையும் அதிகாரப்பூர்வமாக மேற்கொள்கின்றது. நிறுவனத்தின் இந்நடவடிக்கைகள் தகவல் தொடர்புக்கு தடையாக இருக்கின்றது.

1. நிறுவனத்தின் விதிகளும், கட்டுப்பாடுகளும் (Organisational Rules and Regulations). தகவல் தொடர்பு வழிமுறைகளையும் அளிக்கப்பட வேண்டிய செய்தியினையும் குறிப்பிடுகின்றது. நிறுவனம் குறிப்பிடுகின்ற தகவல் தொடர்பு தகவல் அளிப்பதில் தாமதத்தை ஏற்படுத்தலாம்.

2. மேற்பணியாளர் கீழ்ப்பணியாளர் என்ற வகையில் பணியாளர்களை அமைப்பது தகவல் தொடர்புக்குத் தடையாக அமைகின்றது. பதவி நிலையிலுள்ள வேறுபாடு அதிகமாக இருக்கின்றபொழுது தகவல் தொடர்பிலும் பிரச்சினைகள் காணப்படுகின்றது.



3. நிறுவனத்தில் பல மேலாளர்கள் இருக்கின்றபோது தகவல் தொடர்பு தாமதமாகின்றது தகவல்கள் வழக்கடப்படுவதற்கும் (Filtering) உருமாறுவதற்கும் (Distortion) வாய்ப்பிருக்கின்றது.

4. நிறுவனத்தின் உள்ள வசதிகள் எளிதாக தகவல் தொடர்புக்கு வழிவகுக்கின்றது. நிறுவனத்தில் வசதிகள் குறைவாக இருந்தால் தகவல் தொடர்பிலும் பிரச்சினைகள் எழுகின்றன.

### பணியாளர் தடைகள்: (Personnel Barriers)

தகவல் தொடர்பில் அனுப்புநர் (Sender) பெறுநர் (Receiver) என்று இரு நபர்கள் உள்ளனர். இவர்களது செயல்முறைகள் தகவல் தொடர்பில் பிரச்சினைகளை ஏற்படுத்துகின்றது.

1. மேலாளர்கள் செய்தியினை சிலவித மாற்றங்கள் செய்து அனுப்புகின்றனர். அதுபோன்ற செய்திகளை செயல்படுத்துவதில் பணியாளர்கள் வேண்டுமென்றே காலதாமதம் செய்கின்றனர்.

2. கீழ்நிலைப் பணியாளர் மேலாளருக்கு என்னென்ன செய்திகளை அனுப்பவேண்டும் என்பது குறித்து திட்டவட்டமாகக் கூறப்படுவதில்லை. இந்நிலையில் முக்கியமான செய்திகளைக்கூட மேல்நிலைப் பணியாளர்களுக்கு அனுப்ப தவறிவிடுகின்றனர்.

3. தகவல் அனுப்பும்போது நிறுவனத்தில் செய்யக்கூடிய மாற்றங்களுக்கு போதிய அவகாசம் கொடுக்கப்படாமலிருப்பது ஒரு இடர்பாடாக அமைகின்றது. உதாரணமாக பணியாளர்களுக்கு புதிய முறையில் பயிற்சி அளிக்கப்பட வேண்டும் எனக்கூறி அதிக போதிய அவகாசம் தரப்படவில்லையெனில் அது பிரச்சினையை உருவாக்கும்.

4. செய்திகளை அறிந்து உணர்வதில் ஏற்படும் தவறுகள் தகவல் தொடர்பில் பிரச்சினையை ஏற்படுத்துகின்றது. சாதாரணமாக ஒவ்வொரு நபரும் அவர்களுக்கே உரிய பாணியில் பிரச்சினைகளை உணரலாம். இது தகவல் தொடர்பில் சிக்கலை ஏற்படுத்துகின்றது.

தகவல் தொடர்பில் உள்ள மேற்கூறிய இடர்பாடுகள் நிறுவனம் விரிவடைய விரிவடைய பெருகிக்கொண்டே வருகின்றன. அனுப்பப்படும் செய்தியில் உள்ள இடர்பாடுகளை நீக்கிவிட்டால் தகவல் தொடர்பு மிகச் சிறந்ததாகவும் பயனுள்ளதாகவும் அமையும்.

### தகவல் தொடர்பிலுள்ள இடர்பாடுகளை நீக்குதல்: (Methods of overcoming communication barriers)

தகவல் தொடர்பிலுள்ள இடர்பாடுகளை நீக்க பின்வரும் நடவடிக்கைகள் பின்பற்றப்படலாம்.

1. நிறுவனத்தின் நோக்கங்கள் நிறுவனத்தின் அமைப்பு முறை ஆகியவற்றைப் பணியாளர்களுக்கு விளக்குவதன் மூலம் மேற்கூறிய இடர்பாடுகளை ஓரளவுக்கு குறைக்கலாம்.

2. பணியாளர்களை பல்வேறு துறைகளுக்கிடையே மாற்றுவது தகவல் தொடர்பு இடர்பாடுகளை நீக்க கையாளப்படும் முறையாகும்.

3. பணியாளர்களுடன் நல்ல உறவு நிலவவேண்டும், மேலாளர் பணியாளரிடம் அன்புடனும், நியாயத்துடனும் பழக வேண்டும்.
4. தகவல் தொடர்பு சிறப்பாக அமைவதற்குத் தேவையான மாற்றங்களை நிறுவனத்தில் செய்ய வேண்டும்.
5. நிறுவனத்தின் ஒவ்வொரு நபரும் நல்ல தகவல் தொடர்பை ஏற்படுத்துவதில் பங்கேற்க வேண்டும்.
6. தகவல் தொடர்பு முறைகள் அவ்வப்போது மதிப்பிட்டு அதிலுள்ள குறைகளைத் தீர்த்துக்கொள்ள வேண்டும்.

மேற்கூறிய நடவடிக்கை மூலம் தகவல் தொடர்பில் ஏற்படும் பிரச்சினைகளை ஓரளவிற்குத் தீர்த்துக்கொள்ளலாம், எனினும் தகவல் தொடர்பிலுள்ள எல்லா இடங்களையும் அல்லது தடைகளையும் முழுமையாக நீக்குதல் என்பது நடைமுறையில் இயலாத ஒன்றாகும். மேலாண்மைப் பணியைச் செயல்படுத்த தகவல் தொடர்பு முக்கியமானதாகும். எனவே பயனுள்ளத் தகவல் தொடர்புக்கான வழிமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்.

எது



## UNIT - II

### அலுவலகத் தொடர்பு முறை (Office Communication System)

தொடர்பு என்பதன் பொருள்:

ஒருவரிடமிருந்து மற்றொருவருக்கு செய்தியைப் பரப்பி, புரிந்து கொள்ளச் செய்யும் முறை "தொடர்பு" எனப்படும். இதில் செய்தியை அளித்தலும் அதனைப் பெறுதலும் அடங்கும்.

ஒரு அலுவலகத்தின் அடிப்படையான பணிகளிலொன்று தொடர்பாகும். இம்முறை எல்லாத் தொழில்களுக்கும் தேவையானதாகும். ஒருவரிடமிருந்து மற்றொருவருக்கு அஞ்சல் வழியாகவோ, தொலைபேசி மூலமாகவோ, தகவலாளர் மூலமாகவோ அல்லது வேறெவ்வகையிலோ, செய்தியைத் தெரிவிக்கும் முறை "தொடர்பு" எனப்படும்.

இன்றியமையாக் கூறுகள்:

1. ஒரு செய்முறை: இது இரு நபர்களுக்கிடையேயான செய்முறையாகும். ஒரு நபர் செய்தி தருபவராவார். மற்றவர் செய்தி பெறுபவராவார்.
2. செய்தியின் பொருளைத் தெரிவிக்கும் வழி: ஒரு நபரிடமிருந்து மற்றொரு நபருக்கு பொருளைத் தெரிவிக்கும் எந்த வழியானாலும் தொடர்பு எனப்படும். பொருளை சாடை மூலமாகவோ (Gesture) முகபாவத்தின் மூலமாகவோ, பேச்சு மூலமாகவோ, எழுத்து மூலமாகவோ சமிக்ஞை மூலமாகவோ (Signal) தெரிவிக்கலாம்.
3. செய்தியும் அதனைப் புரிந்து கொள்ளுதலும் அடங்கியது: தொடர்பு என்பது செய்தியையும் அதனைப் புரிந்து கொள்ளுதலையும் கொண்டதாகும். தொடர்பின் அடிப்படை நோக்கம் மற்றவரிடமிருந்து எதிர்பார்க்கப்படும் நடவடிக்கையை செய்து முடித்தாலோ, அல்லது ஒரு செய்தியைத் தெரிந்து கொள்ளுதலேவாகும்.

ஒரு நல்ல தொடர்பு முறையின் பண்புகள் அல்லது நல்ல தொடர்பு முறையைத் தேர்ந்தெடுத்தல்: ஒரு நல்ல தொடர்பு முறையின் பண்புகளை வரையறுத்துக் கூற முடியாது. ஒரு குறிப்பிட்ட செய்திக்குப் பொருத்தமான தொடர்பு முறை மற்றொன்றிற்குப் பொருத்தமற்றதாகலாம். நிறுவனத்தின் தேவையையும், செய்தியின் வகையையும் பொருத்தே பயன்படுத்தப்பட வேண்டிய தொடர்பு முறை சார்ந்திருக்கும்.

ஒரு தொடர்பு முறை வேகமானதாகவும் சிறந்ததாகவும் அமைய வேண்டும். ஒரு தொடர்பு முறை மிகவும் சிறந்ததாக இருக்கலாம். ஆனால் அதற்கான செலவு மிகவும் அதிகமானதாகவும் இருக்கலாம். இதனையும் கருத்தில் கொள்ள வேண்டும்.



7.6 தொடர்பு முறை கீழ்க்காணும் பண்புகளைக் கொண்டதாக இருக்க வேண்டும்.

1. வேகம்: தொடர்பு முறை செய்தியை வெகு வேகமாகத் தருவதாக இருத்தல் வேண்டும்.
2. சரிமை: தொடர்பு முறைச் செய்தியை மிகச் சரியாகத் தருவதாக அமைய வேண்டும். தொலைபேசியில் எண்கள் தவறாகக் கேட்கப்பட வழியுண்டு.
3. இரகசியத் தன்மை: தேவையானால், செய்தி வெளிச் செல்லக் கூடாது. இதற்கு பொது ஒலிபெருக்கி முறை உகந்ததல்ல.
4. பதிவு: சில தருணங்களில், தொடர்புக்கான நம்பத்தக்க பதிவு வைக்கப்பட வேண்டியதிருக்கும். ஏனெனில் பிற்காலத்தில் பூசல் ஏற்பட்டால், இப்பதிவு சட்ட முறையான சான்றாக அமையும். எனவே ஒரு தொடர்பு முறை, தொடர்புக்கான பதிவை வைத்துக் கொள்ளத் தக்கதாக அமைய வேண்டும்.
5. செலவு: தொடர்பு முறையை நிறுவிடவும் செயல்படுத்தவும் மிதமிஞ்சிய செலவாகக் கூடாது. எனினும் செலவை, பயனுடன் ஒப்பிட்டுப்பார்க்க வேண்டும்.
6. வசதி: தொடர்பு முறை பயன்படுத்த வசதியானதாக இருக்க வேண்டும். எளிதாகப் பயன்படுத்த முடியாத தொடர்பு முறை பயன்பாடற்றதாக மாறிவிடும்.
7. கவர்ச்சி: தொடர்பு முறை அருவருப்பானதாக இல்லாமல், மற்றவர்களைக் கவர்கின்ற வகையில் அமைய வேண்டும்.

#### உள்தொடர்பு (Internal Communication):-

சிறிய நிறுவனங்களில் உள்ள தொடர்பு பெரும் பிரச்சினை அல்ல ஆனால் ஆயிரக்கணக்கான பணியாளர்கள் பல மாடிக் கட்டிடத்தில் பல அறைகளில் பணிபுரியும் பெரும் நிறுவனங்களில், பல துறைகளையும் ஒருங்கிணைத்துச் செல்ல, நல்ல தொடர்பு முறை தேவையாகிறது.

பேச்சுத்தொடர்பு:- பேச்சுத் தொடர்பு என்பது எழுத்து மூலமான பதிவற்ற, வாய் பேச்சு வழியால் செய்யப்படும் தொடர்பாகும். பலவித பேச்சுத் தொடர்பு முறைகள் கீழே தரப்பட்டுள்ளன.

நேருக்கு நேர் பேசுதல்:- இம்முறை விரைவில் முடிவுகளை எடுக்க உதவும். ஒரு பொருள்பற்றி விரிவான விவாதம் செய்ய முடியும். இரகசியமான பொருள்கள்பற்றி நேரில் பேசுதல் நன்று. ஆயினும்! நேருக்கு நேர் பேசி ஒவ்வொரு ஊழியரும் இருக்கையிலிருந்து எழுந்து போனால் வேலையில் பாதிப்பேற்படும். இம்முறையில் பேச்சுக்கு எவ்வித ஆதாரமுமில்லை.

இம்முறையிலுள்ள இடைஞ்சல்களை கருவி முறைகளைப் பயன்படுத்தி நீக்கலாம். கருவி முறைகளினால் வெகுதூரத்திலுள்ளவர்களிடமும் நேரில் பேசுவது போன்றே பேசலாம். இவற்றில் கீழ்க்காண்பவை குறிப்பிடத் தக்கவை.

(i) சமீக்கைகள் அல்லது ஊழியர் இடஅமைப்பு முறைகள்:- இவற்றில் மணியோசை தருதல், ஒளிமூலம் அறிவித்தல் முதலியவை அடங்கும். செயலாட்சியர், தான் யாருடனாவது பேச விரும்பினால் ஒரு பொத்தானை அழுத்தினால் மணியோசை கேட்கும். அம்மணியோசையைக் கேட்டு, குறிப்பிட்ட ஊழியர் அவருடன் பேசச் சொல்வார். மணியோசையின் தொந்தரவைத் தடுக்க, ஒளிமுறை பயன்படுத்தப்படுகிறது. ஒளியும் பயன்படாத இடங்களில் பொது ஒலிபெருக்கி முறைகளைக் கையாளலாம்.

(ii) கம்பியில்லா முறை:- ஒரு குறிப்பிட்ட தூரத்திற்கு மட்டுமே கம்பி மூலமான தொடர்பில்லாமல், பேசக்கூடிய முறையை இது குறிக்கும். செயலாட்சியருக்குக் கீழ் பணிபுரிபவரிடம் கம்பியில்லா பேச்சு முறைக் கருவியிருக்கும். இதன்மூலம் அவர் தான் பேசவேண்டியவரை அழைத்துப் பேசுவார் இந்தியாவில் இம்முறை பெரும் நகரங்களில் காவல் துறையினரால் பயன்படுத்தப்படுகிறது.

(iii) தொலைபேசி முறை: இதுவே மிகவும் பொதுவான திறமையான முறையாகும். இதில் பலவகைகள் உண்டு. (அ) மூலவழி (Main Line) - விரிவாக்கம் (Extension) (ஆ) PBX முறை அல்லது தனியார் கிளை இணைப்பக முறை. (Private Branch Exchange) (இ) PABX முறை அல்லது தனியார் தானியங்கி கிளை இணைப்பக முறை (Private Automatic Branch Exchange) (ஈ) தனியார் உள் தொடர்பு முறை (Private Inter Communication System) அல்லது தனியார் தொலைபேசி முறை (Private Telephone System) வெளிநாடுகளில், வானொலி தொலைபேசி முறை (Radio Telephone) தொலைக்காட்சியுடன் தொலைபேசி முறை (Telephone cum Television) முதலியவைகளும் பின்பற்றப்படுகின்றன.

(iv) ஒப்ப எழுதக் கூறும் கருவி (Dictating Machine) : இது பற்றி "அலுவலகக் கருவிகள்" அத்தியாயத்தில் கண்டுள்ளோம்.

எழுத்துத் தொடர்பு:

எழுத்து மூலமான தொடர்பு கீழ்க் கண்ட இரு வழிகளில் இருக்கலாம். (1) மூலக்கடிதங்கள் அல்லது ஆவணங்கள் பெறுநருக்கு வழங்கப்படலாம் அல்லது (2) மூலக்கடிதங்களின் படி இணைப்புக்கருவி மூலம் தொடர்பு படுத்தப்படலாம்.

(1) கடிதங்களை உள்ளபடியே வழங்குதல்:

(அ) தகவலாளர் பணிமுறை (Messenger Service)

இதுவே மிகப் பழமையான பொதுவாகப் பயன்படும் முறையாகும். இம்முறையில் ஏவலர்கள் அல்லது தகவலர், கடிதங்களைப் பெறுநர்களுக்கு கொண்டு சேர்ப்பார்கள். இதில், கீழ்க்காணும் நன்மைகள் உண்டு.

- 1) இதற்கு பெரும் செலவான கருவிகள் தேவையில்லை.
- 2) இது சிக்கனமான முறையாகும்.
- 3) மூலக் கடிதங்களை ஒழுங்கான முறையில் வழங்க இது உதவும்.

இம்முறையில் கால தாமதமும், பெரும்பரப்பில் இருக்கும் அலுவலகங்களில் நடைமுறைப்படுத்த முடியாமையும் தீங்குகளாகும்.



(ஆ) உள் அஞ்சல் முறை: (Internal Mail Service)

முதல் முறையினின்றும் இது மேம்பட்ட ஒன்றாகும். இதில் தகவலர் ஒவ்வொரு துறையிலும் பணிபுரியும் ஊழியர்களின் மேசைகளின் மீதுள்ள "வெளியே" தட்டங்களில் (Out trays) உள்ள கடிதங்களை துறைவாரிப் பகுத்து ஒவ்வொரு துறையிலும் பணிபுரியும் ஊழியர்களின் மேசைகளின் மீதுள்ள "உள்ளே" தட்டங்களில் (In Trays) இடுவார்.

கருவிகளின் வாயிலாகக் கடிதங்களை அனுப்பும் முறைகள் (காற்றுப் பட்டைக் குழாய்கள் போன்றவை) தற்பொழுது இந்தியாவில் புழக்கத்தில்லை.

(2) கடிதங்களை உள்ளபடியே அனுப்பாமல், செய்திகளை அனுப்பும் வழிகள்: இம்முறைகளில் கடிதங்கள் அப்படியே அனுப்பப் படுவதில்லை. ஆனால் கடிதங்களின் செய்திகள் கருவிகள் மூலம் அனுப்பப்படுகின்றன.

(அ) தொலை அச்ச முறை (Teleprints) அல்லது தொலை தட்டச்சு முறை:

இது வெளித் தொடர்புக்காகவே பயன்பட்டாலும், ஒரு அலுவலகத்தில் வெளியூர் கிளைகளுடன் தொடர்பு கொள்ளவும் பயன்படும் தட்டச்சுத் தெரிந்தவர் எவரும் இம்முறையைப் பயன்படுத்தலாம். இதனை இந்தியாவில் பெரும் நகரங்களில் மட்டுமே பயன்படுத்த வழியுண்டு.

(ஆ) தொலைப்பட வரைவு முறை (Telefax or Facsimile Telegraphy):

இம்முறையில் எழுத்துக்கள் மட்டுமின்றி படங்கள் வரைவுகள் முதலியனவும் அனுப்பப் படலாம்.

(இ) தொலைக் காட்சி முறை:

இம்முறையில் கடிதங்கள் தொலைக் காட்சி மூலம் தொடர்புள்ள துறைகளுக்குக் காட்டப்படும்.

வெளித் தொடர்பு (External Communication)

வெளித் தரப்பாளர்களுடன் அல்லது கிளைகளுடன் கொள்ளும் தொடர்பு வெளித் தொடர்பாகும். எழுத்து மூலமான வெளித் தொடர்பு: கடிதங்கள், சுற்றறிக்கைகள், தந்திகள் போன்றவை மூலமாக செய்யப்படலாம். பதிவுத் தபாலில் கடிதங்கள் அனுப்புதல் பாதுகாப்பான முறையாகும். கடிதங்கள் மிகவும் மதிப்புள்ள பொருள்களுடன் அனுப்பப்பட்டால் காப்பீடு செய்து அனுப்புதல் நலம்.

பேச்சு மூல வெளித் தொடர்பு: நேருக்கு நேராகவோ, தொலைபேசி மூலமோ செய்யப்படலாம். தொலை அச்ச முறையும் இதற்குப் பயன்படும்.

தொடர் முறையின் இடையூறுகள்: (Barriers to Communication)

தொடர் முறையின் வெற்றி, தொடர்பு பெறுபவர், செய்தியைப் பெற்று புரிந்து கொண்டு அதற்கொப்ப செயல்படுவதிலேயே இருக்கிறது. செய்தி அனுப்புவருக்கும், பெறுவருக்கும், இடையில் செய்திகள் பரவாமல் தடுக்கவும், தவறாகத் தரவும் செய்யும் சில இடையூறுகள் உள்ளன. இவ்விடையூறுகள் சில கீழே தரப்பட்டுள்ளன.

(1) செய்திகளை மோசமாக அறிவித்தல்: செய்திகள் தகுந்த சொற்களால் கூறப்படாவிடில் குழப்பம் உண்டாக வழியேற்படும். எண்ணங்களுக்குத் தவறான சொல் வடிவம் தருதல், தெளிவினமை, மோசமான வாக்கிய அமைப்பு, சொல் திறனின்மை, செய்தியை அக்கறையின்றி எழுதுதல் முதலியவை தொடர்புக்குத் தடையாகவுள்ளன.

- (2) மொழி இடையூறு (Barrier of Language) செய்தியைத் தருபவரும், பெறுபவரும் வெவ்வேறு பொருளில் பயன்படுத்தப்படும் சொற்களைப் புரிந்து கொண்டால் தொடர்புக்கு இடையூறாகும்.
- (3) நிறுவன அமைப்பு முறையால் (Organization Structure) ஏற்படும் இடையூறுகள்: அமைப்பு முறை பல அடுக்குகளை (Layers) கொண்டதாக இருந்தால் தொடர்பில் பல இடையூறுகள் ஏற்படலாம். ஒவ்வொரு அடுக்கிலும் ஒரு செய்தியின் 30% சாரம் குறைந்து விடுவதாகக் கணக்கிட்டிருக்கிறார்கள்.
- (4) தொலைவு: செய்தி தருபவரும் பெறுபவரும் வெகு தூரத்திலிருந்தால், பெறுபவர் செய்தியை சரியாகப் பெற்றாரா, புரிந்து கொண்டாரா, ஒப்புக் கொண்டாரா அதன்படி நடந்தாரா என்பதை அனுப்புபவர் உறுதிப்படுத்த முடியாது.
- (5) கவனமின்மை: செய்தியைப் பெறுபவர் செய்தியில் அக்கறையின்றி இருக்கலாம். அறிக்கைகள், கற்றறிக்கைகள், இதழ்கள், அறிவிப்புகள் யாருடைய கவனத்தையும் கவருவதில்லை. நேரடித் தொடர்பில் கூட, செய்தி பெறுபவர் உடலும் மனமும் ஒன்றி செயல்படாவிட்டால் பயனற்றதாகும்.
- (6) அவசரப்பட்டு மதிப்பீடு செய்தல் (Premature Evaluation): செய்தி பெறுநர், முழுச் செய்தியையும் பெறுமுன்னரே செய்தி பற்றிய முடிவுக்கு வருதல் தொடர்புக்கு இடையூறாகும்.
- (7) செய்தி தருபவர் மீது நம்பிக்கையின்மை: செய்தி தருபவர் வழக்கமாக, பிழைகளுடன் தகவல் தந்து, பின் திருத்தங்கள் செய்பரானால், செய்தி பெறுநர், பெறுநர் செய்தியை அக்கறையுடன் எடுத்துக் கொள்வதில்லை.
- (8) பயம்: கீழ் அதிகாரி மேலதிகாரிக்கு தகவல் தரும் போது பயம் காரணமாக, செய்தியில் தவறுதல் ஏற்படலாம்.
- (9) தொடர்பு கொள்ளத் தவறுதல்: செய்திகளைத் தர வேண்டியவர் பல தருணங்களில் சோம்பல் காரணமாகவோ, "எல்லோருக்கும் தெரிந்ததுதானே" என்ற மனப்பான்மையிலோ செய்திகளைத் தராமல் விடுவதும் தொடர்புக்கு இடையூறாகும்.
- (10) விளக்கம் பெறப்படாத ஊகங்கள்: செய்திகளைத் தருபவர் செய்தி பற்றி எல்லாக் கூறுகளையும் கூறுவதில்லை. செய்திகளைப் பெறுபவர் சரியான விளக்கம் பெறாமல் தவறான ஊகங்கள் செய்து கொள்வதும் தொடர்பு முறையின் இடையூறாகும்.

### தொடர்பு முறையின் இடையூறுகளை வெற்றி கொள்ளுதல்: (Overcoming the Communication Barriers):

தொடர்பு முறை இடையூறுகள் ஒரு நிறுவனத்தின் திறனைப் பாதிக்கும். எனவே, அவற்றை வெற்றி கொள்ள கீழ்க்காணும் நடவடிக்கைகளும் எடுக்கப்பட வேண்டும்.

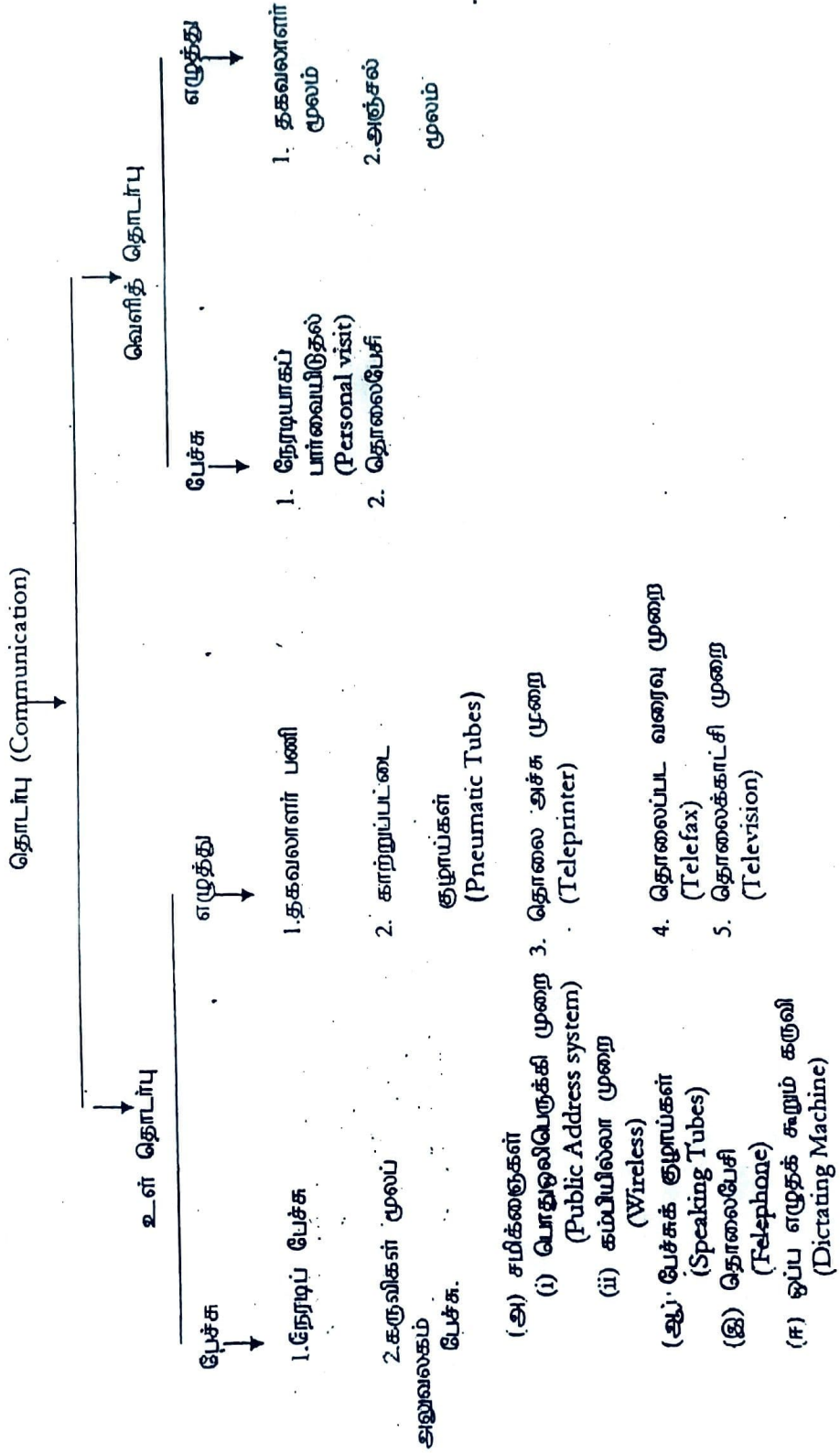
1. தொடர்பு வரிசையைக் குறைத்துக் கொள்ளுதல்: தொடர்பு வரிசை கூடிய மட்டுமே குறுகியதாக இருக்க வேண்டும். இதனை அடுக்குகளின் எண்ணிக்கையைக் குறைப்பதன் மூலம் செய்யலாம். கூடிய மட்டுமே



செய்தி நம்பவருக்கும் பெறுபவருக்குமிடையே நேரடித் தொடர்பு இருக்க வேண்டும்.

2. எளிமையான, பொருள் தெளிவான மொழி பயன்படுத்தப் படவேண்டும். செய்திகள் எளிமையான, புரிந்து கொள்ளக் கூடிய மொழியில் தரப்பட வேண்டும்.
3. மற்றவர்கள் கூறுவதைக் கேட்கவும், புரிந்து கொள்ளவும் பொறுமையை வளர்த்துக் கொள்ளுதல்: நிறுவனத்தில் எல்லா மட்டத்தில் பணிபுரிபவர்களும், மற்றவர்கள் கூறுவதைக் கேட்பதற்கும் புரிந்து கொள்வதற்கும் பொறுமையைக் கடைப்பிடிக்கும் வழக்கத்தை வளர்த்துக் கொள்ள வேண்டும்.
4. பரிமாற்றமான நம்பிக்கையை வளர்த்துக் கொள்ளுதல்: ஊழியர்கள், தங்கள் மேலதிகாரிகளைப் பாதிக்கும் செய்திகளை அவர்களிடம் தெரிவிக்கத் தயங்குவார்கள். இவ்விடையுறை, அதிகாரிகளுக்கும் பணியாளர்களுக்குமிடையே பரிமாற்றமான நம்பிக்கையை வளர்த்துக் கொள்வதன் மூலம் வெற்றி கொள்ளலாம்.
5. இயல்பான (informal) பேச்சுக்களையும் நேரடிப் பேச்சுக்களையும் பயன்படுத்துதல்: ஒழுங்கு முறையான (formal) எழுத்துத் தொடர்பினைச் சாந்திருப்பதை விடுத்து இயல்பான (Informal) நேரடிப் பேச்சுக்களை உற்சாகப்படுத்த வேண்டும்.

தொடர்பு முறைகளின் பரபரப்பு:- கீழ்க்காணும் விளக்க அட்டவணை, பல தொடர்பு முறைகளைக் காட்டுவதாகும்:-





அஞ்சல்

எழுத்து மூலமான தகவல்கள் அஞ்சல் அலுவலகம் மூலமாக செல்கின்ற போது அது அஞ்சல் பணியாகும். ஒவ்வொரு தொழிலகமும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுடனும், கிளைகளுடனும், துறைகளுடனும் தொடர்பு வைத்துக்கொள்ள வேண்டியிருக்கின்றது. இது எழுத்து மூலமான தகவல் தொடர்பு வகையில் அமைகின்றது. ஒவ்வொரு தொழில் அலுவலகமும் அன்றாடம் அஞ்சல் மூலம் பல கடிதங்களைப் பெறுகின்றன மற்றும் அனுப்புகின்றன.

அஞ்சல்கள்

- (1) உள்வரும் அஞ்சல்கள் (Incoming or inwards mail)
- (2) வெளிச்செல்லும் அஞ்சல்கள் (Outgoing or outwards mail)
- (3) துறைகளுக்கிடையேயான அஞ்சல் (Inter-Department mail)

என்ற மூன்று வகைகளில் அமைகின்றன. இவ்வகையான அஞ்சல்கள், கடிதங்கள், பார்சல்கள் (Packets), தந்திகள், அறிக்கைகள், செலுத்துகைகள் (Remittance) ஆகிய வகைகளில் அழைக்கின்றன. இந்த அஞ்சல்களை கையாளுவரைப் பொறுத்து அலுவலகத்தின் திறன் அமைகின்றது. அஞ்சல்களை சரியாக கையாளுவதற்கு அஞ்சல் பணி சரியாகத் திட்டமிட்டு அமைக்கப்பட வேண்டும்.

அஞ்சல் துறையை அமைத்தல்: (Organisation of Mailing Department)

அஞ்சல் பணி சிக்கனமாகவும், சீராகவும் அமைய அஞ்சல் துறை சரியாக அமைக்கப்பட வேண்டியது அவசியமாகும். அஞ்சல் பணி அமைப்பற்று இருக்குமானால் தவறுகளும் தாமதமும் ஏற்படுகின்றது. பல்வேறு துறைகளின் பணி பாதிக்கப்படுகின்றது. ஒரு நல்ல அஞ்சல் துறை பின்வரும் பணிகளை உள்ளடக்கியதாக அமைக்கப்பட வேண்டும்.

1. உள்வரும் அஞ்சல்கள் திறத்தல்; பிரித்தல், ஈழங்குதல் (Opening, Sorting and distribution of inward mail)
2. பதில் தகவல்களை சேகரித்தல் (Collection of information for replies)
3. பதில்களை தட்டச்சு செய்து கையெழுத்திடல் (Typing and signing of replies)
4. வெளிச் செல்லும் அஞ்சல்களை வெளி அனுப்புதல் (Dispatching the outward mail)

அஞ்சல் துறைக்கான பொருத்தமான அமைப்பைத் தேர்ந்தெடுப்பது அலுவலகத்தின் அளவையும், அலுவலரின் தன்மையும் கையாளப்படும் அஞ்சல்களின் எண்ணிக்கையையும் (Volume of mail handled) பொருத்திருக்கின்றது. பொதுவாக அஞ்சல்கள் தனிப்பட்ட ஒரு நபரால், தனிப்பட்ட துறையால் (Individual Department) அல்லது மையப்படுத்தப்பட்ட அஞ்சல் துறையால் கையாளப்படலாம்.

பொதுவாக பெரிய அலுவலகங்களில் அஞ்சல் பணி மையப்படுத்தப்பட்டிருக்கின்றது. சிறிய அலுவலகங்களின் தனிப்பட்டவர்களால் அஞ்சல்கள் கையாளப்படுகின்றன. சில அலுவலகங்களில் உள்வரும் அஞ்சல்கள் மையப்படுத்தப்பட்டிருக்கின்றன. வெளிச்செல்லும் அஞ்சல்கள் தனிப்பட்ட துறையால் கையாளப்படுகின்றது. அஞ்சல் பணியை மையப்படுத்துவதன் முக்கிய நோக்கம் தகவல் தொடர்பை சிறப்பாகவும், திறமையாகவும் செய்வதற்காகவே ஆகும்.



**அஞ்சல் அலுவலகத்துடன் ஏற்பாடுகள்:**  
(Arrangements with the post office)

அலுவலகங்கள் அஞ்சல் பணிக்காக பல ஏற்பாடுகளை அஞ்சல் அலுவலகத்துடன் (Post Office) செய்து கொள்கின்றது. சிறிய தொழிலங்கள் உள்ளவரும் அஞ்சல்களுக்காக தனித தபால் பெட்டிகளை (Post box) வைத்துக்கொள்கின்றது. தினந்தோறும் வரும் தபால்களை அஞ்சல்காரரால் அதிலே போடப்படுகின்றது. வெளிச் செல்லும் தபால்களை அருகிலுள்ள அஞ்சல் அலுவலகத்தில் சேர்ப்பிக்கின்றன. பெரிய தொழிலங்கள் அஞ்சல் துறையினருடன் சிறப்பு ஏற்பாடுகளை செய்து கொள்கின்றன. இச்சிறப்பு ஏற்பாடுகள் பின்வருப வகையில் அமைகின்றது.

**(1) தபால் பெட்டிகள்: (Post Boxes)**

தபால் அலுவலகம் வாடகைக்கு தபால் பெட்டிகளைத் தருகின்றன. இத்தபால் பெட்டிகளை பெரிய அலுவலகங்கள் தங்கள் அலுவலகத்தில் அமைத்துக் கொள்கின்றன. அவ்வாறு அமைக்கப்படும் தபால் பெட்டிக்க தனி எண் கொடுக்கப்படுகின்றது (Post Box number) பதிவு செய்யப்படாத தபால்கள் அனைத்தையும் உரிய முத்திரையுடன் அப்பெட்டியில் இடவேண்டும். தபால் அலுவலகத்தால் அன்றாடம் இத்தபால் பெட்டியிலுள்ள தபால்கள் எடுத்து செல்லப்படுகின்றன. இச்சிறப்பு ஏற்பாட்டின் மூலம் தகவல் தொடர்பு துரிதமாகவும் சீராகவும் ஏற்பட வாய்ப்புள்ளது.

**(2) தபால் பைகள்: (Post Bags)**

இம்முறையில் ஒரு தபால் பையும் அதற்குரிய பூட்டும் தபால் அலுவலகத்தால் வாடகைக்குத் தரப்படுகின்றது. பூட்டுக்குரிய இரு சால்கள் தரப்படுகின்றன. ஒன்று அஞ்சல் அலுவலகத்திலும் மற்றொன்று உரிய நபரிடமு் அளிக்கப்படுகின்றது. நிறுவனத்திற்குரிய தபால்கள் அப்பையில் இடப்படுகின்றன. நிறுவனம் அவ்வப்போது தபால் பையிலிருந்து தபால்களை எடுத்துக் கொள்கின்றன. இவ்வாறு பெரிய வாணிப நிறுவனத்தினர் அஞ்சலகத்துடன் ஏற்பாடுகளை செய்து கொள்கின்றனர்.

அலுவலகங்கள் உள்ளவரும் அஞ்சல்களை உரிய முறையில் கையே வேண்டியிருக்கின்றது. அஞ்சல் முறை மையப்படுத்தப்பட்டிருந்தாலும் துறைவாரிய அமைக்கப்பட்டிருந்தாலும் அதை கையாளுவதற்கு சில நடைமுறைகளை பின்பி வேண்டியிருக்கின்றது. பின்வரும் நடைமுறை ஒழுங்கில் (Routine) அஞ்சல் கையாளப்படுகின்றன.

**1. அஞ்சல்களைப் பெறுதல்: (receiving the mail)**

பொதுவாக அஞ்சல்கள் தபால் அலுவலர்களால் தினந்தோறும் பட்டுவ செய்துப்படுகின்றனது. அலுவலகத்திற்கென்று தபால் பெட்டி அல்லது இருந்தால் தகவலாளரை அனுப்பி அஞ்சல்கள் பெறப்படுகின்றன. இவ்வருகின்ற அஞ்சல்கள் யாவற்றையும் பெறுவதற்கு உரிய ஏற்பாடுகளை செய் வேண்டும். சிறிய அலுவலகங்களில் செயலர் அல்லது வரவேற்பாளர் (receptionist) அஞ்சல்கள் பெறப்படுகின்றன. பெரிய அலுவலகங்களில் தனி அஞ்சல்துறை இப்பணியைச் செய்கின்றது. ஒரு தனி எழுத்தர் உள்ள அஞ்சல்கள் அனைத்தையும் (Inward mail) பெற்றுக் கொள்கின்றார். பத்தபால்களை உரிய கையெழுத்திட்டு பெற்றுக் கொள்கின்றார்.



2. **அஞ்சல்களைப் பிரித்தல்: (Sorting the mail)**  
 அஞ்சல் துறையால் தபால்கள் பெறப்பட்டவுடன் அது பல வகைகளாக பிரிக்கப்படுகின்றன. அஞ்சல் உறைகளின் அளவு தன்மை ஆகியவற்றைப் பொருத்து பல வகைகளாக தபால்கள் பிரிக்கப்படுகின்றன. அதாவது பதிவு செய்யப்பட்டக் கடிதம், பதிவு செய்யப்படாத கடிதம், ரகசியக் கடிதம், அவசரக் கடிதம் (Urgent letter), சாதாரணக் கடிதம் என்று பல வகைகளாகப் பிரிக்கப்படுகின்றது. இவ்வாறு கடிதங்கள் பிரிக்கப்படுவதால் பட்டுவாடா செய்வது துரிதமாக நடைபெறுகின்றது.
3. **அஞ்சல்களைத் திறத்தல்:(Opening the mail)**  
 தபால்கள் கையினால் அல்லது கருவியினால் திறக்கப்படுகின்றன. பெரும்பாலும் கத்திகளைப் பயன்படுத்தி தபால் உறைகள் திறக்கப்படுகின்றன. அதிக எண்ணிக்கையில் கடிதங்களை பெறுகின்ற அலுவலகங்கள் அஞ்சல்களை திறப்பதற்கான கருவிகளை பயன்படுத்துகின்றன. அஞ்சல்களைத் திறப்பது அலுவலகப் பணி நேரத்திற்கு அரைமணி முன்னதாக செய்யப்பட வேண்டும். அப்போதுதான் அலுவலகப் பணியை தாமதம் இல்லாமல் தொடங்க முடியும். தபால் உறைகள் (envelope) திறக்கப்பட்டவுடன் அதிலுள்ளவற்றை கவனமாக வெளியில் எடுக்கப்பட வேண்டும்.
4. **அஞ்சல்களை நுண்ணாய்வு செய்தல்: (Scrutiny of letters)**  
 கடிதங்களின் உள்ளடக்கத்தை ஆய்வு செய்ய வேண்டும். எந்தத் துறைக்கு அல்லது யாருக்கு கடிதம் உரியது என்பதை அறிய வேண்டும். துறைவாரியாக கடிதங்கள் ஆய்வு செய்யப்படுகின்றது.
5. **அஞ்சல்களுக்கு முத்திரையிடுதல்: (Stamping the mail)**  
 எல்லாக் கடிதங்களிலும் அலுவலகத்தின் முத்திரையை தேதியுடன் இடவேண்டும். அஞ்சல்களுக்கு எண் குறிப்பிட வேண்டும். அலுவலகங்கள் இதற்காக தனி ரப்பர் முத்திரை (Rubber stamp) தயாரித்து வைத்துக் கொள்கின்றன.
6. **அஞ்சல்களை பதிவு செய்தல்: (Recording the mail)**  
 அனைத்துக் கடிதங்களையும் அவற்றின் வரிசை எண்படி உள்ளவரும் அஞ்சல் பதிவேட்டில் (inward mail Register) பதிவு செய்ய வேண்டும். இப்பதிவேட்டில் கடிதத்தின் வரிசை எண், தேதி, கடிதத்தின் பொருள் அனுப்பியவர் பெயர், தொடர்புடைய துறையின் பெயர், பெறுபவர் பெயர் ஆகிய அனைத்தையும் குறிக்கப்படுகின்றன. இதன் மூலம் கடிதங்கள் உரிய துறையில் உரிய நபரிடம் அளிக்கப்பட்டுள்ளதா என்பதை அறியலாம்.
7. **அஞ்சல்களை வழங்குதல்: (Distributing the mail)**  
 உள்ளவரும் கடிதங்களை உரியதுறைகளுக்கு வழங்குவது உள்ளவரும் கடிதங்களை கையாளுவதின் இயதிக் கட்டமாகும். கடிதங்களை உரிய துறையில் பொறுப்பான நபர்களிடம் கொடுத்து அவருடைய கையெழுத்தை அஞ்சல் பதிவேட்டில் பெற வேண்டும்.
8. **தொடர் நடவடிக்கை: (Flex up action)**  
 பெறப்பட்ட கடிதங்களுக்குப் பதில் எழுதுவதற்கான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ள வேண்டும். கடிதங்களை உரிய வகையில் கோப்பில் இடவேண்டும். ஒரு அலுவலகத்தின் உள்ளவரும் அஞ்சல்கள் யாவற்றையும்.



திறமையாவும். நேரத்தியாகவும். கையாள மேற்கூறிய நடைமுறைகளை கையாள வேண்டும்.

வெளிச்செல் அஞ்சல்களை கையாளும் நடைமுறை: (Proceduce for handling outgoing or outward mail)

ஒவ்வொரு நிறுவனமும் தினந்தோறும் பல அஞ்சல்களை வெளியில் அனுப்பவேண்டியிருக்கின்றது. அலுவலகத்திலிருந்து வெளியாருக்கு அனுப்பப்படும் கடிதங்களை முறைப்படுத்தி அஞ்சலகத்துக்கு அனுப்புவது வெளிச்செல்லும் அஞ்சல்களை கையாளுதல் ஆகும். ஒவ்வொரு அலுவலகமும் வரும் கடிதங்களுக்கு புதில் அளிக்கும் வகையில் தினந்தோறும் பல அஞ்சல்களை வெளியில் அனுப்ப வேண்டியுள்ளது. இப்பணியை அலுவலகம் மிகக் கவனமாக செய்யவேண்டும். கடிதங்கள் தாமதமாக அல்லது தவறாக அனுப்பப்பட்டால் நிறுவனம் தனது வியாபாரத்தை இழக்க நேரிடலாம்.

வெளிச் செல்லும் கடிதங்களை கையாளுவதற்கு பின்வரும் நடைமுறைகள் பின்பற்றப்படுகின்றது.

1. கடிதங்களை தயாரித்தல்: (Preparation of letters)

வெளிச் செல்லும் கடிதங்களை உரிய முறையில் தயாரிக்க வேண்டும். கடிதம் கையால் எழுதப்பட்டதாகவோ, தட்டச்சு செய்யப்பட்டதாகவோ தயாரிக்கப்படுகின்றது. கடிதங்கள் பொதுவாக இரு நகல்களாக தயாரிக்கப்பட்டு ஒன்று வெளியில் அனுப்பப்படுகின்றது. மற்றொன்று அலுவலகத்தில் வைத்துக் கொள்ளப்படுகின்றது.

2. கையொப்பமிடல்: (Signature)

கடிதங்கள் வெளியில் அனுப்பப்படுவதற்கு முன் அதற்கு பொறுப்பான அதிகாரியிடம் கையெழுத்தைப் பெற வேண்டும். கையெழுத்திடுவதற்கு முன் கடிதத்திலுள்ள விவரங்களை நன்கு படித்து அறிந்து கொள்ள வேண்டும்.

3. பார்வை எண் இடல்: (Assigning reference number)

ஒவ்வொரு வெளிச் செல்லும் கடிதத்திற்கும் பார்வை எண் அளிக்கப்பட வேண்டும் பார்வை எண்ணில் கடிதம் எழுதும் துறையின் பெயர், கோப்பு எண், பொருள் முதலியனவும் குறிக்கப்படுகின்றன.

4. கடிதங்களை மடித்தல்: (Folding of letters)

கடிதங்களை சரியாக மடித்து பொருத்தமான உறைக்குள் வைக்க வேண்டும். பெரிய அலுவலகங்களில் கடிதங்களை சரியான முறையில் மடிக்க மடிப்புக் கருவிகளை பயன்படுத்துகின்றன.

5. உறையிடுதல்: (Enveloping)

கடிதங்களை இடுவதற்கு பொருத்தமான உறைகள் தயாரிக்கப்பட வேண்டும். தற்போது வெளியில் தெரியும் உறைகள் (Window envelope) பயன்படுத்தப்படுகின்றன. இம்முறையில் கடிதங்கள் முகவரி தெரியும்படியாக மடிக்கப்பட்டு உறையில் இடப்படுகின்றன. இதன் மூலம் முகவரி எழுதும் நேரம் மிச்சப்படுத்துகின்றது.

6. முகவரியிடுதல்: (Addressing)

சாதாரண உறைகள் பயன்படுத்தப்பட்டால் உறையின் மீது அனுப்பப்படுபவரின் முகவரி சரியாக எழுதப்பட வேண்டும். அல்லது ச



செய்யப்படவேண்டும். ஒரே முகவரிக்கு பல தடவைகள் கடிதம் அனுப்பப்பட வேண்டியிருந்தால் அச்சிடும் பொறிகளை பயன்படுத்தலாம்.

7. உறைகளை மூடுதல்: (Sealing of letters)

உரிய உறையில் கடிதம் இடப்பட்ட பிறகு உறையை பசை (gum) மூலம் மூட வேண்டும். பெரிய நிறுவனங்களில் இதற்கான கருவிகள் பயன்படுத்தப்படுகின்றன.

8. அஞ்சல் தலை மூடுதல்: (Stamping)

அஞ்சல்களுக்கு உரிய தபால் தலைகள் மூட்டப்பட வேண்டும். பெரிய நிறுவனங்கள் இதற்காக அஞ்சல் தலை பொறிக்கும் கருவியை (Franking machine) பயன்படுத்துகின்றன.

9. வெளிச் செல்லும் அஞ்சல் பதிவேட்டில் பதித்தல்: (Entering in outward mail register)

கடிதங்கள் தபாலில் இடுவதற்கு முன்பு அதை பதிவேட்டில் அல்லது அனுப்புபுகை ஏட்டில் (Despatch register) பதிவு செய்ய வேண்டும்.

10. அஞ்சலில் இடுதல்: (Despatching)

சாதாரண தபாலில் அனுப்பப்பட வேண்டிய தபால்கள் தபால் பெட்டியில் இடப்படுகின்றன. உள்ளூர்த் தபால்கள் (Local letters) ஏவலாளர்கள் மூலம் அனுப்பப்படுகின்றன பதிவுத்தபால் மதிப்பு செலுத்த வேண்டிய தபால் (V. P. P.) போன்றன தபால் அலுவலகத்தில் நேரடியாக அளிக்கப்பட வேண்டும்.

மேற்கூறிய நடைமுறையில் பெரிய அலுவலகங்களில் வெளிச் செல்லும் அஞ்சல்கள் கையாளப்படுகின்றன.