

વિભાગ : 1

વાણિજ્ય પત્રવ્યવહાર (Commercial Correspondence)

1

માહિતીસંચારનો અર્થ અને તેની પદ્ધતિઓ (Meaning of Communication and its Methods)

આ પ્રકરણમાં તમે શું શીખશો ?

- 1.1 પ્રસ્તાવના
- 1.2 વાણિજ્યિક માહિતીસંચાર એટલે શું ?
- 1.3 માહિતીસંચારની પ્રક્રિયા
 - 1.3.1 બોલનાર
 - 1.3.2 રજૂઆત
 - 1.3.3 સંદેશો/માહિતી
 - 1.3.4 માધ્યમ
 - 1.3.5 સંદેશાની પ્રાપ્તિ અને સમજ
 - 1.3.6 સાંભળનાર
 - 1.3.7 પ્રતિભાવ
- 1.4 માહિતીસંચારની પદ્ધતિઓ
 - 1.4.1 મૌખિક
 - 1.4.2 લેખિત
 - 1.4.3 દ્રશ્ય
 - 1.4.4 શ્રાવ્ય
 - 1.4.5 દ્રશ્ય/શ્રાવ્ય
 - 1.4.6 મૌન
- 1.5 મૌખિક માહિતીસંચારની પદ્ધતિ
 - 1.5.1 મૌખિક માહિતીસંચારની પદ્ધતિના ફાયદા
 - 1.5.2 મૌખિક માહિતીસંચારની પદ્ધતિની મર્યાદાઓ
- 1.6 લેખિત માહિતીસંચારની પદ્ધતિ
 - 1.6.1 લેખિત માહિતીસંચારની પદ્ધતિના ફાયદા
 - 1.6.2 લેખિત માહિતીસંચારની પદ્ધતિની મર્યાદાઓ

1.1 પ્રસ્તાવના

માહિતીસંચાર એ માત્ર સભાનતાપૂર્વક આદરવામાં આવેલ પ્રવૃત્તિ જ નથી પરંતુ એ પ્રત્યેક જીવની જરૂરિયાત પણ છે. પોતાની લાગણીઓની અભિવ્યક્તિ અને વિચારોના આદાન-પ્રદાન માટે અન્યોનો સંપર્ક કરવો - જાળવવો જરૂરી છે. આ પ્રકરણમાં આપણે માહિતીસંચાર વિશે જાણીશું અને વેપાર-વાણિજ્ય માટેનો સંચાર, સામાન્ય માહિતીસંચારથી કઈ રીતે અલગ છે તે સમજીશું. માહિતીસંચારની પ્રક્રિયા વિશેની તર્કબદ્ધ, કમબદ્ધ સમજ કેળવ્યા બાદ મનુષ્યો દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતી માહિતીસંચારની વિવિધ પદ્ધતિઓ, તેમની લાક્ષણિકતાઓ અને મર્યાદાઓ વિશે માહિતગાર થઈએ.

પ્રચાર અને પ્રસાર માધ્યમોના ઉપયોગ દ્વારા માહિતી-સંચારની પ્રવૃત્તિ વિવિધ ક્ષેત્રોમાં થોડા ઘણા ફેરફાર સાથે કરવામાં આવે છે. સામાજિક, સાંસ્કૃતિક, વ્યાપારિક અને સાહિત્યિક પ્રવૃત્તિઓની, ઉદાહરણ સ્વરૂપે વાત કરીએ તો એક બાબત સ્પષ્ટપણે ઊભરીને આવે છે, કે વિવિધ હેતુસર કરવામાં આવતી આ પ્રવૃત્તિમાં સામ્યતા છે અને ભેદ પણ છે. વિવિધ પ્રકારના માહિતીસંચાર / આપ-લે માટે આગવી શૈલી હોય છે. તેનાં કૌશલ્યો અને ઢબ અલગ હોય છે. આ વિવિધતા જાળવવી, તેનો સભાનપણે વિનિયોગ કરવો આવશ્યક બને છે. આમ વિશિષ્ટ પ્રકારની શૈલી, કૌશલ્યો અને યોગ્ય માધ્યમોનો ઉપયોગ કરીને માહિતીની આપ-લે માટે કરવામાં આવતી પ્રક્રિયાને માહિતીસંચારની પ્રક્રિયા (Communication) તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. ‘કોમ્યુનિકેર’ (Communicare), જે લેટિન ભાષાનો શબ્દ છે અને તેમાંથી અંગ્રેજીમાં ‘Communication’ પ્રયોજાયો. આ શબ્દનો અર્થ વહેંચવું (to share), આદાન-પ્રદાન (to exchange) કરવું, આપ-લે કરવી અને ભાગીદાર થવું (to participate) એવો થાય છે.

1.2 વાણિજ્યિક માહિતીસંચાર એટલે શું ?

માહિતીસંચારની પ્રક્રિયાનો ઉપયોગ વાણિજ્યિક હેતુ માટે કરવામાં આવે તો તેને વાણિજ્યિક માહિતીસંચાર (Commercial Communication) કહેવાય. વેપારીએ બે જૂથોના સંપર્કમાં રહેવું ખૂબ જરૂરી છે. તે જે પ્રકારનો માલસામાન વેચે છે તેનું ઉત્પાદન કરનાર અને વિકેતા એક જૂથમાં આવશે તો તેની પાસેથી માલસામાન ખરીદનાર તેનો ગ્રાહક વર્ગ બીજા જૂથમાં આવશે. આ બેઉ જૂથના સંપર્કમાં રહેવા માટે પત્ર મહત્ત્વનું સાધન છે અને તે દૂત/પ્રતિનિધિ સમાન છે. આમ, પત્રો દ્વારા ધંધા-વ્યાપારની ખરીદ, વેચાણ, પ્રચાર અને પ્રસાર જેવી પ્રવૃત્તિઓ હાથ ધરવામાં આવે તેને ‘વાણિજ્યિક માહિતીસંચાર’ કહેવામાં આવે છે.

1.3 માહિતીસંચારની પ્રક્રિયા

‘માહિતીસંચાર’ કે ‘વાણિજ્યિક માહિતી’ બંને વિભાવનાઓમાં ‘માહિતી’ શબ્દ વપરાયો છે. આમ તાત્ત્વિક રીતે તપાસીએ તો માહિતીસંચારની પ્રક્રિયામાં ભાગ લેતા ઘટકો માહિતીના આદાન-પ્રદાનમાં ભાગીદાર થઈ માહિતી, વિચાર, વિભાવના, લાગણી કે સંદેશાની આપ-લે કરે છે. પ્રત્યાયનની આ એવી પ્રક્રિયા છે જેમાં એક વ્યક્તિ કે જૂથ દ્વારા બીજા વ્યક્તિ કે જૂથને માહિતી/વિચાર પહોંચાડવાની કોશિશ કરવામાં આવે છે. આ કોશિશમાં વિવિધ માધ્યમો, સાધનોનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. વિચાર સંક્રમણની પ્રક્રિયા પૂરી થતા સામા પક્ષ તરફથી પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત થાય છે. આ પ્રક્રિયાને તબક્કાવાર સમજીએ.

માહિતીસંચારમાં નિમ્નલિખિત ઘટકો જે ક્રમમાં જણાવ્યા છે એ જ ક્રમમાં ભાગ લઈ પ્રક્રિયાને સફળતાપૂર્વક પાર પાડવાનો પ્રયાસ થાય છે.

1.3.1 બોલનાર (Speaker/Sender) : માહિતી મોકલનાર અથવા વક્તા, અન્ય વ્યક્તિ કે જૂથને માહિતી/વિચાર પહોંચાડવાના આશયથી માહિતી પ્રસાર પ્રક્રિયાની શરૂઆત કરે છે.

1.3.2 રજૂઆત (વિચારોની ગોઠવણ) (Encoding) : બોલનાર દ્વારા વિચારને માહિતીનું સ્વરૂપ આપતા પહેલાં, જે-તે વિચારને કેવી રીતે રજૂ કરવો, તેના માટે કઈ ભાષા, શબ્દો, ચિત્રો, અવાજ, માધ્યમ અનુરૂપ થશે કે જેના દ્વારા સામી વ્યક્તિ કે સાંભળનાર જૂથ સમજી શકે તેવી વિચાર પ્રક્રિયા એટલે વિચારોની રજૂઆત (Encoding).

1.3.3 સંદેશો/માહિતી (Message) : વિવિધ સાધનો, ઉપકરણો અથવા માધ્યમ દ્વારા, વક્તા વિચારને યોગ્ય રીતે રજૂઆત કરે છે જે હવે સંદેશો/માહિતી તરીકે ઓળખાય છે.

1.3.4 માધ્યમ (Channel/Medium) : સંદેશો/માહિતીને મોકલવા માટે બોલનાર દ્વારા જે ભાષા, ચિત્રો, અવાજ, પત્ર જેવાં સાધન/ઉપકરણોનો ઉપયોગ કરીને સંદેશો/માહિતી બીજી જગ્યાએ પહોંચાડે છે તેને માધ્યમ કહેવામાં આવે છે. પરિસ્થિતિ અને જરૂરિયાત પ્રમાણે, વક્તા યોગ્ય માધ્યમની પસંદગી કરે છે.

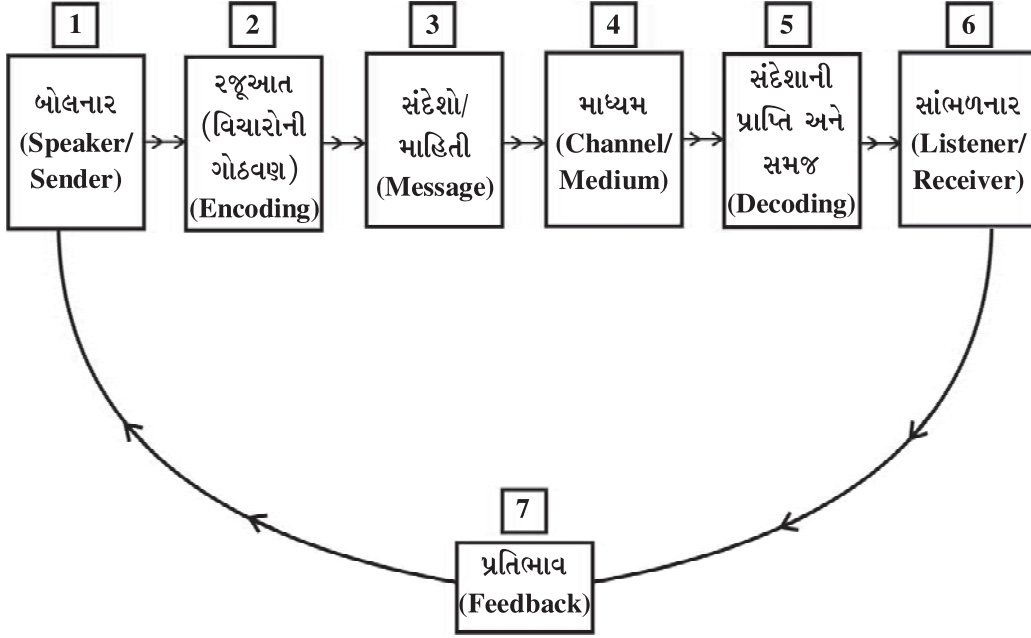
1.3.5 સંદેશાની પ્રાપ્તિ અને સમજ (Decoding) : યોગ્ય સાધન/માધ્યમ દ્વારા સંદેશાની, બોલનાર દ્વારા મોકલાયેલ માહિતી/સંદેશ, જે સ્વરૂપમાં આવ્યો હોય તે જ સ્વરૂપમાં માહિતી/સંદેશાના અર્થઘટનની પ્રક્રિયા થાય છે જેને સંદેશાની પ્રાપ્તિ અને સમજ (Decoding) દ્વારા ઓળખવામાં આવે છે.

1.3.6 સાંભળનાર (Listener/Receiver) : બોલનાર દ્વારા જે સંદેશો/માહિતીને મોકલવામાં આવી હોય તે પ્રાપ્ત કરનારને માહિતી સાંભળનાર/મેળવનાર કે શ્રોતા તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. માહિતીસંચારની પ્રક્રિયા માહિતી સાંભળનારને અનુલક્ષીને હાથ ધરવામાં આવે છે.

1.3.7 પ્રતિભાવ (Feedback) : માહિતીસંચારની પ્રક્રિયા આમ આગળ વધતી જાય છે અને સાંભળનારનો જવાબ મળતાં પૂરી થાય છે જેને પ્રતિભાવ કહેવામાં આવે છે. સાંભળનારનો પ્રત્યુત્તર ખૂબ મહત્ત્વનો છે. કેમ કે તે જ માહિતીસંચારની પ્રક્રિયાની સફળતા નક્કી કરે છે.

સાંભળનારના પ્રતિભાવથી બોલનાર સંતુષ્ટ થાય તો પ્રક્રિયા સુપેરે પાર પડી ગણાય; પરંતુ આંશિક ગેરસમજ થઈ હોય અથવા સદંતર સમજ ન પડી હોય તો પ્રક્રિયા નિષ્ફળ થઈ કહેવાય એ સંજોગોમાં બોલનારે અન્ય સાધન-માધ્યમનો ઉપયોગ કરી ફરી પ્રયત્ન કરવો રહ્યો. અહીં એ નોંધવું જોઈએ કે ભાષા, શબ્દો, લિપિ, પ્રતીકો, ચિત્રો, સાધન સ્વરૂપે (Channel) છે અને મૌખિક, લેખિત, હાવભાવ કે અભિનય દ્વારા પ્રસ્તુતિ એ માધ્યમ (Medium) ગણાશે. માહિતીસંચારની પ્રક્રિયાને આકૃતિ દ્વારા આ પ્રમાણે સમજાવી શકાય :

માહિતીસંચારની પ્રક્રિયા



1.4 માહિતીસંચારની પદ્ધતિઓ

અગાઉ જોયા મુજબ માહિતીસંચારની પ્રક્રિયામાં માધ્યમો અને સાધનસ્વરૂપ સામગ્રીનું મહત્વ વિશેષ છે. વિવિધ પ્રકારના માહિતીસંચાર માટે તેને અનુરૂપ પદ્ધતિઓ વપરાય છે. માત્ર બે વ્યક્તિઓ સામેલ હોય તેવી માહિતીસંચારની પ્રક્રિયાની પદ્ધતિ અલગ રહેશે. વ્યક્તિ અને જૂથ વચ્ચે હોય એટલે કે બોલનાર એક વ્યક્તિ હોય અને સાંભળનાર જૂથ હોય, જેમ કે વર્ગખંડ, તો તેને માટે પ્રક્રિયા લાંબી, ટૂંકી કે સંકુલ રહેશે અને પદ્ધતિ બદલાશે. એથી ઊલટું જ્યારે માહિતીસંચાર જૂથ અને વ્યક્તિ વચ્ચે હોય, એટલે કે બોલનાર જૂથ હોય અને સાંભળનાર એક વ્યક્તિ હોય, જેમ કે, પ્રેસ કોન્ફરન્સ, તો આવા સંજોગોમાં પણ પ્રક્રિયા અને પદ્ધતિ બદલાશે. આ ઉપરાંત બે જૂથ વચ્ચે વિચાર વિનિમય થતો હોય, જેમ કે, જૂથ વિમર્શ (Group Discussion) તો અહીં પણ પ્રક્રિયા અને પદ્ધતિ અલગ રહેશે. તો વળી બોલનાર અને સાંભળનાર વ્યક્તિ અથવા જૂથ એક જ સ્થાને આમને-સામને પ્રત્યક્ષ હાજર હોય, જેમ કે વર્ગખંડ, તો આ સંજોગોમાં માહિતીસંચારની પ્રક્રિયા, સાધન, માધ્યમની પસંદગી અને નિયુક્તિ એક પ્રકારની રહેશે. જ્યારે બોલનાર અને સાંભળનાર સામ-સામે ન હોય પણ કોઈ પ્રસાર માધ્યમ દ્વારા જોડાયેલ હોય જેમ કે, ટેલિફોન, તો માહિતીસંચારની પ્રક્રિયા બદલાશે. ટેલિકમ્યુનિકેશનની સાધનસામગ્રીનો ઉપયોગ કરી, ટેલિકમ્યુનિકેશનના યોગ્ય માધ્યમ દ્વારા સ્થળના અંતરને નકારી, સામ-સામે હોઈએ એ રીતે માહિતી પ્રસાર હવે આજના જમાનામાં શક્ય બન્યો છે. માહિતીસંચારની પદ્ધતિઓને નીચે પ્રમાણે સમજી શકાય :

1.4.1 મૌખિક (Oral) : માહિતીને અનુરૂપ ભાષા/શબ્દોના ઉપયોગ દ્વારા, બોલીને કરવામાં આવતી માહિતીસંચારની પદ્ધતિને, મૌખિક માહિતીસંચારની પદ્ધતિ તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. માહિતીસંચારની આ પદ્ધતિમાં ઉચ્ચારણની સ્પષ્ટતા અને સાંભળી શકાય એવો મોટો અવાજ જરૂરી છે. વાતચીત, વાર્તાલાપ, સંવાદ, ગોષ્ઠિ, ભાષણ, જૂથચર્ચા વગેરે આ પદ્ધતિનાં ઉદાહરણો છે.

1.4.2 લેખિત (Written) : માહિતીને ભાષા/શબ્દોનો ઉપયોગ કરીને યોગ્ય લિપિમાં, લખાણ દ્વારા મોકલવામાં આવે એવી પદ્ધતિને, લેખિત માહિતીસંચારની પદ્ધતિ તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. અહીં લખાણની શૈલી અને શબ્દોની યોગ્ય પસંદગી મહત્વનો ભાગ ભજવે છે. સાહિત્ય, પુસ્તકો, પત્રલેખન, હસ્તપ્રત, ઈ-મેઈલ, વર્તમાનપત્રો, સામયિકો, જાહેરખબરો (હોર્ડિંગ), ચોપાનિયાં-ફરફરિયાં વગેરે લેખિત માહિતીસંચારનાં ઉદાહરણો છે.

1.4.3 દૃશ્ય (Visual) : શબ્દો વગર ચિહ્નો, પ્રતીકો, ચિત્રો, આલેખ, નકશા, રંગ વગેરે દ્વારા બોલ્યા-સાંભળ્યા વગર, જોઈ-સમજીને થતી માહિતીસંચારની પદ્ધતિને દૃશ્ય પદ્ધતિ કહેવામાં આવે છે.

1.4.4 શ્રાવ્ય (Audio) : ભાષા/શબ્દોના ઉપયોગ તથા જુદા જુદા અવાજ દ્વારા, બોલનાર અને સાંભળનાર સામસામે ન હોય તો પણ થતી માહિતીસંચારની પદ્ધતિ એટલે શ્રાવ્ય માહિતીસંચારની પદ્ધતિ. રેડિયો, ટેલિફોન, સીડી, ટેપરેકોર્ડર વગેરે આ પદ્ધતિનાં ઉદાહરણો છે.

1.4.5 દ્રશ્ય-શ્રાવ્ય (Audio-visual) : માહિતીસંચારની એવી પદ્ધતિ કે જેમાં જોવાનું અને સાંભળવાનું બંને સાથે થતું હોય. ચલચિત્ર, ડીવીડી, ટેલિવિઝન, કમ્પ્યુટર જેવાં માધ્યમો-ઉપકરણોમાં જોવાનું અને સાંભળવાનું સાથે સાથે થાય છે તેથી તે દ્રશ્ય-શ્રાવ્ય પદ્ધતિનાં ઉદાહરણો છે.

1.4.6 મૌન (Silence) : માહિતીસંચાર શબ્દો વગર પણ શક્ય છે. માહિતીસંચારની એવી પદ્ધતિ કે જેમાં શબ્દોની ગેરહાજરી હોય તેને મૌન તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. મૌન સહમતીસૂચક હોય છે તો ક્યારેક અસહમતી પણ દર્શાવે છે. મૌન પાળીને સમવેદના પ્રગટ કરાય છે. શાબ્દિક અભિવ્યક્તિમાં વચ્ચે વપરાતી થોડી ક્ષણ માટેની ચુપકીદી ધ્યાન ખેંચનારી કે વસ્તુ પર ભાર મૂકવાનું સૂચન કરે છે.

માહિતીસંચારની પદ્ધતિઓમાં, મૌખિક માહિતીસંચાર (Oral Communication) અને લેખિત માહિતીસંચાર (Written Communication) સૌથી વધુ વપરાતી અને પ્રચલિત પદ્ધતિઓ છે. વિચાર, વિભાવના, માહિતી અને લાગણીના આદાન-પ્રદાન ઉપરાંત વિધિવત્ માહિતીસંચાર આ પદ્ધતિઓ દ્વારા સરળ અને સફળ બને છે.

1.5 મૌખિક માહિતીસંચારની પદ્ધતિ

માહિતીસંચાર માટે સૌથી ઉપયોગી એવું સાધન એટલે ભાષા. તેને સમજવા, ઉપયોગમાં લેવા કે તેમાં પારંગત થવા માટે ચાર પ્રકારનાં કૌશલ્યોનો પ્રયોગ થાય છે. સાંભળવું-બોલવું-વાંચવું અને લખવું.

મૌખિક માહિતીસંચારમાં બોલનાર એવી ભાષા/શબ્દો અને વાક્યરચનાનો ઉપયોગ કરી જરૂરિયાત મુજબ હાવભાવ-હલનચલનનો પ્રયોગ કરી, મોટેથી બોલીને માહિતીની આપ-લે કરવાનો પ્રયત્ન કરે છે જેથી સાંભળનારને સમજ પડે. આ પદ્ધતિ દ્વારા વ્યક્તિ-વ્યક્તિ, વ્યક્તિ-જૂથ, જૂથ-વ્યક્તિ અને જૂથ-જૂથ વચ્ચે માહિતીસંચાર થઈ શકે છે. વાતચીત, વાર્તાલાપ, સંવાદ, ગોષ્ઠિ, ભાષણ, જૂથચર્ચા જેવાં વિવિધ સ્વરૂપો દ્વારા મૌખિક માહિતીસંચાર થાય છે.

1.5.1 મૌખિક માહિતીસંચાર પદ્ધતિના ફાયદા :

- (1) માહિતીસંચારની આ પદ્ધતિ સૌથી સરળ, હાથવગી અને સૌથી વધુ વપરાતી પદ્ધતિ છે.
- (2) કાગળ-પેન વગેરેની જરૂર પડતી નથી.
- (3) સામાન્યપણે પ્રત્યક્ષ રીતે થનાર આ પદ્ધતિમાં બોલનારને સાંભળનારનો પ્રતિભાવ તુરંત મળે છે તેથી ગૂંચવણભરી પરિસ્થિતિ ઊભી થાય તો તેનું નિરાકરણ પણ તુરંત લાવી શકાય છે.
- (4) સાંભળનાર તરફથી મળતો ત્વરિત પ્રતિભાવ બોલનારને, ઉત્સાહપ્રેરક અને પ્રેરણાદાયી બને છે.
- (5) માહિતીની આપ-લેની આ પદ્ધતિમાં બોલનારને સાંભળનાર તરફથી ઝડપથી પ્રતિભાવ મળે છે અને તે અનુસાર સાધન-માધ્યમમાં પરિવર્તન લાવી, સુધારણા કરી શકે છે. તેથી માહિતીસંચારની અસફળતાના સંજોગો નહિવત્ બને છે.
- (6) સાંભળનાર જો નિરક્ષર હોય તો પણ માહિતીનું પ્રત્યાયન આ પદ્ધતિમાં શક્ય બને છે.
- (7) આ પદ્ધતિમાં સમયનો બચાવ થાય છે.

1.5.2 મૌખિક માહિતીસંચાર પદ્ધતિની મર્યાદાઓ :

- (1) સંવાદ અને ચર્ચા જેવા આ પદ્ધતિનાં સ્વરૂપો ક્યારેક વાદ-વિવાદમાં પરિણમે એવું પણ બને, એ સંજોગોમાં મૌખિક માહિતીસંચાર અસફળ પુરવાર થઈ શકે છે.
- (2) ઉપર્યુક્ત સંજોગો ઊભા થાય તો, સમય અને શક્તિનો બગાડ થાય છે.
- (3) કહેલ, બોલેલ, સાંભળેલ, સંભળાવેલ માહિતીની વિશ્વસનીયતા હંમેશાં ઓછી હોય છે.
- (4) મૌખિક માહિતીસંચાર લેખિત પુરાવાની ગેરહાજરીમાં, આધારભૂત ગણાતો નથી.
- (5) જો માહિતી વિશદ અને વિસ્તૃત હોય તો બોલનાર પક્ષે આ પદ્ધતિ દ્વારા સફળતા મળતી નથી.

- (6) મૌખિક માહિતી બોલનાર અને સાંભળનાર બંને પક્ષે તબક્કાવાર, લાંબા સમય સુધી યાદ રહી શકતી નથી.
- (7) મૌખિક પદ્ધતિથી માહિતી, તેનાં મૂળ સ્વરૂપમાં જાળવી શકાતી નથી.
- (8) મૌખિક માહિતી પ્રસારની આ પદ્ધતિમાં બોલનારની વક્તૃત્વ છટા અને રજૂઆત યોગ્ય ન હોય તો અર્થનો અનર્થ થઈ શકે છે.

(9) બોલનારે બોલતા પહેલાં વિચાર કરવો રહ્યો કેમ કે મોંમાંથી બોલાયેલા શબ્દો પાછા ખેંચી શકાતા નથી.

1.6 લેખિત માહિતીસંચારની પદ્ધતિ

માનવજાતના વિકાસ સાથે લિપિ અને છાપકામની શોધ થઈ. જેના કારણે માહિતીસંચારની બીજી પદ્ધતિ એટલે કે લેખિત માહિતીસંચારની પદ્ધતિનો વિકાસ થયો. જેને આપણે લેખિત માહિતીસંચારથી ઓળખીએ છીએ. આ રીતનો પ્રયોગ કરી વ્યક્તિ-વ્યક્તિ, વ્યક્તિ-જૂથ, જૂથ-વ્યક્તિ અને જૂથ-જૂથ વચ્ચે માહિતીસંચાર શક્ય બને છે. હસ્તપ્રત, સાહિત્ય, પત્રલેખન, ઈ-મેઈલ, વર્તમાનપત્રો, સામયિકો, જાહેરખબર, ચોપાનિયાં-ફરફરિયાં જેવાં વિવિધ લેખિત માહિતીસંચારનાં સ્વરૂપો છે. આજના યુગમાં કોઈ પણ કાર્યપદ્ધતિમાં લેખિત માહિતીસંચાર ખૂબ જ મહત્વનું અંગ છે. વાણિજ્ય સંચાર માટે તો આ પદ્ધતિને અધિકૃત ગણવામાં આવે છે. લેખિત માહિતીસંચારની પદ્ધતિ એટલે એવી પદ્ધતિ જેમાં માહિતીને યોગ્ય લિપિમાં ચોક્કસ શબ્દોની પસંદગી કરી સુયોજિતક્રમમાં ગોઠવવાની પ્રક્રિયા.

1.6.1 લેખિત માહિતીસંચાર પદ્ધતિના ફાયદા :

- (1) સ્થળ-કાળના બંધન વગર આ પદ્ધતિ દ્વારા માહિતીસંચાર શક્ય છે.
- (2) માહિતીસંચારની આ પદ્ધતિમાં ભૌતિક સાધનોનો ઉપયોગ થતાં તે નિઃશુલ્ક રહેતી નથી છતાં સાથે સાથે વધુ પડતી ખર્ચાળ પણ નથી.
- (3) માહિતીની ક્રમબદ્ધ વ્યવસ્થિત જાળવણી તથા સાચવણી (Filing) શક્ય બને છે.
- (4) માહિતીની યોગ્ય ગોઠવણી, જાળવણીને કારણે સંદર્ભ મેળવવો અને ટાંકવો શક્ય બને છે.
- (5) લેખિત સ્વરૂપે થતા માહિતીસંચારને કાયદાકીય દૃષ્ટિએ અધિકૃત ગણવામાં આવે છે તેથી તેનો પુરાવા સ્વરૂપે ઉપયોગ કરી શકાય છે.
- (6) લેખિત અભિવ્યક્તિ માટે પૂરતો સમય મળતો હોવાથી માહિતીની પ્રસ્તુતિ વિશે સભાનપણે પ્રયત્નો થઈ શકે છે અને રજૂઆતને સુધારી, મઠારીને અસરકારક અને ક્ષતિરહિત બનાવી શકાય છે.
- (7) માહિતીસંચારની આ પદ્ધતિ માટે યોગ્ય વ્યક્તિની પસંદગી કરી તેને જવાબદારી સોંપી શકાય અને સંચારની પ્રક્રિયામાં કોઈ ભૂલ અથવા ક્ષતિ રહી જાય તો તે અંગેની જવાબદારી જે-તે વ્યક્તિ ઉપર લાદી શકાય છે.
- (8) આ પદ્ધતિ જે-તે સંસ્થાની માહિતીસંચારની પ્રક્રિયાને એકસૂત્રતા (Uniformity) બક્ષે છે.
- (9) લેખિત માહિતીસંચાર પદ્ધતિ દ્વારા જે-તે સંસ્થાની આગવી છાપ (Image) ઊભી થાય છે.

1.6.2 લેખિત માહિતીસંચાર પદ્ધતિની મર્યાદાઓ :

- (1) માહિતીની લેખિત અભિવ્યક્તિ ક્રમસે ક્રમ પેન અને કાગળ જેવાં સાધન-ઉપકરણ વગર શક્ય નથી માટે એટલે અંશે ખર્ચાળ છે.
- (2) આધુનિક લેખિત સંચાર માટે સાધનો/યંત્રો જરૂરી છે તેથી તેમની ખરીદી અને જાળવણીની જવાબદારી ઊભી થાય છે.
- (3) લેખિત પદ્ધતિ દ્વારા વિચારોની આયોજનપૂર્વકની રજૂઆત માનવીય કલાકો માંગી લે છે, આમ વધુ સમય ખર્ચાય છે.
- (4) લેખિત પદ્ધતિ પ્રત્યક્ષ નહિ પરંતુ પરોક્ષ રૂપે થતી હોવાથી સામા પક્ષનો પ્રતિભાવ વિલંબિત થવાની સંભાવના રહેલી છે.
- (5) ઉપર્યુક્ત સંજોગોમાં માહિતીસંચારની પ્રક્રિયાની સફળતાપૂર્વકની પૂર્ણતા વિશે પ્રશ્નો સર્જાય છે.
- (6) બોલનાર/મોકલનારની સમજ, ભાષા તથા રજૂઆતની પકડ તથા સચોટતા ઉપર સફળતાનો આધાર રહે છે.
- (7) લેખિત સંદેશાવ્યવહાર પત્ર દ્વારા થતો હોવાથી સમય તો માંગે જ છે.
- (8) લેખિત માહિતીસંચાર માટે બંને પક્ષે સાક્ષરતા અથવા અક્ષરજ્ઞાન હોવું અનિવાર્ય છે.

આ પ્રકરણમાં તમે શું શીખ્યા ?

માહિતીસંચાર રોજ-બરોજની સહજ રીતે થતી પ્રક્રિયા હોવા ઉપરાંત સભાનપણે કરવામાં આવતી પ્રક્રિયા પણ છે તેથી તેના દરેક તબક્કા—બોલનાર, રજૂઆત, સંદેશો/માહિતી, માધ્યમ, સંદેશની પ્રાપ્તિ અને સમજ, સાંભળનાર અને પ્રતિભાવ વિશે કાળજી રાખવી જરૂરી છે. સંજોગોની આવશ્યકતા મુજબ મૌખિક કે લેખિત પદ્ધતિનો સમજપૂર્વક ઉપયોગ કરવાનો રહે છે. આ બંને પદ્ધતિઓના ફાયદા અને મર્યાદાઓ પણ છે. જોકે વાણિજ્ય હેતુસર થતા વિધિસરના માહિતીસંચાર માટે તો લેખિત પદ્ધતિ જ ઉપયોગમાં લેવાય છે અને તેમાં પણ વિવિધ પ્રકારના પત્રો માટે મૂળભૂત માહિતીનું આયોજન, પ્રસ્તુતિ, ભાષાનું ખરાપણું અને સચોટતા વિશે સંપૂર્ણ માર્ગદર્શન મેળવી અમલ કરવો જરૂરી બને છે.

સ્વાધ્યાય

1. નીચેના પ્રશ્નોના જવાબનો સાચો વિકલ્પ પસંદ કરી લખો :

- (1) પત્રો દ્વારા ધંધો-વ્યાપાર વિકસાવવાની પ્રવૃત્તિને શું કહેવાય છે ?
(A) માહિતીસંચાર કહેવાય. (B) વિચાર-વિનિમય કહેવાય.
(C) વાણિજ્યિક માહિતીસંચાર કહેવાય. (D) વિચાર-વિસ્તાર કહેવાય.
- (2) માહિતી સંચાર પ્રક્રિયાની સફળતા કયા મુદ્દા દ્વારા નક્કી કરી શકાય ?
(A) બોલનાર (B) પ્રતિભાવ
(C) સાંભળનાર (D) માધ્યમ

2. નીચેના પ્રશ્નોના એક વાક્યમાં જવાબ આપો :

- (1) સંચારની પ્રક્રિયા માટે અંગ્રેજીમાં વપરાતો શબ્દ લેટિન ભાષાના કયા શબ્દ ઉપરથી પ્રયોજાયો ?
- (2) માહિતીસંચારની લેખિત પદ્ધતિ એટલે શું ?
- (3) મૌખિક માહિતીસંચાર શા માટે આધારભૂત ગણાતો નથી ?
- (4) લેખિત માહિતીસંચાર પદ્ધતિમાં પ્રતિભાવ શા માટે વિલંબિત રહે છે ?

3. નીચેના પ્રશ્નોના ટૂંકમાં જવાબ આપો :

- (1) મૌખિક માહિતીસંચાર પદ્ધતિની લાક્ષણિકતા જણાવો.
- (2) લેખિત માહિતીસંચાર પદ્ધતિનાં વિવિધ સ્વરૂપો જણાવો.
- (3) માહિતીસંચારની વિવિધ પદ્ધતિઓ પૈકી શ્રાવ્ય પદ્ધતિનાં ઉદાહરણો આપો.

4. નીચેના પ્રશ્નોના મુદ્દાસર જવાબ આપો :

- (1) માહિતીસંચારની વિવિધ પદ્ધતિઓની યાદી આપો.
- (2) માહિતીસંચારની પ્રક્રિયાના તબક્કા જણાવો.
- (3) મૌખિક માહિતીસંચારના ફાયદા જણાવો.

5. નીચેના પ્રશ્નોના વિસ્તારપૂર્વક જવાબ આપો :

- (1) માહિતીસંચારની પ્રક્રિયાનું આકૃતિ સાથે વર્ણન કરો.
- (2) માહિતીસંચારની પદ્ધતિઓનું ઉદાહરણ સહિત આલેખન કરો.
- (3) લેખિત માહિતીસંચારના ફાયદા અને મર્યાદાઓ જણાવો.
- (4) મૌખિક માહિતીસંચારની મર્યાદાઓ વર્ણવો.

●