

## सञ्चार एवं व्यवस्थापकीय सूचना प्रणाली



✍ हरिदत्त पाण्डेय \*

[प्रस्तुत लेखमा संचारको अवधारणा, यसका आधारभूत उद्देश्यहरू, संगठनमा संचारको महत्व, संचार प्रक्रिया, असल संचार प्रणालीका लागि आवश्यक गुणहरू, संचार प्रणालीमा आउनसक्ने व्यवधानहरू, संचारका तरीकाहरू एवं संचार प्रणालीलाई प्रभावकारी बनाउने उपायहरू बारेमा संक्षिप्त प्रस्तुति गर्ने प्रयास गरिएको छ । साथै व्यवस्थापकीय निर्णयको लागि सूचना प्रणालीको आवश्यकता र महत्व, सूचना संकलनका मापदण्डहरू एवं व्यवस्थापन सूचना पद्धतिका चुनौतीहरू र समाधानका उपायहरू समेत यहाँ यस लेख भित्र समावेश गरिएका छन् ।]

### १. सञ्चार

"Communication is an essential ingredient of almost everything a manager does."

#### १.१ पृष्ठभूमि

संगठनको उद्देश्य प्राप्तिको लागि विभिन्न साधन, श्रोत, प्रविधि र प्रक्रिया आवश्यक हुन्छन् । असल संगठनात्मक संस्कृतिले संगठनात्मक प्रभावकारिता अभिवृद्धि गर्नमा मद्दत पुऱ्याउँछ । संगठनात्मक प्रभावकारिताको लागि सरोकारवालाहरूबीच कुशल समन्वय, उपयुक्त कार्यशैली, अनुकूल पारिस्थितिक अवस्था महत्वपूर्ण हुन्छन् । संगठनले स्थापना गरेका अथवा अवलम्बन गरेका संचार एवं सूचना प्रणालीले संगठनको उत्पादकत्व क्षमतामा अहं भूमिका खेल्छ । व्यवस्थापकहरूले आफ्नो अधिकांश समय सञ्चारमा प्रयोग गर्ने गर्दछन् । प्रत्येक कार्यदिवसको ठूलो हिस्सा यिनीहरूले कुरा गर्न अथवा कुरा सुन्नमा मात्रै व्यतित गर्ने गर्दछन् । कुरा नगरिरहदा वा कुरा नसुनिरहदाको समयमा समेत उनीहरूले आफ्नो समयलाई अध्ययन, अवलोकन, लेखन, हावभाव प्रदर्शन आदिको माध्यमबाट भए पनि सञ्चार आदानप्रदानमा नै खर्च गरिरहेको हुन्छन् अथवा त्यस्तो समयमा उनीहरूले हेरेर अथवा महशूस गरेर (seeing and feeling) पनि सूचना ग्रहण गरिरहेका हुन्छन् । यी सबै क्रियाकलापहरू व्यवस्थापकको लागि सञ्चार आदानप्रदान गर्ने विभिन्न स्वरूपहरू हुन सक्छन् । सञ्चार विना तथ्य, विचार र सूचनाको विनिमय गर्न सकिदैन ।

हेनरी मिन्जवर्गले सन् १९७३ मा व्यवसायिक संगठनहरूका कार्यकारी/व्यवस्थापकहरूको कार्यको अध्ययन गर्दा उनीहरूको करीब ७८ प्रतिशत समय बैठक, आगन्तुहरूसंगको भेटघाट, टेलिफोनमा कुराकानी, आफू अन्तर्गतका कार्यालयहरूको निरीक्षण जस्ता सञ्चारसंग सम्बन्धित क्रियाकलापहरूमा बित्ने गरेको र टेबिलकार्य (Desk work) मा करीब २२ प्रतिशत समयमात्र खर्च गर्ने गरेको भेटिएका थिए । अधिकृतस्तरका कर्मचारीहरूको मात्र

\* सह सचिव, राष्ट्रिय योजना आयोगको सचिवालय

नभई मध्यम तथा निम्नस्तरका व्यवस्थापकहरूको समेत अधिकांश समय सञ्चार सम्बन्धी कार्यमा वित्ने कुरा समेत उनको अध्ययनले जनाएको छ (पन्त, २००३: २९७) । ए. के. विक्सवर्गले सन् १९६८ मा गरेको एक अध्ययनले व्यवस्थापकहरूको सञ्चार सम्बन्धी करीब दुईतिहाइ क्रियाकलापहरू तेर्सो र छड्के किसिमको भएको र करीव एकतिहाइ क्रियाकलापहरू माथितिर (Vertical) जाने किसिमको हुने गरेको देखाएको छ (पन्त, २००३: २९७) ।

आधुनिक उत्कृष्ट संगठनहरूले खुल्ला र अनौपचारिक सञ्चार प्रणालीलाई प्रोत्साहन गर्नको लागि "Management by Walking Around" तथा "Management by Talking Around" को अवधारणा अवलम्बन गरेको पाइन्छ (पन्त, २००३: २९७) ।

वर्नार्ड (१९३८) ले संगठनमा असल संचार प्रणालीको विकास र यसको कार्यान्वयनलाई व्यवस्थापकको पहिलो महत्वपूर्ण काम मानेका छन् भने हाइम्यान (१९६६)ले सबै व्यवस्थापकीय कार्यहरूको लागि संचारलाई मूलभूत तत्व मानेका छन् । व्यवस्थापकले आफ्ना कर्मचारीहरूलाई आदेश अथवा निर्देशन गर्नुमात्र पर्याप्त हुँदैन; निर्देशित सूचना/खबर सम्बन्धित व्यक्तिसम्म यथेष्ट रूपमा पुगेको छ/छैन, उसले सो आदेश/निर्देशन बुझेको छ/छैन एवं अपेक्षित ढंगले त्यसको कार्यान्वयन गरेको छ/छैन भन्ने कुराको नियमित अनुगमन समेत गर्नु पर्दछ ।

## १.२ संचारको परिभाषा

सरल शब्दमा भन्नुपर्दा “शब्द, चिन्ह तथा खबरहरूको माध्यमबाट परस्परमा सूचना आदानप्रदान गर्ने कार्य संचार हो । संचारले तथ्य (Fact), विचार (Idea) तथा दृष्टिकोण (Viewpoint) को विनिमय गर्दछ, जसबाट हित (Interest), उद्देश्य (Purpose) तथा प्रयासहरू (Efforts) बीच साझापन (Commonness) को वातावरण सिर्जना गराउँदछ ।

हड्सन (१९७०) का अनुसार “संचारको सामान्य स्वरूपलाई अवलोकन गर्दा एक व्यक्तिबाट अर्को व्यक्तिसम्म खबर/सूचना पुऱ्याउने कार्य संचार हो” । (Communication in its simplest form is conveying of information from one person to another.)

संचारलाई परिभाषित गर्दै एलेन (१९५८) ले निम्न शब्दहरू व्यक्त गरेका छन्- “कुनै एक व्यक्तिले अर्को व्यक्तिको मस्तिष्कमा कुनै समझदारी सिर्जना गर्न गरिने सबै क्रियाकलापहरूको जोड नै संचार हो । यो अर्थ (Meaning) लाई जोड्ने सेतु हो । कुरा गर्ने, सुन्ने र बुझ्ने क्रमबद्ध र निरन्तर प्रक्रियाहरू यसमा समाविष्ट हुन्छन् ।” (Communication is the sum of all the things one person does when he wants to create understanding in the mind of another. It is a bridge of meaning. It involves a systematic and continuous process of telling, listening and understanding.)

दुई अथवा दुई भन्दा बढी व्यक्तिहरूबीचमा आ-आफ्नो बुझाइ आदानप्रदान गर्ने प्रयास संचार हो । यो दोहोरो प्रक्रिया हो । सूचना प्राप्त गर्ने व्यक्तिबाट त्यस सूचना सम्बन्धी प्रतिक्रिया (जवाफ) प्राप्त भएपछि संचारको कार्य पूरा भएको मानिन्छ । (Communication is an attempt to share understanding by two or more persons. It is a two way process and is completed when there is some response from the receiver of information.)

उपर्युक्त परिभाषाहरूमा केही साझापन देखिन्छ, जसमध्ये सबैले सञ्चारमा sender of message, the message itself, receiver of the message, transition channel, reception of the message जस्ता तत्वहरू समाविष्ट हुने कुरा उल्लेख गरेका छन् । यी सबै परिभाषाहरूको अध्ययन विश्लेषण पछि संचारको अवधारणाका सम्बन्धमा निम्न कुराहरू स्पष्ट हुन्छन्-

- सञ्चार एक प्रक्रिया हो जसमा व्यक्तिहरू हुन्छन् ।
- सञ्चार एक प्रक्रिया हो जसको माध्यमबाट एक पक्षले अर्को पक्षलाई सूचना प्रसारण गर्दछ ।
- प्रेषण गर्ने र प्राप्त गर्ने दुईवटा पक्षहरू बीच सूचनाको अर्थपूर्ण विनिमय गर्ने प्रक्रिया सञ्चार हो ।

- सञ्चार व्यक्तिहरू अथवा समूहहरू बीचको दोहोरो प्रक्रिया हो ।
- सञ्चार एउटा माध्यम हो, साध्य होइन ।

### १.३ संचारका आधारभूत उद्देश्यहरू

संचारका आधारभूत उद्देश्यहरू देहाय अनुसार छन्:-

- खबर, विचार अथवा राय प्रसारण गर्नु, एवं
- खबर प्राप्त गर्नेको मस्तिष्कमा त्यस सूचना/खबरको बुझाइ अथवा त्यस वारेमा स्पष्ट समझ सिर्जना गर्नु ।

सञ्चारका उल्लिखित दुई आधारभूत उद्देश्यहरूलाई गहिरिएर हेर्दा सहमति प्राप्त गर्न, समन्वय गर्न, सम्बन्ध स्थापित वा विस्तार गर्न, सम्झौता गर्न, सहयोग लिन-दिन, निर्णय गर्न-गराउन, सिक्न-सिकाउन, उत्प्रेरित गर्न, महशूस गराउन, कार्यमा संलग्न गराउन आदि उद्देश्यले सञ्चारको प्रयोग गरिन्छ ।

संगठनात्मक दृष्टिकोणले सञ्चारको प्रायोजनलाई औल्याउनु पर्दा निम्न प्रकारका कार्यहरू सम्पादन गर्ने कार्यमा सञ्चारको अपरिहार्य भूमिका रहन्छ ।

- सूचना विनिमय, सूचना प्रकाशन
- समस्या समाधान
- निर्णय निर्माण
- रणनीतिहरूको कार्यान्वयन
- समूह व्यवस्थापन
- संगठन विकास/परिवर्तन
- अनुगमन, मूल्याङ्कन र नियन्त्रण
- पृष्ठपोषण

### १.४ संचारको महत्त्व

मानव शरीरमा रक्तसंचार आवश्यक भए जस्तै संगठनमा संचार आवश्यक हुन्छ । तलका बुँदाहरूमा संगठनात्मक प्रभावकारिताको लागि संचार महत्वपूर्ण हुने कुरा प्रष्ट गरिएको छ-

- सवै व्यवस्थापकीय कार्यहरूको सम्पादनको स्तर व्यवस्थापकले विभिन्न तहमा गर्ने संचार सम्बन्धी क्रियाकलापहरूको प्रभावकारितामा भर पर्दछ ।
- व्यवस्थापनको प्रमुख कार्य “योजना तर्जुमा/योजना कार्यान्वयन/योजनाको अनुगमन तथा मूल्याङ्कन” को सन्दर्भमा व्यवस्थापक तथा अन्य कर्मचारी बीच गहन संचार आवश्यक हुन्छ ।
- संगठनात्मक क्रियाकलापको सुपरीवेक्षण, नियन्त्रण, अनुगमन तथा मूल्यांकन तथा प्रतिवेदन गर्ने कार्यको लागि संचार अपरिहार्य हुन्छ ।
- संगठनमा व्यवस्थापकले सामना गर्नुपर्ने समस्याहरूमध्ये अधिकांश कर्मचारी-केन्द्रित हुन्छन् जसको मूलकारण समझदारीको अभाव नै हुने गर्दछ । यस्ता समस्याहरूको निराकरण प्रभावकारी संचार माध्यमबाट गर्न सकिन्छ ।
- सफल नेतृत्वको लागि असल संचार प्रणाली अपरिहार्य माध्यम हो । संगठनमा रहेको जनशक्तिको प्रवृत्तिमा सुधार गर्न, उनीहरूलाई कामप्रति उत्प्रेरित गर्न, उनीहरूको मनोबल उठाउन एवं उत्पादकत्व क्षमता अभिवृद्धि गर्न, संगठनात्मक नेतृत्वलाई प्रभावकारी बनाउन एवं संगठनले आन्तरिक र बाह्य समन्वय कायम गर्नको लागि पनि संचार आवश्यक हुन्छ ।

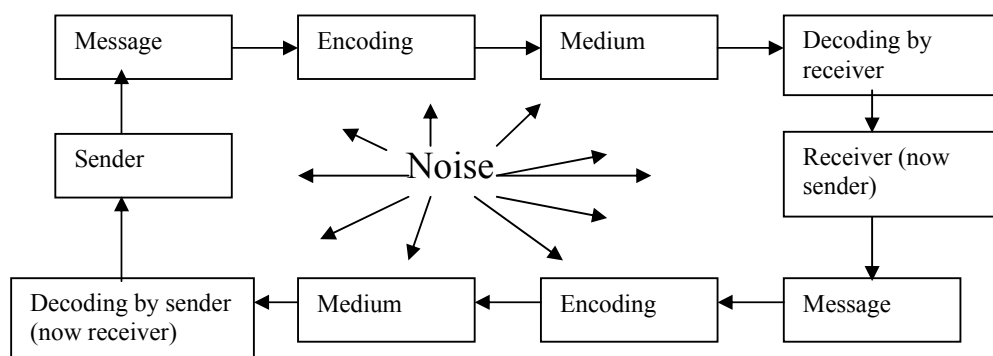
- सूचना आदान-प्रदान गर्न; संगठनका उद्देश्य एवं कार्यक्रम बारे जानकारी गराउनु; संगठनको कार्यसम्पादनलाई व्यवस्थित गर्न; तथा संगठनात्मक सुधारको लागि असल संचार प्रणालीको विकास आवश्यक हुन्छ। प्रभावकारी संचार प्रणालीको अभावमा संगठनको अस्तित्व नै संभव हुदैन।
- असल संचार प्रणालीले परिवर्तनप्रतिको अवरोध घटाउनमा मद्दत पुऱ्याउँछ।
- संचार सीपको क्षेत्रमा कुशल/प्रशिक्षित व्यवस्थापकले मात्र निर्देशकको भूमिका सफलतापूर्वक निर्वाह गर्न सक्दछ।

Glover (१९५८:१६७) ले संचारको महत्वलाई निम्नानुसार उल्लेख गरेका छन् :

- कामदार/कर्मचारीहरूलाई कम्पनी/संगठनको प्रगतिको अवस्था बारे निरन्तररूपमा जानकारी गराउने (To keep employees informed of company's progress.)
- कर्मचारी/कामदारहरूलाई उनीहरूको कर्तव्य पालन/दायित्व निर्वाहको क्रममा आदेश/निर्देशन गर्ने। (To provide employees with orders and instruction in connection with their duties.)
- व्यवस्थापनलाई सहयोग पुग्ने किसिमका सूचनाहरू ग्रहण गर्ने। (To solicit information from the employees which may aid management.)
- प्रत्येक कामदार/कर्मचारीमा आफ्नो कार्यप्रति एवं समग्ररूपमा कम्पनी/संगठनको कार्यप्रति रुची अभिवृद्धि गराउने। (To make each employee interested in his/her respective job and in the work of company as a whole.)
- आफ्ना कामदार/कर्मचारीहरूको हितका सन्दर्भमा व्यवस्थापकीय सोच अभिव्यक्त गर्ने। (To express management's interest in its personnel.)
- कामदार/कर्मचारीलाई कामप्रतिको जागरुकता एवं संगठनबाट उसले पाउने सुविधा/लाभहरूको बारेमा सजग गराउने। (To indoctrinate employee with the will to work and the benefits derived from their association with the company.)
- प्रत्येक कर्मचारी/कामदारलाई कम्पनी/संगठनको सदस्य हुन पाएको सन्दर्भमा गौरव अनुभूत गराउने। (To instill each employee with personal pride in being a member of the company), एवं
- श्रमिक/कामदार/कर्मचारीहरूले कम्पनी/संगठनको सेवाबाट बाहिरिने प्रवृत्तिमा नियन्त्रण गर्न सकिने। (To reduce or prevent labour turnover.)

## १.५ संचार प्रक्रिया

संचारको प्रक्रियालाई तलको रेखा-चित्रको माध्यमबाट स्पष्ट पार्ने प्रयास गरिएको छ:-



चित्र-१ : संचार प्रक्रिया

उक्त चित्रलाई केलाएर हेर्दा यस प्रक्रियामा निम्न कुराहरू समाविष्ट भएको पाइन्छ:

- Sender/Source
- Encoding/communication symbol
- Message
- Communication channel
- Receiver
- Decoding
- Feedback loop

सञ्चारकर्ता (sender/source) ले कसलाई सूचना प्रवाह गर्ने, किन सूचना प्रवाह गर्ने, के सूचना प्रवाह गर्ने, कसरी सूचना प्रवाह गर्ने, सूचनाको प्रतिक्रिया र प्रभाव कसरी थाहा पाउने, सूचना कसरी प्राप्त गर्ने, सूचनाको के-कस्तो व्याख्या गर्ने अथवा के-कस्तो अर्थ निकाल्ने, कस्तो र कसरी प्रतिक्रिया जनाउने जस्ता कुराहरूको पूर्व निकर्षण गरेर मात्र सञ्चार प्रक्रियामा प्रवेश गर्दा सूचनाको प्रवाह राम्ररी हुन सक्छ ।

#### १.६ सञ्चार प्रणालीका गुणहरू

असल सञ्चार प्रणाली सामान्यतया निम्न गुणहरूले युक्त भएको हुनु पर्दछ:

- दोहोरो सञ्चारको माध्यम (Two-way channel)
- स्पष्ट सन्देश/खबर (Clarity of message)
- सन्देश/खबरको विश्वसनीयता (Credibility of message)
- सन्देश/खबर प्रसारणको वेग (Speed of transmission)
- सकारात्मक प्रवृत्ति (Positive attitude)
- खुल्ला सोच (Open mind)
- प्रभावकारी सुनुवाइ (Effective listening)
- पारस्परिक समझदारी (Mutual understanding)
- लचकता (Flexibility)
- प्रभावकारी पृष्ठपोषण (Effective feedback)
- सञ्चार सम्बन्धी सीपहरू-अभिव्यक्ति, सुन्ने, लेख्ने, पृष्ठपोषण । (Communication skills - speaking, listening, writing/feedback)

#### १.७ सञ्चार प्रणालीमा आउनसक्ने ब्यवधानहरू

सञ्चार प्रणालीमा एउटै समयमा निम्न ब्यवधानहरूमध्ये एक अथवा बढी उत्पन्न हुन सक्छन् । उत्पन्न ब्यवधानहरूको पहिचान गरी सञ्चार प्रणालीलाई प्रभावकारी बनाउन समाधानको लागि उपयुक्त/भरपर्दो पहल गर्नुपर्ने हुन्छ ।

- संगठनात्मक संरचना
  - व्यवस्थापनमा धेरै तहहरू
  - सञ्चारको लामो प्रक्रिया
  - उच्च व्यवस्थापकदेखि सहयोगीसम्मको लामो दूरी
  - सहयोगीसम्म पुग्ने सूचना प्रणालीको स्पष्टताको अभाव
  - कुनै आधिकारिक तहमा अत्यधिक कार्यबोझ
- पद तथा मर्यादा
- सूचनाको छनौट
- भाषागत समस्या
- सञ्चार सीपको अभाव
- प्रतिक्रियात्मक भावावेशहरू, शारीरिक अवस्थाहरू, हल्ला, अपर्याप्त प्रकाश, पूर्व अनुभवहरू आदि
- प्रबल भावावेशहरू
- सञ्चार ग्रहण गर्ने अनिच्छा

- अस्पष्ट मान्यताहरू
- साँघुरो सोच
- परिवर्तनप्रतिको अवरोध
- संचारको रिक्तता

#### १.८ संचारका तरीकाहरू

संचारका विभिन्न तरीकाहरू हुन्छन्, तीमध्ये प्रमुख तरीकाहरू तल प्रस्तुत गरिएका छन्-

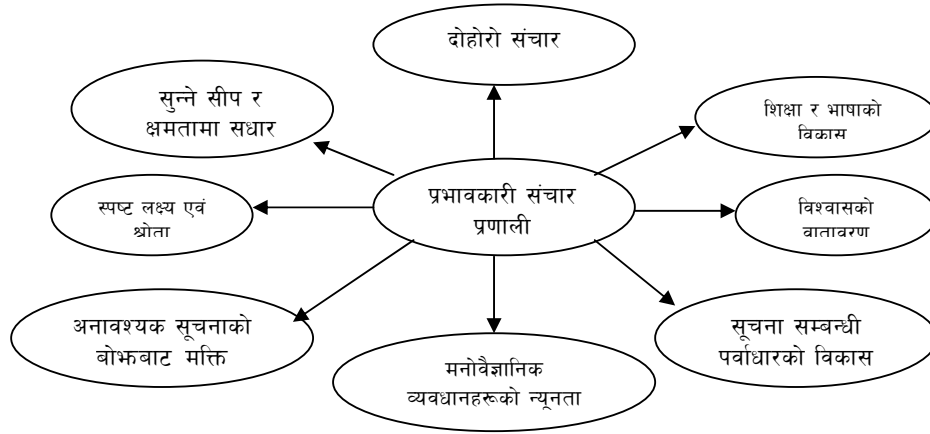
- औपचारिक (माथिबाट तल, तलबाट माथि, तेर्सो) र अनौपचारिक (निराधार हल्ला र गफहरू) Formal (Downward, Upward, Horizontal) and Informal (rumors and gossips)
- मौखिक र लिखित (Verbal and non-verbal)
- एकोहोरो संचार (One-way communication)
- दोहोरो संचार (Two-way communication)
- सांकेतिक संचार (Symbolic communication)

#### १.९ संचार प्रणालीलाई कसरी प्रभावकारी बनाउन सकिन्छ ?

संचार प्रणालीलाई प्रभावकारी बनाउन निम्न कुराहरूमा ध्यान दिनु पर्दछ:-

- संचार विनिमयको उद्देश्य स्पष्ट हुनुपर्ने,
- संचारमा संलग्न व्यक्तिहरूमा सकारात्मक प्रवृत्तिको विकास हुनुपर्ने,
- कर्मचारी/कामदारहरूबीच पारस्परिक सद्भाव र विश्वासपूर्ण वातावरण सिर्जना हुनुपर्ने,
- योजनाबद्ध र वैज्ञानिक संचार प्रणाली स्थापित गरिनु पर्ने,
- संगठनात्मक ढाँचामा समसामयिक सुधार/परिमार्जन हुनुपर्ने,
- खबर/सूचनामा अनावश्यक र बहुमुखी शब्द हटाई स्पष्ट र पूर्णता हुनुपर्ने, एवं
- नियमित अनुगमन र मूल्याङ्कनमा जोड दिनुपर्ने ।

तलको चित्रबाट संचार प्रणालीलाई प्रभावकारी बनाउने प्रविधि बारे स्पष्ट हुन सक्छ :-



चित्र-२ : संचार प्रणालीलाई सुधार गर्ने प्रविधिहरू

सञ्चार प्रणालीलाई प्रभावकारी बनाउनको लागि सञ्चारकर्तामा केही सीप/प्रवृत्तिको विकास हुनु आवश्यक छ, तीमध्ये दृष्टिकोणलाई स्पष्टरूपमा प्रस्तुत गर्ने, पुनरकथन गर्ने, सक्रियरूपमा सुन्ने कलाले युक्त हुने, संक्षेपीकरण गर्ने, पृष्ठपोषण गर्ने, उपयुक्त माध्यमको छनौट गर्ने, अरुको मनोवृत्ति तथा उत्प्रेरणको स्तरलाई बुझ्ने, नकारात्मक पृष्ठपोषणलाई कम गर्ने, संचार विनिमय गर्दा सामाजिक तथा सांस्कृतिक मूल्यहरूमाथि ध्यान पुऱ्याउने जस्ता बानी/प्रवृत्ति/सीपहरूको विकास गर्दै लैजानु पर्दछ । साथै सरोकारवाला बीच समझदारी वृद्धि

गरी संगठनमा सकारात्मक वातावरण सिर्जना गर्न प्रयास गरिनु पर्दछ । उल्लिखित सीप/बानी/प्रवृत्तिको विकास गरेर संगठनमा व्यक्ति /कामदार/ व्यवस्थापक/सञ्चालकको क्षमता अभिवृद्धि गर्न सकिन्छ । उपर्युक्त कुरालाई अवलम्बन गर्दै सञ्चारकर्ताले व्यक्त गर्न चाहेको यथार्थ कुरा सरोकारवालासम्म पुऱ्याउन सकेमा संगठनको लक्ष्यप्राप्तिमा मद्दत पुग्न जान्छ ।

## २ व्यवस्थापन सूचना प्रणाली पद्धति

### २.१ अवधारणा (Information is Power)

योजना बनाउनु, योजना कार्यान्वयन गर्नु, भावी रणनीतिहरू तर्जुमा गर्नु, अनुगमन एवं मूल्याङ्कन गर्नु, स्रोतको व्यवस्थापन गर्नु, निर्देशन वा पथ प्रदर्शन गर्नु, नियन्त्रण गर्नु, समन्वय गर्नु आदि प्रशासन/व्यवस्थापनका मुख्य कार्यहरू हुन् । यी सबै कार्यहरूको सम्पादनबाट व्यवस्थापनले गुणस्तरयुक्त, यथोचित, एवं ग्राहकको सन्तुष्टि पूरा गर्ने किसिमको सेवा, सामान तथा सुविधाहरू उपलब्ध गराउन सक्छ । अतः व्यवस्थापनले गर्नुपर्ने यी सबै कार्यहरूका लागि भरपर्दो, गुणस्तरीय, समयानुकूल, उपयोगी र विविध सूचना एवं तथ्याङ्कको आवश्यकता पर्दछ । यस्ता तथ्याङ्कहरूको आधारमा मात्र औचित्यपूर्ण र द्रुत निर्णय लिन सकिन्छ । त्यसैले औचित्यपूर्ण निर्णयका लागि तथ्याङ्क एवं सूचनाको अपरिहार्य भूमिका हुन्छ । व्यवस्थापन सूचना प्रणालीले व्यवस्थापकलाई आवश्यक तथ्याङ्क एवं सूचना उपलब्ध गराउँदछ । हाल आएर कम्प्युटर प्रणालीमा आधारित सूचना प्रणालीको विकास हुँदै गइरहेको छ । व्यवस्थापनको क्षेत्रमा कम्प्युटरको प्रवेशले व्यवस्थापन सूचना प्रणाली भरपर्दो, छिटो र गुणस्तरीय हुन पुगेको छ ।

विभिन्न विद्वानहरूले व्यवस्थापन सूचना प्रणालीलाई विभिन्न किसिमले परिभाषित गरेका छन् । तीमध्ये केही प्रमुख परिभाषाहरू तल उल्लेख गरिएका छन्:

ग्रिफिन (१९८४:४९०)ले व्यवस्थापकहरूलाई सूचना उपलब्ध गराउने प्रणालीको रूपमा तर्जुमा गरिएको व्यवस्थापन सूचना प्रणालीलाई संगठनभित्र संचार प्रक्रियालाई व्यवस्थित गर्ने एउटा संयन्त्रको रूपमा परिभाषित गरेका छन् । "A Management Information System (MIS) is a system designed to provide information to managers; hence it is a mechanism for managing the communication process in an organization."

डेभिस गोडॉनले व्यवस्थापन सूचना प्रणालीलाई परिभाषित गर्दै उल्लेख गरेका छन्- "व्यवस्थापन सूचना प्रणाली कम्प्युटरमा आधारित त्यस्तो सूचना प्रशोधन गर्ने प्रणाली हो जुन संगठनको सञ्चालन, व्यवस्थापन र निर्णय सम्बन्धी कार्यहरूलाई सहयोग पुऱ्याउन तर्जुमा गरिएको हुन्छ ।"

केलीका अनुसार, "व्यवस्थापन सूचना प्रणाली मानवीय साधन तथा कम्प्युटरमा आधारित स्रोतहरूको त्यस्तो संगम हो जसले व्यवस्थापनको कुशल सञ्चालन एवं व्यवसायिक योजनाका लागि तथ्याङ्कहरूको संकलन, भण्डारण, प्रशोधन, प्रसारण तथा उपयोग गर्ने गर्दछ ।

उपर्युक्त सबै परिभाषाहरूको अधारमा भन्न सकिन्छ कि व्यवस्थापन सूचना प्रणाली अन्तर्गत व्यक्ति, मेशिन, कार्यविधि, डेटा-बेस र डेटा-मोडेलहरू हुन्छन् । यो संचार प्रणालीको समग्र पहुँच हुनुका साथै एकीकृत प्रणाली पनि हो ।

### २.२ सार्वजनिक वस्तुको रूपमा सूचना

सरकारले नै सूचनाको ठूलो संग्रहकर्ता र उत्पादकको भूमिका निर्वाह गरेको हुन्छ । सूचना व्यवस्थापन गरिने तरिका विभिन्न हुन सक्छन् र प्रत्येक तरिकाको प्रभाव भिन्ना-भिन्नै हुन सक्छ । सूचनाको प्रवाह र प्रसार जति बढी हुन्छ, उतिकै बढी सरकार र जनताबीचको सम्बन्ध सुध्रिन्छ । सरकारी सूचनाको कुशलतापूर्ण उपलब्धताले सूचनामा आधारित व्यवसायहरू फस्टाउनमा मद्दत पुऱ्याउँछ । भण्डारण गरिएको सूचनाको उपयोगलाई मूल्यवान सम्पत्तिको परिचालनको रूपमा मान्ने गरेको अवस्थालाई हेर्दा व्यवसायीहरूले सूचनालाई व्यापारिक वस्तुमा परिणत गर्न सक्ने संभावना देखिन्छ ।

सूचनाको प्रकृतिका सन्दर्भमा विभिन्न समुदाय/राष्ट्रहरूका विभिन्न दृष्टिकोणहरू रहेको पाइन्छ। उदाहरणको लागि केही मुलुकहरूले सूचनालाई सार्वजनिक सम्पत्ति मान्ने गरेका छन्, केही राष्ट्रहरूले सूचनालाई निजी सम्पत्तिको रूपमा लिइनु पर्दछ भन्ने सोच राखेको पाइन्छ, र केही यस्ता मुलुकहरू समेत छन् जसले सूचना सम्पत्ति होइन भन्ने मान्यता राख्ने गरेका छन्। जेहोस्, व्यक्ति/समुदाय/समाजले सूचनालाई शक्तिको रूपमा ग्रहण गर्ने गरेको छ।

### २.३ उपयोगी सूचनाका विशेषताहरू

उपयोगी सूचनाका महत्वपूर्ण विशेषताहरू तल प्रस्तुत गरिएका छन् :

- यथार्थ - सूचना भरपर्दो, विश्वसनीय एवं परिस्थितिको वास्तविक चित्रण गर्ने खालको हुनुपर्दछ।
- समसामयिक/ठीक समयमा उपलब्ध - ठीक समयमा उपलब्ध हुने सूचनालाई निर्णय निर्माणको प्रक्रियामा संगठनात्मक नियन्त्रणको प्रमुख कारक तत्वको रूपमा लिन सकिन्छ।
- उच्च गुणस्तरयुक्त - सूचनाको सत्यतामा यसको गुणस्तर भर पर्दछ उच्च गुणस्तरयुक्त सूचना प्राप्तिको लागि अधिक साधन/श्रोत आवश्यक हुन्छ।
- पूर्ण - व्यवस्थापनमा आंशिक सूचनाको उपयोग प्रभावकारी हुँदैन। आंशिक सूचनाले स्थितिको चित्रण विकृत बनाउने भय रहिरहन्छ। यसर्थ सकेसम्म पूर्ण सूचना उपलब्ध गर्ने गराउने गर्नु पर्दछ।
- सान्दर्भिक - सूचनाको उपलब्धता मात्र पर्याप्त होइन, उपलब्ध सूचना व्यवस्थापकको उपयोगको लागि सान्दर्भिक समेत हुनुपर्दछ।

### २.४ सूचना प्राप्त गरिने श्रोतहरू

- प्रगति प्रतिवेदन
- बुलेटिन
- अनुसन्धानात्मक प्रतिवेदन
- ऐन-नियम, कानून, नीतिहरू
- टिप्पणी/निर्णय
- पत्र-पत्रिका तथा समाचार माध्यमहरू
- बैठक
- अन्तर्क्रिया
- अवलोकन, आदि।

### २.५ सूचना संकलनका मापदण्डहरू

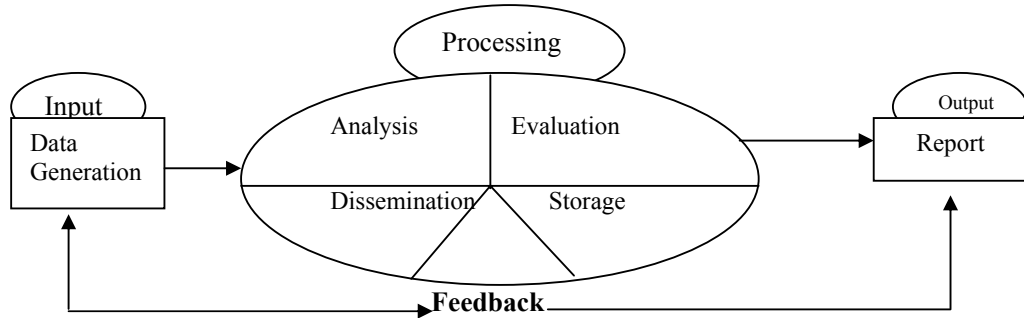
संगठनको प्रत्येक व्यवस्थापकीय प्रक्रिया सूचनाको संकलन, प्रशोधन, भण्डारण तथा प्रवाहको विश्वसनीय प्रयोगबाट संचालन हुनसकोस् भन्ने उद्देश्यले निश्चित मापदण्ड निर्धारण गरिनु उपयुक्त हुन्छ। यस प्रयोजनको लागि देहाय अनुसारका कुराहरूमा ध्यान दिनु पर्छ-

- संगठनलाई आवश्यक पर्ने अथवा उपयोगी हुने सूचनाहरू मात्र संकलन, प्रशोधन र भण्डारण गरिनु पर्दछ।
- सूचनाको गलत प्रयोग गरिनु हुन्न।
- सूचना समय-सापेक्षगले परिमार्जन एवं संशोधन गरिनु पर्दछ।
- आवश्यकता अनुसार सूचनाको संरक्षण र भण्डारण गरिनु पर्दछ।
- सूचना प्रणालीलाई नयाँ सूचनाहरूसंग समन्वय गर्दै लैजानु पर्दछ।
- सूचनाको भाषा/माध्यम सरल र स्पष्ट हुनुपर्दछ, दोहोरो अर्थ लाग्ने हुनुहुँदैन।
- सूचना संकलन विधि स्पष्ट हुनुपर्दछ।
- सूचना प्रयोगको निरन्तरता सुनिश्चित हुनुपर्दछ।
- सूचनाको प्रभावकारिता, कुशलता, विश्वसनीयता र सुरक्षा अभिवृद्धि गराउने उद्देश्यले सूचना व्यवस्थापन प्रक्रियाका प्रत्येक चरणको निरन्तररूपमा अनुगमन र मूल्याङ्कन गरिनु पर्दछ।



## २.६ व्यवस्थापन सूचना पद्धति तर्जुमा विधि

निर्दिष्ट लक्ष्य तथा उद्देश्य हासिल गर्ने क्रममा योजना, निर्देशन, समन्वय, नियन्त्रण जस्ता कार्यहरू सम्पादन गर्दा संगठनले आवश्यक सूचना संकलन, वर्गीकरण, प्रशोधन एवं भण्डारण गरी व्यवस्थित ढंगले सूचना उपलब्ध गराउने भरपर्दो माध्यमको रूपमा व्यवस्थापन सूचना प्रणाली अपनाएको हुन्छ । व्यवस्थापक/प्रशासकले संगठनको लागि आवश्यक पर्ने सूचना/तथ्यांकहरू आन्तरिक वा बाह्य माध्यम/तौरतरिकाबाट संकलन गर्ने व्यवस्था गरेको हुन्छ । संकलित सूचना/तथ्यांकहरूलाई भविष्यसम्म सुरक्षित राख्ने क्रममा विभिन्न नियन्त्रणस्तर (Control Standards) को प्रयोग गर्ने गरेको पाइन्छ । उपलब्ध सूचना/तथ्यांकहरूलाई व्यवस्थापकले निर्णय गर्दा फेरवदल पनि गर्नु पर्ने हुन सक्छ । यसप्रकारसंग प्राप्त गरिएका सूचना/तथ्याङ्कका आधारमा गरिएको निर्णयलाई सार्वजनिक गर्ने गरिन्छ । निर्णय सार्वजनिक भएपछि विभिन्न प्रकारका पृष्ठपोषणहरू प्राप्त हुने गर्दछन् । ती पृष्ठपोषणहरूको यथार्थपरक विश्लेषण पश्चात् भविष्यमा निर्णयलाई परिमार्जन गर्न सकिन्छ । व्यवस्थापन सूचना तर्जुमा विधिलाई तलको चित्रबाट प्रष्ट पार्न सकिन्छ :-



चित्र-३ : व्यवस्थापन सूचना तर्जुमा विधि

## २.७ कम्प्युटरमा आधारित विभिन्न सूचना प्रणालीहरू

संगठनहरूमा कम्प्युटरको प्रयोगबाट सूचनाको व्यवस्थापन गर्नको लागि विभिन्न प्रकारका सूचना प्रणालीहरूको विकास भएको पाइन्छ । उदाहरणको लागि Transaction - Processing System (TPS), Computer-based Information System (CBIS), Management Information System (MIS), Decision Support System (DSS), Executive Information System (EIS), आदि । यी प्रणालीहरू परस्परमा अन्तर्सम्बन्धित हुन्छन् । सामान्यतया कम्प्युटरमा आधारित सूचना प्रणालीहरू समग्र सूचना व्यवस्थापन प्रणालीको विकासक्रमको कुनै न कुनै चरणको रूपमा प्रयोगमा ल्याइएका हुन्छन् । वर्तमान अवस्थामा Management Information System र Decision Support System तुलनात्मकरूपमा बढी प्रचलनमा रहेका छन् ।

कम्प्युटरमा आधारित विभिन्न प्रकारका सूचना व्यवस्थापन प्रणालीहरूलाई तलको चित्रबाट प्रष्ट पार्ने प्रयास गरिएको छ :

Transaction Processing System	Management Information System	Decision Support System	Executive Information System
Programmed Decision Making		Non-Programmed Decision Making	

चित्र-४ : कम्प्युटरमा आधारित सूचना व्यवस्थापन प्रणाली

## २.८ व्यवस्थापन सूचना पद्धतिबाट फाइदा

- नीति निर्णयको लागि आवश्यक सूचना, तथ्यांक र तथ्य सम्बन्धी जानकारी सम्बन्धित व्यक्तिले सजिलै पाउन सक्ने भएको हुँदा नीति निर्णय छिटो-छरितो र प्रभावकारी हुन सक्छ ।
- यस पद्धतिले भरपर्दो र विश्वसनीय तथ्यांक उपलब्ध गराउँदछ ।
- सबै किसिमका तथ्यांक एकै ठाउँबाट सजिलै प्राप्त गर्न सकिन्छ ।
- तथ्यांक बारे जनताले पनि सरलढंगले जानकारी पाउन सक्छन् ।

## २.९ व्यवस्थापन सूचना पद्धतिका चुनौतीहरू न्यूनीकरणका लागि उपायहरू

- व्यवस्थापन सूचना प्रणालीको सही सदुपयोग हुन नसकेमा फाइदा भन्दा लागत धेरै हुने संभावना रहन्छ ।
- सूचना प्रविधिको क्षेत्रमा भइरहेको द्रुत प्रगतिको कारणले व्यवस्थापन सूचना प्रणालीलाई अद्यावधिक गर्ने कार्य खर्चिलो हुन जाने हुन्छ ।
- अधिकांश विकासोन्मुख राष्ट्रमा कम्प्युटरलाई टाइपराइटरको उन्नत प्रविधिको रूपमा मात्र सिमित उपयोग गर्ने गरिएको हालको प्रवृत्तिमा सुधार आवश्यक छ ।
- उच्च व्यवस्थापकको अभिरुची र प्रतिबद्धताको कारणबाट संगठनमा व्यवस्थापन सूचना प्रणालीको तर्जुमा र कार्यान्वयन सजिलो हुने भएकोले उच्च व्यवस्थापकहरूलाई अभिमुख गर्नु पर्ने आवश्यकता देखिन्छ ।
- सूचना पद्धतिमा गलत तथ्याङ्क प्रवेश गर्नाले सूचना प्रणालीको भरपर्दोपन तथा आधिकारिकतामा प्रश्न उठ्न सक्ने संभावनाको न्यूनीकरण गर्न सजग हुनुपर्ने देखिन्छ ।
- व्यवस्थापनको लागि Computerised Management Information System मा भएको उपलब्धि (Return on investment) को निरन्तर लेखाजोखा आवश्यक हुन्छ ।
- Computer Information System लाई स्थापना गर्नुपूर्व संगठनको आवश्यकता र क्षमता पहिचान गरी तदनुरूपको प्रणाली तर्जुमा गरी संचालनमा ल्याउनु पर्ने हुन्छ ।
- MIS/IT लाई संयोजन गरी बढी भन्दा बढी फाइदा लिनै सोचको विकास हुनु आवश्यक छ ।
- प्रणालीको अद्यावधिकताका लागि समय सापेक्ष प्रशिक्षण कार्यक्रमको व्यवस्था पनि उत्तिकै महत्वपूर्ण छ ।

## References

- Allen, L. A. (1958), Management and Organization, McGraw-Hill Kogakusha, Ltd, Tokyo, 1958, P 144.
- Barnard, C. I. (1938), The Functions of the Executive, Haward University Press, Cambridge.
- Glover, J. G. (1958), Fundamentals of Professional Management, P 167.
- Griffin, R. W., 1984, Management, Hongthong: Mifflin Company, Boston, P. 490.
- Hudson, C. R., (1970), Business Organization and Operation, Staples Press, London. P 158.
- Haimann, T., (1966), Professional Management, Eurasia Publishing House, New Delhi, 1966, P.466.
- Pant, P.R. (2003), Principles of Management, Buddha Academic Publisher and Distributor.
- Singh, B.P and Chhabra, T.N. (2002), Organization Theory and Behaviour, Dhanpat Rai and Co. (P) Ltd, Delhi, India.
- भट्ट, भीमदेव (१९९८), विकास प्रशासन, श्री आमाषदेव भट्ट, डिल्लीबजार, काठमाडौं ।