

बैंकों के व्यवसाय की वृद्धि में हिन्दी का महत्व एवं उपयोगिता

सुचिता श्रीवास्तव

शोधार्थी

डॉ. कीर्ति शर्मा

शोध निर्देशिका

शोध केंद्र – शासकीय सरोजिनी नायडू कन्या स्नातकोत्तर महाविद्यालय, भोपाल (म.प्र.)

बरकतउल्ला विश्वविद्यालय, भोपाल (म.प्र.)

शोध विस्तार

बैंकिंग व्यवसाय में ग्राहक सेवा का विशेष महत्व है। ग्राहक सेवा के माध्यम के रूप में भाषा की भूमिका बहुत महत्वपूर्ण है। हमारे देश में हिन्दी को राजभाषा बनाया गया है एवं अधिकतर ग्राहक वर्ग हिन्दी बोलता एवं समझता है। अतः बैंकों के व्यवसाय को बढ़ाने में निश्चित रूप से हिन्दी का महत्व एवं उपयोगिता है। राजभाषा हिन्दी के व्यापक प्रयोग से बेहतर संवाद संभव है। बैंकिंग में हिन्दी जन कल्याण के लिए बेहद आवश्यक है। हिन्दी में काम करने से बैंक व ग्राहक दोनों को लाभ पहुंचेगा। अधिकांश ग्राहक मूलतः हिन्दी भाषी हैं या हिन्दी जानते-समझते हैं। इसलिए हिन्दी के बिना व्यवसाय की कल्पना नहीं की जा सकती है।

ग्राहकों की भाषा में उनसे संवाद करने एवं बैंक की विभिन्न लाभकारी योजनाओं की जानकारी देने से ग्राहकों में अपनेपन का बोध होता है, वे बैंक के साथ गहराई से जुड़ते हैं। बैंकिंग सेवा क्षेत्र में हिन्दी के प्रयोग से बहुसंख्यक हिन्दी भाषी समाज का बैंकों के प्रति आत्मविश्वास बढ़ेगा। इस प्रकार ग्राहकों की भाषा प्रयुक्त करने से बैंकिंग व्यवसाय में वृद्धि होती है।

आज के प्रतिस्पर्धात्मक वातावरण में बैंकों के साथ ग्राहक को जोड़े रखना ही सबसे कठिन कार्य है। बैंकों को अपनी व्यावसायिक जड़ें मजबूत करने के लिए सबसे आवश्यक है -

ग्राहकों का संतोष, और ग्राहकों के संतोष के लिए जरूरी है उनसे उनकी अपनी भाषा में बातचीत। उनसे उनकी प्रिय भाषा में वार्तालाप करके व पत्र व्यवहार करके उन्हें बैंक की विभिन्न योजनाओं के बारे में विस्तार से जानकारी दी जा सकती है। व्यक्तिगत संपर्क के माध्यम से उनकी जरूरतों को जान कर पूरा करने की कोशिश की जा सकती है व सुझाव दिए जा सकते हैं।

वास्तव में भाषा, संवाद, संपर्क और अभिव्यक्तियों का माध्यम होती है। यह केवल अभिव्यक्ति का साधन ही नहीं, राष्ट्र शक्ति, संपन्नता और संस्कृति का उद्बोधक भी है। हिन्दी इस कसौटी पर खरी उतरती है। बैंकिंग उद्योग में विशेषतः जहां ग्राहक ही बैंक की आत्मा एवं आधार है, हिन्दी भाषा अर्थात् सबसे सरल भाषा का प्रयोग अति आवश्यक हो जाता है।

बैंकों में राजभाषा हिन्दी का शुभारंभ – सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के राष्ट्रीयकरण के बाद राजभाषा अधिनियम 1963, यथासंशोधित 1967 व राजभाषा नियम 1976 के प्रावधान लागू हुए। राष्ट्रीयकरण के पूर्व बैंकों के ग्राहक सीमित थे, इनका प्रसार मूलतः नगरीय क्षेत्रों तक ही सीमित था। राष्ट्रीयकरण के पश्चात बैंकिंग ग्रामीणों एवं जनसाधारण से जुड़ी। शासकीय कामकाज के लिए ऐसी भाषा की आवश्यकता थी, जो आम लोगों की भाषा हो। बैंकों में राजभाषा हिन्दी के प्रयोग के लिए राजभाषा विभाग की स्थापना की गई। बैंकों में आंतरिक कार्य व ग्राहकों से संबंधित कार्यों में हिन्दी का प्रयोग प्रारंभ किया गया। ग्राहकों को व्यक्तिगत स्तर पर हिन्दी भाषा में बैंक की विभिन्न योजनाओं के बारे में बताया जाने लगा, जिससे वे अत्यधिक प्रभावित हुए। आज बैंकों में राजभाषा का प्रयोग ग्राहक स्तर पर और आंतरिक कार्यों के लिए दिन-प्रतिदिन अधिक होता जा रहा है।

बैंकों में राजभाषा प्रयोग की चुनौतियाँ एवं उनका हल - अंग्रेजों के शासनकाल में आधुनिक बैंकिंग की नींव पड़ी, अतः बैंकों में अंग्रेजी में कामकाज चलने की वजह से अभी तक कर्मचारियों में उसी भाषा में कार्य करने की प्रवृत्ति कायम है। वस्तुस्थिति यह है कि राजभाषा का व्यावहारिक प्रयोग अपेक्षित स्तर तक अब तक नहीं हो पाया है। यह तभी

संभव है जब कार्यपालक एवं वरिष्ठ अधिकारी राजभाषा नियम, अधिनियम, सरकारी आदेशों व प्रावधानों से भलीभाँति परिचित हों तथा उन्हें स्वेच्छा से कार्यरूप दें। बैंक के विशेष अनुभाग (राजभाषा विभाग) मात्र के प्रयत्न से पूर्ण रूप से सफलता प्राप्त नहीं की जा सकती। इसके लिए आवश्यकता है सभी कर्मचारियों के एकजुट होकर प्रयास करने की। परंतु जब तक उनमें नैतिक बोध जागृत नहीं होगा, तब तक वास्तविक रूप से राजभाषा का प्रयोग निष्ठापूर्वक नहीं हो पाएगा। इच्छा शक्ति बलवती होने पर असंभव भी संभव हो जाता है। अतः अब समय है कि सभी कर्मचारी अपनी मानसिकता में परिवर्तन लाकर स्वयं का उत्तरदायित्व समझकर संपूर्ण कामकाज हिन्दी में करके राजभाषा हिन्दी को प्रतिष्ठित करने में अपना सक्रिय योगदान दें।

राजभाषा हिन्दी के प्रयोग को बढ़ाने में कर्मचारियों के समक्ष सही शब्दों के प्रयोग की चुनौती रहती है, इसका मूल कारण यह है कि जो कार्य पूर्व में अंग्रेजी भाषा में किए जाते रहे हैं, उन्हें हिन्दी में करते समय अधिकतर कर्मचारी इस दुविधा में रहते हैं कि हिन्दी में कार्य करने के दौरान वे कहीं अशुद्ध शब्दों का प्रयोग न हो जाए। हिन्दी का प्रयोग बढ़ाने एवं कर्मचारियों की झिझक मिटाने के लिए उन्हें हिन्दी में कार्य करने के लिए समय-समय पर प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए। इसके साथ ही बैंकिंग पारिभाषिक शब्दावली कर्मचारियों के लिए बहुत सहायक होती है।

राजभाषा प्रयोग में तकनीकी सुविधाएं – हम जानते हैं कि आधुनिक युग सूचना प्रौद्योगिकी का युग है। जीवन के प्रत्येक क्षेत्र की भाँति बैंकों में भी तकनीक का प्रयोग बढ़ा है। प्रारंभ में हिन्दी का प्रयोग मशीनों और कंप्यूटरों के आगमन से बाधित होने लगा। परंतु समय के साथ साथ हिन्दी भाषा के विकास में आने वाली ये बाधाएं भी दूर हो गईं। विभिन्न प्रकार के सॉफ्टवेयरों की सहायता से केवल हिन्दी में ही नहीं, अपितु अनेक भारतीय भाषाओं में कंप्यूटर पर कार्य किया जा सकता है।

आज संपूर्ण बैंकिंग सुविधाएं कंप्यूटर के माध्यम से संचालित होती हैं। बैंकों में कंप्यूटर प्रयोग लागू होने के प्रारंभिक वर्षों में हिन्दी के लिए अलग से सॉफ्टवेयर खरीदने के प्रयास किए जाते रहे, आधुनिक कंप्यूटर्स में हिन्दी का सॉफ्टवेयर अंतर्निर्मित है, इसे केवल सक्रिय करने की आवश्यकता होती है। फोनेटिक कीबोर्ड की सहायता से हिन्दी में आसानी से टाइप किया जा सकता है। इस प्रकार बैंकों में हिन्दी के प्रयोग को भी सुविधाजनक बनाया गया है। अंग्रेजी से हिन्दी अनुवाद के लिए गूगल ट्रांसलेट की सुविधा उपलब्ध है, एक भाषा के किसी शब्द के लिए दूसरी भाषा के संबंधित शब्दों को अब आसानी से खोजा जा सकता है। विभिन्न शब्दावलियां (बैंकिंग शब्दावली, प्रशासनिक एवं विधिक शब्दावली) इंटरनेट पर आसानी से उपलब्ध हैं। राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय द्वारा भी इसके लिए नित नए टूल्स निर्मित किए जा रहे हैं। 'कंठस्थ' के माध्यम से अनुवाद को अधिक सुविधाजनक बनाने का प्रयास किया गया है। प्रत्येक वर्ष वार्षिक कार्यक्रम बनाया जाता है जिसमें सभी बैंकों के लिए पत्राचार एवं हिन्दी के प्रयोग के लिए लक्ष्य निर्धारित किए जाते हैं। सरकार व बैंक अपने-अपने स्तर पर हिन्दी के प्रयोग को बढ़ावा देने के लिए विभिन्न योजनाएं बनाते रहते हैं।

व्यवसाय वृद्धि में राजभाषा हिन्दी की भूमिका - जन-जन तक बैंकिंग सुविधाएं पहुंचाना बैंकों का राष्ट्रीयकरण करने का मुख्य उद्देश्य था। अब इसे पूरा करना समय की मांग है। क्रेता बाजार व अत्यधिक विकल्प होने के कारण नए ग्राहक बनाना तो कठिन है ही, वर्तमान ग्राहकों को बनाए रखना भी टेढ़ी खीर हो गया है। वित्तीय समावेशन की अवधारणा अर्थात् दूर दराज के क्षेत्रों में घर-घर जाकर व्यक्तिगत रूप से वार्तालाप करके ग्राहक बनाना ही एक विकल्प है। यह विशेष कार्य किसी मशीन से नहीं, बल्कि मानव शक्ति से ही संपन्न हो सकता है। इस महत्वपूर्ण कार्य को अंजाम दे सकती है तो केवल सरल व सामान्य भाषा। यदि हम ग्राहक से ग्राहक की ही भाषा में बात करेंगे, तभी वे हमारी बात को समझेंगे और अपनी आवश्यकताओं व समस्याओं को हमारे साथ बांटेंगे। ग्राहकों को उनके आयु वर्ग एवं आवश्यकताओं के अनुसार बैंकिंग उत्पाद प्रदान किए जा सकते हैं, इससे ग्राहक वर्ग संतुष्ट होगा एवं व्यवसाय वृद्धि के उद्देश्य को पूर्ण किया जा सकता है।

निष्कर्ष रूप में हम कह सकते हैं कि बैंकिंग व्यवसाय में वृद्धि का आधार स्तंभ भाषा है एवं हमारे देश में किसी भी व्यवसाय को जन-जन तक पहुंचाने के लिए संपर्क भाषा के रूप में हिन्दी की भूमिका महत्वपूर्ण है।

संदर्भ सूची

1. जन बैंकिंग ई-बैंकिंग – डॉ. साकेत सहाय
2. बैंकिंग विधि एवं व्यवहार – पी.एन. वाष्णीय
3. बैंकिंग – शंकर सहाय सक्सेना
4. बैंकिंग पुस्तकें – सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया
 - i) ग्राहक सेवा
 - ii) डिजिटल हिन्दी



S A H I T Y A

शोध साहित्य