REVIEW OF RESEARCH
IMPACT FACTOR : 5.7631(UIF) UGC APPROVED JOURNAL NO. 48514 ISSN: 2249-894X
VOLUME - 8 | ISSUE - 2 | NOVEMBER - 2018

# वर्तमान बैंकिग क्षेत्र में प्रयोजनमूलक हिंदी

डॉ. गजानन किशनराव पोलेनवार
हिंदी विभागप्रमुख, तायवाडे महाविद्यालय, महादुला– कोराडी, नागपुर.

**प्रस्तावना :–**

भूमंडलीकरण के दौर में बाजारवाद और व्यापारवाद अपने चरम उत्कर्ष पर है। बहुराष्ट्रीय कंपनीयों के लिए वैश्विक स्तर पर भारत विश्व–बाजार के रुप में उभरा है। राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय वित्तिय शाखाओं को भारत में जनसंपर्क की दृष्टि से हिन्दी भाषा को अपनाना अनिवार्य बन गया है। वर्तमान समय में जनसंपर्क के लिए सभी को, चाहे वे राजनेता हों, प्रशासक हों, समाज सेवी हों अथवा वाणिज्य व्यापार करने वाले ही क्यों न हों, उन्हें हिन्दी भाषा अपनानी पड़ी है, हिन्दी भाषा की सरलता, सहज बोधगम्यता का दूसरा कोई विकल्प नहीं। आवश्यकता अविष्कार की जननी है यह कहावत बैंकिंग क्षेत्र में निरंतर सत्य सिध्द हो रही है। बैंकिंग क्षेत्र में हो रहे अविष्कार भी व्यक्ति की आवश्यकता या ग्राहक की आवश्यकता के अनुसार समय–समय पर होते रहे है–आज बैंक एक आधुनिक तकनीक पर व्यक्ति की आवश्यकताएं पूर्ण करने के लिए समय के साथ बदलते जा रहे हैं। समय के साथ परिवर्तित होते हुए आज बैंक पुर्णतः सूचना प्रौद्योगिकी के आधार पर ही कार्य कर रहे है।

" बैंकिग से अभिप्राय केवल जमा लेने एवं ऋण देन तक ही सीमित नहीं है। आज बैकिंग सुविधाओं के अंतर्गत ग्राहक की मूलभूत आवश्यकताओं को पूर्ण करने के साथ–साथ बीमा, म्युच्युअल फंड जैसी सुधिधाएं प्रदान करके ग्राहक को पूर्ण पैकेज के साथ संतुष्ट किया जाता है। बैंकिंग व्यवसाय का कार्यक्षेत्र विशाल है। अनगिनत ग्राहकों, अनगिनत संस्थाओ तथा अनगिनत कर्मचारियों का एक व्यापक समूह बैंकिंग जगत के क्रियाकलापों से जुड़ा हुआ है। बैंकिंग व्यवस्था अग्रेंजी की देन है और इसमें शुरुवात से ही अग्रेंजी में काम होता रहा है जिससे हिन्दी के प्रयोग की गति काफी शिथिल हो चुकी है। आश्चर्यजनक बात तो यह है कि कंप्यूटर क्रांति की युग के बाद अग्रेंजी के प्रयोग ने तो गति ही पकड़ ली है। यह बहुत ही सोचनीय एवं दयनीय स्थिति है। "[1] बैंक एक व्यवसायिक प्रतिष्ठान है, जनसंपर्क उनके लिए विशेष महत्व रखता है। क्योंकि व्यवसाय संवर्धन और लाभप्रदता ही उनकी उबलता की कुंजी है। उदारीकरण, बाजारीकरण और भूमंडलीकरण के दौर में जनसंपर्क एवं उससे होने वाली लाभप्रदान का महत्व और भी बढ़ गया है। राष्ट्रीयकरण के पूर्व बैंको का संबंध एक विशेष वर्ग अर्थात् पूंजीपतियों तक ही सामित था, तत्पश्चात बैंको की भूमिका में आमूल–चूल परिवर्तन हुआ, जनसाधारण से जुड़ना उनके लिए अनिवार्य हो गया, क्योंकि उनका लेन–देन जनसाधारण से भी होने लगा। इस दौर में. बैंकों की व्यावसायिक लाभप्रदता में सह अध्याय जुड़ गया कि बैंक समाज के हर वर्ग को आर्थिक सुविधाएं व वित्तिय समावेशन पहुंचाकर देश के आर्थिक विकास में. उनकी भागीदारी सुनिश्चित करें। "बैंकिंग जगत में 19 जुलाई, 1969 को देश के 14 बड़े बैंको का राष्ट्रीयकरण किया गया था । यह वही दिन था जब आधिकारिक रुप मे हिन्दी ने राजभाषा की हैसियत से बैंकों मे पदार्पण किया । बैंकों में हिन्दी का प्रयोग केवल संवैधानिक अनिवार्यता ही नहीं थी बल्कि जन–जन तक बैंक को पहुंचाने के लिए यह बहुत जरूरी था। भाषा ही हमारे कार्य–व्यवहार का माध्यम होती है, चाहे वह मौखिक रुप में हो अथवा लिखित रुप में । बैंकों और ग्राहकों के मध्य ऐसा संबंध है जो आपसी विश्वास पर आधारित होता है। बैंकों के लिए ग्राहाको को नज़रअंदाज़ करके अपना अस्तित्व बनाए रखना मुश्किल है। आज न केवल ग्राहक की संतुष्टि को ध्यान में रखते हुए बैंकों के लिए

पुराने ग्राहकों को अपने साथ जोड़े रखना ज़रुरी है बल्कि नए ग्राहक बनाना भी आवश्यक हो गया है। इस संदर्भ में, इन बैंको मे राजभाषा के रुप में हिन्दी के प्रयोग की भी चर्चा की जाने लगी, जो इसकी विवशता ही नहीं, अपितु आवश्यकता थी। हिन्दी के संबंध में इस तथ्य को ध्यान में रखने की आवश्यकता है कि यह किसी स्थान विशेष की भाषा ही नहीं, बल्कि संपूर्ण भारत की संपर्क भाषा है । विश्व में. अत्यधिक प्रयुक्त होनेवाले चीनी (मंदारिन) भाषा के बाद दूसरी भाषा हिन्दी ही है। यह भारत की आत्मा है ; राष्ट्र की अभिव्यक्ति है; भारतीय संस्कृति और अस्मिता का आधार है। भारतीयों का गौरव है और है देश की आर्थिक विकास की मज़बूत कड़ी, यह आज से नहीं, पिछले लगभग एक हजार वर्षों से अधिक से है। इनका विकास एवं प्रचार उन लागों ने किया है, जिन्हें आज की शब्दावली में अहिन्दी भाषी कहा जाएगा। जैसे आंध्र प्रदेश के वल्लभचार्य, बंगाल के चैतन्य महाप्रभु, कर्नाटक के फकरुद्दीन निजाम (15 वी सदी), तामिलनाडु के काजीमुहम्मद बहरी (17 वी सदी) आदि 19 वी सदी में वेद व संस्कृत के प्रकांड विद्वान स्वामी दयानंद सरस्वती ने अपने सारे ग्रंथ हिन्दी में लिखें। महात्मा गांधी ने हिन्दी भाषा को आज़ादी की लड़ाई से जोड़ा । आजादी की लड़ाई हेतु अंग्रेजों भारत छोड़ो का नारा हिन्दी में दिया और अंततः देश को आज़ाद कराने में. हिन्दी भाषा ही आज़ादी की भाषा रही। संविधान सभा में जिन तीन सदस्यों ने हिन्दी को राजभाषा बनाने का प्रस्ताव प्रस्तुत किया, वे तीनों ही अहिन्दी भाषी थे, संविधान सभा ने हिन्दी को राजभाषा के रुप में. इसलिए स्वीकार किया, क्योंकि यही आज भी पूरे भारत में. आम जनता के बीच बोली और समझी जानेवाली आम भाषा है। "[2]

" डॉ. दंगल झाल्टे कहते हैं कि अपनी शब्द–ग्रहण करने की अद्‌भुत शक्ति के कारण प्रयोजनमूलक हिन्दी ने अनेक भारतीय तथा पश्चिमी भाषाओं के शब्द–भण्डार को आवश्यक्तानुसार ग्रहण कर अपनी शब्द संपदा को वृध्दिगत किया है। प्रयोजनमूलक हिन्दी में तकनीकी एवं पारिभाषिक शब्दावली का प्रयोग अनिवार्य रूप से विद्याामन रहता है, जो उसकी भाषिक विशिष्टता को रेखांकित करता है। प्रयोजनामूलक हिन्दी की भाषा साफ सुस्पष्ट, गंभीर वाच्यार्थ प्रधान, सरल तथा एकार्थक होती है और इसमें कहावतें, मुहावरें, अलंकार तथा उक्तियों आदि का बिल्कुल प्रयोग नही किया जाता है।"[3]

एक संतुष्ट ग्राहक ही बैंक की सबसे बड़ी पूंजी है। भाषा बैंक एवं ग्राहक के बीच कड़ी की भूमिका निभाती है। ग्राहकों से ऐसी भाषा में कार्य– व्यवहार करना चाहिए, जो उन्हें आत्मीय लगे अथवा जिसमे वे अधिक सुविधा महसूस करें। मान लीजिए कोई किसान (ग्राहक) हमारे बैंकिंग परिवेश में प्रवेश करता है और बैंकिंग संबंधी लेन–देन हेतु किसी कर्मचारी को कहता है तो राज़मर्रा की तरह यदि कर्मचारी ग्राहक पर अपनी भाषा के असर की परवाह न करते हुए कहता है कि हमारे यहां सर्वर प्रॉब्लम है और सिस्टम डाउन है। ऐसी स्थिति में यद्यापि कर्मचारी का कहना सही है परंतु किसान के कम पढ़ा– लिखा होने की वजह से वह इसे समझ नहीं पाता और दुबारा पूछने में हिचकिचाता हुआ निराश मन से वापस जाने की सोचता है। यदि तभी एक अन्य कर्मचरी उसके मन की व्यथा को पहचानकर वही बात उसकी अपनी भाषा हिन्दी में व्यक्त करते हुए कहता है कि, '' बाऊजी आज कंप्यूटर नहीं चल रहे हैं। एक–दो घंटे में ठीक होने की संभावना है। तब तक यदि आप इंतजार कर सकते हैं तो ठहरिए और चाय–पानी पीजिए नही तो बाद में आकार अपना काम करवा लीजिएगा, इतना सुनकर किसान संतुष्ट मन से चला जाता है और एक दो घण्टे बाद वापस आकर सीधे दूसरे कर्मचारी के पास जाता हैं और अपने अन्य सभी मित्रों को भी उसी के पास जाने की सलाह देता है। साथ ही हम यह भी कह सकते हैं कि ग्राहकों का एक बड़ा तबका ऐसे लोगों का है जो बहुत कम पढ़ें– लिखे होते हैं । हिन्दी इस कसौटी पर खरी उतरी है। हिन्दी के प्रयोग से ग्राहक एवं बैंक के बीच की दूरी घटी है। "[4]

" बैंको के कामकाज और प्रचार की भाषा पर एक और दृष्टि से विचार करने की आवश्यकता है। दफ्तरों में काम करने वाले तो अग्रेंजी समझने के आदी हो जाते हैं, परंतु बाहर में. इसका प्रयोग नगण्य होता है । बैंक यदि अपनी विभिन्न योजनाओं की जानकारी उन तक पहुंचाना चाहते है, तो उन्हे हिन्दी भाषा को अपनाना होगा। हिन्दी भाषा को अपनाकर ही सम्प्रेषणीयता, विश्वसनीयता और आत्मीयता का विकास संभव है, जो व्यवसाय संवृध्दि की आधारशिला है। प्रयोजनमूलक भाषा वह कड़ी है, जो बैंक को ग्राहक से जोड़ता है। संपर्क सूत्र का निर्माण करती है, विश्वास का वातारण बनाती है । बैंको एवं ग्राहकों के बीच आत्मीयता विकसित करती है। पारिवारिक बैंकिंग के प्रति ग्राहकों को आश्वस्त करती है और मधुर अवसर प्रदान करती है ग्राहक सेवा भावना का, जो बैंकिंग कारोबार एवं उसकी लाभप्रदता बढ़ाने में सक्षम है। आज यदि बैंकों को कोई नया

उत्पाद आरंभ करना है, समाज के पिछड़े और वंचित वर्गो को या छोटे से छोटे दूरस्थ गांव में लोगों तक अपनी सेवा पहुचांनी है तो सूचना प्रौद्योगिकी का सहारा लेना होगा।"[5]

" राजभाषा का प्रयोग मुख्यतः सरकार के कार्यालयों तक सीमित है और सरकारी कर्मचारी शासकीय कार्यों के लिए इसका प्रयोग करते हैं। इसकी एक विशिष्ठ शब्दावली होती है जिसे प्रयोग मे लाया जाता है। राजभाषा में प्रयुक्त शब्दों की, विशेषकर तकनीकी एवं कानूनी शब्दावली में. एकरुपता आवश्यकता होती है। स्थानीक शब्दों के प्रयोग की पूर्ण रुप से छूट नहीं होती है। यदि राज्य /देश मेंबोली जाने वाली भाषा ही सरकारी कामकाज की भाषा है तो वह राज्य / देश के साथ आत्मीयता का एहसास कराएगी । यदि वह किसी विशेष वर्ग की भाषा हुई तो केवल उस वर्ग को आपस में आत्मीयता का एहसास होगा। सरकारी कामकाज की नज़र से राजभाषा का विशेष महत्व है। संविधान लागू होने के बाद हिन्दी को भारत की एकमात्र राजभाषा बनने हेतु कानूनी रुप देने के लिए राजभाषा अधिनियम, 1963 पारित किया गया । भारत सरकार की राजभाषा नीति संबंधी विभिन्न अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए हमारे बैंक द्वारा निरंतर प्रयास किए जा रहे हैं। आज दुनिया के 120 देशों में हिन्दी भाषी लोग हिन्दी को प्रयोग में ला रहे हैं इससे भी हिन्दी की व्यापकता का पता चलता है। समय का तकाज़ा है कि बैंक मे काम–काज में हिन्दी के उस व्यावहारिक स्वरूप का प्रयोग किया जाए, जिसमें अधिकतम प्रचलित एवं जन–स्वीकार्य शब्द मौजूद हों। वाक्य विन्यास हिन्दी को अपनी मौलिक प्रकृति का हो तथा शब्दों के मानकीकरण के सिध्दांत का जिसमे पूरा–पूरा ध्यान रखा गया हो। "[6]

हम जानते हैं कि कंप्यूटर की अपनी स्वतंत्र मशीनी भाषा है द्वि–आधारी संख्याओं अर्थात शून्य (0) एवं एक (1) पर आधारित है। यदि इस द्वि–आधारी भाषा को अग्रेंजी में. व्यक्त किया जा सकता है तो हिन्दी (देश की राजभाषा) में क्यों नहीं। आज के कंप्यूटरों के साथ रोमन लिपी इस कदर जुड़ गई है कि भारतीय कंप्यूटर विशेषज्ञों को देवनागरी लिपी के प्रयोग की बात बहुत कठिन लगती है। बैंकिंग कारोबार में प्रयोग में आनेवाले सॉफ्टवेअर रोमन लिपी में ही बनाए गए हैं तथा अधिकांश कंप्यूटरों में देवनागरी सॉफ्टवेअर उपलब्ध नहीं हैं। अतएव ज़रूरत है कि ऐसे पैकेज आवश्यक हो तो हार्डवेयर में भी परिवर्तन किया जाए। वैसे तो हिन्दी में काम करने के लिए कई सॉफ्टवेयर उपलब्ध हैं पर ये सॉफ्टवेयर आंकड़ो के संसाधन का कार्य करने में सफल नहीं हुए। ऐसे ही सुत्रास जैसे सॉफ्टवेयर का परीक्षण कराना अभी बाकी है। बी.एम. बिड़लाा विज्ञान केन्द्र, हैदराबाद ने एक अनुवाद सॉफ्टवेयर का निर्माण किया है जो हिन्दी से अग्रेंजी में. अनुवाद करता है। यह प्रारंभिक प्रयास है इस दिशा में पुणे स्थित संस्था सी–डेक सराहनीय कार्य किया है। आर्थिक क्षेत्र में उदारीकरण उवं विश्वव्यापीकरण से बैंकिंग के स्वरुप में महत्वपूर्ण बदलाव हुआ है और ए.टी.एम. का प्रसार, इंटरनेट बैकिंग, मोबाईल बैकिंग, टेली बैंकिंग ने 365 दिन या 24 × 7 का धरातल प्रदान किया है। इससे आम ग्राहक लाभान्वित हुए हैं। आज आम आदमी मोबाईल में हिन्दी का विकल्प उपलब्ध होने की वजह से बड़ी ही सहजता से मोबाईल प्रयोगक में ला रहा है। यदि बैंकिंग सुविधाएं जैसे इंटरनेट बैंकिंग, मोबईल बैंकिंग आदि भी हिन्दी में हो चुका है तो निश्चित ही इसकी उपयोगिता अनुमानित स्तर से भी अधिक बढ़ जाती है।

आज के प्रतिस्पर्धात्मक युग में बड़े – बड़े नगरों में निजी बैंकों एवं विदेशी बैंको का वचर्स्व बढ़ता जा रहा है और ऐसे में राष्ट्रीयकृत बैंको को अपना अस्तित्व एवं अहमियत बनाए रखना अत्यावश्यक हो गया है। अतः इन बैंकों को ग्रामीण क्षेत्रों, शहरों और कस्बों में रहने वाले आम आदमी की ओर अपना ध्यान केन्द्रित करना होगा। साथ ही आम आदमी की ही भाषा में बैंकिंग व्यवहार करना होगा। यों तो भारतीय भाषाओं की कमी नहीं हैं फिर भी संविधान द्वारा देश की राजभाषा घोषित हिन्दी भाषा को अपनाना कदाचित भी गलत कदम नहीं होगा। अब हिन्दी के प्रयोग के मामले को लम्बे समय तक ठंड़े बस्ते में नहीं डाला जा सकता। लंबे अरसे से चल रहे अथक प्रयासों के बावजूद बैंकिंग क्षेत्र में अग्रेंजी का बोलबाला है। हिन्दी को दिल से स्वीकारने के बजाय इसे आज भी महज संवैधानिक मज़बूरी के रुप में स्वीकार किया जा रहा है। यदि बैंक से संबध्द सभी लोग स्वयंस्फूर्त होकर हिन्दी को अपनाएं तो बैंकों में हिन्दी का प्रयोग बहुत बढ़ जाए। जैसा कि कहा गया है, अच्छी शुरुआत आधी सफलता की द्योतक है तो क्यों न हम अपना समय व्यर्थ की बातों में न गँवाते हुए आज से ही प्रयोजनमूलक भाषा हिन्दी के आधिकाधिक प्रयोग के लिए तत्पर हो जाएं। हिन्दी के प्रयोग को बढ़ाने के लिए एक प्रेरक वातावरण बनाना जरूरी है जिसमें समय–समय पर हिन्दी प्रतियोगिताओं का आयोजन, पुरस्कार वितरण, हिन्दी समारोहों का आयोजन, हिन्दी में. मौलिक लेखन को प्रोत्साहन देना सम्मिलित है। साथ ही साथ हिन्दी के प्रयोग से संबंधित प्रशिक्षण की व्यवस्था होनी चाहिए। "यदि आज की वैश्विक प्रतिस्पर्धात्मक

अर्थव्यवस्था में. हम अपने बैंक को शीर्ष स्तर पर बनाए रखना चाहते हैं तो इसके लिए बैंक में सभी कर्मचारियों को एकजुट होकर दृढ़ निश्चय करना होगा और प्रयोजनमूलक भाषा के प्रयोग को सफल बनाकर अधिकाधिक व्यवसाय (विषेशतः ग्रामीण क्षेत्रों में) करना होगा। केवल तभी हम संपूर्ण रूप से सफलता प्राप्त कर सकते हैं। प्रयोजनमूलक भाषा का देन है– ई–बैंकिंग कक्षों के माध्यम से 24 घंटे अपने खाते का परिचालन स्वयं कर सकता है। बैंक ग्राहकों के साथ संपर्क बनाने के लिए ई–मेल, अपनी वेबसाइट सोशल मीडिया का उपयोग कर रहे हैं। साथ ही ग्राहकों को बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए अपनी वेबसाइट का भी उपयोग कर रहे है।"[7]

सूचना प्रौद्योगिकी में भी हिन्दी भाषा अपना कदम बढ़ा रही है । संदेश प्रेषित करने हेतु हिन्दी साफ्टॅवेअर के माध्यम से हिन्दी में संदेश प्रेषण सुविधा ई–मेल में उपलब्ध है। आज इंटरनेट पर हिन्दी समाचार–पत्र देवनागरी लिपि में पढ़े जा सकते हैं। रेल विभाग में हिन्दी – अग्रेंजी में प्रिंट टिकट, प्लेटफार्म पर आरक्षण विवरणी इत्यादि देखकर ऐसा लगता है कि बैंकिंग उद्योग में प्रयोजनमूलक भाषा असानी से अपना परचम लहराएगी। कंप्यूटर में हिन्दी भाषा के निमित्त डॉस आधारित अक्षर, शब्दरत्न, लिपी आदि तथा विंडोज़ आधारित आकृति, विंकी आदि का विकास किया जा रहा है, इससे बैंकिंग व्यवसाय में साधारण लोगों की भागीदारी बढ़ेगी ओर बैंक की लाभाप्रदता बढ़ाने–प्रतिशत उपयोग तंत्र लोगों की ध्यान में आयी, जब देश के प्रधानमंत्री की भ्रष्टाचार रोकने के लिए कैशलेस का उपयोग करने के लिए कहा, कैशलेस हेतु उपयोग में लाने वाली मशीन, उनके अनुदेश को जनता तक पहुँचाने के लिए प्रयोजनमूलक हिन्दी भाषा का ही सहारा लेना पड़ा, तब जाकर जनता को पूरी बात समझ में आयी, जिस कारण से लोग कैशलेस का उपयोग अधिक मात्रा में कर रहें है। जनता को सीधी तौर पर जुडने का देन प्रयोजनमूलक भाषा का ही है।

1. बैंकिग एवं राजभाषा, तान्या बंसल, पृष्ठ संख्या– 17
2. बैंकिग के लाभप्रदता बढ़ाने में हिन्दी का महत्व, मिथीलेश कुमार भारती, पृ. 70
3. प्रयोजनमूलक हिन्दी की नयी भूमिका, डॉ.कैलाशनाथ पांण्डेय, पृ. 12
4. बैंकिग एवं राजभाषा, तान्या बंसल, पृष्ठ संख्या– 68
5. आधुनिक बैंकिग एवं सूचना प्रौद्योगिकी, देवेन्द्र सिंह रावत, पृ. 35
6. आधुनिक बैंकिग में शब्द निर्णय, ओम प्रकाश बिल्लौर, पृ. 07
7. आधुनिक बैंकिग एवं सूचना प्रौद्योगिकी, देवेन्द्र सिंह रावत, पृ. 30