REVIEW OF RESEARCH
IMPACT FACTOR : 5.2331 (UIF) UGC APPROVED JOURNAL NO. 48514 ISSN: 2249-894X
VOLUME - 7 | ISSUE - 7 | APRIL - 2018

भारत की वित्तीय संस्थाओं (बैंक) में राजभाषा हिन्दी का प्रयोग एवम समस्याओं का अध्ययन

Dr. Mohammad Mazid Mia
Assistant Professor

प्रस्तावना

भारत वर्ष की भाषायी समस्या विश्व के अन्य किसी भी देश की भाषा समस्या से भिन्न और विकट है। क्षेत्रफल व जनसंख्या की दृष्टि से ही नहीं वरन भावनाओं के धरातल पर भी भारत एक उपमहाद्वीप है। देश में कितनी ही समृद्ध भाषाएँ हो, जब तक इसकी एक राजभाषा न हो तो देश गूंगा है। राजभाषा का संबंध राज तथा शासन से है। राजभाषा शासक, शासन और शासित के बीच की भाषा होती है, जब तक इनमें आपसी तालमेल के लिए समान भाषाप्रयोग नहीं होगा तब तक शासन कभी भी शासित के समीप नहीं आ सकता। उनके बीच एक दूरी बनी रहती है, और तब तक इनके बीच में संप्रेषन की समस्याएँ बनी रहती हैं। इस खाई को मिटाने व संप्रेषन की समस्या को दूर करने के उद्देश्य से ही आजादी के साथ ही हिन्दी को संविधान में संघ की राजभाषा के रूप में स्वीकार किया गया तथा इसके प्रचार-प्रसार का दायित्व संघ सरकार को सौंपा गया। यह अपेक्षा की गई की संविधान की अष्टम अनुसूची में राष्ट्रीय भाषाओं के रूप में मान्यता प्राप्त अन्य 22 भाषाओं के विकास के साथ-साथ राजभाषा हिन्दी का विकास संघ सरकार सुनिश्चित करेगी। इस बहुभाषी राष्ट्र का यह अनुष्ठान आजादी के 71 वर्ष बाद भी अपेक्षित सीमा तक सफल नहीं हुआ है। इसके मूल में कई राजनीतिक, सामाजिक कारण हैं, जैसे भाषावर प्रांतों का गठन, भाषा को लेकर राजनीतिक दलों के गठन की प्रवृति, आजीविका के मोह में व मानसिकता का शिकार होकर अबाध रूप से अंग्रेजी का प्रयोग, व्यक्तियों,समूहों,संस्थाओं,धर्मों में अन्य भाषा का परिवेश उपलब्ध होते हुए भी हिन्दी सीखने की अनिच्छा इत्यादि कुछ मुख्य कारण है। जिनके चलते राजभाष हिन्दी को अपेक्षित स्थान दिलाने के लिए असंख्य प्रयासों के बावजूद उद्देश्य पूरा नहीं हो सका है. पिछले वर्ष ही हम स्वतंत्रता की 70वी वर्षगांठ मनाये । इन वर्षों में हमने प्रौद्योगिकी, कृषि, विज्ञान, चिकित्सा , इंजीनियरिंग आदि के क्षत्रों में आशातीत सफलता हमने प्राप्त की और कई क्षेत्रों में आत्मनिर्भर हो गए । आत्मगौरव और आत्मनिर्भर की परंपरा के विकास के लिए हमने हिन्दी को राजभाषा बनाया , इसका मुख्य उद्देश्य था कि अपने देश में भी एक संपर्क भाषा हो तथा सारा काम – काज इसी भाषा में हो । आज भाषा का प्रश्न मात्र अभिव्यक्ति से नहीं बल्कि सांस्कृतिक, वाणियिजिक तथा सूचना प्रौद्योगिकी से भी गहरी है । आज बाज़ार की भाषा नि:संदेह रूप से हिन्दी है । आज लाभ के लिए ही सही विदेशी कंपनियों को हिन्दी सीखना पड़ रहा है तथा वे अपने उत्पादों को भारतीय भाषाओं के माध्यम से ही बेच रहे हैं जिसका प्रमाण दूरदर्शन पर दिखाये जा रहे विज्ञापन से लेकर इन पर आने वाले कार्यक्रमों में देखा जा सकता है । पर प्रश्न यह उठता है कि हम अभी तक कार्यालयों में हिन्दी को यथोचित स्थान नहीं दे पाए हैं । इस प्रश्न पर आज गौर करना आवश्यक है ।

यदि विषय की गहराई व घटनाओं का समीप से अवलोकन करें तो एक बिन्दु जो स्पष्ट रूप से उभरकर आता है, वह है कि इस आंदोलन की जड़ अंग्रेज़ शासकों के खिलाफ स्व-शासन व भारतीय प्रशासन में आरोपित राजभाषा के रूप में अंग्रेजी के स्थान पर हिन्दी को बिठाने के उद्देश्य से इसको अनुप्राणित करना और अंततः स्वाधीन भारत के संविधान में हिन्दी को राजभाषा का पद दिया जाना, इस बात को प्रमाणित करता हैं कि हिन्दी का यह आंदोलन राष्ट्रभाषा का नहीं बल्कि राजभाषा का आंदोलन रहा है। आम जनता की भाषा होने के कारण राष्ट्रभाषा के रूप मे तो

हिन्दी अपना स्थान पहले से ही बनाए हुए थी मगर उसे शासन में प्रवेश करने के लिए फारसी व अंग्रेजी से जो संघर्ष करना पड़ा वह राजभाषा के रूप में रहा है। हिन्दी के संदर्भ में हुए आज तक के कार्यों से मात्र हिन्दी के राष्ट्रभाषायी रूप का आधा-अधूरा लेखा-जोखा मिलता है। राजभाषा के रूप में हिन्दी की स्थिति के बारे में आरंभिक सूचनाएं तो प्राप्त होती हैं, मगर राजभाषा के क्षेत्र में इसके विकास, प्रचार-प्रसार के बारे में इधर-उधर बिखरे हुए प्रकरण व सरकार के द्वारा किए गए प्रयासों के द्वारा जारी आदेशों के माध्यम से उल्लेख मिलता है, जो सरकार या सरकारी कर्मचारियों तक ही सीमित रह गई है। संघ सरकार द्वारा हिन्दी को राजभाषा के रूप में संविधान में स्थान दिए जाने के पश्चात संविधान की भावना को पूरा करने के उद्देश्य से हिन्दी को स्थायित्व प्रदान करने के लिए अपनायी गई नीतियाँ एवं उसके प्रयोग व कार्यान्वयन के लिए किए गए प्रयासों का विवरण प्रस्तुत किया जाए ताकि यह स्पष्ट हो सके कि हिन्दी को राजभाषा के रूप में लादा नहीं गया, बल्कि इसकी विशेषताओं के कारण यह तर्क-वितर्क रूपी अग्नि-परीक्षा से गुजरकर कुंदन बनकर अपनी पूरी सामर्थ्य के साथ संविधान कि धाराओं में उतरी है।

राजभाषा का प्रकरण अलग-अलग दिशाओं में उलझा हुआ सा दिखाई देता है किन्तु इसके तथ्यों व विभिन्न पहलुओं का गहन अध्ययन करने से इसके मूल में जो समस्याएँ उजागर होती हैं वे ऐसी प्रतीत नहीं होती जिनका निदान उपलब्ध न हो। यदि कुछ देर के लिए राजनीतिक आकांक्षाओं, संकीर्ण स्वार्थों, क्षेत्रीयता से प्रभावित विभिन्न भाषा भाषियों की मनोवृति, एक वर्ग विशेष के प्रभावी होने की आशंका और आत्महीनता के कारण अंग्रेजी के प्रति मोह को राजभाषा हिन्दी के कंटकाकीर्ण मार्ग से हटा दिया जाए तो एक चमत्कारिक ढंग से हिन्दी सर्व स्वीकार्य भाषा के रूप में समझ आ जाती है। अनेक योजनाओं और प्रोत्साहनों के बावजूद आज के भारतीय समाज में प्रादेशिक भाषाओं और हिन्दी के प्रति न तो अपेक्षित उत्साह है और न उतना लगाव है जो उन्हें अंग्रेजी के समर्थ और अनिवार्य प्रतिद्वंदी के रूप में खड़ा कर सके। केंद्रीय सरकार की राजभाषा के प्रचार-प्रसार की योजनाएँ, स्वयं सेवी व अन्य संस्थाओं के हिन्दी प्रचार संबंधी प्रयास एवं शिक्षा तंत्र में त्रिभाषा फार्मूला, भाषायी आयोग, नियम, अधिनियम, संकल्प, कार्यक्रम यथाशक्ति हिन्दी को राष्ट्रीय स्तर पर राजभाषा के रूप में आगे बढ़ने की प्रगति की रफ्तार अपेक्षाकृत बहुत धीमी हैं, उपरोक्त कारण इसके मूल में बहुत बड़ा अवरोध बने हुए हैं। पिछले दिनों भारतीय बैंकों के कर्मचारियों में अचानक ही हलचल शुरू हो गई। वजह विदेशी बैंकों और निजी बैंकों द्वारा हिंदी का अपनाया जाना। अभी तक बैंक की भाषा यदि कोई हिंदी में समझना चाहता था तो उसे हिंदी सरकारी बैंकों का ही सहारा था। लेकिन जिस तरह बैंक अपनी पहुंच गांव गांव में बना रहे हैं ऐसे में उनके लिए बहुत जरूरी हो गया है कि वह हिंदी और प्रादेशिक भाषाओं में अपने आपको साबित करें। पिछले दिनों आईसीआईसीआई बैंक ने बैंक ऑफ राजस्थान का अधिग्रहण किया। अभी तक आपका ख्याल रखने वाला बैंक अब आपकी भाषा में आप तक पहुंच रहा है। आईसीआईसीआई बैंक ने हिंदी भाषियों की समस्या को देखते हुए हिंदी में वेबसाइट की शुरुआत की है। जिसमें उन्होंने हिंदी भाषियों को नेट बैंकिंग, टेलीफोन बैकिंग आदि से जोड़ने की कोशिश की है। यही नहीं अन्य बैंकों की साइट की तरह आईसीआईसीआई बैंक ने न केवल अपनी साइट बिलकुल ताजातरीन पेश की है, बल्कि हिंदी भाषा की दुहाई देनेवाले सारे सार्वजनिक क्षेत्रों के बैंकों को पीछे छोड़ किया है। इंगलिश की साइट की तरह उन्होंने हर छोटी छोटी जरूरतों का ध्यान रखा है। मात्राओं की गलतियां तो दूर, हिंदी में भाषाई अशुद्धि के लिए नुक्ता तक का प्रयोग किया गया है। यह साइट किसी भी कंप्यूटर में आसानी से पढ़ा जा सकता है।

भारत सरकार गृह मंत्रालय निर्देश

_1.भारत के संविधान के अनुच्छेद 343 के अनुसार संघ की राजभाषा हिन्दी है तथा संविधान के अनुच्छेद 351 में संघ को हिन्दी के प्रयोग, प्रसार-वृद्धि तथा विकास का निर्देश भी दिया गया है। अतः हमारा यह दायित्व है कि केंद्र सरकार के मंत्रालयों, विभागों, अधनास्थ कार्यालयों, उपक्रमो, संगठनो आदि में अधिकाधिक कार्य राजभाषा हिन्दी में किया जाए।

2. बैंकिंग, बीमा एवं वितिय सेवाओं में समाज के सभी वर्गों को शामिल करने तथा सर्वसाधारण को सभी सेवाओं की जानकारीयां प्रदान करने के लिए भी हिन्दी तथा क्षेत्रीय भाषाओं का प्रयोग आवश्यक है। मैं इस संबंध में निम्नलिखित बिन्दुओं पर ध्यान आकर्षित करना चाहूँगा-

(i) प्रायः रीष्ट्रीयकृत बैंकों, बीमा कम्पनियों, वितिय संस्थाओं द्वारा अधिकांश कार्य सी.बी.एस. (कोर बैंकिंग सोल्युशन) जैसे सॉफ्टवेयर के माध्यम से किया जाता है। आयकर, केन्द्रीय उत्पाद, सीमा शुल्क आदि राजस्व कार्यालयों आदि द्वारा भी अधिकांश कार्य इसी प्रकार के सोफ्टवेयरों के माध्यम से किया जा रहा हैं जो कि मूलतः अँग्रेजी में कार्य के लिए बने हैं। इस कारण हिन्दी में कार्य करने में अनेक कठनाइयाँ सामने आ रही है। अतः भविष्य मे ऐसे सभी सोफ्टवायर खरीदते अथवा बनवाते समय उनमे प्रारम्भ से ही अँग्रेजी के साथ-साथ हिन्दी में कार्य की सुविधा उपलब्ध हो। साथ ही, वारतामान में प्रयोग में लाये जा रहे सोफ़्त्वयरों में हिन्दी में कार्य की व्यवस्था करना आवश्यक होगा।

(ii) वर्तमान में बैंकों के लिए प्रयुक्त एटीएम कार्ड, क्रेडिट कार्ड, गिफ्ट कार्ड, मोबाइल कार्ड, इन्टरनेट बैंकिंग तथा अनेक ऋण एवं जमा योजनाओं आदि में समाज के सभी वर्ग जुड़ रहे हैं। लेकिन अभी भी ग्राहकों को दी जाने वाली सूचनाएँ व सेवाएँ, उन्हे लिखे जाने वाले पत्र, पासबुक में प्रविष्टियों अधिकांशतः अँग्रेजी में ही हैं। होर्डिंग, बैनर, प्रचार सामग्री, सूचना पुस्तिकाओं आदि में भी प्रायः हिन्दी व भारतीय भाषाओं का समावेश नहीं है, हालांकि कुछ बैंकों एवं बीमा कम्पनियों आदि ने इस क्षेत्र में भी सरहनीय प्रयास किए हैं।

(iii) कुछ बैंकों ने तो प्रतीक चिन्ह (लोगो) में रोमन लिपि का प्रयोग करते हुए लगभग पूरा प्रचार लोगो के माध्यम से अँग्रेजी में कर दिया है। यह संघ की राजभाषा नीति के अनुकूल नहीं है। यदि कंपनी के प्रतीक चिन्ह में अँग्रेजी रोमन लिपि का प्रयोग है, तो हैंडी का प्रयोग भी होना चाहिए।
(iv) कार्मिकों को कार्यालय का कार्य हिन्दी में करने हेतु, अपेक्षित हिन्दी प्रशिक्षण प्रोबेशन पीरियड में ही दे दिया जाये ताकि वे प्रारम्भ से ही अपना कार्य भली-भांति हिन्दी में करने में सक्षम हो सके।

(v) बैंकिंग क्षेत्र में विभिन्न प्रकार के दिशा-निर्देश ए योजनाओं आदि हेतु आई बी ए (इंडियन बैंकर्स एसोसिएशन) जैसे संस्थानों की महत्वपूर्ण भूमिका है। इसलिए इनके द्वारा सभी जानकारीयां/निर्देश आदि हिन्दी में भी दिए जाने चाहिए।

(vi) बैंक कार्मिकों की भर्ती के लिए बने आईबीपीएस सहित सभी बीमा कम्पनियों व वितीय संस्थानों में भी कार्मिकों की भर्ती के समय, परीक्षा व साक्षात्कार आदि में हिन्दी की सुविधा व हिन्दी ज्ञान की परीक्षा लिए जाने हेतु भी निर्देश दिए जाए। साथ ही कार्मिकों के नियुक्ति पत्र में ही संघ की राजभाषा नीति के अनुसार हिन्दी में कार्य करने का उल्लेख हो।

(vii) देश के विकास में सर्वसाधारण की भागीदारी के लिए शेयर बाजार में भी सभी सूचनाएँ, फॉर्म आदि में भी हिन्दी एवं भारतीय भाषाओं का समावेश किया जाए। इसके लिए सेबी को आवश्यक निर्देश दिए जाएँ।

(viii) उदारीकरण के साथ-साथ आर्थिक क्षेत्र में प्राइवेट सेक्टर की भूमिका तेजी से बढ़ रही है। जनसामान्य की बैंकिंग, बीमा व आर्थिक क्षेत्र में भागीदारी बढ़ाने के लिए निजी क्षेत्र के बैंकों, बीमा एवं वितीय संस्थानों द्वारा भी सभी सूचनाएँ, फॉर्म आदि हिन्दी तथा भारतीय भाषाओं में उपलब्ध कारवाने होंगे। इसके लिए समुचित कारवाई की जाए।

3. अनुरोध है कि संघ की राजभाषा नीति और जनहित को ध्यान में रखते हुए उपयुर्क्त के अनुसार सभी राष्ट्रीयकृत बैंकों, बीमा कम्पनियों एवं वित्तीय संस्थाओं को दिशानिर्देश जारी करने का कष्ट करें। साथ ही सभी स्तरों पर राजभाषा कार्यान्वयन समितियों की बैठक सहित समीक्षा व अन्य आवश्यक उपाय किए जाएँ।

बैंकिंग का बदलता स्वरूप-प्रशिक्षण और हिन्दी

आर्थिक जगत के भूमंडलीय परिवेश में पिछले को दशक से व्यापक स्परिवर्तन हो रहा है। जिसमें से पिछले दशक में आर्थिक जगत में एनआईटी नए परिवर्तनों की आँधी सी आ गई है, किसी भी समाज या राष्ट्र के आर्थिक जगत की धुरी उस देश की बैंकिंग व्यवस्था होती है। सामाजिक परिवर्तनों के साथ-साथ आवश्यकताए, आकांक्षाए और अभिलाषाहए भी परिवर्तित होती है जिससे नव छेना, नव उमंग का प्र्दुर्भाव होता है। इन सबके परिणामस्वरूप बैंकिंग को भी तदनुसार परिवर्तन करना पड़ता है। भूमंडलीकरण के साथ-साथ देशगत परिस्थितियों ने भी बाजार के स्वरूप में लगातार परिवर्तन करना आरंभ किया। इस परिवर्तन से जनसमान्य के जीवन में भी बदलाव आना शुरू हुआ जिसके परिणामस्वरूप उनके आर्थिक जीवन में भी प्रगति की नई किरने आनी शुरू हुई और फिर आरंभ हुआ नवधंदय वर्ग जिसने पुभिकतावाद संस्कृति को बढ़ाना शुरू किया। हमारे देश की उदार आर्थिक नीतियों से विश्व बाजार देश के बाज़ारों में दिखाना आरंभ हुआ जिसे बाजार में नए उत्पादों के आगमन के साथ जनसमान्य में के आकर्षण पैदा होने लगा। देश की आर्थिक स्थिति के सुधार होने की प्रक्रिया से जीवन शैली में वैभव की झलक मिलने लगी तथा बेहतर सुख और सुविधाओं की मांग बढ़ने लगी। इस प्रकार की आर्थिक प्रगति, सामाजिक परिवर्तन आदि ने जनसमान्य के मन में सपने सजाने शुरू किए तथा हैसियत से बढ़कर जीने की ललक ने व्यक्ति को बैंकों की ओर मुडने पर विवश किया। बैंकों ने इस स्थिति का भरपूर लाभ उठाया और नई-नई योजनाओं के साथ बेहतर सेवा प्रदान कर ग्राहक आधार बनाने लगा। बैंकों ने महत्वपूर्ण योगदान दिया। विदेशी बैंकों की ग्राहक सेवा एक गति और आकर्षण लिए हुए थी। विदेशी बैंकों के परिसरों ने भी राष्ट्रीयकृत बैंकों के परिसर परिकल्पना को एक नई ऊर्जा प्रदान की। बैंकों के सामने एक तरफ शहरीय तथा महानगरीय जनता की आवश्यकताए थी तो दूसरी ओर ग्रामीण जनता की जरूरतों को पूरा करने का दायित्व भी था। इन दायित्वों के अंतर्गत राष्ट्रीयकृत बैंक अपने बड़े आधार और विस्तृत ग्राहक अपेक्षाओं मो दृष्टिगत रखते हुए स्वम में इतना व्यापक परिवर्तन लाना आरंभ किया कि बैंक के स्टाफ तक हतप्रभ रह हाए। बैंकों ने अपनी कार्यशैली में परिवर्तन लाया जिसमें सूचना और प्रोद्योगिकी पर निर्भरता लगातार बढ़ती है। बैंकों की यजनाओं को नए नाम उत्पाद से जाना जाने लगा। बैंक ग्राहकों के पास जाने लगा ता उनके घर तक अपनी सेवाए पाहुचाने लगा। प्रोद्योगिकी ने बैंकिंग के लगभग सभी कार्यकलापों को सपने अंदर समेत लिया जिसे कार्यनिष्पादन की गति में उल्लेखनीय वृद्धि हुई। परिवर्तनों को बैंकिंग के सभी स्तरों पर देखा जाने लगा था इन परिवर्तनों में बैंकों के बीच बेहतर होने की होड सी लग है। ग्राहक शहंशा बन गया। इस प्रकार बैंकिंग के नए रूप में आकर्षक सेवाए विश्वसनीयता में वृद्धि किया तथा 24 घंटे बैंकिंग को साकार किया। एक अत्यधिक तेज गति के साथ प्रगति करती हुई बैंकिंग दुनिया को बहुत जल्दी समझ में आने लगा कि ग्राहकों के लिए सारी व्यवस्थाए और सुविधाए एकत्र कर लेने के बावजूद भी ग्राहक के बौद्धिक भावनात्मक रूप को भी समझना आवश्यक है। इस जरूरत को पूर्ण करने के लिए बैंक को विजयपान तथा ग्राहक संपर्क का सहारा लेना पड़ा था यहाँ पर भाषा हा महत्व प्रमुखता से उभरकर आया। बैंकों की आपसी होड़ में उनके उत्पाद, उनकी ब्याज दरें आदि सभी लगभग एक समान हो गई तब इस स्थिति में स्टाफ की कुशलता में निखार लाने के लिए गहन प्रशिक्षण की आवश्यकता का भी अनुभव किया जाने लगा।

बैंकों के प्रशिक्षण महाविद्यालयों पर एक नया दायित्व आने लगा तथा दहतार और प्रभावशाली सम्प्रेषण के लिए अधिकांश महाविद्यालयों मे प्रशिक्षण मिली-जुली भाषा हिन्दी और अँग्रेजी में जिया जाना आरंभ किया गया। इस प्रकार के प्रशिक्षण प्रदान करने से पहली बार बैंकिंग प्रशिक्षण में राजभाषा की उपयोगिता का सफल प्रशिक्षण हो सका तथा साथ ही साथ प्रशिक्षणार्थियों की उत्साहवर्धक प्रतिकृया ने इस दिशा में आगे बढ़ने का प्रोत्साहन दिया। महाविद्यालयों द्वारा

केवल हिन्दी में भी प्रशिक्षण दिया जाना आरंभ किया गया। केवल हिन्दी में दिए गए प्रशिक्षण को प्रशिक्षणार्थियों ने एक प्रयोग के रूप में सराहा किन्तु इसमें कुछ कठनाइयों का भी अनुभव किया गया। इस प्रकार प्रशिक्षण में हिन्दी ने अपने महत्व और उपयोगिता को सफलतापूर्वक स्थापित किया तथ संकाय-सदस्यों में भी हिन्दी प्रशक्षीण के प्रति आत्मविश्वास पैदा किया। बैंकिंग और हिन्दी के आपसी ताल-मेल में एक स्वाभाविक लयबद्धता भी स्पष्ट हुई। राजभाषा हिन्दी के सरलीकरण, हिन्दी में तैयार किए गए हैंडआउट, बैंकिंग के विभिन्न विषयों पर हिन्दी में लिखी पुस्तकों की मांग बढ़ने लगी। बैंकिंग के विभिन्न विषयों पर अँग्रेजी में जितनी पुस्तकें उपलब्ध हैं उसकी तुलना में हिन्दी में लिखी पुस्तकें काफी कम है, इस दिशा में भारतीय रिजर्व बैंक तथा भारतीय बैंक संघ द्वारा उठाए हाए कदम उल्लेखनीय है। हिन्दी में बैंकिंग की नई विधाओं पर पुस्तके हिन्दी में आणि शुरू हो गई हैं जो अनूदित नहीं हैं बल्कि मूल रूप से हिन्दी में लिखी गई है। हिंदी की इन पुस्तकों द्वारा अभिव्यक्त किया जा सकता है। इससे यह भी स्पष्ट होता है कि साहित्य, रंगमंच, फिल्मों तथा बोलचाल में अपनी उपयोगिता और धक जमानेवाली हिन्दी के लिए बैंकिंग प्रशिक्षण के लिए साहित्य सरल, सहज और सर्वमान्य भाषा में दे पाना हिन्दी भाषा की विशिष्टता का द्योतक है। यदि बैंक कर्मियों की हिन्दी भाषा के प्रति रुझान का विश्लेषण किया जाए तो अभी भी वह लिखित रूप की तुलना में बोलचाल के रूप में ज्यादा प्रयोग में लाई जाती है। बैंकिंग प्रशिक्षण में उपयोग में लाई जानेवाली मिलीजुली भाषा सर्वाधिक लोकप्रिय है, जिसमें यह स्वतन्त्रता रहती है कि जब चाहे तब हिन्दी और अँग्रेजी शब्दों का प्रयोग करे। भारतीय रिजर्व बैंक मिली-जुली भाषा के स्थान पर हिन्दी भाषा के प्रयोग की सिफ़ारिश करता है तथा रिपोर्ट में भी मिली-जुली भाषा विषयक कोई कॉलम नहीं है। यह संकाय-सदस्यों के लिए एक चुनौतीपूर्ण कार्य है क्योंकि यदि अखिल भारतीय स्टार का कार्यक्रम है तो उसमे केवल हिन्दी में चर्चा करने पर सम्प्रेषण की समस्या हो सकती है। हिन्दी में सहजतापूर्वक कार्य करनेवाले ही हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षण का लाभ ले सकते हैं।

हिन्दी में हैंडआउट तैयार करना प्रशिक्षण में हिन्दी की दूसरी चुनौती है। अँग्रेजी के हैंडआउट का अनुवाद किया जाना इस समस्या का एक अल्पकालिक व आपातकालीन उपाय है। जब तक संबन्धित विषय के संकाय द्वारा हिन्दी में मूल रूप से हैंडआउट तैयार नहीं किया जाता है जब तक प्रशिक्षण में हिन्दी अपनी जड़े गहरी नहीं जमा सकती है। अनूदित हैंडआउट की अपनी सीमाएं होती है जिसमें विषय की सही अभिव्यक्ति, भाषा की सहजता आदि की संसयाए उभर सकती है। प्रशिक्षण महाविद्यालयों के लिए यह आवश्यक है कि सर्वप्रथम वे अपने सभी हैंडआउट का अनुवाद कर लें जिससे कि मूल रूप में हैंडआउट तैयार करने की एक रूपरेखा संकाय-सदस्यों को मिल सके। इस दिशा में बैंकिंग प्रशिक्षण महाविद्यालयों को एक सार्थक पहल करनी चाहिए। इस दिशा में प्रगति कर चुके महाविद्यालय हिन्दी का प्रभावशाली पुयोग सफलतापूर्वक कर रहे हैं। प्रशिक्षणार्थियों की ओर से भी हिन्दी के हैंडआउट की मांग दाढ़ रही है किन्तु मूल रूप से हिन्दी के अधिकांश हैंडआउट न बन पाने के कारण अँग्रेजी के हैंडआउटों पर निर्भरता अभी भी ज्यादा है। हैंडआउट को अधिकाधिक हिन्दी में तैयार किया हाए इसके लिए बैंकों को अपनी योजनाए तैयार करनी चाहिए। इस विषय पर संकाय-सदस्यों की संगोष्ठी एक कारगर उपाय हो सकता है। हैंडआउटों को हार्ड प्रतियों के साथ-साथ सॉफ्ट प्रति जैसे सी.डी. के रूप में भी महाविद्यालयों ने देना आरंभ किया है जिसमें केवल सी.डी. की मांग ही होती है। यदि हिन्दी हैंडआउटों की भी सी.डी. तैयार कर ली जाए तो प्रशिक्षण में हिन्दी की उपयोगिता को गति मिलेगी यद्यपि इस दिशा में अभी पहल करना शेष है।

प्रशिक्षण में हिन्दी का प्रयोग बढ़ाने में हिन्दी में बनाए गए पावर प्वाइंट का भी सरहनीय योगदान है। विषय पर चर्चा करनेवाले संकाय को हिन्दी के पावर प्वाइंट से जहां एक तरफ हिन्दी के शब्द सरलता से मिलते हैं वहीं दूसरी तरफ प्रशिक्षणार्थियों को भी विषय को और गहराई से समझने में सुविधा होती है। बैंकिंग के बदलते स्वरूप में विपणन एक प्रमुख नायक के रूप में उभरा है। प्रत्येक बैंक एक निर्धारित राशि विज्ञापन खर्च कर रहा है जिसमें राज्य विशेष की भाषाओं के साथ प्रमुखतया हिन्दी और अँग्रेजी को स्थान दिया जा रहा है। बैंक कर्मियों को अब शाखा से बाहर निकलकर अपने उत्पादों को बेचने के लिए नए ग्राहकों को तलाशना पड़ता है जिसमें भाषा की प्रमुख भूमिका रहती है।

प्रशिक्षण महाविद्यालय भी भविष्य की भाषा आवश्यकता को समझकर अपनी नई-नई भूमिकाए निर्धारित कर रहे हैं। हिन्दी अब तक गंभीर और शुष्क शब्दावलियाँ रहती थी किन्तु बैंकिंग के बदलते प्रवेश ने हिन्दी को फाइलों से बाहर खींचकर जनता के बीच खड़ा कर दिया है। एसी स्थिति में हिन्दी को अपने कार्यलयीन शैली को बरकरार रखते हुए भाषा में भावुकता का भी मिश्रण करना है जिसे कि लोग आकर्षित होकर बैंक के उत्पाद को खरीद सके।

बैंकिंग के बदलते स्वरूप में प्रशिक्षण में हिन्दी के उत्तरोत्तर प्रयोग को बढ़ाने के लिए यह आवश्यक है कि भाषा प्रयोगशाला की स्थापना की जाए। विभिन्न भाषा-भाषियों को राजभाषा हिन्दी सीखने में क्या-क्या कठिनाइया होती है इन मुश्किलों को हल करने के उपाय किए जाए। हिन्दी में तैयार प्रशिक्षण सामग्री का समय-समय पर मूल्यांकन किया जाना चाहिए तथा उसमें आवश्यक सुधार किया जाना चाहिए। हिन्दी में मूल रूप से हैंडआउट तैयार करनेवाले संकाय को प्रोत्साहित करना चाहिए जिससे कि वे मूल रूप से हिन्दी में अपने विषय की पुस्तक लिख सकें। प्रति तिमाही में आंचलिक स्टार और अखिल भारतीय स्तर पर एक-एक कार्यक्रम प्रत्येक प्रशिक्षण महाविद्यालय द्वारा आयोजित किए जाने चाहिए तथा छमाही में इनकी समीक्षा की जानी चाहिए। इस प्रकार प्रशिक्षण में हिन्दी की आकर्षक, आसान और आत्मसक्षम छवि निर्मित हो सकती है।

सरकारी संस्थाओं मे हिन्दी प्रयोग की समस्या

मैं आज तक नहीं समझ पाया कि इस देश के संविधान-निर्माताओं के मन में हिन्दी राजभाषा घोषित करने का उत्साह क्योंकर जागा? क्या इसलिए कि 'अपनी देशज भाषा' ही स्वाभिमान रखने वाले देश के राजकाज की भाषा होनी चाहिए? मुझे अपना यह मत व्यक्त करने में संकोच नहीं होता है कि अपने संविधान-निर्माताओं में दूरदृष्टि का अभाव रहा होगा। मैं ऐसा इस आधार पर कहता हूं कि आज राजनैतिक दृष्टि से और राजभाषा की दृष्टि से देश के जो हालात हैं उनकी कल्पना उन्होंने नहीं की। उन्होंने संविधान लिखने में और राजभाषा घोषित करने में आदर्शों को ध्यान में रखा, न कि जमीनी हकीकत को। वे यह कल्पना नहीं कर सके कि भावी राजनेता किस हद तक सत्तालोलुप होंगे और अपने हितों को सही-गलत तरीकों से साधने में लगे रहेंगे। वे यह भी समझ पाये कि भावी जनप्रतिनिधि 'बांटो और राज करो' की नीति अपनाकर समाज के विभिन्न समुदायों को वोट-बैंकों में विभाजित कर देंगे। मैं संविधान की कमियों की चर्चा नहीं करना चाहता, लेकिन यह अवश्य कहूंगा कि हिन्दी को राजभाषा घोषित करने में संविधान-निर्माता उतावले जरूर रहे। वे इस बात को क्यों नहीं समझ सके कि देश में अंगरेजी का वर्चस्व घटने वाला नहीं, और वह देशज भाषाओं के ऊपर राज करती रहेगी? वे क्यों नहीं समझ सके कि शासन में महती भूमिका निभाने वाला प्रशासनिक वर्ग हिंदी को कभी बतौर राजकाज की भाषा के पनपने नहीं देगा? और यह भी कि वह वर्ग समाज में यह भ्रांति फैलाएगा कि अंगरेजी के बिना हम शेष विश्व की तुलना में पिछड़ते ही चले जाएंगे? हिंदी के राजभाषा घोषित होने के बाद शुरुआती दौर में अवश्य कुछ हलचल रही, किंतु समय के साथ उसे प्रयोग में लेने का उत्साह ठंडा पड़ गया। तथ्य तो यह है कि एक दशक बीतते-बीतते यह व्यवस्था कर ली गई कि अंगरेजी ही राजकाज में चलती रहे।

आज स्थिति यह है कि स्वयं केंद्र सरकार हिंदी में धेले भर का कार्य नहीं करती। बस, अंगरेजी में संपन्न मूल कार्य का हिंदी अनुवाद कभी-कभी देखने को मिल जाता है। न तो राज्यों के साथ हिंदी में पत्राचार होता है, न ही व्यावसायिक संस्थाओं के साथ। ऐसी राजभाषा किस काम की जिसे इस्तेमाल ही नहीं किया जाना है? आप कहेंगे कि शनैः-शनैः प्रगति हो रही है, और भविष्य में हिंदी व्यावहारिक अर्थ में राजभाषा हो ही जाएगी। जो प्रगति बीते 62 सालों में हुई है उसे देखकर तो कह पाना मुश्किल कि कितनी सदियां अभी और लगेंगी। इस बात पर गौर करना निहायत जरूरी है कि किसी भी भाषा का महत्त्व तभी बढ़ता है जब वह व्यावसायिक कार्यक्षेत्र में प्रयुक्त होती है। याद रखें कि अंगरेजी अंतरराष्ट्रीय इसलिए नहीं बनी कि वह कुछ देशों की राजकाज की भाषा रही है, बल्कि इसलिए कि संयोग से व्यापारिक कार्यों में वह अपनी गहरी पैठ बना सकी। आम आदमी को केंद्र सरकार के साथ पत्राचार या कामधंधे की

उतनी बात नहीं करनी पड़ती है जितनी व्यावसायिक संस्थाओं से। अपने देश की स्थिति क्या है आज? सर्वत्र अंगरेजी छाई हुई है। देखिए हकीकत: .....

1. सरकारी बैंकों के नोटिस-बोर्डों पर हिन्दी में कार्य करने की बात लिखी होती है, लेकिन कामकाज अंगरेजी में ही होता है।
2. बैंक ड्राफ़्ट या फिर बैंक से रूपय निकालने वाले फॉर्म पर अंगरेजी मे ही भरना पड़ता है।
3. बैंक मे अगर आप किसी प्रकार का आवेदन करते हैं तो आप को अँग्रेजी मे ही दरखास्त करना होगा।
4. बैंक मे बहुत सारे ऐसे ऑफिसर होते हैं जिनको हिन्दी समझ मे नहीं आती है।
5. राष्ट्रीयकृत बैंकों के एटीएम/क्रैडिट कार्डों तथा आयकर विभाग के पैन कार्डों जैसे आम जन के दस्तावेजों में राजभाषा कहलाने के बावजूद हिन्दी इस्तेमाल नहीं होती।
6. बैंको एवं सरकारी संस्थाओं की वेबसाइटें अंगरेजी में ही तैयार होती आ रही हैं। अवश्य ही कुछ वेबसाइटें हिंदी का विकल्प भी दिखाती हैं, लेकिन वे बेमन से तैयार की गई प्रतीत होती हैं। घूमफिर कर आपको अंगरेजी पर ही लौटना पड़ता है।
7. आईबीपीस बैंक पीओ परीक्षा मेन पेपर दूसरे पेपर मेन केवल अँग्रेजी माध्यम मे ही देने होंगे जवाब।
8. बाजार में समस्त उपभोक्ता सामग्रियों के बारे में मुद्रित जानकारी अंगरेजी में ही मिलती है। रोजमर्रा के प्रयोग की चीजों, यथा साबुन, टूथपेस्ट, बिस्कुट, तेल आदि के पैकेट पर अंगरेजी में ही लिखा मिलता है।
9. अस्पतालों में रोगी की जांच की रिपोर्ट अंगरेजी में ही रहेगी और डाक्टर दवा का ब्योरा अंगरेजी में ही लिखेगा, मरीज के समझ आवे या न, परवाह नहीं।
10. स्तरीय स्कूल-कालेजो–अधिकांशतः निजी एवं अंगरेजी माध्यम में प्रायः पूरा कार्य अंगरेजी में ही होता है। जिस संस्था में हिन्दी में कार्य होता है उसे दोयम दर्जे का माना जाता है, और वहां गरीबी के कारण या अन्य मजबूरी के कारण ही बच्चे पढ़ते हैं। इन घटिया सरकारी स्कूलों के कई छात्रों को तो ठीक-से पढ़ना-लिखना तक नहीं हो आता।
11. हिन्दीभाषी क्षेत्रों के बड़े शहरों के दुकानों एवं निजी संस्थानों के नामपट्ट अंगरेजी में ही प्रायः देखने को मिलते हैं; हिंदी में तो इक्का-दुक्का अपवाद स्वरूप रहते हैं। लगता है कि होटलों, मॉलों एवं बहुमंजिली इमारतों के नाम हिन्दी में लिखना वर्जित है।
12. नौकरी-पेशे में अंगरेजी आज भी बहुधा घोषित एवं कभी-कभार अघोषित तौर पर अनिवार्य बनी हुई है।
13. विश्व के सभी प्रमुख देशों के राष्ट्राध्यक्षों/शीर्ष-राजनेताओं को पारस्परिक या सामूहिक बैठकों में अपनी भाषा के माध्यम से विचार रखते देखा जाता है । क्या इस देश के नुमाइंदे ऐसा करते हैं? पूर्व प्रधानमंत्री बाजपेई अवश्य अपवाद रहे हैं।

इस प्रकार के तमाम उदाहरण खोजे जा सकते हैं, जिनसे स्पष्ट होता है कि वास्तविकता में अंगरेजी ही देश पर राज कर रही है, और आगे भी करती रहेगी । 'क्यों ऐसा है' का तार्किक कारण कोई नहीं दे सकता है । कुतर्कों के जाल में प्रश्नकर्ता को फंसाने की कोशिशें सभी करते हैं। दरअसल देशवासियों के लिए अंगरेजी एक उपयोगी भाषा ही नहीं है यह सामाजिक प्रतिष्ठा और उन्नति का द्योतक भी है। यह धारणा सर्वत्र घर कर चुकी है कि अन्य कोई भाषा सीखी जाए या नहीं, अंगरेजी अवश्य सीखी जानी चाहिए। अंगरेजी माध्यम विद्यालयों का माहौल तो छात्रों को यही संदेश देता है। अंगरेजी की श्रेष्ठता एवं देशज भाषाओं की हीनता की भावना तो देश के नौनिहालों के दिमाग में उनकी शिक्षा के साथ ही बिठा दी जाती है। मेरे देखने में तो यही आ रहा है कि हिन्दी एवं क्षेत्रीय भाषाएं महज बोलने की भाषाएं बनती जा रही हैं। लिखित रूप में वे पत्र-पत्रिकाओं एवं कतिपय साहित्यिक कृतियों तक सिमट रही हैं। रोजमर्रा के आम जीवन का

दस्तावेजी कामकाज तो अंगरेजी में ही चल रहा है। कहने का अर्थ है कि सहायक राजभाषा होने के बावजूद अंगरेजी ही देश की असली राजभाषा बनी हुई है।

शोध का स्रोत

1. राजभाषा विभाग से प्रकाशित रिपोर्ट
2. विभिन्न प्रकाशित पत्र पत्रिकाओं में प्रकाशित आलेख
3. शब्दलोक प्रकाशन।
4. भारती भवन: पटना ।
5. बैंकों से प्रकाशित पत्रिकाएं
6. विभिन्न साहित्य पर हिन्दी में वर्तनी
7. कैलाश चन्द्र भाटिया, (प्रभात प्रकाशन)।
8. प्रोO मुरलीधर श्रीवास्तव, (१९६०), *शुद्ध अक्षरी कैसे सीखें*
9. विभिन्न बैंक के अधिकारियों से मिली रिपोर्ट
10. बीमा कम्पनियों अधिकारियों से मिली रिपोर्ट
11. विभिन्न पत्रिकाओं मे छपे आलेख

Dr. Mohammad Mazid Mia
Assistant Professor