केनरा बैंक की
हिंदी गृह पत्रिका

केनरा ज्योति

अंक : 26

अक्तूबर – दिसंबर 2020

राजभाषा के 'प्र'कार और 'प्र'कार

केनरा बैंक
(भारत सरकार का उपक्रम)
Canara Bank
(A Government of India Undertaking)
Together we can

सिंडिकेट Syndicate

दिनांक 19.11.2020 को दीप प्रज्वलित कर केनरा बैंक के 115वें संस्थापक दिवस का शुभारंभ करते हुए हमारे प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री एल.वी. प्रभाकर

दिनांक 19.11.2020 को केनरा बैंक के 115वें संस्थापक दिवस के शुभ अवसर पर प्रार्थना गीत के दौरान हमारे प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री एल.वी. प्रभाकर के साथ कार्यपालक निदेशक श्री एम.वी. राव एवं सुश्री ए. मणिमेखलै

केनरा बैंक (भारत सरकार का उपक्रम) Canara Bank (A Government of India Undertaking)

सिंडिकेट Syndicate

श्री एल.वी. प्रभाकर
प्रबंध निदेशक
एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी

श्री एल.वी.आर. प्रसाद
मुख्य महा प्रबंधक

श्री शंकर एस.
महा प्रबंधक

श्री एच.एम. बसवराज
उप महा प्रबंधक

संपादन सहयोग

श्री एन.एस. ओमप्रकाश
श्री ओमप्रकाश साह
श्री बिबिन वर्गीस
श्री अजय कुमार मिश्र
श्री रवि प्रकाश सुमन
श्री बालाजी डी.
श्रीमती शिवानी तिवारी
श्रीमती कीर्ति पी.सी.
श्रीमती खुशबू कुमारी गुप्ता
श्री संजय गौतम
श्रीमती आर.वी. रेखा

बिक्री के लिए नहीं

प्रकाशन : केनरा बैंक,
राजभाषा अनुभाग,
मानव संसाधन विभाग, प्रधान कार्यालय
112, जे.सी. रोड,
बेंगलूरु - 560 002
दूरभाष : 080-2223 9075
वेबसाइट :
www.canarabank.com

केवल आंतरिक परिचालन हेतु
* * *
पत्रिका में अभिव्यक्त विचार लेखकों के अपने हैं। केनरा बैंक का उनसे सहमत होना ज़रूरी नहीं है।

पृष्ठ संख्या	विषय सूची
2	प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश
3	मुख्य महा प्रबंधक का संदेश
4	मुख्य संपादक का संदेश
5	12 'प्र' से किया जा सकता है राजभाषा हिंदी का समुचित विकास
10	किसानों की आय दुगुनी करने हेतु परिस्थितियों का अनुकूलन
14	खुदरा बैंकिंग - अवसर या जोखिम?
16	संत कबीर : मैनेजमेंट गुरू और बैंकिंग
19	लॉकडाउन, क्वारंटाइन, आइसोलेशन, सोशल डिस्टेन्सिंग और राजभाषा हिंदी
22	प्यार का जादू
24	अंचल एवं क्षेत्रीय कार्यालयों में हिन्दी में परिचर्चा कार्यक्रम का आयोजन
26	बदलते बैंकिंग परिवेश में परंपरागत प्रशिक्षण पद्धति की उपयोगिता एवं उसे प्रभावशाली बनाने के उपाय
31	स्वाभिमान की जीत
32	आत्महत्या समाधान नहीं
33	बैंकों में परिवर्तन प्रबंधन
38	हास्यप्रधान लेख
41	द्वारस्थ (डोर स्टेप) बैंकिंग
42	जन्नत के फ़रिश्ते
43	ज्ञानपीठ पुरस्कार विजेता : श्रृंखला
45	नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति - एक परिचय
47	ऑनलाइन शिक्षा का महत्व एवं प्रभाव
48	परमपूज्य संस्थापक

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश

प्रिय साथियो,

आपको 'केनरा ज्योति' का 26वां अंक सौंपते हुए मुझे अपार हर्ष हो रहा है। जैसा कि आपको विदित है कि दिसम्बर 2020 तिमाही में केनरा बैंक का कार्यनिष्पादन संतोषजनक रहा और बैंक ने ₹ 696 करोड़ का लाभ अर्जित किया, जिसका आकलन केनरा बैंक के शेयर मूल्य में हुई वृद्धि से किया जा सकता है। लेकिन अभी सफर लंबा है। साथियो, विगत तिमाही में लाभ प्राप्त करना संतोष तो प्रदान करता है लेकिन इसे बरकरार रखना एक बहुत बड़ी चुनौती होती है।

जैसा कि आप जानते हैं कि अर्थव्यवस्था में अस्थिरता के कारण कॉर्पोरेट अग्रिम (Corporate Advances) में कमी आई है। परंतु, खुदरा/कृषि/एमएसएमई उधारी के माध्यम से प्रत्येक शाखा अग्रिम के निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त कर सकती है।

विंसी लोम्बार्डी ने कहा था कि "The price of success is hard work, dedication to the job at hand, and the determination that whether we win or lose, we have applied the best of ourselves to the task at hand." हम अपने ईमानदार प्रयासों से मार्च 2021 तिमाही के लिए निर्धारित लक्ष्य को भी प्राप्त कर सकते हैं। हमारी प्रत्येक शाखा को कृषि, एमएसएमई और खुदरा उधारी के लिए निर्धारित लक्ष्य को प्राप्त करना आवश्यक है, तभी हम सकल अग्रिम के लिए निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त कर सकेंगे। जुटाए गए ऋण प्रस्ताव का निपटान निर्धारित समय (TAT) में किया जाना समय की मांग है।

अनर्जक आस्तियों और हाल ही में एनपीए में परिवर्तित हुए खातों से जुड़े पार्टी से मिलने से बैंक की आस्ति गुणवत्ता और लाभप्रदता में भी वृद्धि होगी। बैंक के लिए क्वालिटी कासा के साथ-साथ गुणवत्ता-युक्त अग्रिम, टक्नोलॉजी उत्पाद (मोबाइल बैंकिंग, फास्टैग इत्यादि) वर्तमान समय की मांग है। इसके साथ ही एनपीए हुए खातों में वसूली और विशेषकर नकद वसूली पर भी ध्यान दिया जाना है। इसके लिए ज़रूरी है कि हम कार्य-योजना बनाएं और उसे फलीभूत करने हेतु एकजुट होकर कार्य करें।

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा ऋण किश्तों के भुगतान के लिए ग्राहकों को अतिरिक्त समयावधि प्रदान की गई है। इसके लिए आवश्यक है कि सभी एनपीए और अन्य खातों में वसूली के लिए हम निरंतर प्रयास करें जिससे कि हमारे लाभ पोर्टफोलियो में निरंतर वृद्धि हो सके।

हमें गर्व है कि हम एक ऐसे बैंक में कार्य करते हैं जो भारत का एक प्रमुख वाणिज्यिक बैंक है। केनरा बैंक 115 वर्ष से भी अधिक समय से समाज के साथ-साथ देश की सेवा में अनवरत प्रयासरत हैं। साथियो, हम केनराइट्स हर चुनौती को अवसर में परिवर्तित करने में सदैव सक्षम रहे हैं।

केनरा बैंक के कई साथी इस वर्ष पदोन्नति परीक्षा (Promotion Test) में शामिल हुए हैं। आप सभी को अग्रिम शुभकामनाएँ।

गत समय में कोविड-19 महामारी की चुनौतियों के बावजूद हम बेहतर प्रदर्शन कर पाए। किंतु, ग्राहक समुदाय की कसौटी पर खरा उतरने के लिए हमें पूरी प्रतिबद्धता के साथ इस कार्य में जुट जाना है। प्रत्येक केनराइट्स, चाहे उनकी नियुक्ति किसी भी संवर्ग में हुई हो, उनसे यह अपेक्षा है कि वे बैंक के कारोबार विकास में योगदान दें और हमारे बैंक को सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों के बीच सर्वश्रेष्ठ बैंक बनाने की दिशा में एकजुट होकर ईमानदारीपूर्वक प्रयास करें।

आइए, गुणवत्तापूर्ण कारोबार करते हुए हम निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करते हैं और सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में केनरा बैंक को सर्वोच्च स्थान प्राप्त हो, इसके लिए सार्थक प्रयास करते हैं।

शुभकामनाओं सहित,

एल.वी. प्रभाकर
प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी

मुख्य महा प्रबंधक का संदेश

प्रिय केनराइट्स,

हमारे बैंक की हिंदी गृह पत्रिका 'केनरा ज्योति' के 26वें अंक के माध्यम से आपके साथ अपने विचार साझा करते हुए मुझे अत्यंत प्रसन्नता हो रही है।

भाषा, मानव जीवन के विकास के लिए आवश्यक ही नहीं अपितु अनिवार्य है। भाषा ही मानव जीवन के सर्वांगीण विकास के लिए सबसे उपयुक्त साधन है। यह भाषा ही है जिसके कारण हम देश-विदेश के राजनीतिक, सामाजिक, आर्थिक और सांस्कृतिक पक्षों को समझ पाने में सक्षम हो पाते हैं। यद्यपि हमारा देश भाषाई विविधताओं से परिपूर्ण है, तथापि देवनागरी लिपि में लिखी जानेवाली हिंदी राजभाषा के रूप में प्रतिष्ठित है।

किसी भी देश के आर्थिक विकास में बैंकिंग उद्योग की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। किसी भी समाज या राष्ट्र की आर्थिक स्थिति की पहचान, उस राष्ट्र की बैंकिंग व्यवस्था होती है। यदि किसी राष्ट्र की बैंकिंग व्यवस्था सुदृढ़ है तो निश्चित ही उस राष्ट्र की आर्थिक स्थिति भी सुदृढ़ होगी।

बैंक के लिए क्वालिटी कासा के साथ-साथ गुणवत्ता-युक्त अग्रिम वर्तमान समय की मांग है। इसके साथ ही अनर्जक आस्ति(एनपीए) की नकद वसूली पर भी ध्यान दिया जाना आवश्यक है। इसके लिए ज़रूरी है कि हम कार्य-योजना बनाएं और उसे फलीभूत करने हेतु एकजुट होकर कार्य करें।

महामारी के अनुभव ने हमारी प्राथमिकता और कारोबार करने के तरीके को नए सिरे से परिभाषित किया है और विपरीत परिस्थितियों का सामना करने में हमारी संगठनात्मक शक्ति और दृढ़ता को साबित किया है। कोविड-19 महामारी की सभी बाधाओं और चुनौतियों के खिलाफ एक होकर हमने अपने ग्राहकों तथा समाज को निरंतर बैंकिंग सेवा प्रदान की है।

संघ की राजभाषा नीति के अनुसार हमारा संवैधानिक दायित्व है कि हम राजभाषा संबंधी अनुदेशों का अनुपालन तत्परता और पूरी निष्ठा के साथ करें। हम स्वयं मूल कार्य हिंदी में करें तथा अपने अन्य साथियों को भी हिंदी में कार्य करने हेतु प्रेरित व प्रोत्साहित करें। राजभाषा हिंदी के क्षेत्र में यह प्रोत्साहन अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। तकनीक के इस युग में संचार माध्यमों का बड़ा योगदान है। अत:, राजभाषा हिंदी के प्रचार-प्रसार में भी इन माध्यमों का अधिकतम उपयोग नितांत आवश्यक है।

मूल्यवर्धित ग्राहक सेवा ही है जो हमारे बैंक को अन्यों से अलग करेगा और ग्राहकों से बेहतर रूप से जुड़ने में सहायक साबित होते हुए उनके साथ हमारा संबंध मज़बूत करेगा। मुझे विश्वास है कि हमारे कारोबार को बेहतरी की ओर ले जाने में आप उचित योगदान देंगे। इसके अलावा, समय-समय पर दिए जाने वाले प्रशिक्षण के ज़रिए कर्मचारी अपेक्षित बैंकिंग ज्ञान से लैस होंगे और बैंकिंग क्षेत्र में आनेवाली चुनौतियों का सामना करने में अधिक सक्षम होंगे। इसमें कोई संदेह नहीं कि हिंदी में प्रकाशित हमारी गृह पत्रिका 'केनरा ज्योति', हमारे समस्त कर्मचारियों की लेखन-प्रतिभा को संवारने और निखारने का सुनहरा अवसर प्रदान करती है। मुझे आशा ही नहीं अपितु पूर्ण विश्वास है कि हमारे कर्मचारी, विशेष रूप से हमारी युवा पीढ़ी इस अवसर का पूरा लाभ उठाएंगे।

इस दिशा में किए जाने वाले नवोन्मेषी कार्य के लिए अपना सुझाव हमें अवश्य भेजें।

शुभकामनाओं सहित,

एल.वी.आर. प्रसाद
मुख्य महा प्रबंधक

मुख्य संपादक का संदेश

प्रिय पाठक,

'केनरा ज्योति' के 26वें अंक के माध्यम से आपसे पुन: संवाद स्थापित करते हुए मुझे अतीव प्रसन्नता हो रही है। सेवा उद्योग की सफलता ग्राहक के साथ हमारे संप्रेषण की भाषा पर निर्भर करती है। इसलिए, ग्राहक को ग्राहक की भाषा में सेवा उपलब्ध कराना दीर्घकालिक व्यावसायिक लक्ष्य की प्राप्ति में पूर्णरूपेण मददगार साबित होती है। संप्रति, राजभाषा हिंदी की महती आवश्यकता को हमें ध्यान में रखना होगा तथा राजभाषा हिंदी में कार्य करना ही हमारी सच्ची कार्यनिष्ठा होगी।

मुझे विश्वास है कि यह पत्रिका, समसामयिक गतिविधियों की जानकारी देने के साथ-साथ हमारे कर्मचारियों की सृजनात्मक क्षमता को और तराशकर बेहतर प्रस्तुति देने में सक्षम करेगी। परिवर्तन इस संसार का शाश्वत नियम है और हमारी पत्रिका भी इससे अछूती नहीं है। इसी परिवर्तन को ध्यान में रखते हुए हमारी इस पत्रिका में कुछेक नए स्तम्भ को जोड़ा गया है। इसी क्रम में हम इस अंक से "**ज्ञानपीठ पुरस्कार विजेता : श्रृंखला**" स्तम्भ की शुरुआत कर रहे हैं। हम आशा करते हैं कि यह हमारे पाठकों को अवश्य पसंद आएगा।

साथियो, पत्रिका के इस अंक का मुख्य आकर्षण हमारे राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार के सचिव महोदय डॉ. सुमीत जैरथ द्वारा स्वलिखित लेख "**12 'प्र' से किया जा सकता है राजभाषा हिंदी का समुचित विकास**" है, जिसमें उन्होंने यह बहुत ही विस्तार से स्पष्ट किया है कि राजभाषा कार्यान्वयन में ये 12 'प्र' किस प्रकार अक्षरश: अपनी महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। इतना ही नहीं, यहाँ, यह उद्धृत करना भी आवश्यक है कि माननीय प्रधानमंत्री जी के आत्मनिर्भर भारत के लिए '**स्थानीय के लिए मुखर हों** (Be Vocal for local)' अभियान के अंतर्गत हमारे राजभाषा अनुभाग, प्रधान कार्यालय द्वारा इस संदर्भ में एक परिपत्र भी जारी किया गया है, जिसका सार यह है कि ग्राहक से संप्रेषण ग्राहक की ही भाषा में की जाए अर्थात् राजभाषा के साथ-साथ क्षेत्रीय भाषा को भी समुचित तरजीह दी जाए।

पत्रिका के इस अंक में हमारे लेखकों द्वारा विभिन्न आलेखों के माध्यम से कई नवीनतम जानकारियाँ प्रस्तुत की गई हैं, जो हमारे पाठक के अंतर्मन को अभिप्रेरित करते हुए सकारात्मक दृष्टिकोण का विकास करेगा।

आइए, हम सभी राजभाषा कार्यान्वयन को प्रभावी रूप से सुनिश्चित करते हुए एकजुट होकर हमारे बैंक के समग्र विकास के लिए भरपूर व सार्थक प्रयास करें।

हम आशा करते हैं कि 'केनरा ज्योति' का यह अंक आपको पसंद आएगा और आप इस 26वें अंक को पढ़ने का आनंद लेंगे और साथ ही पत्रिका को और बेहतर बनाने के लिए आप अपनी प्रतिक्रिया और सुझाव हमें अवश्य प्रेषित करेंगे। हमें इंतज़ार रहेगा आपकी प्रतिक्रिया का ...!

शुभकामनाओं सहित,

एच.एम. बसवराज
उप महा प्रबंधक

आलेख

12 'प्र' से किया जा सकता है राजभाषा हिंदी का समुचित विकास

डॉ. सुमीत जैरथ
सचिव
राजभाषा विभाग
गृह मंत्रालय, भारत सरकार

लेखक का संक्षिप्त परिचय :

नाम	: डॉ. सुमीत जैरथ
जन्मतिथि	: 18 अगस्त 1961
आयु दिनांक 01.01.2021 को	: 59 वर्ष
भारतीय प्रशासनिक सेवा संवर्ग	: असम, 1985 बैच
वर्तमान तैनाती	: सचिव, राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार

शैक्षणिक योग्यताएं :

● 'भारतीय और विदेशी स्वामित्वधारी कंपनियों की विपणन कार्य नीति' विषय पर प्रबंधन अध्ययन संकाय; ● दिल्ली विश्वविद्यालय से पी एच डी की उपाधि; ● बर्मिंघम विश्वविद्यालय (एजबास्टन), इंग्लैंड से पब्लिक सर्विस विषय पर एम.बी.ए. (उत्कृष्ट ग्रेड); ●प्रबंधन, अध्ययन संकाय (एफ.एम.एस.), दिल्ली विश्वविद्यालय से एम.बी.ए. (विपणन एवं वित्त)/पूर्णकालीन; ● दिल्ली स्कूल ऑफ़ इकोनॉमिक्स, दिल्ली विश्वविद्यालय से एम.ए.(अर्थशास्त्र) ● सेंट स्टीफन महाविद्यालय, दिल्ली विश्वविद्यालय से बी.ए. (निष्णात अर्थशास्त्र)

भारतीय प्रशासनिक सेवा में कार्य अनुभव :

- केंद्र और राज्य सरकार के इकोनॉमिक और इंफ्रास्ट्रक्चर मंत्रालयों में कार्य करने का 34 वर्ष का व्यापक अनुभव, स्टील, पॉवर, इकोनॉमिक अफेयर(वित्त), भारी उद्योग और लोक उद्यम कार्य व्यापार(विदेश व्यापार) में अपर महानिदेशक के पद पर कार्य करने का चार वर्ष का अनुभव;
- रशियन फेडरेशन, मॉस्को में भारतीय दूतावास के भारतीय चाय बोर्ड में काउंसलर (कमर्शियल और निदेशक) के पद पर कार्य करने का तीन वर्ष का अनुभव;
- विदेश मंत्रालय में मुख्य वित्तीय अधिकारी (सी.एफ.ओ.)-वित्तीय सलाहकार के पद पर तीन वर्ष एवं छः महीने का अनुभव;
- मंत्रिमंडल सचिवालय में विशेष सचिव के पद पर कार्य करने का एक वर्ष का अनुभव;

व्यक्तित्व की विशिष्ट क्षमताएं :

- सौहार्दपूर्ण / उदार व्यक्तित्व
- मैत्रीपूर्ण स्वभाव
- दायित्व के प्रति निष्ठायुक्त समर्पण
- कुशाग्रता एवं दक्षता (अर्थशास्त्र एवं प्रबंधन के क्षेत्र में)
- देश के उन्नत विकास में संलग्न, प्रमुख आर्थिक एवं बुनियादी ढांचे से संबंधित मंत्रालयों में महत्वपूर्ण भूमिकाओं में कार्य का पर्याप्त अनुभव।
- विभिन्न संस्थाओं में तीस वर्ष से अधिक की अवधि के नेतृत्व का अनुभव जहाँ रचनात्मक मार्गदर्शन एवं सामूहिक कार्यों के माध्यम से उत्कृष्ट सफलता प्राप्त की ।
- प्रधानता (ऊर्जायुक्त प्रेरणा के साथ मार्गदर्शन की आकांक्षा) ।
- प्रबल आत्मविश्वास।
- ईमानदार एवं सत्यनिष्ठा ।
- 'आँखों में सपने' और 'चाल में स्फूर्ति' प्रफुल्लित/प्रचंड ऊर्जायुक्त एवं संवेदना से परिपूर्ण ।
- आत्म अवलोकन तथा आत्मसंशोधन द्वारा निरंतर निजी क्षमता को कुशाग्र बनाए रखने के प्रति कटिबद्ध; स्टीफन कन्वे के शब्दों में 'सीखते रहने वाला व्यक्ति' एवं पीटर सेंगे के शब्दों में 'सीखने वाली संस्था' बने रहने के लिए, अभियान सम उत्साह के साथ, आजीवन सीखने के प्रति कटिबद्ध ।

अभिरुचियाँ -:

- अध्ययन
- शिक्षण
- भ्रमण
- संगीत श्रवण
- टेलीविज़न पर समाचार चैनलों को देखना
- एक ज़िम्मेदार एवं समर्पित वैश्विक नागरिक होने के नाते विश्व भर में घट रही अद्यतन घटनाओं से जुड़े रहने के लिए अन्तर्जाल/इंटरनेट पर नई जानकारी खोजना।

राजभाषा अर्थात् राज-काज की भाषा, अर्थात् सरकार द्वारा आम-जन के लिए किए जाने वाले कार्यों की भाषा। राजभाषा के प्रति लगाव और अनुराग राष्ट्र प्रेम का ही एक रूप है। संविधान सभा ने 14 सितंबर 1949 को हिंदी को राजभाषा का दर्जा प्रदान किया था। **वर्ष 1975 में राजभाषा विभाग की स्थापना की गई और यह दायित्व सौंपा गया कि सभी केंद्र सरकार के कार्यालयों/मंत्रालयों/उपक्रमों/बैंकों आदि में अधिक से अधिक कार्य हिंदी में किया जाना सुनिश्चित किया जाए।** तब से लेकर आज तक देश भर में स्थित केंद्र सरकार के विभिन्न कार्यालयों एवं विभागों, आदि में सरकार की राजभाषा नीति का अनुपालन तथा सरकारी काम-काज में हिंदी के प्रयोग को बढ़ावा देने में राजभाषा विभाग की अहम भूमिका रही है। राजभाषा विभाग अपने क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालयों और नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियों के माध्यम से सभी स्तरों पर राजभाषा का प्रभावी कार्यान्वयन सुनिश्चित करता है।

हम सभी जानते हैं कि जब हमारे संविधान निर्माता संविधान को अंतिम स्वरूप दे रहे थे, इसका आकार बना रहे थे, उस वक्त कई सारी ऐसी चीजें थीं जिनमें मत-मतांतर थे। देश की राजभाषा क्या हो?, इसके विषय में इतिहास गवाह है कि तीन दिन तक इस संदर्भ में बहस चलती रही और देश के कोने-कोने का प्रतिनिधित्व करने वाली संविधान सभा में जब संविधान निर्माताओं ने समग्र स्थिति का आकलन किया, दूरदर्शिता के साथ अवलोकन, चिंतन कर एक निर्णय पर पहुंचे तो पूरी संविधान सभा ने सर्वानुमत से 14 सितंबर 1949 के दिन हिंदी को राजभाषा के रूप में स्वीकार करने का निर्णय लिया।

26 जनवरी 1950 को लागू भारतीय संविधान के अनुच्छेद 343 में यह प्रावधान रखा गया कि संघ की राजभाषा 'हिंदी' व लिपि 'देवनागरी' होगी।

अनुच्छेद 351 के अनुसार भारत की अन्य भाषाओं में प्रयुक्त रूप, शैली और पदों को आत्मसात करते हुए और जहां आवश्यक या वांछनीय हो, वहां उसके शब्द-भंडार के लिए मुख्यतः संस्कृत से, और गौणतः अन्य भाषाओं से शब्द ग्रहण करते हुए हिंदी की समृद्धि सुनिश्चित की जानी है।

महान लेखक महावीर प्रसाद द्विवेदी की पंक्तियां 'आप जिस प्रकार बोलते हैं, बातचीत करते हैं, उसी तरह लिखा भी कीजिए। भाषा बनावटी नहीं होनी चाहिए।' को ध्यान में रखते हुए राजभाषा - हिंदी को और सरल, सहज और स्वाभाविक बनाने के लिए राजभाषा विभाग दृढ़ संकल्प है। केंद्र सरकार के कार्यालयों/ मंत्रालयों/ उपक्रमों/ बैंकों आदि में राजभाषा हिंदी में काम करने को दिन-प्रति-दिन सुगम और सुबोध बनाने का प्रयास किया जा रहा है। साथ ही साथ प्रधानमंत्री जी के **आत्मनिर्भर भारत स्थानीय के लिए मुखर हों (Self Reliant India-Be vocal for local)** के अभियान को आगे बढ़ाते हुए राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत में सी-डेक, पुणे के सौजन्य से निर्मित स्मृति आधारित अनुवाद टूल कंठस्थ का विस्तार कर रहा है जिससे अनुवाद के क्षेत्र में समय की बचत करने के साथ-साथ एकरूपता और उत्कृष्टता भी सुनिश्चित हो।

आजकीय प्रयोजनों में राजभाषा हिंदी के प्रचार-प्रसार बढ़ाने तथा विकास की गति को तीव्र करने संबंधी संवैधानिक दायित्वों को पूर्ण करने के संबंध में हमारी प्रभावी रणनीति किस प्रकार की होनी चाहिए, इसका मूल सूत्र क्या होना चाहिए?, इस पर विचार करने के दौरान मुझे माननीय प्रधानमंत्री जी द्वारा दिए जाने वाले 'स्मृति-विज्ञान' (Mnemonics) की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण और उपयोगी नज़र आती है। विदेश से भारत में निवेश बढ़ाने के लिए माननीय प्रधानमंत्री जी के छह डी-

Democracy (लोकतंत्र)

Demand (मांग)

Demographic Dividend (जनसांख्यिकीय विभाजन)

Deregulation (अविनियमन)

Descent (उत्पत्ति)

Diversity (विविधता)

से प्रेरणा लेते हुए राजभाषा के सफल कार्यान्वयन के लिए राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय ने 12 'प्र' की रणनीति-रूपरेखा (फ्रेमवर्क) की संरचना की है, जो निम्न प्रकार से है :

1 प्रेरणा (Inspiration and Motivation) :

प्रेरणा (Inspiration) का सीधा तात्पर्य पेट की अग्नि (Fire in the belly) को प्रज्वलित करने जैसा होता है। हम सभी यह जानते हैं कि प्रेरणा में बड़ी शक्ति होती है और यह प्रेरणा सबसे पहले किसी भी चुनौती को खुद पर लागू कर दी जा सकती है। प्रेरणा कहीं से भी प्राप्त हो सकती है लेकिन यदि संस्थान का शीर्ष अधिकारी किसी कार्य को करता है तो निश्चित रूप से अधीनस्थ अधिकारी/कर्मचारी उससे प्रेरणा प्राप्त करते हैं।

2 प्रोत्साहन (Encouragement) :

मानव स्वभाव की यह विशेषता है कि उसे समय-समय पर प्रोत्साहन की आवश्यकता पड़ती है। राजभाषा हिंदी के क्षेत्र में यह प्रोत्साहन अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। अधीनस्थ अधिकारियों/कर्मचारियों को समय-समय पर प्रोत्साहित करते रहने से उनका मनोबल ऊंचा होता है और उनके काम करने की शक्ति में बढ़ोतरी होती है।

3 प्रेम (Love and Affection) :

वैसे तो प्रेम जीवन का मूल आधार है, किंतु कार्य क्षेत्र में अपने शीर्ष अधिकारियों द्वारा प्रेम प्राप्त करना कार्य क्षेत्र में नई ऊर्जा का संचार करता है। राजभाषा नीति सदा से ही प्रेम की रही है। यही कारण है कि आज पूरा विश्व हिंदी के प्रति प्रेम की भावना रखते हुए आगे बढ़ रहा है।

4 प्राइज़ अर्थात् पुरस्कार (Rewards) :

राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय द्वारा प्रत्येक वर्ष 'राजभाषा कीर्ति पुरस्कार' और 'राजभाषा गौरव पुरस्कार' दिए जाते हैं। 'राजभाषा कीर्ति पुरस्कार' केंद्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों/बैंकों/उपक्रमों आदि को राजभाषा के उत्कृष्ट कार्यान्वयन के लिए दिए जाते हैं और 'राजभाषा गौरव पुरस्कार' विभिन्न मंत्रालयों/विभागों/उपक्रमों बैंकों आदि के सेवारत तथा सेवानिवृत अधिकारियों/कर्मचारियों द्वारा हिंदी में लेखन कार्य को प्रोत्साहित करने के लिए प्रदान किए जाते हैं। यह पुरस्कार 14 सितंबर, हिंदी दिवस के दिन माननीय राष्ट्रपति महोदय द्वारा प्रदान किए जाते हैं। पुरस्कारों का महत्व इस बात से समझा जा सकता है कि देश के कोने-कोने से इन पुरस्कारों के लिए प्रविष्टियां आती हैं। जब मैंने राजभाषा विभाग का कार्यभार संभाला उस समय स्मृति आधारित अनुवाद टूल **'कंठस्थ'** के अंदर डेटाबेस को मजबूत करने के लिए स्वस्थ प्रतियोगिता एवं सचिव(रा.भा.) की ओर से प्रशस्ति पत्र देने का निर्णय किया। इस कदम का यह परिणाम हुआ कि लगभग छह महीने के अंदर ही कंठस्थ का डाटा 20 गुना से ज्यादा बढ़ गया। इसलिए हम यह कह सकते हैं कि प्रतिस्पर्धा एवं प्राइज़ यानि पुरस्कार का महती योगदान होता है।

5 प्रशिक्षण (Training) :

राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान तथा केंद्रीय अनुवाद ब्यूरो के माध्यम से प्रशिक्षण का कार्य करता है। पूरे वर्ष अलग-अलग आयोजनों में सैकड़ों की संख्या में प्रशिक्षणार्थी इन संस्थानों के माध्यम से प्रशिक्षण पाते हैं। कहते हैं - आवश्यकता, आविष्कार और नवीकरण की जननी है। कोरोना महामारी ने हम सभी के सामने अप्रत्याशित संकट और चुनौती खड़ी कर दी। समय-समय पर प्रधानमंत्री जी ने राष्ट्र को संबोधित कर हम सभी को इस महामारी से लड़ने के लिए संबल प्रदान किया। इससे प्रेरित होकर राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय ने आपदा को अवसर में परिवर्तित कर दिया। सूचना और संचार प्रौद्योगिकी का आश्रय लेते हुए ई-प्रशिक्षण और माइक्रोसॉफ्ट टीम्स के माध्यम से हमारे दो प्रशिक्षण संस्थान - केन्द्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान तथा केन्द्रीय अनुवाद ब्यूरो ने पहली बार ऑनलाइन माध्यम से प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन किया। माननीय प्रधानमंत्री जी के आत्मनिर्भर भारत-स्थानीय के लिए मुखर हों (Be Vocal for Local) अभियान के अंतर्गत राजभाषा विभाग द्वारा प्रशिक्षण कार्यक्रम को स्वदेशी NIC-Video Desk Top पर माइग्रेट किया जा रहा है।

6 प्रयोग (Usage) :

'यदि आप प्रयोग नहीं करते हैं तो आप उसे भूल जाते हैं (If you do not use it, you lose it)।' हम जानते हैं कि यदि किसी भाषा का प्रयोग कम किया जाए या न के बराबर किया जाए तो वह धीरे-धीरे मन मस्तिष्क के पटल से लुप्त होने लगती है। इसलिए यह आवश्यक होता है कि भाषा के शब्दों का व्यापक प्रयोग समय-समय पर करते रहना चाहिए। हिंदी का प्रयोग अपने अधिक से अधिक काम में मूल रूप से करें ताकि अनुवाद की बैसाखी से बचा जा सके और हिंदी के शब्द भी प्रचलन में रहें।

7 प्रचार (Advocacy) :

संविधान ने हमें राजभाषा के प्रचार का एक महत्वपूर्ण दायित्व सौंपा है जिसके अंतर्गत हमें हिंदी में कार्य करके उसका अधिक से अधिक प्रचार सुनिश्चित करना है। हिंदी के प्रचार में हमारे शीर्ष नेतृत्व - माननीय प्रधानमंत्री जी तथा माननीय गृह मंत्री जी राजभाषा हिंदी के मेसकोट- ब्रैंड राजदूत (Brand Ambassadors) के रूप में अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहे हैं। देश-विदेश के मंचों पर हिंदी के प्रयोग से राजभाषा हिंदी के प्रति लोगों का उत्साह बढ़ा है। हम जानते हैं कि स्वतंत्रता के संघर्ष के दौरान राजनीतिक, सामाजिक आदि क्षेत्रों में एक संपर्क भाषा की आवश्यकता महसूस की गई। संपर्क भाषा के रूप में हिंदी का पक्ष इसलिए प्रबल था क्योंकि इसका अंतर-प्रांतीय प्रचार शताब्दियों पहले ही हो गया था। उसके इस प्रचार में किसी राजनीतिक आंदोलन से ज्यादा भारत के विभिन्न क्षेत्रों में स्थापित तीर्थ स्थानों में पहुंचने वाले श्रद्धालुओं का योगदान था। उनके द्वारा भिन्न-भिन्न भाषा-भाषियों के साथ संपर्क करने का एक प्रमुख माध्यम भाषा हिंदी थी जिससे स्वत: ही हिंदी का प्रचार होता

था। आधुनिक युग में प्रचार का तरीका भी बदला है। तकनीक के इस युग में संचार माध्यमों का बड़ा योगदान है, इसलिए राजभाषा हिंदी के प्रचार में भी इन माध्यमों का अधिकतम उपयोग समय की मांग है।

8 प्रसार (Transmission) :

राजभाषा हिंदी के काम का प्रसार करना सभी केंद्र सरकार के कार्यालयों/बैंकों/उपक्रमों आदि की प्राथमिक ज़िम्मेदारी में है और यह संस्था प्रमुख का दायित्व है कि वह संविधान के द्वारा दिए गए दायित्वों जिनमें कि प्रचार-प्रसार भी शामिल है, का अधिक से अधिक निर्वहन करे। राजभाषा हिंदी का प्रयोग बढ़ाने और कार्यालय स्तर पर हिंदी में लेखन को प्रोत्साहित एवं प्रेरित करने में हिंदी गृह-पत्रिकाओं का विशेष महत्व है, इसलिए राजभाषा विभाग द्वारा विभिन्न केंद्रीय संस्थानों द्वारा प्रकाशित सर्वश्रेष्ठ पत्रिकाओं को 'राजभाषा कीर्ति पुरस्कार' दिया जाता है। राजभाषा विभाग द्वारा अपनी वेबसाइट rajbhasha.gov.in पर बनाए गए ई-पत्रिका पुस्तकालय के माध्यम से हिंदी के पाठक विभिन्न सरकारी संस्थानों द्वारा प्रकाशित होने वाली ई-पत्रिकाओं से लाभान्वित हो सकेंगे। राजभाषा हिंदी के प्रसार में दूरदर्शन, आकाशवाणी की महत्वपूर्ण भूमिका है। इसके साथ-साथ बालीवुड ने हिंदी के प्रसार में अद्वितीय योगदान दिया है।

9 प्रबंधन (Administration and Management) :

यह सर्वविदित है कि किसी भी संस्थान को उसका कुशल प्रबंधन नई ऊचाइयों तक ले जा सकता है। इसे ध्यान में रखते हुए संस्था प्रमुखों को राजभाषा के क्रियान्वयन संबंधी प्रबंधन की ज़िम्मेदारी सौंपी गई है। राजभाषा नियम, 1976 के नियम 12 के अनुसार केन्द्रीय सरकार के प्रत्येक कार्यालय के प्रशासनिक प्रधान का यह उत्तरदायित्व है कि वह राजभाषा अधिनियम 1963, नियमों तथा समय-समय पर राजभाषा विभाग द्वारा जारी दिशा-निर्देशों का समुचित रूप से अनुपालन सुनिश्चित कराएं, इन प्रयोजनों के लिए उपयुक्त और प्रभावकारी जांच-बिंदु बनवाएं और उपाय करें।

10 प्रमोशन (पदोन्नति) (Promotion) :

राजभाषा हिंदी में तभी अधिक ऊर्जा का संचार होगा, जब राजभाषा कार्यान्वयन के लिए नियुक्त अधिकारी एवं कर्मचारी, केंद्रीय सचिवालय राजभाषा सेवा संवर्ग के सदस्यगण, सभी उत्साहवर्धक और ऊर्जावान हों और अपना कर्तव्य पूरी निष्ठा और समर्पण से निभाएं। समय-समय पर प्रमोशन (पदोन्नति) मिलने पर निश्चित रूप से उनका मनोबल बढ़ेगा और इच्छाशक्ति सुदृढ़ होगी।

11 प्रतिबद्धता (Commitment) :

राजभाषा हिंदी को और बल देने के लिए मंत्रालय/विभाग/सरकारी उपक्रम/राष्ट्रीयकृत बैंक के शीर्ष नेतृत्व (माननीय मंत्री महोदय, सचिव, संयुक्त सचिव (राजभाषा), अध्यक्ष और महाप्रबंधक) की प्रतिबद्धता परम आवश्यक है। माननीय संसदीय राजभाषा समिति के सुझाव अनुसार और राजभाषा विभाग के अनुभव से यह पाया गया है कि जब शीर्ष नेतृत्व हिंदी के प्रगामी/उत्तरोत्तर ही नहीं, अपितु अधिकतम प्रयोग के लिए स्वयं मूल कार्य हिंदी में करते हैं तब उनके उदाहरणमय नेतृत्व (Exemplery Leadership) से पूरे मंत्रालय/ विभाग/ उपक्रम/ बैंक को प्रेरणा और प्रोत्साहन मिलता है। जब वे हिंदी के लिए एक अनुकूल और उत्साहवर्धक वातावरण बनाते हैं और बीच-बीच में हिंदी के कार्यान्वयन की निगरानी (**Monitoring**) करते हैं तब हिंदी की विकास यात्रा और तीव्र होती है **जैसे कि गृह मंत्रालय और शिक्षा मंत्रालय में देखा गया है।** अभी हाल में ही राजभाषा विभाग ने सबको पत्र लिखकर आग्रह किया है :

(क) **हर माह में एक बार सचिव/अध्यक्ष अपनी अध्यक्षता में जब वरिष्ठ अधिकारियों की बैठक करते हैं तब इसमें हिंदी में काम-काज की प्रगति और राजभाषा नियमों के कार्यान्वयन की मद भी अवश्य रखें और चर्चा करें।**

(ख) **अपने मंत्रालय/विभाग/संस्थान में अपने संयुक्त सचिव (प्रशासन)/प्रशासनिक प्रमुख को ही हिंदी कार्यान्वयन का उत्तरदायित्व दें और हर तिमाही में उनकी अध्यक्षता में विभागीय राजभाषा कार्यान्वयन समिति (OLIC) की बैठक करें।**

12 प्रयास (Efforts) :

राजभाषा कार्यान्वयन को प्रभावी रूप से सुनिश्चित करने की दिशा में यह अंतिम 'प्र' सबसे महत्वपूर्ण है। इसके अनुसार हमें लगातार यह प्रयास करते रहना है कि राजभाषा हिंदी का संवर्धन कैसे किया जाए। **यहां कवि सोहन लाल द्विवेदी जी की पंक्तियां एकदम सटीक बैठती हैं कि -**

लहरों से डर कर नौका पार नहीं होती
कोशिश करने वालों की हार नहीं होती

नन्हीं चींटी जब दाना लेकर चलती है
चढ़ती दीवारों पर, सौ बार फिसलती है
मन का विश्वास रगों में साहस भरता है
चढ़कर गिरना, गिरकर चढ़ना न अखरता है

आख़िर उसकी मेहनत बेकार नहीं होती
कोशिश करने वालों की हार नहीं होती

डुबकियां सिंधु में गोताखोर लगाता है
जा जाकर खाली हाथ लौटकर आता है
मिलते नहीं सहज ही मोती गहरे पानी में
बढ़ता दुगना उत्साह इसी हैरानी में
मुट्ठी उसकी खाली हर बार नहीं होती
कोशिश करने वालों की हार नहीं होती

असफलता एक चुनौती है, स्वीकार करो
क्या कमी रह गई, देखो और सुधार करो
जब तक न सफल हो, नींद चैन को त्यागो तुम
संघर्ष का मैदान छोड़ मत भागो तुम
कुछ किये बिना ही जय जयकार नहीं होती
कोशिश करने वालों की हार नहीं होती

संवैधानिक दायित्वों को पूर्ण करते हुए राजभाषा हिंदी को और अधिक सरल बनाने के लिए राजभाषा विभाग दृढ़-संकल्प और निरंतर प्रयासरत है। विभाग, सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (Information and Communication Technology) का भी आश्रय ले रहा है। विभाग का मानना है कि राजकीय प्रयोजनों में हिंदी की गति को तीव्र करने के लिए ये दोनों **आवश्यक परिस्थितियां** (Necessary Conditions) **हैं। इस दिशा में और गति देने के लिए शीर्ष नेतृत्व की प्रतिबद्धता और प्रयास पर्याप्त परिस्थितियां** (Sufficient Conditions) **हैं।**

संघ की राजभाषा नीति के अनुसार हमारा संवैधानिक दायित्व है कि हम राजभाषा संबंधित अनुदेशों का अनुपालन तत्परता और पूरी निष्ठा के साथ करें। हम स्वयं मूल कार्य हिंदी में करते हुए अन्य अधिकारियों/कर्मचारियों से भी राजभाषा अधिनियमों का अनुपालन सुनिश्चित कराएं ताकि प्रशासन में पारदर्शिता आए और आमजन सभी सरकारी योजनाओं व कार्यक्रमों का लाभ निर्बाध रूप से उठा सके। मुझे पूर्ण विश्वास है कि इन **बारह 'प्र'** को ध्यान में रखकर राजभाषा हिंदी का प्रभावी कार्यान्वयन करने की दिशा में सफलता प्राप्त होगी और हम सब मिलकर माननीय प्रधानमंत्री जी के **'एक भारत, श्रेष्ठ भारत; 'सुदृढ़ आत्मनिर्भर भारत'** के सपने को साकार करने में सफल होंगे।

राजभाषा अधिनियम 1963 के मुख्यांश
The salient features of Official Language Act 1963

राजभाषा अधिनियम 1963 में पारित किया गया। इस अधिनियम में वर्ष 1967 में संशोधन किया गया। इस अधिनियम की धारा 3(3), वर्ष 1965 से प्रभावी हुई। इस अधिनियम के अंतर्गत 'हिंदी' से तात्पर्य वह हिंदी है जो देवनागरी लिपि में लिखी जाती है। इस अधिनियम की धारा 3(3) के तहत निम्नलिखित प्रलेख अनिवार्य रूप से हिंदी और अंग्रेज़ी(द्विभाषी) में होने चाहिए:

The Official Language Act was passed in 1963. This Act was amended in the year 1967. Section 3(3) of the Act came into force from 1965. Under the Act, Hindi means Hindi written in Devanagari script. Under Section 3(3) of the Act, the following documents have to be invariably issued both in Hindi and English (bilingual) :

1. सामान्य आदेश (परिपत्र/ज्ञापन/आदेश/कार्यवाही) / General Orders (Circulars/Memos/Orders/ Proceedings)
2. अधिसूचना / Notifications
3. संविदा / Contracts
4. करार / Agreements
5. अनुज्ञप्ति (लाइसेंस) / Licences
6. अनुज्ञा-पत्र (परमिट) / Permits
7. निविदा / Tenders
8. संकल्प / Resolutions
9. नियम / Rules
10. नोटिस / Notices
11. प्रशासनिक एवं अन्य रिपोर्ट / Administrative & Other Reports
12. प्रेस विज्ञप्ति / Press communiques
13. संसद के समक्ष प्रस्तुत किए जानेवाले प्रशासनिक व अन्य रिपोर्टें तथा कार्यालयीन कागज़ात / Administrative & Other Reports and Official papers laid before the Parliament.

किसानों की आय दुगुनी करने हेतु परिस्थितियों का अनुकूलन

गणेश देवराम नेटके
कृषि विस्तरण अधिकारी
क्षेत्रीय कार्यालय
औरंगाबाद

I. प्रस्तावना :

1. प्रारंभिक :

समावेशी विकास के लिए तेजी से कृषि विकास सबसे प्रभावी मार्ग है, खासकर जब सकल मूल्य वर्धन (जीवीए) में कृषि का हिस्सा 17 प्रतिशत (2014-15) से ऊपर है, जो कि हमारी आधी से अधिक आबादी द्वारा साझा किया जाता है। इससे पता चलता है कि कृषि से जुड़े लोगों की प्रति व्यक्ति आय औसत भारतीय की आय से लगभग एक तिहाई है। इसके अलावा, कृषि क्षेत्र के भीतर भूमि-धारिता का असमान वितरण (45 प्रतिशत क्षेत्र में छोटे/सीमांत कृषकों की 85 प्रतिशत खेती) देश में छोटे/सीमांत कृषकों की गरीबी का एक महत्वपूर्ण कारण है। यही कारण है कि समावेशी विकास का हर प्रयास, कृषि क्षेत्र में आय वृद्धि और कमज़ोर लोगों का विकास करना है। भारत सरकार ने 2022 तक किसानों की आय दुगुनी करने की घोषणा की है, जिसका लगभग आधी आबादी पर सीधा प्रभाव पड़ता है और यह एक रणनीति के रूप में है जो समयबद्ध तरीके से किसानों को आय सुरक्षा देने का लक्ष्य रखता है। इसने बहुत लोगों का ध्यान आकर्षित किया है, लक्ष्य प्राप्त करने के लिए नीति, रणनीति और कार्यान्वयन पर विचार और बहस भी हो रही है। एक विशिष्ट समय सीमा में किसानों के लिए खाद्य सुरक्षा से लेकर आय सुरक्षा तक प्रतिमान बदल गया है, जो सक्षम परिस्थिति का निर्माण करने का आह्वान करता है।

2. परिस्थिति को अनुकूल बनाना :

परिस्थिति को व्यापक रूप से अनुकूल बनाना परस्पर संबंधित परिस्थितियों जैसे- नीतियां, निवेश योजनाएं, संस्थाएं, सहायता सेवाएं और कानूनी, संगठनात्मक, राजकोषीय, सूचनात्मक, सामाजिक, सांस्कृतिक तथा राजनीतिक सहित अन्य स्थितियों का एक समूह है जिसमें विकास प्रक्रिया के प्रभाव के रूप में व्यक्तिगत और सामूहिक रूप से सृजन या निरंतर सुधार कर सकते हैं।

3. हितधारक - एक सहायक के रूप में :

केंद्र, राज्य सरकार, स्थानीय शासन-अकादमी, विश्वविद्यालय, अनुसंधान संस्थान, प्रौद्योगिकी प्रदाता, नियामक प्राधिकरण, वित्तीय संस्थाएँ, कॉर्पोरेट, बाज़ार निर्माता, निर्णयकर्ता और सभी किसान स्वयं परिस्थिति का निर्माण कर रहे हैं। इन सभी संस्थाओं के पास अपने अधिदेश, रणनीति और साधन हैं तथा वे अपनी-अपनी जगह पर कार्य कर रहे हैं।

II. मामले और हस्तक्षेप :

1. प्राकृतिक संसाधन प्रबंधन :

ए. **भूमि संबंधित मामले** - छोटे खेत, उपज के छोटे खंड, उच्च परिवहन लागत, बेहतर कीमत पाने के लिए समझौते की कम क्षमता: इन कारणों से किसानों को कम कीमत मिलती है और उनकी आय कम होती है। यही कारण है कि न्यूनतम समर्थन मूल्य (एमएसपी) और खरीद मूल्य जैसे हस्तक्षेप भी इन किसानों को विपणन योग्य अधिशेष रखने के लिए नगण्य हैं।

भूमिहीनता, विखंडन और संचालन हेतु छोटा आकार होना-यह कोई नई बात नहीं है, लेकिन हम अब जिस स्तर पर है, कृषि विकास एवं वृद्धि के लगभग हर पहलू

– उत्पादन, भंडारण, परिवहन, विपणन और सबसे महत्वपूर्ण है कि आय पर इसका गंभीर परिणाम होता है। भूमि के औसत आकार में निरंतर गिरावट का कारण कृषि ऋण तक पहुंच न होना भी है। बैंक, संपत्ति अर्जित करने वाले निवेशों को वित्तपोषित करना पसंद करते हैं, किंतु सीमांत और छोटे खेतों पर यह बहुत मुश्किल होता है, जब तक कि उन्हें पड़ोसी खेतों को पट्टे पर नहीं दिया जाता। इसका संभावित उत्तर किसानों को संघटित करने में निहित है, व्यक्तिगत भू-स्वामी अपना मालिकाना हक खोए बिना परिचालन हेतु खेतों का आकार कुछ हद तक व्यवहार्य बनाते हैं। सहकारी खेती, सामूहिक खेती, उत्पादक संगठन, संयुक्त देयता समूह, भूमि को पट्टे पर देना या अनुबंध खेती-एकत्रीकरण के कुछ संभावित तरीके हैं।

रुझानों के अनुसार, विखंडन निश्चित है और/या भूमि धारिता का औसत आकार बढ़ाना असंभव है। संभवतः जो किया जा सकता है, वह भूमि के पट्टे को प्रोत्साहित करके संचालन हेतु भूमि धारिता के आकार में वृद्धि करना है। हमें मुख्य रूप से मालिकों के हितों की रक्षा करके दीर्घकालिक आधार पर भूमि के पट्टे की अनुमति देनी पड़ सकती है। दीर्घकालिक आधार पर भूमि के पट्टे को स्पष्ट समझौते के साथ विधिसम्मत बनाने की ज़रूरत है जिसके फलस्वरूप, पट्टेदार भूमि पर कोई अधिकार प्राप्त नहीं कर सकेगा।

बी. **जल उपयोग दक्षता में सुधार – ड्रिप, स्प्रिंकलर आदि पारंपरिक और कम लागत वाले तरीकों को अपनाने के लिए प्रोत्साहित करना** – देश में लगभग 45 प्रतिशत फसली क्षेत्र सिंचित हैं। जल उत्पादकता किलोग्राम प्रति क्यूबिक मीटर पानी के संदर्भ में परिभाषित की जाती है। यह प्रमुख राज्यों में बहुत कम है, विशेषतः चावल, गन्ना, आदि फसलों के मामले में। कृषि में उत्पादकता बढ़ाने के लिए जल उपयोग दक्षता को आवश्यक महत्व दिया जाना चाहिए। 'क्रॉप पर ड्रॉप' दृष्टिकोण महत्व प्राप्त कर रहा है और इसके क्रियान्वयन पर ज़ोर दिया जा रहा है।

सी. **जल विभाजन का विकास** – कृषि के निरंतर विकास में प्राकृतिक संसाधनों की गुणवत्ता, नवीकरणीय स्रोतों का उपयोग, नीतियों और नियामक/प्रबंधन सामाजिक संस्थानों को अत्यधिक महत्व प्राप्त हो रहा है। सहभागी जलविभाजन प्रबंधन कार्यक्रम, जनजातीय विकास कार्यक्रम और अन्य जलवायु परिवर्तन अनुकूलन पहल आदि जैसे कार्यक्रमों ने समुदाय-प्रबंधित, प्राकृतिक संसाधन प्रबंधन परियोजनाओं के आस-पास की स्थायी परियोजनाओं का समर्थन करके ग्रामीण आजीविका को बढ़ावा देने के लिए सफल प्रतिमान बनाया है।

डी. **जलवायु परिवर्तन** – अनुकूल तरीके, बीज, फसल ढाँचा आदि – पर्यावरण को प्रभावित किए बिना उत्पादकता बढ़ाने का लक्ष्य कृषि विविधीकरण और प्रबंधन प्रथाओं एवं आदानों के चयन के माध्यम से प्राप्त किया जा सकता है जो पूरे कृषि-तंत्र के भीतर सकारात्मक पारिस्थितिक संबंधों और जैविक प्रक्रियाओं को बढ़ावा देते हैं। कृषि-पारिस्थितिकी पर जानकारी की कमी और प्रबंधन कौशल की मांग टिकाऊ कृषि को अपनाने के लिए प्रमुख बाधाएं हैं जो कि कुशल श्रमशक्ति द्वारा दूर की जा सकती हैं। भागीदारी, अनुसंधान और विस्तार दृष्टिकोणों की मदद से इन प्रौद्योगिकियों और स्थान-विशिष्ट स्थायी संसाधन प्रबंधन प्रणालियों को और अधिक विकसित किया जा सकता है।

ई. **मृदा स्वास्थ्य – सूक्ष्म पोषक तत्वों, जैविक खादों / उर्वरकों/कीटनाशकों पर ज़ोर** – उर्वरकों का असंतुलित उपयोग और सूक्ष्म पोषक तत्वों की व्यापक कमी फसल अनुक्रिया अनुपात में गिरावट के कुछ कारण हैं। रासायनिक उर्वरकों की अतिरिक्त खुराक को लागू करने के बजाय सूक्ष्म पोषक तत्वों के उपयोग से उपज को और अधिक बेहतर ढंग से प्राप्त किया जा सकता है। संरक्षक कृषि तकनीक जैसे- ज़ीरो टिलेज, लेजर लेवलिंग, गैर- कीटनाशक प्रबंधन, आदि को अपनाने के ज़रिए स्थानीय रूप से इसका अध्ययन, संचालन और क्रियान्वयन किया जा सकता है।

2. बुनियादी संरचना की ज़रूरत :

मृदा परीक्षण प्रयोगशालाओं, स्वचालित मौसम केंद्रों और अन्य प्रौद्योगिकी अनुप्रयोगों जैसे-ड्रोन के उपयोग तथा नई फसल बीमा योजना जो तेज़ी से अदायगी पर ज़ोर देती है, में निवेश को शामिल करके पारंपरिक ग्रामीण बुनियादी ढांचे के दायरे को बढ़ाने के लिए किसानों को एक कारगर मंच मिला है।

भौतिक बुनियादी ढांचे के साथ-साथ, तकनीकी बुनियादी ढांचे का विकास भी एक समस्या है। कृषि के संदर्भ में, विश्वसनीय और समय पर जानकारी मिलना मुश्किल है, जो कि किसानों के लिए उत्पादकता और आय बढ़ाने की कुंजी है।

जल कुशल उपकरणों जैसे- स्प्रिंकलर, ड्रिप पाइपलाइनिंग आदि में पूंजी निवेश, विभिन्न योजनाओं के तहत पर्याप्त आर्थिक सहायता(सब्सिडी) दिए जाने के बावजूद भी छोटे-सीमांत कृषकों के लिए अप्रभावी लगता है। समूह आधारित दृष्टिकोण, सब्सिडी राशि बढ़ाने, आदि की संभावनाएं हैं, जिससे पानी की बर्बादी को कम करने के लिए ऐसे महत्वपूर्ण साधनों को अपनाने हेतु अधिक से अधिक किसानों को आकर्षित किया जा सके।

ए. **भंडारण सुविधाएं - उच्च मूल्य वाले कृषि माल के लिए विकेंद्रीकृत प्रशीतक श्रृंखला** - नाशवान वस्तुओं और फसल के बाद के नुकसान के बारे में चिंताओं को देखते हुए किसानों को आय बढ़ाने के लिए वित्तपोषण और साथ ही प्रशीतक श्रृंखला भंडारण को प्राथमिकता दी जानी चाहिए तथा इसे विकेंद्रीकृत तरीके से लागू किया जाना चाहिए। नाबार्ड की परामर्शी शाखा नॅबकोर्न के माध्यम से माल-गोदाम विकास व विनियामक प्राधिकरण (वेयरहाउस डेवलपमेंट एंड रेगुलेटरी ऑथारिटी) जैसी एजेंसियों ने किसानों को परक्राम्य गोदाम प्राप्तियों के मुद्दे को सक्षम करने के लिए गोदामों को मान्यता दी, जिसने इन नाशवान वस्तुओं की बिक्री के संकट को दूर कर दिया है।

बी. **भूमि के अभिलेखों का डिजिटलीकरण** - डिजिटलीकृत और अच्छी तरह से प्रलेखित भूमि स्वामित्व, असंख्य विवादों को समाप्त करने के लिए आवश्यक है। इससे मृदा स्वास्थ्य को बढ़ावा देने और संस्थागत ऋण एवं सरकार की कल्याणकारी योजनाओं तक पहुंच बढ़ाने में किसानों को प्रोत्साहन मिलता है। भूमि अभिलेखों का कम्प्यूटरीकरण - राईट ऑफ रिकॉर्ड, पिछले लेनदेन के सार सहित ऑनलाइन रिकॉर्ड देखने/जाँच करके संपत्ति के स्वामित्व की जानकारी तक पहुंच कायम करने में बैंकों को मदद करता है। कर्नाटक में 'भूमि' कार्यक्रम ने राईट ऑफ रिकॉर्ड पर बेहतर पहुंच बनाये रखने में सुधार दर्ज किया है, जिसे अन्य राज्यों में भारत सरकार के राष्ट्रीय भूमि रिकॉर्ड आधुनिकीकरण कार्यक्रम के तहत उपलब्ध सहयोग के साथ अपनाया जा सकता है।

3. अनुकूल क्रेडिट स्थिति सक्षम बनाना :

कार्यशील पूंजी की आवश्यकताओं को पूरा करने और कृषि में निवेश में तेजी लाने के लिए समय पर ऋण की पर्याप्त और सस्ती आपूर्ति आवश्यक है। यह स्पष्ट है कि यदि ऋण वितरण समय पर नहीं हो या पर्याप्त नहीं हो, तो किसान अनौपचारिक ऋण का सहारा लेते हैं, जिससे घरेलू लागत बढ़ती है। न केवल मात्रा को बढ़ाना, बल्कि सुपुर्दगी की क्षमता में सुधार करना भी उत्साहवर्धक होता है। कई अन्य हस्तक्षेप भी महत्वपूर्ण होते हैं, विशेषतः इस क्षेत्र में पूंजी निर्माण को सक्षम करने के लिए सावधि ऋण का प्रवाह आसान बनाना।

ए. **बैंक नियामक में सुधार** - पिछले दशकों में कृषि का ऋण प्रवाह काफी बढ़ गया है, लेकिन यह उत्पादन में कारगर तरीके से परिलक्षित नहीं हुआ है। जबकि प्रौद्योगिकी की सहायता से आपूर्ति संबंधी बाधाओं को दूर किया जा रहा है, किसानों की अवशोषित क्षमता में सुधार करना भी उतना ही महत्वपूर्ण है। सुरक्षा उन्मुख उधार प्रथाएं, इसमें शामिल औपचारिकताएं, राज्यों की कानूनी औपचारिकताएं अभी भी विशेष रूप से संपत्ति रहित कृषक समुदाय के लिए ऋण प्रवाह में बाधा है। कई राज्यों में, ऋण सीमाओं से परे स्टाम्प शुल्क, दस्तावेज़/पंजीकरण शुल्क जैसी अतिरिक्त लागत शामिल होती है, जो किसानों द्वारा मांगी गई ऋण राशि को सीमित करने के लिए मजबूर करती है। इन औपचारिकताओं को तर्कसंगत बनाने से किसानों पर अतिरिक्त लागत का बोझ कम होगा।

बी. **ऋण तक पहुंच आसान बनाना** - भौगोलिक सीमाओं और विविधताओं के स्वरूप ने बैंकों को वित्तीय और बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रौद्योगिकी, गैर-पारंपरिक तरीकों, कारोबार प्रदाताओं(बिज़नेस फेसिलिटेटर्स) या कारोबार प्रतिनिधियों(बिज़नेस करेस्पोंडेंट्स) जैसे बिचौलियों के उपयोग ने बैंकों को लाभान्वित किया है। वित्तीय समावेशन योजना - 2013-16 की उपलब्धियों में बताया गया है कि ग्रामीण क्षेत्रों में कारोबार प्रतिनिधियों (बीसी) के माध्यम से बैंकिंग सेवाओं की बढ़ी हुई पहुंच समावेशन का एक लागत-प्रभावी तरीका है, जहां सामान्य बैंकिंग

परिचालन संभव नहीं है। संपत्ति रहित समूह की ऋण ज़रूरत की प्रवृत्ति दूसरों की तुलना में अधिक है और अनौपचारिक स्रोतों से उधार लेने से कृषि कार्यों की लागत पर सीधा प्रभाव पड़ता है।

सी. **छोटे/सीमांत किसानों, पट्टेदार किसानों, भूमिहीन कृषकों का संगठन – ऋण की लागत को कम करने की कुंजी** – सुरक्षा-आधारित उधार-प्रथा प्रचलन में है, जिसके परिणामस्वरूप संपत्ति रहित उधारकर्ता, संस्थागत ऋण या वित्त तक अपनी पहुँच कायम नहीं कर पाते हैं और अपने हिस्से के संपार्श्विक की कमी के कारण साहुकारों और बिचौलियों के जाल में फंस जाते हैं। यह सुझाव दिया जाता है कि इन मुद्दों का एक आंशिक समाधान संयुक्त देयता समूह हो सकता है, जिनका पारस्परिक गारंटी का सिद्धांत और सहकर्मी दबाव के कारण समय पर पुनर्भुगतान सफलता का मूल आधार है। छोटे धारकों और पट्टेदार किसानों तक पहुंच बढ़ाने का एक और उदाहरण – क्रेडिट उद्देश्यों के लिए भूमि प्रलेखन में रियायत, राज्य की विशिष्ट स्थिति के अनुसार दी जा सकती है।

4. अनुसंधान एवं विकास और विस्तार सेवाएं :

भारत जैसे विकासशील देश- कृषि अनुसंधान एवं विकास पर औद्योगिक देश की कृषि सकल घरेलू उत्पाद(जीडीपी) के हिस्से के 10 प्रतिशत से भी कम खर्च करते हैं। फसल केंद्रित सिंचित क्षेत्रों से शुष्क क्षेत्रों, पहाड़ियों और आदिवासी क्षेत्रों में अनुसंधान एवं विकास पर ध्यान केंद्रित करने की आवश्यकता है। बागवानी फसलों की ओर अधिक ध्यान देने की आवश्यकता है, जो प्राकृतिक रूप से भूमि और पानी की बचत करते हैं।

ए. **सटीक खेती** – प्रमुख फसलों की कम उपज को देखते हुए, उपयुक्त बीजों का चयन, उपयुक्त समय पर पर्याप्त आदानों का अनुप्रयोग, प्रबंधकीय प्रथाएं आदि महत्वपूर्ण हैं। इस संदर्भ में, सटीक खेती की अवधारणा पर जोर दिया जाना चाहिए, ताकि आदान और बेहतर पैदावार के संतुलित उपयोग को सुनिश्चित किया जा सके, क्योंकि यह पश्चिमी देशों में एक वास्तविकता रही है।

बी. **नियंत्रित वातावरण में खेती** – कम लागत का तरीका – शेड/नियंत्रित वातावरण के तहत खेती पद्धतियों के स्थान-विशेष/लागत-प्रभावी तरीकों पर ज़ोर देने की आवश्यकता है। भारतीय अर्थव्यवस्था में बागवानी और उच्च तकनीक संबंधी कृषि के बढ़ते महत्व को देखते हुए, यह उचित है कि देश के सभी हिस्सों में संरक्षित खेती को प्रोत्साहित किया जाए। इसके अलावा, संरक्षित खेती के लिए बागवानी फसलों की उपयुक्त किस्मों की पहचान और विकास पर ध्यान केंद्रित किया जाए । इसके अलावा, उपलब्ध स्थान के उपयोग को अनुकूलित करने के लिए संरक्षित पर्यावरण के तहत फसल नर्सरी प्रथाओं को मानकीकृत किया जाए।

सी. **सहभागी विस्तार सेवाएँ** – लगभग 59 फीसदी किसानों को सरकारी सहायता प्राप्त कृषि अनुसंधान संस्थानों या विस्तार सेवाओं से तकनीकी सहायता या जानकारी नहीं मिलती है। इसलिए, उन्हें प्रगतिशील किसानों, मीडिया, आदान आपूर्तिकर्ताओं, निजी एजेंटों आदि पर भरोसा करना पड़ता है। लैब-टू-लैंड कार्यक्रम और नई तकनीकों को सूचना प्रौद्योगिकी और मोबाइल अनुप्रयोगों का लाभ उठाकर प्रभावी बनाया जा सकता है। ग्रामीण क्षेत्र में दृश्य मीडिया और स्मार्टफोन की अच्छी पहुंच के मद्देनज़र, प्रौद्योगिकी के प्रसार और प्रथाओं के पैकेज के लिए इस तरह के विकास की संभावनाओं का प्रभावी ढंग से उपयोग किया जा सकता है (उदाहरण के लिए किसान टीवी, किसानों को कृषि विशेषज्ञों के साथ सीधा इंटरफ़ेस प्रदान करना, काफी असरदार दिख रहा है।)। कृषि प्रौद्योगिकी प्रबंधन एजेंसी (एटीएमए) पहले से ही प्रौद्योगिकी का विस्तार कर रही है।

निष्कर्ष :

आज कृषि, बृहद अर्थव्यवस्था के साथ-साथ वैश्विक अर्थव्यवस्था के लिए भी अधिक एकीकृत है, और बढ़ती आकांक्षाओं के साथ उन्मुखीकरण में अब यह 'ग्रामीण' नहीं रही। बृहद सरोकारों के साथ इस तरह के जुड़ावों का प्रभाव खाद्य सुरक्षा या मुद्रास्फीति से कहीं अधिक स्पष्ट है। कृषि क्षेत्र में उत्पाद विविधता, मूल्य निर्धारण, खरीद, भंडारण, परिवहन वितरण, विपणन, जोखिमों के शमन आदि को प्रावरित करने वाली खाद्य अर्थव्यवस्था का संपूर्ण प्रबंधन जैसे मुद्दे काफी आगे बढ़ गए हैं, जो कृषि को अधिक व्यापक रूप से देखने वाली नीतियों की मांग करते हैं। इस तरह के मुद्दों से परे, सवाल उभर रहे हैं कि क्या हम किसान को व्यवहार्य बनाए बिना कृषि योग्य बनाने के बारे में सोच सकते हैं? अगर कृषि क्षेत्र चुनौतियों का सामना कर रहा है तो क्या ग्रामीण क्षेत्र का निष्पादन बेहतर हो सकता है? यदि ग्रामीण क्षेत्र में आय नहीं बढ़ेगी, तो क्या अर्थव्यवस्था बढ़ेगी? वर्ष 2022 तक कृषि आय दुगुनी करने की पहल को हमें इस पृष्ठभूमि में देखना होगा।

खुदरा बैंकिंग - अवसर या जोखिम?

डॉ. हरि हरन एस.
प्रबंधक (राजभाषा)
क्षेत्रीय कार्यालय
कांचीपुरम

आज का खुदरा ऋण बाज़ार, विक्रेताओं के बाज़ार से क्रेताओं के बाज़ार में परिवर्तित हो गया है। खुदरा ऋण वाणिज्यिक बैंकिंग आज बैंकिंग क्षेत्र का एक शानदार नवाचार बन गया है। खुदरा ऋण का विकास, विशेष रूप से उभरती हुई अर्थव्यवस्थाओं में, सूचना प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में हुई तीव्र प्रगति, विकसित हो रहे समष्टि आर्थिक वातावरण, वित्तीय बाज़ार में सुधार और कई सूक्ष्म-स्तरीय मांग व आपूर्ति पक्ष कारकों के कारण हुआ है। हाल के वर्षों में, यह क्षेत्र भारतीय बैंकों के विकास की गति में तेज़ी लाया है।

आज का खुदरा बैंकिंग क्षेत्र तीन मूलभूत विशेषताओं से लैस हैं:

- विभिन्न उत्पाद (जमाएँ, डेबिट/क्रेडिट/स्मार्ट कार्ड, ई-वॉलेट, बीमा, निवेश और प्रतिभूतियां)
- वितरण के कई चैनल (शाखा बैंकिंग, कॉल सेंटर, इंटरनेट और कियोस्क)
- एकाधिक ग्राहक समूह (उपभोक्ता, लघु व्यवसाय और कॉर्पोरेट)

भारतीय खुदरा बैंकिंग क्षेत्र में प्रदान किए जाने वाले विशिष्ट उत्पादों में एटीएम, डेबिट/क्रेडिट कार्ड, ई-वॉलेट, मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग जैसे विभिन्न वितरण चैनल और वैयक्तिक ऋण, वाहन ऋण, आवास ऋण, टिकाऊ वस्तुओं की खरीद के लिए खपत ऋण, शैक्षिक ऋण जैसे विभिन्न ऋण उत्पाद शामिल हैं। जहाँ नई पीढ़ी के निजी क्षेत्र के बैंक इस संबंध में अपनी जगह बनाने में सफल रहे हैं, वहीं सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक भी अपने विशाल शाखा नेटवर्क और लोकसंपर्क का लाभ उठाने से पीछे नहीं रहे हैं। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों ने खुदरा कारोबार के एक बड़े हिस्से को प्राप्त करने के लिए बड़े कदम उठाए हैं। अंतर्राष्ट्रीय मानकों के अनुसार भारत में खुदरा बैंकिंग के क्षेत्र में अभी भी काफी गुंजाइश है। आखिरकार, भारत में खुदरा ऋण जीडीपी के 7% से कम है जबकि अन्यान्य एशियाई अर्थव्यवस्थाओं के लिए 35% है - दक्षिण कोरिया-55%, ताइवान-52%, मलेशिया-33% और थाईलैंड-18% ।

भारत में खुदरा बैंकिंग अभियान:

इस खुदरा बैंकिंग विकास में किस-किस ने योगदान दिया है?

- आर्थिक समृद्धि और फलस्वरूप क्रय-शक्ति में वृद्धि।
- उपभोक्ता जनसांख्यिकी का बदलना गुणात्मक और मात्रात्मक दोनों प्रकार के उपभोग में विकास की विशाल क्षमता को दर्शाता है। हाल ही में किए गए सर्वेक्षण के अनुसार, भारत उन देशों में से एक है, जिनकी कुल जनसंख्या का एक सबसे बड़ा अनुपात (70%) 35 से 40 वर्ष से कम उम्र का है। भारतीय आबादी का 57% हिस्सा कामकाजी श्रेणी में है।
- तकनीकी कारकों ने एक प्रमुख भूमिका निभाई है। डेबिट/क्रेडिट कार्ड, ई-वॉलेट, इंटरनेट और फोन बैंकिंग, कहीं भी और कभी भी बैंकिंग के रूप में सुविधापरक बैंकिंग ने कई नये ग्राहकों को बैंकिंग क्षेत्र में आकर्षित किया है।
- बैंकों की राजकोषीय आय में पिछले दो वर्षों के दौरान गिरावट दर्ज हुई है।
- ब्याज दरों में गिरावट ने भी ऐसे ऋण की मांग को कायम रखते हुए खुदरा ऋण के विकास में योगदान दिया है।
- बड़े कॉर्पोरेट ग्राहक सीधे और उचित मूल्य पर देश में और विदेश में निवेशकों से धन प्राप्त कर रहे हैं और इसके परिणामस्वरूप, वे बैंकों से बेहतर शर्तों और कम मूल आधार दर(पीएलआर) की मांग कर रहे हैं, जिससे बैंक के लाभ पर दबाव और प्रतिकूल असर पड़ता है। ऐसे परिदृश्य में खुदरा कारोबार के अवसर (पीएलआर + उधार के साथ) बैंकों के लिए लाभ को अधिकतम कर सकते हैं।

जहाँ तक खुदरा बैंकिंग का संबंध है, पारिवारिक ऋण इतिहास के बारे में जानकारी साझा करना बेहद महत्वपूर्ण है। शायद बैंकर-ग्राहक संबंध की गोपनीय प्रकृति की अवधारणा के कारण, बैंकों में ग्राहक संबंधी ऋण जानकारी न केवल एक दूसरे के साथ, बल्कि अन्य क्षेत्रों के साथ भी साझा करने के लिए एक परंपरागत प्रतिरोध हैं।

पूरे विश्व में, इसलिए साख सूचना ब्यूरो को ऋण जानकारी-मौजूदा और संभावित उधारकर्ताओं पर वर्तमान और पुरानी जानकारी दोनों के भंडार के रूप में कार्य करने के लिए स्थापित किया गया है। ऋण देने वाली संस्थाएं इन संस्थाओं द्वारा बनाए गए डाटाबेस से जानकारी प्राप्त कर सकती हैं।

साख ब्यूरो को न केवल विकसित वित्तीय प्रणालियों वाले देशों में बल्कि अपेक्षाकृत कम विकसित वित्तीय बाज़ार वाले देशों जैसे - श्रीलंका, मैक्सिको, बांग्लादेश और फिलीपींस में भी स्थापित किया गया है।

भारतीय परिदृश्य में, उधारकर्ताओं के ऋण इतिहास की जानकारी साख सूचना कंपनियों (सीआईसी) की वेबसाइट पर उपलब्ध है। वित्तीय निर्णय लेने से पहले, बैंकों और वित्तीय संस्थाओं द्वारा साख सूचना ब्यूरो (भारत) लिमिटेड (सीआईबीआईएल) द्वारा संकलित और प्रसारित की गई वाणिज्यिक और उपभोक्ता उधारकर्ताओं दोनों से संबंधित ऋण जानकारी व्यापक रूप से उपयोग में लाए जाते हैं।

खुदरा ऋण के लिए अपेक्षित आवश्यकताएं इस प्रकार हैं :

- केवाईसी (अपने ग्राहक को जानिए) और समुचित सावधानी ।
- विवेकपूर्ण ऋण मूल्यांकन और प्रसंस्करण कौशल।
- सुदृढ़ और पूर्ण प्रमाणित प्रलेखन।
- समग्र ऋण निगरानी नीति और प्रक्रिया।
- कुशल मानव संसाधन - कुशल और इष्टतम रूप से प्रशिक्षित श्रमशक्ति जटिल खुदरा ऋण संविभाग को संचालित करने की कठिनाई का सामना कर सकती है।
- तकनीकी समर्थन।
- कार्यनीतिक लागत प्रबंधन।
- बाज़ार अनुसंधान और बाज़ार आसूचना।
- उद्यम ग्राहक संबंध प्रबंधन।
- अधिक वितरण चैनल / ग्राहक स्पर्श बिंदु।
- उत्पाद नवीनता।
- कारोबारी प्रक्रिया पुनर्विन्यास।
- ग्रामीण अभिमुखता।
- उत्पादों और सेवाओं का प्रति-विक्रय ।

खुदरा बैंकिंग की चुनौतियां :

ग्राहकों का प्रतिधारण बड़ी चुनौती से भरी अवधारणा है। हार्वर्ड बिजनेस रिव्यू में रीचेल्ड और सासर के एक शोध के अनुसार, ग्राहक प्रतिधारण में 5% की वृद्धि से लाभप्रदता बैंकिंग कारोबार में 35%, बीमा और दलाली में 50% और उपभोक्ता क्रेडिट कार्ड बाज़ार में 125% तक बढ़ सकती है। इस प्रकार बैंकों को ग्राहकों को बनाए रखने और बाज़ार में हिस्सेदारी बढ़ाने पर ज़ोर देने की ज़रूरत है।

बढ़ती हुई ऋणग्रस्तता भविष्य में चिंता का कारण बन सकती है। ऐसा परिदृश्य उच्च अनिश्चितता की स्थिति उत्पन्न कर सकती है।

खुदरा बैंकिंग में केवाईसी मुद्दा और धन-शोधन जोखिम एक और महत्वपूर्ण मुद्दा है। ग्राहकों के लिए प्रतिस्पर्धा, नए कारोबार में केवाईसी और समुचित सावधानी प्रक्रियाओं की अनदेखी या छूट के कारण भी हो सकती है। बैंकों को समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुरूप पहचान प्रमाणपत्र और निवास प्रमाणपत्र जैसे दस्तावेज़ों को स्वीकार करके ग्राहकों की केवाईसी और समुचित सावधानी की एक पूर्ण-प्रमाणिक प्रणाली अपनानी चाहिए।

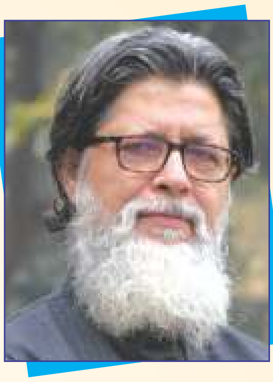
निष्कर्ष:

मानव की विकास यात्रा में जोखिम भी एक अध्याय है। मानव ने आग का आविष्कार अपने हाथों को जला कर ही किया था। कोरोबार चाहे जो भी हो, उसमें जोखिम की संभावनाएँ तो रहती ही हैं। जो व्यापारी अपने व्यापार के क्षेत्र में होने वाले संभावित जोखिमों का समय-पूर्व आकलन कर उसके निवारक उपाय तैयार कर उसे योग्य काल पर क्रियान्वित करता है, वही एक सफल व्यापारी बन सकता है।

बैंक भी यदि खुदरा क्षेत्र में मौजूद अपार अवसरों और उन अवसरों के पीछे छिपे जोखिमों का पहले से समुचित आकलन कर तदनुसार अपनी व्यवस्थाओं व कार्य-प्रणालियों को मजबूत कर ले तो अवश्य ही यह क्षेत्र भारतीय बैंकों तथा देश की अर्थव्यवस्था को नई बुलंदियों तक ले जा सकता है।

आलेख

संत कबीर : मैनेजमेंट गुरु और बैंकिंग



भुवनेश कुमार उप्रेती
वरिष्ठ प्रबंधक
(सेवानिवृत्त)
केनरा बैंक

भक्ति काल के संत कबीर ने भारतीय समाज में अपनी विशिष्ट पहचान बनाई। कबीर निर्गुण धारा के उपासक थे। उन्होंने समाज में फैली कुरीतियों, कर्मकांड, धर्मांधता और अन्ध विश्वास की निंदा की, समाजिक बुराइयों/पाखंड की निर्भिक्ता से कड़ी आलोचना की और अपने दोहे और भजन से मानव जाति का मार्गदर्शन किया। कबीर 15वीं सदी के महानतम संत, कवि और समाज सुधारक थे और निर्गुण वाद के प्रवर्तक थे। उन्होंने अज्ञान के अंधकार में भटकते हुए मानव को ज्ञान का प्रकाश दिखा कर ऊंच नीच, जाति-पाति, छूत-अछूत की भावना को मिटा कर मानवता के धर्म को मुखरित किया। उनके विचार आज भी प्रासंगिक हैं। हमारे बैंक के संस्थापक श्री अम्मेबाल सुब्बाराव पै जी ने भी बैंक के सभी कर्मचारियों से समाज में व्याप्त अंधविश्वास और अंधकार मिटाने का आह्वान किया। यही हमारे बैंक के प्रथम और द्वितीय मूल सिद्धांत हैं।

1. **अंधविश्वास/अज्ञानता दूर करना**
2. **पहले सिद्धांत का पालन करने के लिए सभी के बीच शिक्षा का प्रसार करना**

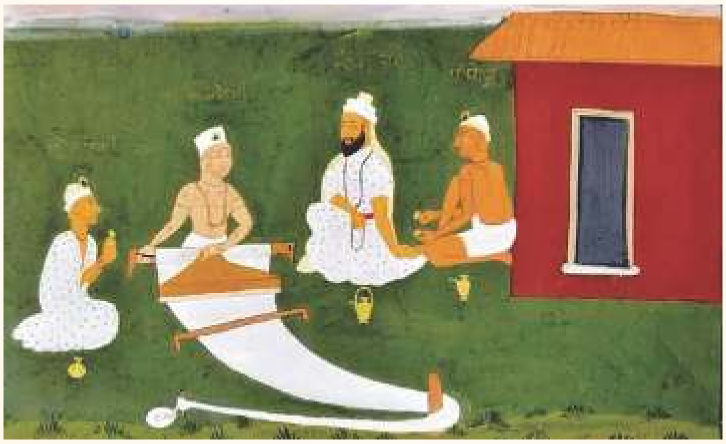
वर्ष 1996 में मेरी पदोन्नति हुई, अधिकारी बन गया और मेरा स्थानांतरण हरियाणा के औद्योगिक नगर फरीदाबाद में हो गया। शाखा बहुत बड़ी थी और काम भी बहुत ज्यादा था। उस समय डिजिटल बैंकिंग नहीं थी। सभी कार्यों के लिए ग्राहक को बैंक ही आना पड़ता था। ज्वाइन करते ही प्रबंधक महोदय ने मुझे चालू खाता काउंटर में कार्य करने को कहा और बताया कि यहां पर काम कर रहे अधिकारी के साथ बैठ कर तीन दिन तक कार्य को समझो और उसके बाद स्वतंत्र रूप से कार्यभार ग्रहण करो। मैं उनकी बगल में कुर्सी लगाकर बैठ गया और उनके निर्देश में काम करने लगा। उन्होंने मुझे बताया कि यह शाखा का सबसे ज्यादा भीड़ वाला काउंटर है। उन्होंने यह भी बताया कि चालू खाते के ग्राहक बहुत ही इंपेशेंट होते हैं और कहने लगे मैंने तो किसी तरह से अपना एक साल का कार्यकाल यहां पर किसी तरह मर-मर के काट लिया है अब आप आ गए हो तो मैं किसी हल्के काउंटर में बैठकर काम करूंगा। मैंने उनसे कहा कि मैं भी अभी नया हूं कृपया करके मुझे समझाएं और गुर बताएं ताकि मैं भी आपकी तरह से सफलतापूर्वक इस सीट पर कार्य कर सकूं। उन्होंने कहा तीन दिन तक मैं आपको ट्रेनिंग दूंगा और उसी तरह से आप यदि काम करोगे तो कभी दिक्कत नहीं होगी और तुम्हारा समय भी अच्छा कट जाएगा।

तभी एक ग्राहक काउंटर पर चेक बुक मांगने आ गए और कहने लगे सर चेक बुक खत्म हो गई है कृपया चेक बुक दे दें। ग्राहक के अनुरोध पर वह अधिकारी बहुत गुस्सा हो गए कहने लगे सुबह सुबह चेक बुक मांगने आ गए हो, आपको पता होना चाहिए कि 2:00 बजे तक इस काउंटर में बहुत भीड़ होती है, हमें कैश चेक की पेमेंट के अलावा क्लियरिंग के चेक भी पास करने होते हैं। चेक बुक बनाने में समय लगता है तथा इन्वेंटरी को डबल लॉक से निकालना पड़ता है। इस समय मैं आपको चेक बुक दूं या बैंक के दूसरे अर्जेंट काम करूं। आप अपने काम को अस्त-व्यस्त रखते हैं और हमें भी तंग करते हैं। कहने लगे देखो अभी मैं बहुत व्यस्त हूं और 2:30 बजे के बाद आना तब मैं आपको चेक बुक दूंगा। ग्राहक अनुरोध कर रहा था कि सर आज दे दो मुझे एक चेक अर्जेंट अपने क्लाइंट को देना है लेकिन उन्होंने चेक बुक देने में असमर्थता ज़ाहिर की और ग्राहक को बिजनेस आवर्स के बाद आने को कहा। उनके जाने के बाद मैंने उनसे कहा सर आप मुझे कह देते मैं उनको चेक बुक जारी कर देता। कहने लगे इस काउंटर में काम करने का पहला नियम - कभी भी ग्राहक का काम तुरंत मत करो, उसके काम को लटकाओ, चक्कर लगवाओ नहीं तो वह सर पर चढ़ जाएगा और हमको काम करने नहीं देगा।

उनकी बातें सुनकर मुझे बहुत हैरानी हुई और सोचने लगा कि ग्राहक को लेक्चर देने में जितना समय अधिकारी महोदय ने बर्बाद किया है उससे कम समय में ग्राहक को चेक बुक दी जा सकती थी। और यदि हमने ग्राहक का समय बर्बाद किया है तो बैंक का समय भी खोटी(बर्बाद) हुआ है। अब शाम को दोबारा ग्राहक चेक बुक लेने शाखा आएगा और हमारा भी समय उसको अटेंड करने में बर्बाद होगा। मुझे उनका सुझाया हुआ तर्क पसंद नहीं आया और सोचा तीन दिन बाद जब मैं स्वतंत्र रूप से चालू खाता विभाग में कार्य करूंगा तब ग्राहक का काम तुरंत करूंगा और उसको दोबारा आने के लिए नहीं कहूंगा। मैंने तुरंत काम को निपटाने वाला फार्मूला अपनाया और बहुत सहजता से उस भारी-भरकम काउंटर को संभाल लिया। कबीर संत ने अपने दोहे में समय प्रबंधन की महत्ता के बारे में बताया है -

काल करे सो आज कर, आज करे सो अब।
पल में प्रलय होएगी, बहुरि करेगा कब।

यदि हम कबीर जी के दोहे को आत्मसात कर लें तो ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता, शिकायतों में कमी आएगी, प्रत्येक कर्मचारी की कार्यक्षमता बढ़ेगी और बैंक के ऑपरेशनल efficiency में बढ़ोतरी होगी।



इस शाखा में तीन साल का कार्यकाल पूरा होने के बाद मेरा स्थानांतरण दिल्ली की शाखा में हो गया। शाखा ज्वाइन किए दो दिन ही हुए थे और मैं अपनी शाखा के कर्मचारियों तथा ग्राहकों को समझ रहा था। मैंने अपनी शाखा के कर्मचारियों से कहा कि मुझे ऐसे ग्राहकों से मिलाएं जो हमारी सेवाओं से खुश नहीं है ताकि हम शाखा की ग्राहक सेवा में सुधार ला सकें। शाखा के स्पेशल असिस्टेंट श्री सहगल जी कहने लगे सर ऐसे बहुत से ग्राहक हैं, किस-किस को खुश करोगे। यहां तो कुछ ग्राहकों का काम ही बैंक की सेवा में कमियां/खामियां निकालना है। मैंने कहा कोई बात नहीं, उनसे हम वार्तालाप करेंगे और उनको भी समझने की कोशिश करेंगे। तभी एक सरदार जी शाखा के अंदर घुसते ही ज़ोर-ज़ोर से चिल्लाने लगे और कहने लगे कहां हैं मैनेजर साहब? मैं अपनी सीट से उठा और उनका अभिवादन किया। वह बोले सर यह जो आपने एटीएम का डब्बा लगा रखा है इसके दरवाज़े पर ताला लगा दो। मैंने पूछा क्या हुआ सर, तो कहने लगे, मैंने बहुत बार कंप्लेंट की है कि आपके एटीएम में देर रात को और अर्ली मॉर्निंग में कैश नहीं होता है। मैं अक्सर सुबह जल्दी ऑफिस जाता हूं और रात देर से लौटता हूं और मुझे अक्सर एटीएम से कैश नहीं मिलता है। यह एटीएम आपके लिए एटीएम होगा लेकिन मेरे लिए डब्बा है। इसलिए या तो इस समस्या का निदान करो नहीं तो एटीएम लॉबी को ताला लगा दो। मैंने उनसे कहा सर आपके फ़ीडबैक के लिए धन्यवाद, मैं ज़रूर इस समस्या को जल्द से जल्द हल करने की कोशिश करूंगा और दोबारा आपको शिकायत का मौका नहीं दूंगा।

उनके जाने के तुरंत बाद सहगल जी अपनी सीट से उठकर आए और कहने लगे सर यह पागल ग्राहक है इसके मुंह मत लगना। इसका हमारे पास खाता भी नहीं है, इसको कंप्लेंट करने की आदत है। मैंने सहगल जी से कहा कि उनकी कंप्लेंट जायज़ है। इन्होंने बैंक के अंदर आकर हमको हमारी एटीएम की कमियों से अवगत कराया है, हमें इनका धन्यवाद करना चाहिए।

खैर, उनके जाने के बाद मैंने उनकी शिकायत पर काम करना शुरू कर दिया। एटीएम की रिपोर्ट निकालने पर पता चला कि एटीएम के हिट्स बहुत ज्यादा थे और उस हिसाब से एटीएम में कैश कम फीड किया जा रहा था। दिन भर में 200 से ज्यादा एटीएम हिट्स के लिए तीन लाख का कैश कम था। मैंने एटीएम में हर रोज़ आठ लाख रुपया भरना शुरू किया और 24 घंटे ग्राहकों को कैश मिलने लगा। बैंक की छुट्टियों का ध्यान रखते हुए उसी अनुपात से एटीएम में कैश फीड किया जिससे हमारी शाखा का एटीएम सही मायने में 24 x 7 बैंकिंग का उद्देश्य पूरा करने लगा।

कुछ दिन बाद वही ग्राहक जिन्होंने एटीएम की कंप्लेंट की थी शाखा में आए। मुझे लगा शायद इनको एटीएम मशीन से शिकायत होगी लेकिन वह मुझसे बहुत गर्मजोशी से मिले और कहने लगे कि अब वह जब भी शाखा के एटीएम का इस्तेमाल करते हैं तो निराश नहीं हुए हैं। अब उनको रात के 11.00 बजे और सुबह 7.00 बजे भी कैश मिल जाता है। उनके जाने के तुरंत बाद सहगल जी मेरे पास

आए और पूछने लगे सर क्या बात है आज यह ग्राहक चिल्लाया नहीं और बहुत खुश नज़र आ रहे थे और पहली बार इनको हंसते हुए देखा है। मैंने उन्हें कहा कि जो फीडबैक एटीएम के बारे में इन्होंने दिया था उस पर मैंने काम शुरू किया और उसी का रिज़ल्ट है कि वह अब खुश हैं। अब हमारे एटीएम से हर वक्त इनको कैश मिल जाता है। मैंने सहगल जी को कहा, उस दिन आप इस ग्राहक को बुरा भला कह रहे थे लेकिन कमी हमारी कार्यशैली में थी। कबीर संत दास जी ने ठीक ही कहा है –

बुरा जो देखन मैं चला बुरा ना मिलया कोय
जो दिल खोजा आपना मुझसे बुरा ना कोय ।

उस दिन आप कह रहे थे कि इस ग्राहक को बैंक की निंदा करने की आदत है, लेकिन ऐसे ग्राहकों को ध्यान से सुनना चाहिए जो हमारी कार्यशैली/कार्य व्यवस्था को सुधारना चाहते हैं। यदि हमने उनकी कंप्लेंट पर काम ना किया होता तो हमारा एटीएम सुचारू रूप से काम नहीं करता। अब हमारे ग्राहक भी खुश हैं और हमारी शाखा में पेमेंट लेने वाले ग्राहकों की संख्या में भी कमी आई है। अब ग्राहक और कर्मचारी दोनों को एटीएम का फायदा हो रहा है।

मैंने सहगल जी को कबीर दास जी का एक और दोहा सुनाया –

निंदक नियरे राखिए, आंगन कुटी छवाय ।
बिन पानी साबुन बिना, निर्मल करे सुभाय ।।

आजकल आए दिन समाचार पत्रों में खबर छपती रहती है कि बैंक के अधिकारी धोखाधड़ी और जालसाज़ी में पुलिस/सीबीआई द्वारा गिरफ्तार हो रहे हैं और कुछ को तो रिटायरमेंट के बाद कोर्ट कचहरी के चक्कर लगाने पड़ रहे हैं और कई तो जेलों की सज़ा काट रहे हैं। बहुत से मामलों में वह अपने निजी लाभ के लिए ग्राहकों से सांठगांठ करते हैं और अंत में फंस जाते हैं। बैंक के सभी कर्मचारी अपने पद के अनुसार पर्याप्त वेतन और सुविधाएं पाते हैं ताकि वह आराम से जीवन यापन कर सकते हैं और अपनी सामाजिक ज़िम्मेदारियों को भी निभा सकते हैं। लेकिन लालच और लोभ अच्छे से अच्छे इंसान को भ्रमित कर पथभ्रष्ट कर देता है। तुलसी दास ने अपने ग्रंथ रामचरितमानस में लिखा है –

काम क्रोध मद लोभ सब, नाथ नरक के पंथ

यह सब बुराइयां मनुष्य को नरकीय जीवन में धकेल देती है। ऐसे बहुत से उदाहरण आपको मिल जाएंगे जहां पर बैंक ही नहीं, जिसने भी अपने पद का दुरुपयोग करके अपनी आय से अधिक धन अर्जित किया, अब बुढ़ापे में कोर्ट कचहरी की दहलीज पर बैठे हैं।

मैं एक निजी बैंक की सीईओ का जिक्र करना चाहूंगा जिन्होंने अपने कार्यकाल में बहुत मान प्रतिष्ठा अर्जित की लेकिन अंदर ही अंदर अपने पति की बातों में आकर अपने निजी फायदे के लिए कुछ ऐसे अनुबंध किए और बाद में जब पोल खुली तो बहुत बड़ी धोखाधडी का पर्दा फाश हुआ। उनको पद से हटाया गया, इसके अलावा सेवाकाल में दिए गए करोड़ों रुपए के आर्थिक लाभ और कमीशन भी उनसे रिकवर हुए और उनके एक प्रतिष्ठित कैरियर को दाग लगा। जो कुछ समय पहले मीडिया और सरकार की आंखों में रहती थी आज वह मुंह छुपाए घूम रही हैं। यदि हम सब कबीर साहब के दोहों में दी गई शिक्षाओं का अनुकरण करें तो अपने बैंक को धोखाधडी से बचा सकते हैं। बैंक का रिस्क मैनेजमेंट दुरुस्त होगा और हमारी संस्था की साख (रेपुटेशनल रिस्क) को आंच नहीं आएगी।

बैंक हम सबका साईं है और हमारी सभी ज़रूरतों को पूरा करता है। इसके बाद भी लोग क्यों लालच में फंस जाते हैं और अपना जीवन कलंकित करते हैं, यह गम्भीर विषय है जो हम सब के लिए विचारणीय है। कबीर साहब का दोहा हम सभी को आत्मसात् करना चाहिए :

साईं इतना दीजिए, जामे कुटुम समाय
मैं भी भूखा ना रहूं , साधु न भूखा जाए

इस धरती पर कमाई गई लीगल और इल्लीगल वेल्थ को कोई भी अंत समय पर गठरी बांध कर ले जाता हुआ नहीं दिखाई दिया है या यूं कहें कि कफन में जेब नहीं होती है। कबीर साहब ने निम्नलिखित दोहे में यही संदेश दिया है –

कबीर सो धन संचे, जो आगे को होय
सीस चढ़ाए पारले, ले जात न देखा कोय

फन्डा-यदि हम संत कबीर की शिक्षाओं को अपने सामाजिक, व्यवहारिक और व्यवसायिक जीवन में अनुकरण करेंगे तो हम सब अपना जीवन सुखमय और शांतिपूर्वक ढंग से बैंक में कार्य करते हुए और उसके बाद भी सफलता पूर्वक बिता सकते हैं। उनकी ओजस्वी/अमृतवाणी में सफल व्यवसाय प्रबंधन और सुखमय जीवन जीने के संदेश हैं। ग्राहक से संवाद करते समय बैंक के सभी कर्मचारियों को निम्नलिखित दोहे का अवश्य मनन करना चाहिए।

ऐसी बानी बोलिए, मन का आपा खोए।
औरन को शीतल करे, आपहु शीतल होय।

आलेख

लॉकडाउन, क्वारंटाइन, आइसोलेशन, सोशल डिस्टेन्सिंग और राजभाषा हिंदी

विश्वनाथ प्रसाद साहू
राजभाषा अधिकारी
क्षेत्रीय कार्यालय
संबलपुर

प्रस्तावना : भारत में, हाल के दिनों में लॉकडाउन, क्वारंटाइन, आइसोलेसन, सोशल डिस्टेन्सिंग आदि भारी भरकम शब्दों का प्रयोग सभी हिंदी और हिंदीतर भाषा-भाषियों की जुबान पर चढ़ा है, चाहे वो गाँव के बाशिंदे हों या शहर के। इन जटिल शब्दों का प्रयोग पूरी दुनिया में आई एक वैश्विक महामारी कोरोना विषाणु कोरोना वाइरस के कारण कुछ समय पहले ही आरंभ हुआ है, जिनका अर्थ क्रमशः तालाबंदी, स्वयं को पृथक करना, एकांतवास, सामाजिक दूरी या देह से दूरी है, जिनका उपयोग इस महामारी के उपचार के उपायों के रूप में किया जाता है। वैश्वीकरण के कारण दुनिया की गोलाई छोटी हुई है। इस दौर में व्यापार के सिलसिले में प्रायः एशिया अथवा यूरोप महाद्वीप के एक देश से ऑस्ट्रेलिया या अमेरिका महाद्वीप के किसी दूसरे देश में वस्तु विनिमय या आज की भाषा में कहें तो आयात-निर्यात बड़े पैमाने पर किया जाता है। वस्तुओं और सेवाओं के इस आयात-निर्यात के साथ-साथ सामासिक संस्कृतियों, भाषाओं का भी एक स्थान से दूसरे स्थान में स्थानांतरित होना लाज़मी है। सूचना और तकनीक के इस मकड़जाल में, जहां सोशल मीडिया जैसे-ट्विटर, फेसबुक, इंस्टाग्राम, यू-ट्यूब आदि, समाचार पत्रों, समाचार चैनलों, ई-मेल, वेब पेजों आदि के माध्यम से दूसरी भाषाओं के शब्द हमारे देश में आए हैं, वहीं हमारे देश से दूसरे देशों में भी गए हैं। इस प्रकार भाषा का विकास सदी दर सदी चलता जाता है।

भारत में भाषाओं का विकास और हिंदी :

भारत में मुख्यतः चार भाषा परिवार हैं - भारोपीय, द्रविड़, आस्ट्रिक और चीनी-तिब्बती। उपयोग के आधार पर देखा जाए तो भारोपीय भाषा परिवार सबसे बड़ा है।

हिंदी भारोपीय (भारत-यूरोपीय) के भारतीय-ईरानी शाखा के भारतीय आर्य उप-शाखा से विकसित एक भाषा है।

भारतीय आर्यभाषा को तीन कालों में विभक्त किया गया है:

1. प्राचीन भारतीय आर्यभाषा - वैदिक संस्कृत
2. मध्यकालीन भारतीय आर्यभाषा - पालि, प्राकृत, अपभ्रंश
3. आधुनिक भारतीय आर्यभाषा - हिंदी और हिंदीतर भाषाएं जैसे उड़िया, बांग्ला, गुजराती, मराठी आदि।

आधुनिक भारतीय आर्यभाषा को भी प्रायः तीन कालों में विभक्त किया जा सकता है:

1. प्राचीन हिंदी
2. मध्यकालीन हिंदी
3. आधुनिक हिंदी

हिंदी भाषा का उद्‌भव संस्कृत से हुआ है। संस्कृत पालि, प्राकृत भाषा से कालांतर में अपभ्रंश तक पहुंचती है और अपभ्रंश, अवहट्ट से होते हुए प्रारंभिक हिंदी का रूप लेती है। इस प्रकार हिंदी भाषा के इतिहास का आरंभ अपभ्रंश से माना जाता है।

हिन्दी की विशेषताएँ :

डॉ. जाकिर हुसैन ने कहा था:

'हिन्दी देश की एकता की कड़ी है, हिन्दी वह धागा है, जो विभिन्न मातृभाषा रूपी फूलों को पिरोकर भारत माता के लिए सुंदर हार का सृजन करेगी।'

हिन्दी में कई गुण मौजूद हैं जैसे:

1. ऐतिहासिक दृष्टि से हिन्दी का संबंध भारत के राज-काज से किसी-न-किसी रूप में अवश्य रहा है।

2. हिन्दी में प्रशासन संबंधी अभिव्यक्तियों एवं नवीन प्रवृत्तियों को अभिव्यक्त करने की पूरी क्षमता है।

3. हिन्दी देश की अधिकांश जनता द्वारा समझी और बोली जाने वाली भाषा है।

4. यह सरल, सुबोध और ग्राह्य भाषा है।

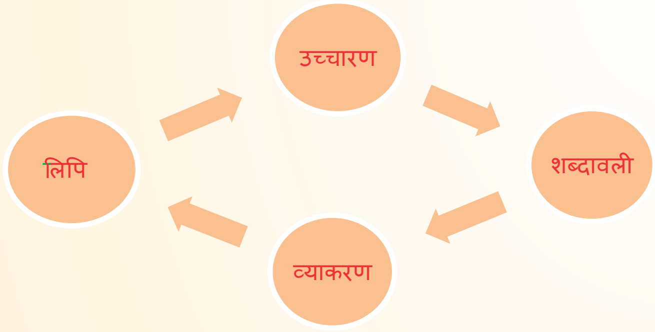
5. हिन्दी भाषा एवं हिन्दी साहित्य का इतिहास समृद्ध एवं प्रेरणादायी रहा है।

6. हिन्दी देश के विभिन्न राज्यों तथा वर्गों को आपस में मिलाने वाली भाषा है।

7. हिन्दी भाषा को आसानी से सीखा जा सकता है।

अतः हिन्दी की इन्हीं विशेषताओं के फलस्वरूप इसे राजभाषा के रूप में चुना गया। हमारा देश बहुभाषाई देश है जो अनेक प्रान्तों में बंटा है तथा उन प्रान्तों की भी अपनी-अपनी भाषाएँ आदिकाल से ही मौजूद हैं, जो उनकी सभ्यता और संस्कृति के परिचायक हैं। हिन्दी भाषा ने सभी भारतीय भाषाओं में तारतम्य स्थापित करके देश के विकास के लिए एक साथ अग्रसर होने का मार्ग प्रशस्त किया है।

किसी भी भाषा के मानकीकरण के चार प्रमुख स्तंभ होते हैं:



हिन्दी इन सभी स्तंभों पर खरा उतरती है। विज्ञान कहता है कि परिवर्तन प्रकृति का नियम है और जो समय के साथ-साथ स्वयं को नहीं बदल सकता, वह नष्ट हो जाता है। हिन्दी भाषा ने विज्ञान के इस नियम का पालन बखूबी किया है। अपनी इन्हीं सारी खूबियों के कारण हिन्दी भाषा लोकप्रिय है।

विदेशी शब्दों का हिन्दी में प्रचलन:

भारत में दूसरी भाषाओं के शब्दों का आने का सिलसिला अभी से नहीं बल्कि कई सौ वर्षों पुराना है। हमारे देश पर सत्ता के लिए शक, हूण, मंगोल, पुर्तगाली, अफगानी कबीलों, फ्रांसीसी, अंग्रेज़, मुगल आदि शासकों ने आक्रमण किया और अपना आधिपत्य स्थापित किया। वो अपने साथ-साथ अपनी सभ्यता भी लाए और अपनी भाषा भी।

हिन्दी में दूसरी भाषाओं के शब्दों को आत्मसात करने की अलौकिक क्षमता है, जो हमें यत्र-तत्र बोलचाल में देखने को मिलता है।

जैसे अरबी से अखबार, इनाम, उम्र, कानून आदि, फारसी से आईना, मजदूर, दफ्तर आदि, तुर्की से चम्मच, बहादुर, लाश आदि, फ्रेंच से मेयर, कारतूस, पिकनिक आदि, पुर्तगाली से इस्पात, गोदाम, गमला आदि और अँग्रेज़ी से सैलरी, अफसर, कलेक्टर, ट्रेन, रजिस्टर, पुलिस आदि।

इन शब्दों को हिन्दी व्याकरण में विदेशज शब्दों की उपमा दी गई है। अब हमारे दैनिक जीवन में बहुतायत इन शब्दों का प्रयोग होता है।

साहित्य को समाज का दर्पण माना गया है। वास्तव में हिन्दी साहित्य में शब्द रचना के सभी घटकों का आना स्वाभाविक है।

बैंकों में हिंदी के रूप में अंग्रेज़ी के शब्दों का प्रचलन :

देश में राजभाषा अधिनियम, 1963 के लागू होने के बाद हिंदी का प्रचार-प्रसार बढ़ने लगा, खासकर भारत सरकार और उसके उपक्रमों के कार्यालयों में, जिससे बैंक भी अछूते नहीं रहे। हिंदी का व्यापक प्रभाव बैंकों पर पड़ना स्वाभाविक था। बैंकों पर न केवल देश के नियम लागू होते हैं अपितु बैंक अंतर्राष्ट्रीय मानदंडों का भी पालन करते हैं। इस प्रकार, हमारी बैंकिंग व्यवस्था में विदेशी शब्दों का आविर्भाव होता रहा है। इसके अतिरिक्त, स्थानीय भाषाओं, बोलियों आदि से भी शब्दों का पलायन बैंकिंग की ओर हुआ है।

बैंकों की हिन्दी में बहुधा विदेशज खास तौर पर अंग्रेज़ी के शब्द जैसे- सैलेरी, लोन, इंक्रीमेंट, पे-रोल, ऑफिस, आरओ, एचओ, एंप्लाई, ट्रांसफर, रिटायरमेंट, लीव, ऑफिसर, क्लर्क, सर्कुलर, डेबिट, क्रेडिट आदि का प्रयोग होता है। कालांतर में ये शब्द हिन्दी में घुल-मिल गए हैं। इन शब्दावलियों का प्रयोग केवल बैंक कर्मचारी ही नहीं करते अपितु ये शब्द आम जनता की लबों की भी शान बन गए हैं।

शब्दावलियों का विकास एवं उपयोग:

भाषा, निरंतर शब्दावली का विकास करते हुए अपने अस्तित्व को चिरस्थायी रखने का प्रयास करती है। कोई भी भाषा समयान्तर

में विभिन्न भाषाओं से शब्दों को अपने में समाहित कर अपनी शब्दावली का विकास करती है। कालांतर में ज्यों-ज्यों शब्दों का भंडार बढ़ता जाता है, त्यों-त्यों भाषा की विकास की गति भी बढ़ती जाती है। हिन्दी का मिश्रित प्रयोग बहुत पहले ही आरंभ हो गया था जब अन्य भाषाओं के तत्सम और तद्भव शब्दों का प्रयोग कविताओं में एवं जनसम्पर्क की भाषा में किया गया। **इतिहास गवाह रहा है कि जो भाषा सर्वग्राह्य है और जिसमें जनमानस को साथ में लेकर चलने की शक्ति है, उसी भाषा का वजूद अनंतकाल तक बना रहता है।** संस्कृत सबसे प्राचीन भाषाओं में से एक है। एक समय था जब संस्कृत भाषा का प्रयोग कुलीन वर्ग के लोग करते थे और वह प्रचलित भी थी। किन्तु वर्तमान में केवल संस्कृत के तत्सम अथवा तद्भव शब्दों का ही उपयोग होता है या यूं कहें कि संस्कृत भाषा का सीमित उपयोग हो रहा है। वहीं दूसरी ओर, कुछ भाषाई धुरंधरों ने क्लिष्ट और साहित्यिक हिन्दी को अपनी लेखनी में आकार दिया जिसे कंप्यूटर के इस आधुनिक युग ने नकार दिया और अब मोटे तौर पर वे केवल पाठ्यक्रमों का ही हिस्सा हैं। अर्थात्, किसी भी भाषा का सरल होना और शब्दों में अर्थबोध होना नितांत आवश्यक है।

हमारे गावों और कस्बों में शिक्षित और अशिक्षित वर्ग में बड़े धड़ल्ले से टेबल-कुर्सी, कप-प्लेट, अलमारी, चलन में है तो शहरों में सर्कल, ग्राउंड, गार्डन, पुलिस स्टेशन आदि और कार्यालयों में दफ्तर, तनख्वाह, पे-रोल, सैलेरी, ड्यूटी आदि शब्दों का प्रयोग बहुतायत में होता है। वस्तुतः ये शब्द हिन्दी के नहीं हैं फिर भी इनका प्रयोग हिन्दी शब्दों के समानांतर होने लगा है। कर्नाटक के बेंगलूरु, मैसूरु और केरल के एरणाकुलम और कासरगोड में जहां शुगरकेन जूस व्यापक रूप से बोला जाता है तो उत्तर प्रदेश के लखनऊ, मध्यप्रदेश के इंदौर और छत्तीसगढ़ के बिलासपुर में गन्ने का रस चलन में है।

कालांतर में, ये बात सामने आयी है कि जटिल शब्दों की जगह सरल और आसान शब्दों को तरजीह दी गई है। बात भी सही है, जो शब्द आसान हैं, सरल हैं, उनकी स्वीकार्यता अपेक्षाकृत अधिक होती हैं और उन्हें सद्भाव के साथ अपनाया भी जाता है।

उपसंहारः

भारतवर्ष भाषाई विविधता वाला देश है जहां संविधान में ही 22 भाषाओं को मान्यता देते हुए विभिन्न भाषा-भाषियों की भावनाओं का संपूर्ण आदर किया गया है। इसी क्रम में, संविधान सभा ने हिन्दी को राजभाषा का दर्जा दिया है। हमारी राजभाषा हिन्दी देश में सर्वाधिक बोली जाने वाली भाषा है। देश के 9 राज्यों और 2 केंद्र शासित प्रदेशों में इसे राज्य की राजभाषा के रूप में अपनाया गया है। हिन्दी को राजभाषा बनाने का मुख्य कारण इसकी सहजता, सुबोधता और सरलता है। हमारे देश की अन्य भाषाओं/बोलियों से आए शब्दों का हिन्दी में प्रचलन व्यापक रूप में होता है।

देश के उत्तर में जम्मू से लेकर सुदूर दक्षिण में कन्याकुमारी तक के राज्यों द्वारा हिन्दी का प्रयोग किया जाता है जिसमें हिन्दी में अपनी-अपनी भाषा अर्थात् उड़िया, तमिल, तेलुगु, कन्नड़, मलयालम, बंगाली, मराठी, गुजराती, पंजाबी आदि के शब्दों को शामिल करते हुए मिश्रित हिन्दी में इन शब्दों का हिंदी के वाक्यों में भरपूर प्रयोग किया जाता है। हिन्दी बड़ी सहजता से बिना किसी भेदभाव के इन भाषाओं से आए शब्दों को समाहित कर लेती है और दीर्घ काल तक इन शब्दों की व्यावहारिक उपयोगिता बरकरार रहती है।

राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार ने हिन्दी में निहित विशेषताओं को ध्यान में रखते हुए हिंदीतर भाषा-भाषियों के लिए प्रबोध, प्रवीण, प्राज्ञ और पारंगत जैसे पाठ्यक्रम विकसित किए हैं, जो विद्यार्थी उन्मुखी हैं। एक समय था जब इन पाठ्यक्रमों के लिए भौतिक रूप से कक्षाओं में उपस्थिति दर्ज करनी होती थी किंतु राजभाषा विभाग ने समय के साथ कदम से कदम मिलाते हुए लीला (लर्न इंडियन लैंग्वेजस थ्रू आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस) मोबाईल एप्प का निर्मोचन किया है, जो पूर्णतः उपयोगकर्ता हितैषी है। इसके अलावा, राजभाषा विभाग के अधीन केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान, केंद्रीय अनुवाद ब्यूरो, क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय हैं, जो क्रमशः हिंदी शिक्षण, अनुवाद एवं कार्यान्वयन के उत्तरोत्तर विकास की निगरानी करते हैं। भारत सरकार के सभी मंत्रालयों, विभागों, कार्यालयों, उपक्रमों, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों, विश्वविद्यालयों में राजभाषा के कार्यान्वयन के लिए समुचित व्यवस्था की गई है, जिसकी निगरानी राजभाषा विभाग के 8 क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालयों द्वारा की जाती हैं। इन संस्थानों में राजभाषा विकास के लिए समय-समय पर विशेष कार्यक्रम चलाए जाते हैं और प्रत्येक वर्ष 14 सितंबर को भव्य हिंदी दिवस का आयोजन करते हुए इस पूरे माह को हिंदी माह अथवा हिंदी पखवाड़ा के रूप में मनाया जाता है और विभिन्न कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं।

इस प्रकार हम कह सकते हैं कि हमारी राजभाषा हिन्दी ने अन्य भाषाओं से समता स्थापित करने के ज़रिए परिवर्तन को आत्मसात करते हुए अपने अस्तित्व को बनाए रखा है।

प्यार का जादू

मीरा जी.
एकल खिड़की परिचालक
प्रधान कार्यालय
बेंगलूरु

आशा जब आफिस छोड़नेवाली थी, तब उसे प्रबंधक रवि ने बुलाया। वहाँ एक महिला बैठी थी। उसे देखकर आशा चौंक गई और बोली, अरे रमा, तुम?

आशा और रमा कालेज में एक साथ पढ़ती थी। दोनों बहुत होशियार थी, पढ़ने में और अन्य विषयों में भी। भाषण, आशुभाषण, गायन आदि प्रतियोगिताओं में उन दोनों को अक्सर पुरस्कार मिलता। दोनों में गहरी दोस्ती थी। रमा आधुनिक सोच विचार की लड़की थी। जब वह स्त्री स्वातंत्र्य के बारे में बात करती थी, कालेज की बहुत सारी लड़कियाँ उसके विचारों से प्रभावित होती थीं।

कालेज की शिक्षा पूरा होने के बाद दोनों बैंक की परीक्षा में बैठी और दोनों की नौकरी लग गई। एक दो साल में दोनों की शादी हो गई। रमा एक डॉक्टर की बीवी बन कर दिल्ली चली गई। आशा की शादी बेंगलूरु के एक उद्यमी से हो गई।

आशा का नया जीवन उत्साह से शुरु हुआ। पति-पत्नी प्यार से जीवन बिता रहे थे। अपने कारोबार की वजह से पति रमेश सदा टूर पर जाते थे। आशा को अकेलापन खटकने लगा। इसे दूर करने के लिए रमेश ने गाँव से अपने माँ-बाप को शहर बुलाया। वे लोग अपने इकलौते बेटे और बहु के साथ जीवन बिताने के लिए खुशी-खुशी शहर आ गए। मगर आशा को अपने सास-ससुर का रीति-रिवाज़ पसंद नहीं आया और हर बात पर वह उन पर गुस्सा करने लगी। एक दिन ससुर ने रमेश को सब कुछ बता दिया, रमेश, मुझे लगता है कि आशा बिटिया को हम जैसे बुज़ुर्ग और गँवार लोगों के साथ रहना अच्छा नहीं लगता। क्यों न हम गाँव वापस चले जाएं?

रमेश ने दुःखी होकर आशा के बर्ताव में सुधार लाने का बहुत प्रयास किया, मगर उसे सफलता नहीं मिली। मजबूर होकर उसने अपने माँ-बाप को वापस गाँव भेज दिया। इतने में आशा की पाँव भारी हो गई। तभी उसको पता चला कि सास-ससुर को गाँव भेजकर उसने बहुत बड़ी भूल की है। आशा के माँ-बाप विदेश में उसकी दीदी के साथ रहते थे। आशा बिल्कुल अकेली हो गई। फिर उसने बच्चे को जन्म दिया। न जाने कैसे उसने बच्चे को पाल पोसकर बड़ा किया। रमेश टूर पर जाते थे और आशा काम पर। बेचारा अनिमेश, बेबीसीटर के हाथों बड़ा हुआ। अब वह सात साल का हो गया। उसका हाल देखकर आशा की आंखें भर आती।

उन्हीं दिनों आशा की रमा से मुलाकात हुई। बातों-बातों में रमा ने पूछा, आशा, तुम तो बहुत ऊँचे उड़ान भरने के सपने देख रही थी, फिर पदोन्नति क्यों नहीं ली? आशा ने कहा, क्या पूछती है रमा, मेरे लिए तो ज़िन्दगी दुश्वार हो गई है। मुझे बहुत दुःख है कि मैं अपने बेटे की देखभाल ठीक से नहीं कर पा रही हूँ। इस हाल में अगर मैंने पदोन्नति ली तो मेरे बेटे का क्या होगा? तू बता, रमा, तुम्हारे कितने बच्चे हैं? तुम प्रबंधक होकर घर कैसे निभा रही हो?

रमा ने प्रसन्नतापूर्वक उत्तर दिया, मेरा हाल भी तुम्हारे जैसा ही है आशा। सिर्फ यही अंतर है कि मेरे सास और ससुर मेरे साथ रहते हैं। उनके बलबूते पर ही मैं यह सब कर सकी। वे दोनों ही मेरे एकलौते बेटे का ख्याल रखते हैं और मैं उन दोनों का ख्याल रखती हूँ। मेरे पति अब उच्च अधिकारी बन गये हैं और घर के कामकाज के लिए उनके पास फुर्सत ही नहीं रहती। मैं सुबह जल्दी उठकर सबके लिए खाना पकाती हूँ, बस।

आशा ने पूछा, क्या बात करती हो? आफिस में काम करने के साथ-साथ घर का काम भी तुम्हीं को करना पड़ता है? क्यों? तुम्हारी सास का स्वास्थ्य ठीक नहीं है क्या?

रमा बोली, शुभ-शुभ बोलो आशा। ऐसा कुछ नहीं है। उनकी अपेक्षा है कि घर का काम अपनी बहू करे। मगर मुझे इस बात का

कोई ऐतराज़ नहीं। वह मेरे बेटे का ख्याल जो रखती हैं? तभी तो मैं यहाँ निश्चिंत होकर काम कर पाती हूँ।

आशा चकित हो कर बोली – अरे रमा, कालेज के दिनों में तुम स्त्रीवादी थी। अब कितनी बदल गई हो तुम!

रमा हँसते हुए बोली–आशा, असली स्त्रीवाद यही है। ज़रा सोचो, मैं थोड़ी सी तकलीफ उठाकर सभी को प्यार से खिलाती हूँ। मेरा बर्ताव देखकर मेरी सास खुश होकर मुझे अपनी बेटी की तरह प्यार करती है। कामवाली से काम करवाने का ज़िम्मा उन्होंने ले रखा है। खाना पकाने और बेटे को पढ़ाने के सिवा मुझे और कुछ करने की ज़रूरत ही नहीं पड़ती। मेरी किस्मत अच्छी है आशा, मैं अपना सपना पूरा कर सकी। मगर तुम क्यों इतना उदास हो बैठी हो? तुम्हारी माँ या सास तुम्हारे साथ रहकर तुम्हारी सहायता कर सकते हैं न? उनको अपने घर बुला लाओ।

आशा नतमस्तक हो गई। उसकी आँखों से आँसू बहने लगे। क्या बताऊं रमा? यह सब मेरी ही करनी का फल है। मेरी माँ तो विदेश में दीदी के साथ रहती है जबकि मेरे सास–ससुर गाँव में रहते हैं। रमेश उनका इकलौता बेटा है। जब हमारी शादी हुई तब रमेश ने उनको यहीं पर बुलाया और वे यहाँ आकर हमारे साथ रहने लगे। तुम्हें पता है, रमा? मेरी सास तुम्हारी सास से बेहतर हैं। मैं काम पर जाती हूँ न, इसीलिए वह मुझे रसोई में जाने नहीं देती थीं। खाना पकाना, कामवाली से काम करवाना सभी वही करती थीं। मेरे खाने–पीने के साथ–साथ सभी बातों का ख्याल रखती थीं। मैं उनकी हर बात पर नाराज़गी ज़ाहिर करती थी और उन्हें दोषी ठहराती थी। उनके साथ बहुत बुरा सलूक किया मैंने।

रमा ने सांत्वना देते हुए कहा, फिक्र न करो आशा। अभी भी कुछ नहीं बिगड़ा है। थोड़ा सा हौसला रखो। एक न एक दिन तुम्हारे सास–ससुर तुम्हारे घर ज़रूर वापस आयेंगे। तब तुम उनके साथ प्यार से पेश आना।

रमा की भविष्यवाणी सच निकली। एक दो महीने के बाद आशा की सास की तबीयत बिगड़ गयी। उन्हें अस्पताल में दाखिल कराना पड़ा। रमेश माँ–बाप दोनों को ही घर ले आया। मन ही मन में वह घबरा गया था कि आशा क्या कहेगी, मगर आशा ने बड़े प्यार से सास–ससुर की सेवा की। उसमें आए यह बदलाव देखकर सास और ससुर दोनों बहुत खुश हुए और रमेश भी। सास की तबीयत ठीक होने के बाद जब वे दोनों गाँव वापस जाने की तैयारी करने लगे, तब आशा ने आँखों में आँसू भरकर उन्हें अपने यहां ही रुकने का निवेदन किया। रमेश बहुत खुश हुआ। आशा का सच्चा प्यार देखकर सास और ससुर मान गए। उस दिन से वे सब खुशी–खुशी एक छत के नीचे रहने लगे। आशा का बेटा अनिमेष को तो ऐसा लगा मानो अपना घर स्वर्ग बन गया हो।

अब आशा को बहुत फुर्सत मिलने लगी। एक दिन रमेश बोला, आशा, क्यों न तुम पदोन्नति लो? आशा का उत्साह फिर से जाग उठा। उसने अपनी सास की अनुमति लेकर पदोन्नति परीक्षा ली और उत्तीर्ण हो गई। उसने विनम्रतापूर्वक अपने सास–ससुर का आशीर्वाद लिया और कहा–यह सब आप दोनों के ही आशीर्वाद का फल है। माँ, आप मुझे वचन दीजिए कि आप दोनों हमेशा के लिए हमारे साथ ही रहेंगे। यह बात सुनकर उन दोनों की आँखे भर आईं। रमेश के मां–बाप ने आखिरकार अपने मन की बात कह डाली – बहू हो तो ऐसी हो!

अंचल एवं क्षेत्रीय कार्यालयों में हिन्दी में परिचर्चा कार्यक्रम का आयोजन

आलेख

बदलते बैंकिंग परिवेश में परंपरागत प्रशिक्षण पद्धति की उपयोगिता एवं उसे प्रभावशाली बनाने के उपाय

जी. अशोक कुमार
वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा)
अंचल कार्यालय
मदुरै

किसी भी कर्मचारी के अंदर आत्मविश्वास व अनुशासन, प्रशिक्षण से आता है।
- राबर्ट कियोसाकी

किसी भी देश के आर्थिक विकास में बैंकिंग उद्योग की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। किसी भी समाज या राष्ट्र की आर्थिक स्थिति की पहचान उस राष्ट्र की बैंकिंग व्यवस्था होती है। यदि किसी राष्ट्र की बैंकिंग व्यवस्था सुदृढ़ है तो निश्चय ही उस राष्ट्र की आर्थिक स्थिति सुदृढ़ होगी। सामाजिक परिवर्तनों के साथ-साथ आवश्यकताएँ, आकांक्षाएँ और अभिलाषाएँ भी परिवर्तित होती हैं जिससे नव चेतना, नये उमंग का प्रादुर्भाव होता है। इन सबके परिणामस्वरूप, बैंकिंग को भी तदनुसार परिवर्तन करना पड़ता है। भूमंडलीकरण के साथ-साथ विश्व बाज़ार के स्वरूप, देश की आर्थिक परिस्थितियों में भी लगातार परिवर्तन होता रहता है। इस परिवर्तन से जनसामान्य के जीवन में भी बदलाव आना शुरू होता है जिसके परिणामस्वरूप, उनके आर्थिक जीवन में भी प्रगति की नई किरणें आनी शुरू होती हैं। फिर शुरू होती है उपभोक्तावाद की संस्कृति। हमारे देश की उदार आर्थिक नीतियों के कारण विश्व के अन्य बाज़ार का हमारे बाज़ारों में पदार्पण हुआ, जिससे बाज़ार में नए उत्पादों के आगमन के साथ जनसामान्य में एक आकर्षण पैदा होने लगा। देश की आर्थिक स्थिति में 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 जनसामान्य के मन में सपने सजाने शुरू किए तथा सामर्थ्य से बढ़कर जीने की ललक ने व्यक्ति को बैंकों की ओर मुड़ने 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 के सामने एक तरफ शहरी तथा महानगरी जनता की आवश्यकताएँ थीं 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 को ध्यान में रखते हुए स्वंय में इतना व्यापक परिवर्तन लाना आरंभ किया कि बैंक के कर्मचारी तक हतप्रभ रह गए। बैंकों ने अपनी कार्यशैली में परिवर्तन लाया ज़िससे सूचना और प्रौद्योगिकी पर निर्भरता लगातार बढ़ती चली गई। बैंको की योजनाओं को नए उत्पाद के नाम से जाना जाने लगा। बैंक कर्मचारी स्वयं ग्राहकों के पास जाने लगा और अपनी सेवाएं उनके घर तक पहुँचाने लगा। प्रौद्योगिकी ने बैंकिंग के लगभग सभी कार्यकलापों को अपने अंदर समेट लिया जिससे कार्यनिष्पादन की गति में उल्लेखनीय वृद्धि हुई। परिवर्तन को बैंकिंग के सभी स्तरों पर देखा जाने लगा और इन परिवर्तनों में बैंकों के बीच बेहतर होने की होड़ सी लग गई। ग्राहक शहंशाह बन गया। इस प्रकार बैंकिंग के नए रूप में आकर्षक सेवाएं, बेहतर शाखा परिसर, रोमांचकारी ग्राहक सेवाओं ने बैंकिंग सेवा की विश्वसनीयता में वृद्धि दर्ज की तथा 24X7 बैंकिंग को साकार किया।

बैंक की परिभाषा :

बैंक उस वित्तीय संस्था को कहते हैं जो जनता की धनराशि जमा करने तथा जनता को ऋण देने का काम करती है। लोग अपनी-अपनी बचत राशि को सुरक्षा की दृष्टि से अथवा ब्याज़ कमाने हेतु इन संस्थाओं में जमा करते हैं और आवश्यकतानुसार समय-समय पर आहरण करते हैं। बैंक इस प्रकार जमा की गई राशि को व्यापारियों एवं व्यवसायियों को ऋण देकर ब्याज़ कमाता है। आर्थिक आयोजना के वर्तमान युग में कृषि, उद्योग एवं व्यापार के विकास के लिए बैंक एवं बैंकिंग व्यवस्था एक अनिवार्य आवश्यकता मानी जाती है।

वर्तमान में बैंक जमा राशि रखने तथा ऋण प्रदान करने के अतिरिक्त अन्य कार्य भी करते हैं जैसे सुरक्षा के लिए लोगों से उनके

आभूषण आदि बहुमूल्य वस्तुएँ लॉकर में रखना, अपने ग्राहकों के लिए उनके चेक का संग्रहण करना, व्यापारिक बिल में छूट देना, एजेंसी का काम करना, गुप्त रीति से ग्राहकों की आर्थिक स्थिति की जानकारी लेना व देना। अत: बैंक केवल मुद्रा का लेन-देन ही नहीं करते वरन् साख का व्यवहार भी करते हैं। इसीलिए, बैंक को साख का सृजनकर्ता भी कहा जाता है। बैंक देश की बिखरी और निष्क्रिय संपत्ति को केंद्रित करके उत्पादन के कार्यों में लगाते हैं जिससे पूँजी निर्माण को प्रोत्साहन मिलता है और उत्पादन में सहायता मिलती है।

भारतीय बैंकिंग कंपनी कानून के अंतर्गत बैंक की परिभाषा निम्न शब्दों में दी गई है :

ऋण देना और सामान्य जनता से प्राप्त राशि जमा करना तथा चेक, ड्राफ्ट तथा आदेश द्वारा माँगने पर उस राशि का भुगतान करना बैंकिंग व्यवसाय कहलाता है और इस व्यवसाय को करनेवाली संस्था बैंक कहलाती है।

एक ही बैंक के लिए व्यापार, वाणिज्य, उद्योग तथा कृषि की समुचित वित्त व्यवस्था करना असंभव नहीं तो कठिन अवश्य होता है। अतः, विशिष्ट कार्यों के लिए अलग-अलग बैंक स्थापित किए जाते हैं जैसे-व्यापारिक बैंक, कृषि बैंक, औद्योगिक बैंक, विदेशी विनिमय बैंक तथा बचत बैंक इन सब प्रकार के बैंकों को नियमपूर्वक चलाने तथा उनमें पारस्परिक तालमेल बनाए रखने के लिए केंद्रीय बैंक होता है जो देश भर की बैंकिंग व्यवस्था का संचालन करता है। समय के साथ कई अन्य वित्तीय गतिविधियाँ भी जुड़ गईं। उदाहरण के लिए, बैंक, वित्तीय बाज़ार में महत्वपूर्ण खिलाड़ी है और फंड निवेश जैसे वित्तीय सेवाओं की पेशकश कर रहा है ।

बैंकिंग गतिविधियाँ :

वर्तमान में, पूरे विश्व में बैंकिंग उद्योग में महत्वपूर्ण परिवर्तन आए हैं। जहाँ पहले पारंपरिक बैंकिंग जैसे-बचत बैंक खाता खोलना और ऋण प्रदान करना हुआ करता था, वहाँ आज डिजिटल बैंकिंग का नया दौर शुरु हो गया है। आज के बैंक ग्राहक अपने घर बैठे ही अपना सारा वित्तीय लेन-देन पूरा कर लेते हैं या यूँ कहें कि अपने मोबाईल फोन या लैपटॉप पर ही अपने बैंकिंग लेन-देन को अंजाम दे देते हैं।

आज, बैंकिंग जगत में कई परिवर्तन आ चुके हैं। बैंकिंग में तरह-तरह के वैकल्पिक चैनलों के आ जाने से, आज इस बात पर भी विचार किया जा रहा है कि क्या ब्रिक एण्ड मोर्टर ब्रांच बैंकिंग की आवश्यकता है?

ऐसी स्थिति में, जहाँ भारत सरकार के निर्देशों के अनुरूप देश के अनेक ऐसे क्षेत्र जहाँ बैंकिंग की सुविधाएं नहीं हैं, वित्तीय समावेशन पर ज़ोर देने की बात हो रही है, ऐसी स्थिति में ब्रिक व मोर्टर ब्रांच बैंकिंग की आवश्यकता है। इसके अलावा, बैंकों के लिये एमएसएमई क्षेत्र को ऋण प्रदान करना अत्यंत दबाववाला क्षेत्र बन गया है। वहीं अनेक भुगतान बैंक को लाइसेंस प्रदान किये जा रहे हैं। सूक्ष्म वित्त शाखा खोले जा रहे हैं। अत: बैंकों के बीच प्रतियोगिताओं तथा नये-नये उभरते चुनौतियों का सामना करने के लिये बैंकों में बैंक कर्मचारियों के लिये सुदृढ़ प्रशिक्षण व्यवस्था एवं उनके कौशल विकास की परम आवश्यकता है।

बैंक कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण एवं कौशल विकास की आवश्यकता:

किसी कार्य विशेष को कुशलता के साथ करने के लिए कर्मचारियों के ज्ञान, कुशलता, अभिरुचि तथा क्षमताओं में वृद्धि की प्रक्रिया का नाम प्रशिक्षण है। प्रशिक्षण एवं कर्मचारी का विकास यह सुनिश्चित करता है कि आपका कार्यबल (वर्क फोर्स) वर्तमान तथा भविष्य दोनों की आवश्यकताओं के अनुसार अपनी कुशलताओं का विकास करता रहेगा।

किसी भी कार्यालय के कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण कितना आवश्यक है, यह जानना बहुत ज़रूरी है क्योंकि एक प्रशिक्षित कर्मचारी किसी भी संगठन के विकास में एक बहुमूल्य हीरा के समान होता है। आप सब यह अच्छी तरह जानते हैं कि किसी भी संगठन या संस्था की नींव उस संगठन या संस्था के कर्मचारी होते हैं। यदि नींव ही मज़बूत नहीं होगी तो संस्था या संगठन को असफल होने में देर नहीं लगती और यही तथ्य है।

इस तथ्य को अगर हम बहुत ही आसान तरीके से कुछ इस प्रकार समझें जो कि हमारी-आपकी आम ज़िन्दगी के इर्द-गिर्द घूमती है - वह यह है कि अगर किसी बच्चे को हम अच्छी शिक्षा या तालीम नहीं देंगे या अच्छा व्यवहार करना नहीं सिखाएंगे या अच्छा माहौल नहीं देंगे तो नकारात्मक परिस्थितियों उत्पन्न होंगी। ठीक, इसी तरह यदि हमारे कर्मचारियों को अच्छा प्रशिक्षण नहीं दिया जाएगा तो उसका कार्यनिष्पादन भी संतोषजनक नहीं होगा। प्रशिक्षण ही एक ऐसा मंत्र है जो एक व्यक्ति को व्यवस्थित करता है और अनुशासित करता है। प्रशिक्षण किसी भी व्यक्ति/कर्मचारी को किसी भी कार्य को करने की दिशा प्रदान करता है। अगर दिशा सही हो तो किसी भी कार्य को करने में आसानी तो होगी ही साथ ही आप जो परिणाम चाहते हैं वह भी आपको प्राप्त होता है और कार्य करने में संतुष्टि मिलती है।

प्रशिक्षण का उद्देश्य कर्मचारियों को उनके वर्तमान तथा आगामी कार्यों से परिचित होने हेतु सक्षम बनाना है। इससे नये कर्मचारी न्यूनतम समय में अधिक उत्पादक तथा कार्यकुशल बनते हैं तथा पुराने कर्मचारियों के ज्ञान को अद्यतन करके नयी मशीनों तथा प्रौद्योगिकी के विषय में जानकारी प्राप्त होती है। प्रौद्योगिकी में तेज़ी से हो रहे बदलाव के कारण नये रोज़गार के अवसर उत्पन्न हो रहे हैं तथा इनके कारण औपचारिक तथा सुयोजित प्रशिक्षण की आवश्यकता बढ़ गयी है। इन नये कार्यों हेतु विशिष्ट कुशलताओं की आवश्यकता होती हैं जिन्हें उपयुक्त तथा सर्वश्रेष्ठ रूप से परिचालित कार्यविधियों के द्वारा ही विकसित किया जा सकता है।

प्रशिक्षण का महत्व :

एक कहावत है – **''यह प्रशिक्षण का ही कमाल है कि यदि आप सही तरीके से प्रशिक्षित हैं तो आप बेहतरीन कार्यनिष्पादन दे सकते हैं।''**

यह कहावत चीख-चीख कर हमें समझाती है कि प्रशिक्षण का कितना महत्व है। एक व्यक्ति या कर्मचारी अगर सही तरीके से प्रशिक्षित होता है तो उस व्यक्ति व संस्थान के लिये यह एक बहुमूल्य तोहफे के समान होता है। ज़िन्दगी-भर के लिये वह व्यक्ति या कर्मचारी उस प्रशिक्षक का ऋणी हो जाता है। इसे हम इस प्रकार समझ सकते हैं कि प्रशिक्षण हमें एक नया जीवन देता है, हमें एक नयी सोच देती है, हमारे अंदर एक नये उत्साह का संचरण करता है, हमें आगे बढ़ने की राह दिखाता है – फिर क्यों न हम प्रशिक्षण को एक पूजा (प्रार्थना) व प्रशिक्षण महाविद्यालय को एक मंदिर के रूप में लें? प्रशिक्षण महाविद्यालय एक मंदिर है और प्रशिक्षक साक्षात् भगवान हैं। यदि प्रशिक्षणार्थी इसी श्रद्धा के साथ प्रशिक्षण लेता है तो उसका जीवन सफल होना अवश्यंभावी है, कोई भी बाधा व अड़चनें उस व्यक्ति या कर्मचारी को आगे बढ़ने से रोक नहीं सकतीं क्योंकि वह व्यक्ति या कर्मचारी अच्छी तरह से जानता है या हम यूँ कह सकते हैं कि वह अच्छी तरह से प्रशिक्षित है कि बाधाओं व अड़चनों का किस तरीके से सामना किया जाना है और क्या रणनीति अपनाने से सफलता हासिल की जा सकती है।

प्रशिक्षण के माध्यम से अपने कार्य-कौशल में वृद्धि की जा सकती है। कर्मचारी अपने कार्य-कौशल को बढ़ा सकते हैं। प्रशिक्षण, सुव्यवस्थित ढंग से कार्य संपन्न करने में अत्यधिक सहायक सिद्ध होता है। कुशलतापूर्वक कार्य, किसी भी कार्य की पवित्रता को बढ़ाती है और साथ ही, कार्य-कौशल किसी भी कर्मचारी को सफल होने में एक महत्वपूर्ण साधन भी बनता है। एक कुशल कर्मचारी हमेशा स्वयं व किसी भी संस्थान के लिए बहुत बड़ी संपत्ति होता है।

अच्छे एवं प्रभावशाली प्रशिक्षण के महत्व का हमें तब पता चलता है जब गलत प्रशिक्षण एवं प्रशिक्षण के अभाव में किसी कार्य का दुष्परिणाम हमारे सामने आता है। तभी हमें सही एवं प्रभावशाली प्रशिक्षण के महत्व का आभास होता है। इसका एक उदाहरण जिसे आप सब अच्छी तरह से जानते हैं, प्रस्तुत है –

कुछ साल पहले, क्रिकेट खेल जगत में एक सबसे दर्दनाक घटना घटित हुई – खबरों के अनुसार बल्लेबाज़ी करते समय एक युवा बल्लेबाज़ की एक गलत तकनीक की वजह से विश्व क्रिकेट खेल जगत ने एक होनहार क्रिकेटर को खो दिया। खबरों के अनुसार तथा क्रिकेट विशेषज्ञों के अनुसार इस बल्लेबाज़ की गलत बल्लेबाज़ी तकनीक की वजह से यह हादसा हुआ। उनकी यह भी आशंका थी कि सही प्रशिक्षण के अभाव में ऐसा हुआ होगा। आप विचार कर सकते हैं कि अगर सही प्रशिक्षण न दिया जाए तो इसका परिणाम कितना घातक हो सकता है। अत: हम कह सकते हैं कि इस हादसे की वजह चाहे जो भी हो, परंतु इस हादसे के पीछे प्रशिक्षण के पहलू को छिपाया नहीं जा सकता।

एक अच्छा प्रशिक्षित व्यक्ति या कर्मचारी यदि प्रशिक्षण ढांचे के दायरे में रहकर काम करता है तो उस प्रशिक्षित व्यक्ति या कर्मचारी को कार्य करते समय किसी भी प्रकार की विषमताएं डगमगा नहीं सकती।

परंपरागत प्रशिक्षण की उपयोगिता एवं मुख्य लाभ :

- **उच्चतर कार्यनिष्पादन :** प्रशिक्षण के द्वारा समग्र रूप से संस्था तथा कर्मचारी दोनों के कार्य की गुणवत्ता तथा मात्रा बेहतर बनती है तथा ज्ञान, कार्यकुशलता एवं उत्पादकता में वृद्धि होती है।
- **सीखने की कम अवधि :** इससे कार्यनिष्पादन के स्वीकार्य स्तर तक पहुंचने हेतु आवश्यक सीखने की अवधि तथा लागत दोनों में कमी लाने में सहायता मिलती है। कर्मचारियों को गलतियां करके तथा दूसरों को देखकर काम सीखने पर समय व्यर्थ नहीं गंवाना पड़ता।
- **प्रक्रियाओं की एकरूपता :** इसके द्वारा कार्य करने की सर्वश्रेष्ठ उपलब्ध कार्यविधियों का मानकीकरण किया जा सकता है तथा उन्हें सभी कर्मचारियों को सिखाया जा सकता है, जिससे कार्यनिष्पादन की गुणवत्ता में सुधार होता है।

- **सामान तथा औज़ारों की कम आवश्यकता :** इसके द्वारा कर्मचारियों को सामान तथा उपकरणों को कम-से-कम मात्रा में प्रयोग करने में सहायता मिलती है जिससे अपव्यय कम होता है।

- **कम पर्यवेक्षण :** इससे कर्मचारियों के विस्तृत तथा निरंतर पर्यवेक्षण की आवश्यकता कम होती है तथा वे अपने कार्य में आत्मनिर्भर हो जाते हैं क्योंकि उन्हें पता होता है कि उन्हें क्या करना है और कैसे करना है।

- **उच्च मनोबल :** इससे कर्मचारियों के कार्य संबंधी संतोष तथा मनोबल में वृद्धि होती है तथा सकारात्मक सोच विकसित होती है जिसके कारण वे अपने कार्य तथा संस्था के प्रति अधिक वफादार बनते हैं। औद्योगिक संबंधों तथा अनुशासन में सुधार आने के फलस्वरूप अनुपस्थिति की दर तथा श्रमिकों के आवर्तन में कमी आती है।

- **सहभागितापूर्ण प्रबंधन :** इससे प्राधिकारों के प्रत्यायोजन तथा विकेंद्रीकरण में सहायता मिलती है। प्रशिक्षित कर्मचारी नये तथा चुनौतीपूर्ण कार्य स्वीकार करने हेतु तत्पर रहते हैं।

प्रशिक्षण को प्रभावशाली बनाने के उपाय :

बदलते बैंकिंग परिवेश में जहाँ नित नये प्रौद्योगिकी अपनाये जा रहे हैं और ग्राहकों की सुविधा के अनुसार बैंकिंग उत्पाद तैयार किये जा रहे हैं और जहाँ नयी-नयी योजनाओं को लागू किया जा रहा है जो कि देश के जन-हित में हैं, ऐसी स्थिति में बैंक में काम करने वाले कर्मचारियों को इन नये प्रौद्योगिकी व बैंकिंग उत्पादों का ज्ञान तथा नयी योजनाओं का ज्ञान व उसके सफल कार्यान्वयन का ज्ञान और इनके बलबूते पर अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करने का ज्ञान व अभिवृत्ति होना अत्यंत आवश्यक है और तभी देश के जन-हितों में इन बैंकिंग उत्पादों व सेवाओं के सफल कार्यान्वयन में अच्छी बैंकिंग के इन नये-नये प्रयोगों की सार्थकता सिद्ध होगी। यह तभी संभव होगा जब एक प्रभावशाली प्रशिक्षण तंत्र किसी बैंक में अवश्य कार्य कर रहा होगा।

प्रशिक्षण को प्रभावशाली बनाने के निम्नलिखित उपायों पर हम गौर कर सकते हैं:-

1) बैंक के प्रशिक्षण महाविद्यालयों में कुशल प्रशिक्षकों की तैनाती की जाए - जिन्हें बैंकिंग के हर क्षेत्र का व्यावहारिक ज्ञान हो तथा जिनका बैंक के हर क्षेत्र में सफल कार्य-निष्पादन हो।

2) बैंक के प्रशिक्षण महाविद्यालयों में ऐसे कुशल प्रशिक्षक की तैनाती की जाए जिन्हें अधिकाधिक भारतीय भाषाओं का ज्ञान हों तथा जिन्होंने अपने बैंकिंग करियर में देश के कोने-कोने में देश के जन-हितों के लिये अपनी बैंकिंग सेवाएं कुशलतापूर्वक दी हो। जिसके फलस्वरूप, प्रशिक्षणार्थियों को उनकी भाषा में बैंकिंग प्रशिक्षण प्रदान करने में सुविधा होगी तथा सफल प्रशिक्षण की सार्थकता सिद्ध हो सकेगी।

3) बैंक के प्रशिक्षण महाविद्यालयों में ऐसे कुशल प्रशिक्षक हों जो बैंकिंग के प्रत्येक विषयों पर प्रशिक्षण देते समय सामाजिक बैंकिंग पर अधिक ज़ोर देता हो क्योंकि सामाजिक बैंकिंग ही ऐसी बैंकिंग है जो देश के जन-हित में बनायी गयी विभिन्न योजनाओं को सार्थक करने में मदद करती है और बैंक के ग्राहकों के आधार को बढ़ाती है तथा जिसका सीधा संबंध बैंक की लाभप्रदता से होता है।

4) बैंक के प्रशिक्षण महाविद्यालयों में ऐसे कुशल प्रशिक्षक हों जो बैंकिंग विषयों के सिद्धांतों पर अधिक बल न देकर उसके व्यावहारिक पक्ष पर अधिक ज़ोर दे ताकि बैंक के कर्मचारियों को अपने कार्य-क्षेत्र में इसे कार्यान्वित करते समय मदद मिल सके और वे कुशल कार्य-निष्पादन दे सकें।

5) बदलते बैंकिंग परिवेश में, बैंक के प्रशिक्षण महाविद्यालयों में प्रशिक्षण की अवधि के दौरान एक दिन के प्रशिक्षण के लिये क्लास रूम प्रशिक्षण से बैंक की शाखा में प्रशिक्षण देना अधिक सार्थक होगा जिससे बैंक की शाखा में कार्य करते समय रोज़मर्रा की कार्य जटिलताओं का पता चलेगा व इसका निदान तुरंत होगा। इसके अतिरिक्त, बैंक के उच्च प्रबंधन को इसकी सूचना भी तुरंत दी जा सकेगी।

6) बैंक के प्रशिक्षण महाविद्यालयों में, प्रशिक्षणार्थियों का मनोबल बढ़ाने के लिये, प्रशिक्षण अवधि के दौरान कुछ-एक ज्ञानवर्धक मनोरंजन कार्यक्रम/प्रतियोगिता जैसे-प्रश्नावली प्रतियोगिता, एक-दूसरे का परिचय प्रतियोगिता या बैंक की शाखा में ग्राहकों के साथ उनके यादगार पल/घटना जिससे बैंक की लाभप्रदता में फर्क पड़ा है, या कर्मचारियों के अपने प्रतिभा प्रदर्शन आदि - का आयोजन होना चाहिए जिससे बैंक के प्रशिक्षणार्थियों में रुचि बना रहे और वे सक्रिय रूप से बैंकिंग प्रशिक्षण में भाग ले सकें।

7) बैंक के प्रशिक्षण महाविद्यालयों में, बैंक के विभिन्न तकनीकी उत्पादों के बारे में तथा उनके व्यावहारिक प्रयोग करने के बारे में सभी प्रशिक्षणार्थियों को सही तरीके से समझाने में प्रशिक्षक कुशल हों।

8) बैंक के प्रशिक्षण महाविद्यालयों का माहौल अच्छा (स्वच्छ व सुंदर), ज्ञानपरक (अभिप्रेरणात्मक कहावतों व पोस्टर्स) के

साथ हो। बैंक के प्रशिक्षण महाविद्यालयों के संकाय सदस्यों एवं अन्य स्टॉफ सदस्यों का व्यवहार प्रशिक्षणार्थियों के साथ मित्रतापूर्वक हो जिससे कोई भी प्रशिक्षणार्थी खुलकर अपने-अपने विचारों को रख सके और बैंकिंग कार्य से संबंधित अपना संदेह दूर कर सके।

9) बैंक के प्रशिक्षण महाविद्यालयों में, पुस्तकालय की स्थापना हो और उस पुस्तकालय का उपयोग करने की सुविधा प्रशिक्षणार्थियों के लिये भी हो ताकि प्रशिक्षणार्थी प्रशिक्षण अवधि के बाद इस पुस्तकालय का उपयोग कर अपने ज्ञान में वृद्धि कर सके।

10) बैंक के प्रशिक्षण महाविद्यालयों में, प्रशिक्षणार्थियों के लिये भोजन व जलपान की भी अच्छी व्यवस्था हो। प्रशिक्षणार्थियों के लिये भोजन व जलपान के व्यंजनों में विविधता हो ताकि सभी प्रशिक्षणार्थी भोजन ग्रहन कर अपने-आपको तरो-ताज़ा रख सके।

उपसंहार :

बदलते बैंकिंग परिवेश में परंपरागत प्रशिक्षण किसी भी व्यक्ति या कर्मचारी की सक्षमता, कौशल एवं सकारात्मक अभिवृत्ति का विकास करते हुए प्रमुख सहायक यंत्र के रूप में किसी भी संस्थान के मानव संसाधन का विकास करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है ताकि कर्मचारी अपनी पूर्ण समर्थता को हासिल कर सके। इसमें कोई संदेह नहीं कि किसी भी कर्मचारी के कौशल विकास में व बैंकिंग संस्थान की प्रगति व विकास में प्रशिक्षण की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण है।

नेकी का फल

एक दिन एक आदमी ने एक बूढ़ी औरत को देखा जो सड़क के किनारे फंसी हुई थी, लेकिन दिन के मंद प्रकाश में भी, वह देख पाया कि उस औरत को मदद की ज़रूरत है। इसलिए, वह अपनी गाड़ी से उतरकर उस मर्सिडीज़ बेंस कार के पास जाकर खड़ा हो गया जिसके अंदर वह औरत सिकुड़के बैठी थी। उस आदमी के चहरे पर उमड़ आई मुस्कराहट के बावजूद वह औरत बहुत चिंतित दिखाई दे रही थी। घंटों बीत जाने के बाद भी किसी ने भी उसकी मदद नहीं की। उस आदमी ने पाया कि उस ठिठुरती हुई ठंड में वह औरत अकेली थी और काफी भयभीत भी थी। उसे इस बात का अंदाज़ा हो गया कि वह किस कदर डरी हुई थी। उस आदमी ने कहा मैं आपकी मदद करने के लिए ही यहां आया हूं, मैडम। क्यों न आप गाड़ी में इंतज़ार कर लेतीं, जहां आपको अधिक आराम महसूस होगा। वैसे तो मेरा नाम है एंडी। टायर का पंक्चर हो जाना एक बूड़ी औरात के लिए तो कोई कम परेशानी की बात नहीं थी। एंडी उस कार के नीचे जाकर जगह तलाशने लगा ताकि वह जैक बिठा सके। वह जल्दी ही कार का टायर बिठाने में सफल हो गया। इस काम को करते-करते उसके दोनों ही हाथ गंदे हो गए और हाथों में चोट भी आयी। उसका काम खत्म ही होने जा रहा था कि उस औरत ने अंदर से ही कार की खिड़की खोली और उससे से बात करने लगी। उस औरत ने बताया कि वह संत लूइज़ की रहने वाली है और बस वह यहां से गुज़र रही थी। एंडी ने खुशी-खुशी अपना काम खत्म कर दिया। उस औरत ने पूछा कि इस काम के लिए उसे कितने पैसे देने होंगे। एंडी ने तो पैसे पाने की चाह से उस औरत की मदद नहीं की थी। उसने तो एक ज़रूरतमंद औरत की मदद की थी और उसे इस बात की याद थी कि अतीत में ऐसे कई अवसर आए थे जब उसने अन्य से मदद ली थी। उसने औरत से कहा कि यदि वास्तव में वह उसे कुछ देना चाहती है तो वह उस व्यक्ति की मदद करना न भूले जिसे मदद की सख्त ज़रूरत हो। उस समय मुझे ज़रूर याद कर लेना। वह तब तक उसे देखता रहा जब तक कि वह औरत उसकी आंखों से ओझल न हो गई।

भचेजन करने के मन से उस औरत ने पास के एक रेस्टोरेंट के पास अपनी कार रोक दी। वेट्रेस ने आकर औरत के गीले बालों को पोंछने के लिए एक साफ तौलिया दिया। उसके चहरे पर प्यारी सी मुस्कान थी । उस औरत ने गौर किया कि वह वेट्रेस आठ महीने की गर्भवती थी, लेकिन तनाव और थकावट के बावजूद उसने कार्य के प्रति अपने उत्साह और उमंग को कम होने नहीं दिया। उसकी यह लगन देखकर वह औरत काफी प्रभावित हुई। उसे एंडी द्वारा कही गई बातें याद आ गईं। जब तक वेट्रेस एक सौ डॉलर का चेंज लाती, वह औरत अपने रास्ते चली गई। वेट्रेस सोच में पड़ गई कि आखिर वह औरत कहां गायब हो गई? तब उसने गौर किया कि नैपकिन पर कुछ लिखा हुआ है। उस औरत द्वारा लिखी हुई बातों को पढ़कर उस वेट्रेस की आंखें गीली हो गई। उसमें लिखा था- आपको मुझे पैसे लौटाने की ज़रूरत नहीं है। जैसे आज मैंने आपकी मदद की, वैसे ही किसी ने एक दिन मेरी मदद की थी। यदि आपको सचमुच मुझे पैसे लौटाना है तो ऐसा करना कि यह प्यार का सिलसिला जारी रखना और इसे टूटने न देना। उस नैपकिन के नीचे 100 डॉलर के और चार नोट थे। काम खत्म करके घर लौटने के बाद वह वेट्रेस उन पैसों और उस औरत द्वारा लिखी गई बातों में खो सी गई। उसे तसल्ली हो गई कि नेकी से किए गए काम का फल भी मीठा होता है।

आलेख

स्वाभिमान की जीत

अमित कुमार
अधिकारी
क्षेत्रीय कार्यालय
पटना

राकेश अपनी स्नातक(इतिहास) की पढ़ाई पूरी करके घर पर बिना किसी लक्ष्य के बैठा हुआ था। स्नातक करने के बाद भी उसके जीवन का कोई लक्ष्य नहीं था कि उसे आगे अपने जीवन में करना क्या है। गांव के ही दोस्तों के साथ राकेश यूं ही घूमता-फिरता रहता था, यह बात घरवालों को खटकती थी, क्योंकि, राकेश के पिताजी एक मध्यम वर्गीय व्यापारी थे और घर की हालत भी उतनी अच्छी नहीं थी कि वो राकेश के लिए कोई दुकान खुलवा सकते। धीरे-धीरे राकेश के पिताजी को उसके भविष्य की चिंता सताने लगी। इसके बाद पिताजी भी अपने बेटे के लिए कोई प्राइवेट जॉब देखने लगे। एक दिन पिताजी के किसी परिचित व्यक्ति की मदद से राकेश को किसी तरह एयरटेल कंपनी में एक गार्ड की नौकरी मिल गई। वैसे तो राकेश बिल्कुल भी नहीं चाहता था कि वो एक गार्ड की नौकरी करे, आखिर यह उसके स्वाभिमान की बात थी कि इतना पढ़ा-लिखा होने के बाद भी उसे गार्ड की नौकरी करनी पड़े। राकेश सोच में पड़ गया कि लोग क्या कहेंगे, समाज क्या कहेगा, दोस्त-परिवार क्या कहेंगे, सगे संबंधी क्या कहेंगे? इन सब से परे उसने अपने परिवार की हालत देखकर और मां-बाप का मान रखने के लिए, यह विष का प्याला हंसते-हंसते पी लिया।

चूंकि, राकेश शुरू से ही काफी मेहनती और काम के प्रति ईमानदार था, धीरे-धीरे उसने अपने अच्छे व्यवहार और मेहनत से सभी स्टाफ के दिलों में अपनी जगह बना ली। कुछ दिनों के बाद उसके सभी बड़े अधिकारी भी उसको जानने लगे और उसके काम से खुश थे। एक दिन एयरटेल ऑफिस में रात में आग लग गई। उस रात राकेश ही ड्यूटी पर तैनात था। उसने अपने अदम्य साहस और बुद्धिमानी से एयरटेल ऑफिस को आग से होने वाली भारी क्षति से बचा लिया। इस साहसिक कार्य से खुश होकर, एयरटेल के उच्च अधिकारियों ने उसे सम्मानित किया, पुरस्कार दिए और साथ ही साथ जब पता चला कि राकेश स्नातक तक पढ़ा हुआ है तो उसकी पदोन्नति सीधे गार्ड से 'एरिया फील्ड ऑफिसर' में कर दी। करीब एक साल तक लोगों ने उसका मज़ाक उड़ाया की तुम एक गार्ड हो, फिर भी वह इस घुटन को हंसते-हंसते झेलता रहा और कभी भी अपने मां-बाप को दोष ना देकर अपनी किस्मत को ही दोष देता रहा।

अब अपने सपनों की उड़ान भरने की बारी राकेश की थी। अब राकेश पीछे मुड़कर नहीं देखना चाहता था, वो अपने अतीत को भुलाकर एक नई शुरुआत करना चाहता था। 'फील्ड ऑफिसर' बनने के बाद राकेश खुश था और उसकी ज़िंदगी बहुत अच्छी चल रही थी और वेतन भी ठीक-ठाक था जिससे उसका और परिवार का खर्च चल सके, लेकिन कहते हैं ना कि किस्मत को कुछ और ही मंज़ूर होता है। किस्सा कुछ ऐसा है। बहुत ज़ोर की सर्द की रात थी, उसी दिन रात में करीब 2 बजे उसके किसी उच्च अधिकारी ने फोन किया और किसी फील्ड में टॉवर में खराबी होने के कारण तत्काल जाने को कह दिया। ठंड बहुत होने के कारण राकेश ने जाने से मना कर दिया। फिर अगले दिन सुबह- सुबह उसी उच्च अधिकारी का फोन आया कि 10 बजे आकर ऑफिस में मिलिए। राकेश भी गुस्से में ऑफिस गया। उच्च अधिकारी ने उसे खरी खोटी सुना दी और यहां तक कह दिया कि गार्ड से यहां तक आए हो तो फिर से गार्ड बना दूंगा, तुम गार्ड बनने के ही लायक हो। यही बात राकेश के स्वाभिमान पर चोट कर गई। उसने उसी वक्त जॉब से रिज़ाइन कर दिया और उस उच्च अधिकारी से वादा किया कि मैं आज से एक वर्ष के अंदर कोई सरकारी जॉब लेकर वापस आऊंगा और आप मुझे सलाम करेंगे उस वक्त। इसी वक्तव्य के साथ राकेश का एयरटेल कंपनी से नाता-रिश्ता हमेशा के लिए टूट गया।

चूंकि, राकेश को अपनी पढ़ाई छोड़े हुए 4 साल से ऊपर हो चुका था, इसलिए राकेश की डगर बहुत कठिन थी। मंज़िल पाना

इतना आसान नहीं था, फिर भी राकेश अपनी स्वाभिमान की जीत के लिए जी-जान से लग गया। यहां से राकेश की एक नई संघर्ष गाथा शुरू हुई। चूंकि, राकेश के पास बचत के पैसे ज्यादा नहीं थे इसलिए उसने बैंकिंग और एसएससी की तैयारी के लिए एक साधारण कोचिंग क्लास ज्वाइन कर लिया। पैदल ही सभी जगह जाने लगा। घर से एक पैसे की भी मदद नहीं ली। दिन रात पढ़ाई करने लगा, अपनी कड़ी मेहनत और सच्ची लगन से 6 महीने में ही राकेश का इलाहाबाद बैंक में क्लर्क के पद पर फाइनल सलेक्शन हो गया। घर में खुशी की लहर दौड़ पड़ी। मां-बाप की आंखों में आंसू आ गए। पिताजी का सीना गर्व से चौड़ा हो गया मानो उनका कोई अधूरा सपना पूरा हो गया हो। घर में राकेश से किसी को उम्मीद नहीं थी कि वो इतना बड़ा काम कर जाएगा। परंतु आज उसने सबको झूठा और गलत साबित कर दिया था। पूरा गांव मोहल्ला, सारे दोस्त-रिश्तेदार सभी के मुंह पर कालिख पूत चुका था। कल तक जो लोग उसे गार्ड-गार्ड कहकर चिढ़ाते थे, वो सभी आज सर-सर बोलकर राकेश का अभिनन्दन कर रहे थे। आज राकेश के स्वाभिमान की जीत थी। कुछ दिनों के बाद राकेश, उस उच्च अधिकारी (एयरटेल) के पास मिठाई लेकर गया तो उस अधिकारी का सर नतमस्तक हो गया और उन्होंने भी माफी मांग कर तहेदिल से राकेश का अभिनन्दन किया। एयरटेल के सभी स्टाफ ने भी राकेश का तहेदिल से अभिनन्दन किया। आज राकेश, एयरटेल के सभी गार्ड के लिए एक प्रेरणा स्रोत था।

एक साल बाद राकेश का ग्रामीण बैंक में 'अधिकारी' के पद पर चयन हो गया। अत: अगर आप, किसी की बात को सकारात्मक रूप में लेते हैं और कुछ बनने की ठान लेते हैं तो आपको अपनी मंज़िल पाने से कोई नहीं रोक सकता और आपकी मेहनत एक दिन ज़रूर रंग लायेगी।

आत्महत्या समाधान नहीं

जीवन है अनमोल, इसका सम्मान है ज़रूरी।
अगर मन में हो अवसाद तो संवाद है ज़रूरी।।

श्रम का परिणाम है, सफलता और असफलता।
जीवन का आयाम है रिश्तों का बनना-बिगड़ना।।

पर छीन लेना जीवन अस्तित्व, महा पाप है।
शांति की तलाश में यह कृत्य अपराध है।।

लगे न ठोकर कभी, इसमें तुम्हारी जीत नहीं।
जो गिर के संभलना न जाने वो मनुष्य नहीं।।

अकेलापन हो भारी तो साथी संगी याद करो।
उससे भी न बात बने, आत्मा की आवाज़ सुनो।।

आत्मा की ज्योत में बल है सच्चाई की।
ये जीवन है प्रभु के वरदान की।।

जन्म और मरण पर तुम्हारा अधिकार नहीं।
और आत्महत्या समस्या का समाधान नहीं।।

आकाशदीप
प्रबंधक
क्षेत्रीय कार्यालय
राँची

आलेख

बैंकों में परिवर्तन प्रबंधन

"परिवर्तन जीवन का शाश्वत नियम है। अगर आप हमेशा वह करेंगे जो आप हमेशा से करते आ रहे हैं तो वही सब हासिल होगा जो आपको हमेशा से ही हासिल होता आया है"।। - अज्ञात

ओमप्रकाश एन एस
वरिष्ठ प्रबंधक(राजभाषा)
प्रधान कार्यालय
बेंगलूरु

परिवर्तन तो जीवन का एक स्वाभाविक हिस्सा है और यह अवश्यंभावी भी है। परिवर्तन प्रबंधन किसी भी संगठन के लक्ष्यों, प्रक्रियाओं या प्रौद्योगिकियों के परितर्वन या रूपांतर से निपटने की दिशा में एक सुव्यवस्थित दृष्टिकोण है। परिवर्तन प्रबंधन का उद्देश्य, परिवर्तन को नियंत्रित करने और लोगों को परिवर्तन की रणनीतियों को तैयार करने के साथ-साथ परिवर्तन के अनुरूप स्वयं को ढालने हेतु इन रणनीतियों को कार्यान्वित करना है। ऐसी रणनीतियों में-परिवर्तन की मांग करने के लिए संरचित कार्यविधि रूपायित करने के साथ-साथ निवेदनों के प्रति प्रतिक्रिया के रूप में तंत्र रूपायित करना भी शामिल हैं।

नियंत्रित परिवर्तन बाहरी स्थिति में बदलाव है और यह तेजी से हो सकता है। प्रत्येक परिवर्तन प्रक्रिया किसी न किसी दृष्टिकोण से शुरू होती है, जो परिवर्तन की दिशा को स्पष्ट रूप से रेखांकित करती है। हमारे संगठन के दृष्टिकोण से हमें पता चलता है कि भविष्य में वांछित परिणाम प्राप्त करने के लिए हमें किन परिवर्तनों को लाना आवश्यक है। जबकि परिवर्तन वह अभिविन्यास है जहां लोगों द्वारा बदलाव के अनुरूप स्वयं को ढाल पाने की गुंजाइश है जिसमें समय अवश्य लगता है।

प्रबंधन का परिवर्तन यह सुनिश्चित करने के लिए एक संरचित दृष्टिकोण है जिसके ज़रिए यह सुनिश्चित किया जा सकता है कि परिवर्तन पूरी तरह से और सुचारू रूप से कार्यान्वित किए जाते हैं और परिवर्तन के स्थायी लाभ हासिल किए जाते हैं। यहां परिवर्तन के व्यापक प्रभावों और विशेष रूप से लोगों के संबंधों पर ध्यान केन्द्रित होगा, जहां इस बात का महत्व होगा कि कैसे लोग- व्यक्ति या टीम के रूप में वर्तमान स्थिति से निकलकर नयी स्थिति की ओर अग्रसर होंगे। यदि किसी संगठन को अपनी संभाव्य संवृद्धि को हासिल करना हो तो कथित परिवर्तन के लिए सामान्य प्रक्रिया में बदलाव सहित नीति या रणनीति के संबंध में बड़ा परिवर्तन लाना आवश्यक है।

प्रभावी बनने के लिए परिवर्तन प्रबंधन प्रक्रिया में इस बात पर विचार करना आवश्यक है कि किसी संगठन के भीतर प्रक्रियाओं, प्रणालियों और कर्मचारियों पर समायोजन या प्रतिस्थापन का असर किस प्रकार का होता है। योजना बनाने व परिवर्तन का परीक्षण करने, परिवर्तन की सूचना देने और परिवर्तन तय कर उसे कार्यान्वित करने के लिए प्रक्रिया होनी चाहिए और उसी प्रकार परिर्वतन को अभिलिखित करने और उसके प्रभाव का मूल्यांकन करने के लिए भी किसी प्रक्रिया का होना आवश्यक है। प्रलेखन, न केवल लेखा परीक्षण की जांच के लिए बल्कि नियामक अनुपालन सहित आंतरिक व बाह्य नियंत्रणों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए भी परिवर्तन, प्रबंधन का एक महत्वपूर्ण घटक है।

परिवर्तन प्रबंधन एक व्यापक अनुशासन है जिसमें यह सुनिश्चित करना शामिल है कि किसी संगठन और उसके भीतर कार्यरत लोगों पर हो सकनेवाले परिवर्तन के व्यापक प्रभाव पर विचार करते हुए किस प्रकार परिवर्तन को सुचारू रूप से और स्थायी लाभों के साथ लागू किया जाए। जिस, प्रत्येक परिवर्तन पहलू का प्रबंधन या निर्वाह आप करते हैं, उसके निर्दिष्ट प्रकार के लक्ष्य व क्रियाकलाप होते हैं और इन सभी का समन्वय आवश्यक होता है।

परिवर्तन प्रबंधक के रूप में आपकी भूमिका नये तरीके से कार्य करने की दिशा में अपनी यात्रा को सुगम बनाना है और अपने इस प्रयास में आपको नये साधनों की आवश्यकता पड़ेगी। परिवर्तन प्रबंधक के साधन की एक व्यापक श्रृंखला है।

किसी भी संस्था के लिए कोई एकल कार्यप्रणाली योग्य नहीं बैठती किंतु कुछेक प्रथाएं, साधन व तकनीक हैं जो भिन्न-भिन्न परिस्थितियों में उपयुक्त होते हैं।

परिवर्तन प्रबंधन प्रक्रिया में 4 प्रमुख भूमिकाएं हैं:

1. **प्रायोजन - वरिष्ठ नेता :** परिवर्तन प्रक्रिया के लिए समग्र रूप से ज़िम्मेदार होगा।
2. **चैंपियन-नेता :** उसके पास दैनंदिन क्रियाकलापों का समग्र अधिकार है और विभिन्न मुद्दों और चुनौतियों के बारे में प्रायोजकों को जानकारी प्रदान करता है।
3. **परिवर्तनशील मानव संसाधन :** वह समूह या विभाग है जो सहयोग, सलाह और परिवर्तन प्रक्रिया को कार्यान्वित करने की दिशा में ध्यान केन्द्रित करता है।
4. **हितधारक-कर्मचारी :** परिवर्तन से ये प्रभावित होते हैं और इस प्रक्रिया में उनकी भागीदारी इस लिहाज़ से महत्वपूर्ण है कि परिवर्तन पहल का वर्तमान स्थिति पर क्या असर पड़ता है।

परिवर्तन प्रबंधन मॉडल:

किसी संगठन को रूपांतरित करने में निहित कदम:

- **तत्परता बढ़ाना** - सफल कार्यान्वयन सुनिश्चित करने के लिए स्टाफ के बीच तत्परता की भावना जागृत करना।
- **मार्गदर्शी टीम का निर्माण** - सही व्यक्ति को सही जगह पर लाना जो परिवर्तन पहल के प्रति प्रतिबद्ध हो और संगठन के भीतर जिनका आदर हो।
- **सही लक्ष्य नियत करना** - साझा दृष्टिकोण निर्माण करना और परिवर्तन के प्रति तत्परता दर्शाना आवश्यक है ताकि लोग कार्य में लग जाये।
- **प्रभावी ढंग से संप्रेषित करना** - लक्ष्य और रणनीति को प्रभावी रूप से संप्रेषित करना होगा ताकि यह सभी को समझ में आ जाए।
- **कार्य को सशक्त बनाना** - कार्य के सशक्तीकरण का मतलब है बाधाओं को निकालते हुए लोगों को प्रेरित करना और परिवर्तनशील प्रयासों के प्रति सकारात्मकता को बढ़ावा देना।
- **अल्पावधि जीत कायम करना** - अल्पावधि जीत हासिल करने से परिवर्तनशील प्रयास को बढ़ावा मिलता है जिसके फलस्वरूप, आलोचकों को दूर रखा जा सकता है। प्रतिक्रियाओं के प्रति ईमानदारी बरतने के ज़रिए प्रगति हासिल की जा सकती है और लोग अवश्य प्रेरित होंगे।
- **गति को बनाये रखना** - तत्परता बरकरार रखने, थकाऊ कामकाज को हटाने और समय से पूर्व जीत की घोषणा न करने के ज़रिए गति बनाये रखते हुए लक्ष्य प्राप्ति को वास्तविकता में बदला जा सकता है।
- **परिवर्तन को बनाये रखना** - पर्याप्त रूप से सशक्त संगठनात्मक संस्कृति का निर्माण करना। एक समर्थन-प्राप्त संस्कृति के फलस्वरूप, कार्य करने के नये-नये तरीके सामने आयेंगे।

परिवर्तन प्रबंधन प्रकिया के लिए महत्वपूर्ण संप्रेषण रणनीति:

रणनीति तैयार करना।
संप्रेषण प्रयासों में महत्वपूर्ण व्यक्तियों को सम्मिलित करना।
संदेश संबंधी सामग्री निर्धारित करना।
सबसे प्रभावी संप्रेषण चैनल की पहचान करना।
अनुवर्तन सुनिश्चित करना।

शिक्षण संगठन:

पीटर एम सेंगे ने अपनी 1990 की किताब 'द फिफ्थ डिसिप्लीन' में शिक्षण संगठनों की अवधारणा को लोकप्रिय बनाया। मूल तर्क यह है कि तेज़ी से परिवर्तन की स्थिति में केवल वे ही श्रेष्ठ साबित होंगे जो लचीले, अनुकूलक्षम और उत्पादक्षम होंगे। संगठनों को यह पता लगाने की ज़रूरत है कि सभी स्तरों पर लोगों की प्रतिबद्धता और सीखने की क्षमता की पहचान किस तरह की जानी चाहिए।

सीखने की दिशा में बाधाएं:

- कमज़ोर आंतरिक संप्रेषण और समन्वय।
- अत्यधिक आंतरिक विशेषज्ञता और स्टॉफ को एक दूसरे से बातचीत करने में असमर्थता।
- प्रतिस्पर्धा और सहयोग में संतुलन बनाये रखने संबंधी सोच में उलझन।
- संगठनात्मक लक्षण जैसी सूचना को छुपाना।
- वह बर्ताव जो अपने सहयोगियों को दुर्बल और परास्त करे।

परिवर्तन विफल कैसे हो सकता है:

परिवर्तन जटिल है, और यह जानना कि क्या करना है, उतना ही महत्वपूर्ण है, जितना यह जानना कि कैसे करना है।

परिवर्तन प्रबंधन के लिए मार्गदर्शी सिद्धांत:

इनका प्रयोग व्यवस्थित, व्यापक रूपरेखा के रूप में करने के ज़रिए कार्यपालक यह समझ पायेंगे कि क्या अपेक्षा करनी है, स्वयं परिवर्तन का प्रबंधन कैसे करना होगा और उस प्रक्रिया में पूरे संगठन को कैसे सम्मिलित किया जाना है।

1. मानव संबंधी पक्ष का समाधान व्यवस्थित रूप से किया जाना होगा। कोई भी महत्वपूर्ण परिवर्तन व्यक्ति संबंधी मुद्दों को जन्म देता है। परिवर्तन प्रबंधन के लिए यानी नेतृत्व टीम से प्रारंभ होते हुए प्रमुख हितधारकों और नेताओं को शामिल करने तक के दृष्टिकोण के संबंध में - एक औपचारिक दृष्टिकोण शीघ्र ही विकसित किया जाना चाहिए, और जैसे ही संगठन परिवर्तन के दौर से गुज़रता है, इसको अक्सर अपनाया जाना चाहिए।

नये नेताओं को आगे बढ़ने के लिए कहना होगा, कार्य बदलते हुए नये कौशल व क्षमताओं का विकास करना होगा। भले ही कर्मचारी अनिश्चितता के दौर से गुज़रेंगे और प्रतिरोध करेंगे, किंतु इन मामलों से प्रतिक्रियाशील और मामला दर मामला आधार पर निपटाये जाने के फलस्वरूप गति व मनोबल बढ़ेगा और साथ ही अच्छे परिणाम सामने आएँगे।

2. इसका प्रारंभ उच्च स्तर से होना चाहिए। चूँकि, परिवर्तन की वजह से संगठन के सभी स्तरों पर लोगों के लिए स्वाभाविक रूप से अस्थिरता की स्थिति उत्पन्न होती है, जब यह क्षितिज पर पहुँचती है तो मज़बूती, समर्थन व सही दिशा के लिए सभी की नज़र उच्च प्रबंधन तंत्र और नेतृत्व टीम की ओर होगी। नेताओं को चाहिए कि एक चुनौती के रूप में संस्था के शेष लोगों को अभिप्रेरित करने के लिए वे पहले नये दृष्टिकोण को स्वयं अपनाएँ। उन्हें एकमत से बोलना होगा और अपेक्षित व्यवहारिक तंत्र तैयार करना होगा। कार्यपालक-टीम के लिए इस बात को समझने की आवश्यकता है कि भले ही सार्वजनिक धरातल पर उनका स्वरूप एक समान है, किंतु यह समझने वाली बात है कि संगठन में कार्य व्यक्ति ही करते हैं और इन व्यक्तियों को स्वाभाविक रूप से तनाव के दौर से गुज़रना पड़ता है और ऐसी स्थिति में उनको सहयोग प्रदान करना आवश्यक है।

कार्यपालक की टीम जो संगठित रूप से कार्य करती है और इस दिशा में पुख्ता प्रयास करती है, सफलता हासिल करने की बेहतर स्थिति में होती हैं। वे एकजुट बने रहने के साथ-साथ परिवर्तन की दिशा में प्रतिबद्ध रहते हैं, कार्य-संस्कृति और बर्ताव को समझते हैं। परिवर्तन लाने के साथ-साथ वे स्वयं ही इस परिवर्तन तंत्र का ढांचा तैयार कर सकते हैं।

3. संगठन के हर स्तर को शामिल करें। चूँकि, परिवर्तन संबंधी कार्य, रणनीति निर्दिष्ट करने और ढांचा तैयार कर उसे कार्यान्वित करने की दिशा में लक्ष्य निर्धारित करने की प्रक्रिया से गुज़रता है, यह संगठन के विभिन्न स्तरों को प्रभावित करता है। परिवर्तन संबंधी प्रयासों में पूरी संस्था में कार्यरत नेताओं की पहचान करते हुए उसका ढांचा तैयार कर उसे पूर्ण रूप से कार्यान्वित करने हेतु ज़िम्मेदार बनाये जाने की बात शामिल की जानी चाहिए ताकि पूरे संगठन में परिवर्तन व्याप्त होगा। संगठन के हर स्तर पर, जिन नेताओं की पहचान करते हुए उनको प्रशिक्षण प्रदान किया गया है, उनको कंपनी के लक्ष्य के अनुरूप कार्य पर लगाना होगा, उनके निर्दिष्ट मिशन को संपन्न करने के प्रति सुसज्जित करने के साथ-साथ परिवर्तन लाने हेतु अभिप्रेरित करना होगा।

निरंतर रूप से आय अर्जित कर रही एक प्रमुख बहुविध बीमा कंपनी ने सार्वजनिक रूप से अपनी उपस्थिति दर्ज करने के उद्देश्य से यह निर्णय लिया कि कार्यनिष्पादन और व्यवहार में परिवर्तन लाया जाये। कंपनी ने प्रत्येक स्तर पर इस प्रभावशाली नेतृत्व कार्यपद्धति, प्रशिक्षण व समर्थनीय टीमों का अनुकरण सुनिश्चित किया। पहले, 10 अधिकारियों ने रणनीति, परिदृष्टि व लक्ष्यों को निर्धारित किया। उसके बाद, 60 से भी अधिक वरिष्ठ कार्यपालकों व प्रबंधकों ने परिवर्तन पहल के मूल तत्व की रूपरेखा तैयार की। आखिर में इस क्षेत्र से जुड़े 500 नेताओं ने इसका कार्यान्वयन सुनिश्चित किया। पूरे परिवर्तन के दौरान, यह रूपरेखा बनी रही जिसके फलस्वरूप, कंपनी ने समय से काफी पहले ही दुगुनी आय अर्जित कर ली।

4. औपचारिक रूप से मामला तैयार करें। व्यक्ति स्वाभाविक रूप से तर्कशील है और वे ज़रूर सवाल करेंगे कि कहां तक परिवर्तन की आवश्यकता है, क्या कंपनी सही दिशा में आगे बढ़ रही है और क्या परिवर्तन लाने की दिशा में वे वैयक्तिक रूप से प्रतिबद्ध हैं। इन सवालों के जवाब के लिए वे नेतृत्व पर अवलंबन करेंगे। परिवर्तन के लिए औपचारिक तौर पर स्पष्ट मंशा रखना और लिखित रूप में लक्ष्य संबंधी उक्ति का सृजन करना ठोस नेतृत्व-टीम संयोजन के सृजन की दिशा में बहुमूल्य अवसर हैं।

मामले को विकसित करने के लिए तीन चरणों का पालन किया जाना चाहिए। सबसे पहले, वास्तविकता की तरफ ध्यान देते हुए परिवर्तन के औचित्य के संबंध में अपना स्पष्ट अभिमत रखना होगा। इसके बाद, विश्वास दर्शाएं कि वहां तक पहुंचने के लिए कंपनी के पास भविष्य और उचित नेतृत्व हैं। अंत में, व्यवहार और निर्णय लाने की दिशा में मार्गदर्शन स्वरूप एक रूपरेखा तैयार करें। इसके बाद, नेताओं को चाहिए कि आंतरिक श्रोतागण के अनुकूल इस संदेश को तैयार करते हुए व्यक्तियों के लिए जो बातें महत्व रखती हैं, उनके अनुरूप लंबित परिवर्तन के बारे में विवरण दें।

5. स्वामित्व निर्माण करें। बड़े परिवर्तनशील कार्यक्रमों के नेताओं को चाहिए कि वे इस बदलाव के दौरान उच्चतम निष्पादन कायम करें और परिवर्तन के प्रति कार्यदल का सहयोग प्राप्त करें। परिवर्तन की दिशा स्वीकार्य होने के संबंध में केवल सक्रिय या निष्क्रिय समझौता ही पर्याप्त नहीं होगा बल्कि इससे कुछ अधिक की भी आवश्यकता होगी। इसके लिए ऐसे नेताओं द्वारा स्वामित्व लेना आवश्यक होगा जो उन सभी क्षेत्रों जहां उनका प्रभाव या नियंत्रण बना हुआ है, में परिवर्तन लाने की दिशा में ज़िम्मेदारी स्वीकार्य करने के इच्छुक हों। समस्याओं की पहचान करते हुए उनका निवारण करने के संबंध में लोगों को सम्मिलित करते हुए स्वामित्व का भली-भांति सृजन किया जा सकता है। प्रोत्साहन राशि या पुरस्कार प्रदान करने के लिए इसे कारगर बनाया जा सकता है।

6. संदेश का संप्रेषण करें। अक्सर, परिवर्तन में शामिल नेता यह विश्वास करने की गलती करते हैं कि दूसरे व्यक्ति मामलों के संबंध में समझ रखते हैं, परिवर्तन लाने की आवश्यकता महसूस करते हैं और नई दिशा को उतने ही स्पष्ट रूप से देख पाते हैं जितना कि वे देख पा रहे हैं। सर्वोत्तम परिवर्तन कार्यक्रम, नियमित व सही समय पर सलाह देने के ज़रिए जो प्रोरणादायक और व्यवहार्य दोनों हैं, मूल संदेशों को सुदृढ़ करते हैं। संदेश नीचे से प्रवाहित होते हुए और आखिर में ऊपर से नीचे की ओर प्रवाहित होते हैं जो कर्मचारियों को सही समय पर सही जानकारी मुहैया कराते हुए उनकी बहुमूल्य निविष्टियां व प्रतिसूचनाएं प्राप्त करने की दिशा में लक्षित हैं। अक्सर, इसके लिए विभिन्न-माध्यमों के ज़रिए अत्यधिक संप्रेषण कायम करने की आवश्यकता होगी।

7. सांस्कृतिक परिदृश्य का मूल्यांकन करें। जैसे-जैसे नीचे की तरफ बढ़ते जाते हैं, सफलतम परिवर्तन कार्यक्रमों में गति और गहनता की प्रबलता पायी जाती है और इस वजह से यह अत्यंत महत्वपूर्ण हो जाता है कि नेता इस बात को समझते हुए संगठन के प्रत्येक स्तर पर तहज़ीब या संस्कृति और व्यवहार पर ध्यान केन्द्रित करें। अक्सर, कंपनी द्वारा तहज़ीब का मूल्यांकन अत्यधिक देरी से करने या उसका मूल्यांकन ही न करने की गलती होती है। तहज़ीब या संस्कृति की संपूर्ण पहचान के ज़रिए परिवर्तन के प्रति संगठनात्मक तत्परता का मूल्यांकन किये जाने के साथ-साथ प्रमुख समस्याओं को सामने लाने, विवादों की पहचान करने और नेतृत्व व प्रतिरोध के स्रोतों की पहचान करने वाले और प्रभावित करने वाले कारकों को परिभाषित किया जा सकता है।

8. स्पष्ट रूप से तहज़ीब या संस्कृति की पहचान कर इसका उचित समाधान करना आवश्यक है। संस्कृति को समझने के बाद, एक परिवर्तनीय कार्यक्रम में किसी भी अन्य क्षेत्र के ही अनुरूप उसका पूरा निदान किया जाना चाहिए। नेताओं को संस्कृति और उसमें निहित व्यवहारों के बारे में सुस्पष्ट अभिमत रखना होगा जो कारोबार चलाने के नये तरीके को सर्वाधिक समर्थन प्रदान करता हो और उन्हें उन व्यवहारों को ढालने और उन्हें पुरस्कृत करने के अवसरों का पता लगाना होगा। इसके लिए आधार विकसित करने, सुस्पष्ट अंतिम या अपेक्षित संस्कृति परिभाषित करने और परिवर्तन लाने की दिशा में विस्तृत योजना तैयार करना आवश्यक है।

9. किसी भी अप्रत्याशित घटना के लिए तैयार रहें। कोई भी परिवर्तन संबंधी कार्यक्रम पूर्ण रूप से योजना के अनुरूप संपन्न नहीं हो पाता है। लोगों की प्रतिक्रिया अप्रत्याशित तरीके से होती हैं और जिन क्षेत्रों से प्रत्याशित प्रतिरोध होने की आशंका रहती है, उनमें और बाहरी परिवेश में बदलाव पाया जाता है। प्रभावी ढंग से परिवर्तन प्रबंध करने के लिए उसके प्रभाव और अगले परिवर्तन को अपनाने के संबंध में संगठन की इच्छा और उसकी क्षमता का निरंतर पुनर्मूल्यांकन करते रहने की आवश्यकता है। कार्यक्षेत्र से वास्तविक डाटा प्राप्त करने और सूचना व मज़बूत निर्णय लेने की प्रक्रियाओं से समर्थन हासिल करने के ज़रिए परिवर्तन से ज़ुडे नेताओं द्वारा गति बनाये रखने के लिए आवश्यक समायोजन करते हुए परिणाम हासिल करने की दिशा में प्रयास किया जा सकता है।

10. अपने सहकर्मियों से बातचीत कायम रखें। परिवर्तन, एक संस्थागत यात्रा होने के साथ-साथ बहुत व्यक्तिगत भी है। लोग कार्यस्थल पर कई घंटे एक-साथ बिताते हैं और यहां तक कि कई व्यक्ति अपने सहकर्मियों को अपना दूसरा परिवार ही मानते हैं। व्यक्तियों (या व्यक्तियों की टीम) को यह जानने की ज़रूरत है कि उनका कार्य किस प्रकार बदलेगा, परिवर्तनीय कार्यक्रम के दौरान

और उसके बाद उनसे क्या अपेक्षा होगी, उन्हें कैसे मापा जाएगा और उनके लिए और उनके आसपास के लोगों के लिए सफलता या विफलता का क्या मायना होगा। टीम के नेताओं को जितना हो सके उतना ईमानदार और सुस्पष्ट बने रहना होगा। लोग अपने आसपास जो देखते और सुनते हैं, उनके प्रति प्रतिक्रिया अभिव्यक्त करेंगे और उन्हें परिवर्तन प्रक्रिया में शामिल होना आवश्यक होगा। पदोन्नति, मान्यता और बोनस जैसे सदृश्य उच्चतम पुरस्कारों को प्रबल पोषण के रूप में प्रदान करना आवश्यक होगा ताकि परिवर्तन को अपनाया जा सके। परिवर्तन के मार्ग में खड़े लोगों की स्वीकृति या उनके निरसन के आधार पर ही संस्था की प्रतिबद्धता को मज़बूती प्राप्त होगी।

परिवर्तन का प्रबंध सफलतापूर्वक करने के लिए परिवर्तन के व्यापक प्रभाव के प्रति ध्यान देना आवश्यक है । परिवर्तन के वास्तविक प्रभाव पर ध्यान देते हुए यह विचार करना महत्वपूर्ण है कि इनका व्यक्तिगत प्रभाव किन व्यक्तियों पर पड़ेगा और परिवर्तन को समर्थन देने के प्रति नये सिरे से कार्य करने की दिशा में उनका व्यवहार कैसे होगा। परिवर्तन रूपी यह टेढा मॉडल एक उपयोगी मॉडल है जिसमें व्यक्तिगत और संगठनात्मक परिवर्तन की प्रक्रिया से संबंधित जानकारी व्यापक रूप से मिलती है।

अत:, परिवर्तन प्रबंधन एक बहुत व्यापक क्षेत्र है और परिवर्तन लाने की दिशा में अपनाये जाने वाले दृष्टिकोण में एक संगठन से दूसरे संगठन और एक परियोजना से दूसरी परियोजना के संबंध में व्यापक परिवर्तन रहता है। कई संगठन और परामर्शदाता औपचारिक परितर्वन प्रबंधन पद्धतियों को अपनाते हैं। इसमें टूलकिट, जांच-सूची और उन आवश्यकताओं के संबंध में योजना संबंधी रूपरेखा शामिल हैं जिनके ज़रिए परिवर्तनों का प्रबंध सफलतापूर्वक किया जा सकता है।

परिवर्तन प्रबंधन लोगों पर ध्यान केन्द्रित करता है और यह सुनिश्चित करने के संबंध में है कि किस प्रकार परिवर्तन को पूरी तरह से, सुचारू रूप से और स्थायी रूप से कार्यान्वित किया जा सकता है। यह जानने के लिए कि आपकी मौजूदा परिस्थिति में आपके लिए यह क्या मायना रखता है, आपको अपने निर्दिष्ट परिवर्तन प्रबंधन के उद्देश्यों के प्रति और अधिक ध्यान दिये जाने की आवश्यकता होगी ।

सीख

एक संत नदी के किनारे बैठे थे। किसी व्यक्ति ने उनसे सवाल किया - क्या कर रहे हैं बाबाजी ?

संत ने कहा : मैं पूरी नदी के पानी के बह जाने की प्रतीक्षा कर रहा हूं, फिर मैं इसे पार करूंगा।

उस व्यक्ति ने फिर पूछा : बाबाजी, यदि आप पानी के बहने का इंतज़ार करते रहेंगे तो आप नदी कभी पार नहीं कर पाएंगे। ऐसा होना संभव नहीं है।

संत ने जवाब दिया : यही तो मैं आपको समझाना चाहता हूं। जो लोग हमेशा कहते हैं कि एक बार ज़िंदगी की ज़िम्मेदारियां खत्म हो जाएं, तो मैं ज़िंदगी के मज़े ले पाउंगा। मस्ती करें, घूमें-फिरें, सभी से मिलें और वह सब उचित कार्य करें जो आप करना चाहते हैं। जैसे नदी का पानी कभी खत्म नहीं होगा, जीवन की जिम्मेदारियां भी कभी खत्म नहीं होंगी। हमें नदी पार करने का कोई न कोई मार्ग अवश्य खोजना होगा। अत:, मज़े के साथ जीवन जीना शुरू करें क्योंकि जीवन अमूल्य है और हमें जीवन में आनेवाले हर मुश्किलों का डटकर सामना करते हुए सार्थक जीवन जीना होगा।

कोविड-19 महामारी से हमें भी यही सीख लेनी होगी कि जीवन अनमोल है और हमें अपने, अपने परिवार और समाज को इस दिशा में पूरी अहतियात बरतनी होगी क्योंकि 'जान है तो जहान है' !

आलेख

हास्यप्रधान लेख

अवनीश कुमार गुप्ता
वरिष्ठ प्रबंधक
खुदरा ऋण केंद्र-2
नोएडा

आइए, एक तार्किक अन्तरोत्तरी (हास्य प्रश्नोत्तरी) का आनंद लेते हैं जिसमें किसी भी सवाल के विभिन्न जवाबों से आप रूबरू होंगे।

प्रश्न सं. 1. सर्विस पर टैक्स क्यों लगता है?

(1) पता नहीं क्योंकि 'नील' धुलाई के बाद ही लगती है।

(2) सर्विस काटने वालों को तो इनाम मिलना चाहिए, सर्विस का बोझ नहीं।

(3) कलयुग है ना, किसी की सेवा (सर्विस) करना दंडनीय अपराध है।

(4) धन से धन कमाने का और क्या अच्छा मार्ग हो सकता है।

प्रश्न सं. 2. चांटा खींचकर ही क्यों मारा जाता है?

(1) क्योंकि इसकी अलग से रसीद नहीं देनी पड़ती।

(2) इससे सामने वाला चांटा लौटाने की स्थिति में नहीं रहता।

(3) ताकि खाने वाले को काफी दिनों तक स्वाद याद रहे।

(4) क्योंकि खींचने में इतना सोचने का समय नहीं मिल जाता है कि मारने के बाद कहीं खाना तो नहीं पड़ेगा।

प्रश्न सं. 3. राजा कब बन जाता है रंक?

(1) सिंपल, जब रंक राजा बन जाता है।

(2) जब राजा कुर्सी से उतर जाता है।

(3) एक बार रानी आई नहीं कि रंक बनने का काउंटडाउन शुरू।

(4) जब आमदनी अठन्नी हो और खर्चा रुपैया।

प्रश्न सं. 4. उसने मुझे थप्पड़ मारा और मुंह लाल उसका क्यों हुआ?

(1) क्योंकि, मेरे मुंह में गुटखा था और मेरा पीक उसके मुंह पर जा पड़ा।

प्रश्न सं. 5. दानव और मानव में क्या फर्क है ?

(1) ज्यादा नहीं मानव का ही बिगड़ा हुआ रूप है दानव।

(2) दानव में दया का 'द' होता है मानव में नहीं।

(3) मानव खून पसीना बहाता है जबकि दानव खून चूसता है।

(4) कलयुग में तो कुछ भी नहीं है दोनों ही एक दूसरे का भला नहीं चाहते।

प्रश्न सं. 6. पेपर लीक क्यों हो जाता है ?

(1) जब हर ओर पारदर्शिता की ही बात हो रही हो तो।

(2) पेपर देने वाले और लेने वाले दोनों को ही जब इंटरेस्ट नहीं होता, तो पेपर शर्म के कारण लीक हो जाता है।

(3) पैसे के लालचियों की लार टपकती है तो ऐसा होता है।

(4) बड़े-बड़े पाइप लीक हो जाते हैं, ये तो छोटा सा एक पेपर है।

(5) एग्ज़ाम से पहले ऐसे सवाल पूछकर कृपया टेंशन ना बढ़ाएं।

प्रश्न सं. 7. अंडे और वन डे में क्या ज्यादा मज़ेदार है ?

(1) अंडे से तो कम से कम संडे खराब नहीं होता।

(2) अंडे खाते हुए वन डे देखना मज़ेदार होता है।

(3) खाने में अंडे और देखने में वन डे।

(4) अपनी टीम जीती है तो वन डे वरना अंडे।

(5) वन डे, क्योंकि इसमें हार जाने पर आपको अंडे तो फ्री में ही मिल जाते हैं ना।

प्रश्न सं. 8. 'जलेबी जैसा सीधा' का मतलब क्या है ?

(1) मतलब सीधा है मामला गड़बड़ है।

(2) ठीक वैसा, जैसा शोले में जय मौसी को वीरू के बारे में बताता है।

(3) जो एक थपप्ड खाने के बाद दूसरा गाल आगे कर दे।

(4) मतलब यह है कि उसके छोटे- छोटे टुकड़े कर दो तो वो सीधा हो जायेगा।

प्रश्न सं. 9. जैसे ही चुनाव आते हैं, तो क्या होता है ?

(1) बिजली, पानी की कटौती से कुछ वक्त के लिए राहत मिल जाती है ।

(2) चुनाव आते ही कई मुर्दा मतदाता भी ज़िन्दा हो जाते हैं।

(3) साथ लाते हैं गली-गली में शोर, चाहे रात हो या भोर।

प्रश्न सं. 10. हम ऑस्कर की दौड़ में क्यों पिट जाते हैं ?

(1) क्योंकि, हम केवल आस करते हैं दौड़ते नहीं।

(2) दर असल, हमें पिटने की आदत पड़ गई है।

(3) क्योंकि मेहनत से बचना चाहते हैं और हमें पता ही नहीं होता कि किस दिशा में दौड़ना है।

(4) हम तभी जीतते हैं जब कोई हमारे पीछे डंडा लेकर दौड़े।

(5) यही तो हमारे लिए 'पहेली' है।

(6) घिसे पिटे विषय लेकर जायेंगे तो और क्या होगा।

प्रश्न सं. 11. क्या मिलता है हड़ताल से ?

(1) अखबारों को ढेर सारा मैटर।

(2) हड़ताल, छुट्टी और काम- तीनों का आनंद।

(3) एक गिलास जूस और ढेर सारी पब्लिसिटी।

(4) हड़ताल के ज़रिये उम्मीदों की पड़ताल होती है।

(5) लोगों को परेशान करके ही सही, अपने भाव तो बढ़ा ही लेते हैं।

(6) गला साफ हो जाता है और टाइम पास भी।

(7) कामयाब हुए तो वाहवाही, नहीं तो प्रचार तो मिल ही जायेगा।

(8) नए नारे और कभी न पूरे होने वाले वादे।

प्रश्न सं. 12. 'बिन पानी सब सून', मतलब ?

(1) इस बारे में कवि रहीम जी से संपर्क करें तो बेहतर होगा।

(2) जब पानी की लाइन में लगोगे तो सब जान जाओगे।

(3) रेगिस्तान में आ जाओ ज़रा पता चल जायेगा।

(4) वही जैसे शरीर बिन खून, आफिसर बिन प्यून और गर्मी बिन जून।

प्रश्न सं. 13. 'दिल' का 'बिल' से कोई रिश्ता है ?

(1) एक बार जब दिल लग जाये तो बिल ही बिल आता है।

(2) किसी का दिल जीतना हो तो उसके बिल भर दो।

(3) दिल दे दिया तो फिर होटलों के बिल भी भरने पड़ते हैं।

(4) दिल मिल जाये तो फिर बिल नहीं अखरता।

(5) बिल देने का वक्त आते ही दिल ज़ोर-ज़ोर से धड़कता है।

प्रश्न सं. 14. चोर मचाये शोर का मतलब ?

(1) जब टैक्स वालों का छापा पड़ेगा तो चोर को शोर मचाना ही पड़ेगा।

(2) ये तो पता नहीं, हां चोर के चले जाने के बाद ज़रूर खूब शोर मचता है।

(3) ये कुछ नहीं केवल फिल्म का नाम है, कौन चोर-शोर मचाकर फसेगा।

प्रश्न सं. 15. जन्नत और मन्नत में कोई फर्क ?

(1) जन्नत मां के पैरों तले और मन्नत मंदिर में होती है।

(2) जन्नत कर्म से मिलती है, जबकि मन्नत मांगी जाती है।

(3) मन्नत बार-बार मांगी जा सकती है, जबकि जन्नत में बस एक बार ही जाया जा सकता है।

(4) मन्नत से पदोन्नत होगा, जन्नत का मज़ा लिया जा सकता है।

(5) बहुत बड़ा फर्क है, जन्नत में जाने के लिए मन्नत मांगनी पड़ती है।

(6) साफ़ दिल से मन्नत मांगोगे भगवान से, तो जन्नत मिलेगी आपको शान से।

(7) मन्नत जीतेजी और जन्नत मरकर ही नसीब होती है।

प्रश्न सं. 16. पाप और पॉप में क्या फर्क होता है ?

(1) पॉप देख-देख कर ही पाप बढ़ रहे हैं।

(2) पाप पर लोगों और पॉप पर पिता की नाराज़गी झेलनी पड़ जाती है।

(3) दूसरों को दुःख देना पाप और दूसरों की खुशी के लिए गाना पॉप है।

(4) पाप छुपाकर किया जाता है जबकि पॉप स्टेज पर खुले आम।

(5) पाप की शुरूआत ही पॉप से होती है।

(6) अच्छे इंसान के लिए दोनों ही शर्म की बात है।

(7) पॉप पश्चिम का कन्सेप्ट है जबकि पाप पूरी दुनिया का।

(8) पॉप म्यूजिक वीडियो, पाप को जन्म देता है।

प्रश्न सं. 17. रेल अच्छी या फिर जेल ?

(1) जेल, कम से कम जान को खतरा तो नहीं।

(2) बर्थ मिल जाये तो रेल और साहित्य लिखना हो तो जेल।

(3) आजकल तो फ्री में जो भी मिल जाये अच्छा।

(4) रेल का साधारण डिब्बा, तिहाड़ के किसी भी कमरे से कम नहीं होता।

(5) दोनों ही, क्योंकि आना फ्री जाना फ्री और आप पकड़े गए तो खाना भी फ्री।

प्रश्न सं. 18. क्या खतरनाक है- लत या दौलत ?

(1) दौलत जल्द खत्म हो जाती है, जबकि लत ज़िंदगी खत्म कर देती है।

(2) जो भी आपके पास ज्यादा हो वो ही खतरनाक।

(3) लत से व्यक्ति गुमराह होता है जबकि दौलत से अंधा।

(4) लत ही दौलत कमाने के लिए उकसाती है।

(5) दौलत करती घर आबाद, लत कर देती घर बर्बाद।

(6) गलत तरीके से दौलत कमाने की लत ज्यादा खतरनाक है।

प्रश्न सं. 19. चिता और चिंता में क्या फर्क है ?

(1) गीता में कहा गया है कि चिंता मुक्त रहो और चिंता से मत डरो ।

(2) एक ज़रा सी बिंदी का ही तो फर्क है।

(3) चिता मुर्दों को और चिंता जिंदों को जलाती है।

(4) इतना पता है कि चिंता चिता के पास जल्द ले जाती है।

(5) चिता पर आदमी लेटा होता है और चिंता बैठने तक नहीं देती।

(6) चिता एक बार जलाती है और चिंता बार-बार।

"असंभव की सीमा जानने का
केवल एक ही तरीका है।
असंभव से भी
आगे निकल जाना।"

- स्वामी विवेकानंद

"हम भी दरिया हैं,
हमें अपना हुनर मालूम।
हो जिस तरफ भी चल पड़ेंगे,
रास्ता हो जायेगा।"

- भारत रत्न डॉ. ए.पी.जे. अब्दुल कलाम

द्वारस्थ (डोर स्टेप) बैंकिंग

शशिकान्त पाण्डेय
प्रबंधक(राजभाषा)
क्षेत्रीय कार्यालय
कानपुर-1

वित्त वर्ष 2020-21 के लिए स्मार्ट, टेक-सक्षम बैंकिंग के लिए एक व्यापक एजेंडा अपनाया गया है, जिसके तहत सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों ने ईज़ 3.0 सुधारों के तहत कार्य करना शुरू किया है। ईज़ 3.0 सुविधा के तहत सभी ग्राहकों तक बैंकिंग को आसानी से पहुंचाने के लिए विभिन्न प्रौद्योगिकी यथा - डायल-ए-लोन, फिनटेक और ई-कॉमर्स कंपनियों के साथ भागीदारी, क्रेडिटक्लिक, टेक-सक्षम कृषि ऋण, ईज़ बैंकिंग आउटलेट आदि का उपयोग किया जा रहा है।

ईज़(EASE) सुधारों के भाग के रूप में, द्वारस्थ बैंकिंग सेवाओं की परिकल्पना-कॉल सेंटर, वेब पोर्टल या मोबाइल एप्प के सार्वभौमिक स्पर्श बिंदुओं के माध्यम से ग्राहकों को उनके दरवाज़े पर बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए की गई है।

वर्तमान में समस्त बैंकिंग उद्योग अपने ग्राहकों की आवश्यकताओं को विविध चैनलों जैसे-पारंपरिक शाखा बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग, एप्प-आधारित बैंकिंग और वेब-आधारित बैंकिंग, एटीएम, ई-लॉबी और कारोबार प्रतिनिधि सेवाओं जैसे वैकल्पिक डिलीवरी चैनल के माध्यम से पूरा कर रहा है।

ईज़ 3.0 के एक्शन प्वाइंट-3 वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांगजनों के लिए ईज़(एनहांस्ड एक्सेस एंड सर्विस एक्सीलेंस) के भाग के रूप में ईज़ सुधार एजेंडा ग्राहकों को बेहतर सुविधा देने के लिए बैंक को अधिकृत करता है, जिसमें मुख्यतः घर बैठे (डोर स्टेप बैंकिंग) बैंकिंग सुविधाएं देने पर ध्यान केन्द्रित किया गया है। इसमें दिव्यांगजन और वरिष्ठ नागरिकों सहित सभी ग्राहक शामिल हैं।

द्वारस्थ बैंकिंग पीएसबी एलायंस द्वारा की गई एक ऐसी पहल है जिसके माध्यम से ग्राहक अपने द्वार पर प्रमुख बैंकिंग लेनदेन सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं। पीएसबी एलायंस सभी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों का एक सह-वितान(अंब्रेला सेटअप) है, जो संयुक्त रूप से बैंकिंग सुधारों के तहत भारत सरकार द्वारा परिकल्पित महत्वपूर्ण ग्राहक उन्मुख सेवाएं प्रदान करता है। यह विभिन्न वित्तीय और गैर-वित्तीय बैंकिंग सेवाओं की पेशकश के लिए देश भर के 100 प्रमुख केंद्रों में द्वारस्थ बैंकिंग(डीएसबी) सेवाओं को एजेंटों की मदद से लागू किया जा रहा है।

यूको बैंक के तत्वावधान में संयुक्त रूप से 12 सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को शामिल करते हुए पीएसबी एलायंस, 12 सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के ग्राहकों को यूनिवर्सल टच प्वाइंट्स के माध्यम से द्वारस्थ बैंकिंग सेवा प्रदान करने के लिए मेसर्स अत्यति टेक्नोलॉजीस प्राइवेट लिमिटेड और मेसर्स इंटिग्रा माइक्रोसिस्टम्स प्राइवेट लिमिटेड के साथ करार किया गया है।

वर्तमान में, निम्नलिखित गैर-वित्तीय सेवाओं को द्वारस्थ बैंकिंग के तहत पेश किया जा रहा है:

1. परक्राम्य लिखतों(चेक, ड्राफ्ट/पे ऑर्डर आदि) को प्राप्त करना/ लेना।
2. नई चेक बुक मांग पर्ची लेना।
3. फॉर्म 15 जी/15 एच प्राप्त करना।
4. आयकर/जीएसटी चालान लेना।
5. स्थायी अनुदेश प्राप्त करना।
6. खाता विवरणी को पहुंचाना।
7. गैर-वैयक्तिक चेक बुक, ड्राफ्ट, भुगतान आदेश को पहुंचाना।
8. मीयादी जमा रसीद, पावती आदि पहुंचाना।
9. जारी किए गए टीडीएस/फॉर्म 16 प्रमाणपत्र को पहुंचाना।
10. प्रीपेड लिखत/गिफ्ट कार्ड को पहुंचाना।

नकद निकासी :

किसी भी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक के ग्राहक डीएसबी एप्प/वेब पोर्टल का उपयोग करके या टोल फ्री नंबर पर कॉल करके नकद निकासी सेवा की बुकिंग कर सकते हैं। नकद निकासी सुविधा का लाभ उठाने के लिए ग्राहक का बैंक खाता, आधार या डेबिट कार्ड से जुड़ा होना चाहिए। डीएसबी एजेंट माइक्रो एटीएम आधारित सुरक्षित प्रौद्योगिकी के माध्यम से सेवा प्रदान करने के लिए ग्राहक के निवास पर जाएंगे। प्रति लेनदेन सीमा न्यूनतम ₹1000/- और अधिकतम ₹.10000/- है।

नकद जमा :

नकद जमा करने की सुविधा की शुरूआत की गई है। ग्राहक आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (एईपीएस) और डेबिट कार्ड का उपयोग करते हुए नकद जमा कर सकते हैं।

जमा खाते में नामांकन सुविधा के लिए अनुरोध:

ग्राहक अपने जमा खाते में नामिती का नामांकन करने के लिए अनुरोध कर सकते हैं।

डीएसबी में डिजिटल जीवन प्रमाणपत्र की सुविधा :

वर्तमान कोविड-19 महामारी की स्थिति में, ग्राहकों-विशेष रूप से पेंशनभोगियों के लिए डिजिटल जीवन प्रमाणपत्र जमा करने के लिए शाखा का दौरा करना मुश्किल है। पीएसबी अलायंस ने द्वारस्थ बैंकिंग के माध्यम से डिजिटल जीवन प्रमाणपत्र जमा करने की सुविधा प्रस्तुत की है जिसके तहत पेंशनभोगी किसी भी चैनल अर्थात् डीएसबी एप्प/वेब पोर्टल/टोल फ्री नंबरों के माध्यम से इस सेवा की बुकिंग कर सकते हैं। डीएसबी एजेंट ग्राहक के द्वार पर जाएंगे और जीवन प्रमाण एप्प का उपयोग करके ऑनलाइन जीवन प्रमाणपत्र एकत्र करेंगे।

इस प्रकार द्वारस्थ (डोर स्टेप) बैंकिंग ग्राहकों को एक सुविधा प्रदान करती है, जिससे ग्राहकों को अपने बैंक की शाखा में अपनी नियमित बैंकिंग गतिविधियों जैसे - नकद जमा, नकद निकासी, चेक जमा या डिमांड ड्राफ्ट बनाने के लिए न जाना पड़े।

जन्नत के फ़रिश्ते

सुजाता शर्मा
प्रबंधक
क्षेत्रीय कार्यालय
रांची

उनके पैर जमीन पर पड़े तो कैसे?
तारों से आगे निकलने का इरादा जो है।
सर जो उनका है बादलों से कहीं ऊपर,
उधार के पंखों का गुमान बहुत ज्यादा है।

रेंगने वालों को आसमान का सपना कैसा?
महदूद हसरतों की अपनी ही सरहदें हैं।
आसमां के रहगुज़र, धरती की खबर क्यों रखे
फलक है आरज़ू जिनकी, उनकी हदें कहाँ हैं?

आसमान के परिंदे, तारों के हमसफ़र हैं।
धरती के जिल्लतों का उनको पता कहां है?
कहीं खून की है दरिया, अश्कों का है समंदर
जन्नत के फरिश्तों का, नीचे जहां कहां है?

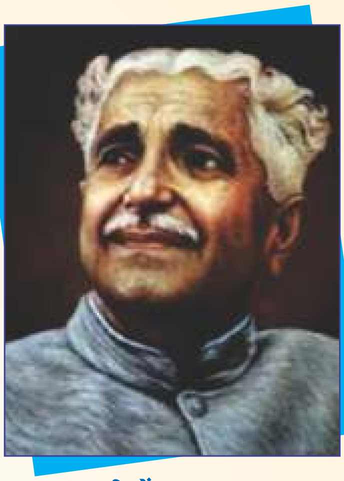
आलेख

ज्ञानपीठ पुरस्कार विजेता : श्रृंखला

इस अंक में हम 'ज्ञानपीठ पुरस्कार विजेता' श्रृंखला की शुरुआत कर रहे हैं। इस 'ज्ञानपीठ पुरस्कार विजेता श्रृंखला' का उद्देश्य हमारे कर्मचारियों को भारत के उन महान ज्ञानपीठ पुरस्कार विजेता साहित्यकारों से परिचित कराना है जिन्होंने अपनी साहित्यिक कलाकृतियों की अनुपम और अनूठी देन की वजह से अपनी विशिष्ट छाप छोड़ते हुए अपना अलग मुकाम बनाया है। **'ज्ञानपीठ'** भारत में साहित्य संबंधी गतिविधियों के संवर्धन और संरक्षण के लिए कार्यरत सबसे प्रमुख और प्रतिष्ठित संस्थान है। **'ज्ञानपीठ पुरस्कार'** भारतीय ज्ञानपीठ न्यास द्वारा भारतीय साहित्य के लिए दिया जाने वाला सर्वोच्च पुरस्कार है। भारत का कोई भी नागरिक जो आठवीं अनुसूची में बताई गई 22 भाषाओं में से किसी भाषा में लिखता हो, इस पुरस्कार के योग्य है। पुरस्कार में ग्यारह लाख रुपये की धनराशि, प्रशस्तिपत्र और ज्ञान व विद्या की देवी वाग्देवी (सरस्वती) की कांस्य प्रतिमा दी जाती है। श्रीमती रमा जैन और श्री साहू शान्ति प्रसाद जैन द्वारा संस्थापित यह संस्थान साहित्यिक पुस्तकें प्रकाशित करता है तथा **'ज्ञानपीठ पुरस्कार'** प्रदान करता है, जो साहित्य के लिए भारत का सर्वोच्च साहित्यिक सम्मान है जिसकी स्थापना 1965 में हुई। अब तक कन्नड भाषा के लेखकों ने 7 पुरस्कार जीते हैं, जो किसी भी भारतीय भाषा के लिए सर्वाधिक है। इस श्रृंखला की प्रथम कड़ी में हम, कर्नाटक के प्रथम ज्ञानपीठ पुरस्कार विजेता **श्री के.वी. पुट्टप्पा** का यहां संक्षिप्त परिचय दे रहे हैं।

राष्ट्र कवि श्री के.वी. पुट्टप्पा – कर्नाटक के प्रथम ज्ञानपीठ पुरस्कार विजेता

कुप्पल्ली वेंकटप्पा पुट्टप्पा (29 दिसंबर 1904 – 11 नवंबर 1994), जो अपने कलम नाम 'कुवेम्पु' से लोकप्रिय है, एक भारतीय कवि, नाटककार, उपन्यासकार और आलोचक हैं। उन्हें व्यापक रूप से 20वीं शताब्दी के सबसे बड़े कन्नड़ कवियों में से एक माना जाता है। वे पहले कन्नड़ लेखक हैं जिन्हें **'ज्ञानपीठ पुरस्कार'** से सम्मानित किया गया।



कुप्पल्ली वेंकटप्पा पुट्टप्पा
(29 दिसंबर 1904 – 11 नवंबर 1994)

कुवेम्पु ने 1920 के दशक में मैसूरु विश्वविद्यालय में अध्ययन किया, लगभग तीन दशकों तक वहां पढ़ाया और 1956 से 1960 तक इसके कुलपति रहे। उन्होंने कन्नड़ भाषा को शिक्षा का माध्यम बनाया। कन्नड़ साहित्य में उनके योगदान के लिए, कर्नाटक सरकार ने उन्हें 1964 में 'राष्ट्रकवि' और 1992 में 'कर्नाटक रत्न' उपाधि से सम्मानित किया। वर्ष 1988 में उन्हें भारत सरकार द्वारा 'पद्म विभूषण' से सम्मानित किया गया था। उन्होंने कर्नाटक को राज्य गान – 'जय भारत जननीय तनुजाते' दिया।

प्रारंभिक जीवन और शिक्षा :

कुवेम्पु का जन्म चिक्कमगलूरु ज़िले में कोप्पा तालुक के एक गाँव हिरकोडिगे में हुआ था। उनका जन्म मैसूर के पूर्व राज्य (अब कर्नाटक में) के शिवमोग्गा ज़िले के कुप्पल्ली में एक कन्नड़ भाषी वोक्कलिगा परिवार में हुआ था। उनकी मां सीतम्मा कोप्पा, चिक्कमगलूरु से थीं, जबकि उनके पिता वेंकटप्पा गौड़ा तीर्थहळ्ळी तालुक (वर्तमान शिवमोग्गा ज़िले में), कुप्पल्ली के थे, जहां उनका पालन-पोषण हुआ था। बचपन में, कुवेम्पु ने दक्षिण केनरा के एक नियुक्त शिक्षक द्वारा घर में ही शिक्षा प्राप्त की थी। कुवेम्पु के पिता की मृत्यु तब हुई जब वे केवल बारह वर्ष की आयु के थे। उन्होंने अपनी प्राथमिक और माध्यमिक शिक्षा कन्नड़ और अंग्रेज़ी भाषाओं में तीर्थहळ्ळी में पूर्ण की और आगे की शिक्षा के लिए मैसूरु चले गए। इसके बाद, उन्होंने मैसूरु के महाराजा कॉलेज में पढ़ाई की और 1929 में कन्नड़ में पढ़ाई करते हुए स्नातक की उपाधि हासिल की।

कुप्पल्ली में कुवेम्पु का पैतृक घर

पारिवारिक जीवन :

कुवेम्पु ने 30 अप्रैल 1937 को हेमावती से शादी की। कुवेम्पु के दो पुत्र हैं – पूर्णचंद्र तेजस्वी और कोकिलोदया चैत्र और दो पुत्री हैं – इंदुकला और तारिणी। तारिणी की शादी कुवेम्पु विश्वविद्यालय के पूर्व कुलपति के. चिदानंद गौड़ा से हुई। मैसूरू में उनके घर को 'उदयरवी' कहा जाता है। उनके पुत्र पूर्णचंद्र ने कन्नड़ साहित्य, फोटोग्राफी, सुलेख, डिजिटल इमेजिंग, सामाजिक आंदोलनों और कृषि में महत्वपूर्ण योगदान दिया।

पेशा :

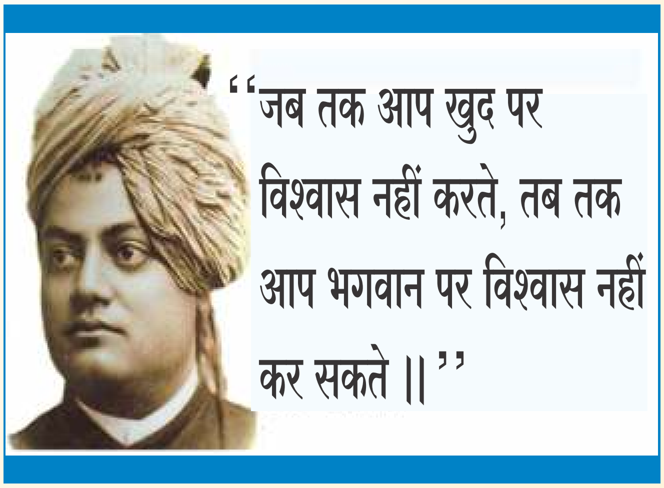
कुवेम्पु ने अपना शैक्षणिक जीवन 1929 में मैसूरु के महाराजा कॉलेज में कन्नड़ भाषा के व्याख्याता के रूप में शुरू किया। उन्होंने 1936 से सेंट्रल कॉलेज, बंगलूरू में सहायक प्रोफेसर के रूप में कार्य किया। उन्होंने 1946 में मैसूरू में महाराजा कॉलेज में एक प्रोफेसर के रूप में प्रवेश लिया। वे 1955 में महाराजा कॉलेज के प्राचार्य बन गए। 1956 में उन्हें मैसूरु विश्वविद्यालय के कुलपति के रूप में चुना गया और 1960 में वहीं से उनकी सेवानिवृत्ति हुई। वे इस पद पर पहुंचनेवाले मैसूरु विश्वविद्यालय के पहले स्नातक थे।

उल्लेखनीय कार्य और उपलब्धियां :

कुवेम्पु ने अपने साहित्यिक कार्य की शुरुआत अंग्रेज़ी में 'बिगिनर्स म्युस' नामक कविता संग्रह से की। बाद में उन्होंने अपनी मूल भाषा कन्नड़ में लिखना शुरु किया। उन्होंने कर्नाटक में कन्नड़ को शिक्षा का माध्यम बनाने के लिए आंदोलन को गति दी जिसका नारा था– 'मातृभाषा में शिक्षा'। कन्नड़ में शोध की ज़रूरतों को पूरा करने के लिए उन्होंने मैसूरु विश्वविद्यालय में 'कन्नड़ अध्ययन संस्थान' की स्थापना की, जिसका बाद में 'कुवेम्पु इंस्टिट्यूट ऑफ़ कन्नड़ स्टडीज़' से नामकरण कर दिया गया। मैसूरु विश्वविद्यालय के कुलपति के रूप में, उन्होंने विज्ञान और भाषाओं के अध्ययन का बीड़ा उठाया। उन्होंने जी. हनुमंत राव के साथ मिलकर आम लोगों के लिए 'ज्ञान के प्रकाशन' को आम लोगों तक पहुंचाया।

बेंगलूरु विश्वविद्यालय के दीक्षांत समारोह के दौरान उन्होंने जो भाषण दिया था, वह 'विचारक्रांतिगे आह्वाना' नामक कन्नड़ पुस्तक में प्रकाशित हुआ था। यह विकासात्मक नीतियों के पुनर्मूल्यांकन पर ज़ोर देने के संबंध में था। यद्यपि, यह भाषण उन्होंने 1974 में दिया था, फिर भी यह संदेश अभी भी आधुनिक समाज के लिए प्रासंगिक माना जाता है। वर्ष 1987 में, कर्नाटक सरकार ने कर्नाटक के शिवमोग्गा ज़िले में, कुवेम्पु विश्वविद्यालय शुरू किया। यह शिवमोग्गा शहर से 28 कि.मी. दूर ज्ञान सह्याद्री परिसर में स्थित है।

कुप्पल्ली वेंकटप्पा पुट्टप्पा को 1967 में उनकी बहुप्रचलित कृति 'श्री रामायण दर्शनम्' के लिए 'ज्ञानपीठ पुरस्कार' प्रदान किया गया। उनकी उल्लेखनीय रचनाओं में बच्चों के लिए लिखी गयी कहाँनियां व कविताएं, नाटक, आत्मकथा, निबंध, जीवनी आदि शामिल हैं। उन्हें अपने जीवनकाल में प्रतिष्ठित 'ज्ञानपीठ पुरस्कार' के अलावा, 'कर्नाटक रत्न', 'पद्मभूषण', 'पद्मविभूषण', 'पम्पा पुरस्कार', 'साहित्य अकादमी' जैसे अनेक पुरस्कारों से नवाज़ा गया।



आलेख

नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति - एक परिचय

ऊर्जा श्रीवास्तव
प्रबंधक(राजभाषा)
अंचल कार्यालय
दिल्ली

पूरे देश में सरकारी कामकाज में राजभाषा के प्रभावी और प्रगामी कार्यान्वयन के लिए एक समिति की परिकल्पना की गई, जिसे नाम दिया गया - नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति यानी नराकास। जैसा कि नाम से ही स्पष्ट है, एक नगर में गठित समिति जो राजभाषा के प्रचार-प्रसार के लिए प्रतिबद्ध हो और राजभाषा नीति के कार्यान्वयन के मार्ग में आ रही कठिनाइयों को दूर करने के लिए एक संयुक्त मंच के रूप में काम कर सके। इस समिति के गठन का मुख्य उद्देश्य केंद्र सरकार के उपक्रमों/कार्यालयों और बैंकों आदि में राजभाषा नीति के कार्यान्वयन की समीक्षा करना, कार्यान्वयन को बढ़ावा देना, राजभाषा के प्रचार-प्रसार में नवोन्मेषी उपायों के लिए विचार मंथन करना और मार्ग में आने वाली बाधाओं को दूर करने के लिए चर्चा-परिचर्चा द्वारा राह प्रशस्त करना है।

राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार के निर्देशानुसार सभी नगरों में जहां केंद्र सरकार के 10 या इससे अधिक कार्यालय हों, नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियों का गठन किया जा सकता है। समिति का गठन राजभाषा विभाग के क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालयों से प्राप्त प्रस्तावों के आधार पर भारत सरकार के सचिव(राजभाषा) की अनुमति से किया जाता है।

राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा देश की सभी नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियों(नराकास) की एक वेबसाइट (http://narakas.rajbhasha.gov.in) भी तैयार की गई है। वेबसाइट के अनुसार वर्तमान में देश में कुल 516 नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियों (नराकास) का गठन किया जा चुका है।

नगर में स्थित कार्यालयों में से किसी एक कार्यालय का चयन कर उसे नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति (नराकास) के संयोजन का दायित्व दिया जाता है। सामान्यतः यह प्रयास किया जाता है कि नगर में स्थित ऐसे कार्यालय को नराकास के संयोजन का दायित्व दिया जाये जहां नगर स्थित कार्यालयों के वरिष्ठतम प्राधिकारी पदस्थ हों। किसी नगर में अधिकतम तीन प्रकार के नराकास का गठन हो सकता है यथा-केंद्रीय कार्यालयों की नराकास, बैंकों की नराकास और उपक्रमों की नराकास। बहुत छोटे नगरों में केवल एक नराकास गठित होती है जिसमें केन्द्र सरकार के कार्यालय, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक और उपक्रम सदस्य होते हैं।

समिति का अध्यक्ष पद एक पदेन पद होता है जो संयोजक कार्यालय के कार्यालय प्रमुख के लिए है। समिति की बैठक का आयोजन, समिति की गतिविधियों को मंजूरी, समिति के सदस्य कार्यालयों की हिन्दी रिपोर्ट की समीक्षा आदि महत्वपूर्ण कार्यों का दायित्व अध्यक्ष का होता है। इस समिति में लिए गए निर्णय केवल अध्यक्ष द्वारा लिए गए निर्णय नहीं होते हैं बल्कि समिति के सभी सदस्यों से विचार-विमर्श कर सामूहिक निर्णय लिए जाते हैं। इस समिति के अध्यक्ष की दोहरी भूमिका होती है जिसमें एक तरफ तो समिति के सदस्यों के पक्ष को ध्यान में रखना है तो दूसरी ओर राजभाषा नीति, वार्षिक कार्यक्रम के लक्ष्यों आदि को वरीयता देते हुये समिति को गतिशील बनाए रखना है।

समिति के सदस्य-सचिव का पद भी एक पदेन पद है तथा संयोजक कार्यालय का राजभाषा अधिकारी स्वतः समिति का सदस्य-सचिव होता है। यह पद नराकास की गतिशीलता को बनाए रखने में एक धुरि की तरह कार्य करता है। सदस्य-सचिव समिति के पदेन अध्यक्ष को राजभाषा कार्यान्वयन विषयक सहायता प्रदान करते हैं। जिस प्रकार किसी भी बैंक या कार्यालय के राजभाषा अधिकारी अपने कार्यालय/बैंक प्रमुख को राजभाषा संबंधी गतिविधियों और उसके प्रगामी प्रयोग तथा नीति, अधिनियम और नियमों के बारे में सूचित कर सहयोग प्रदान करते हैं, वैसे ही नराकास का सदस्य-सचिव भी अपना उत्तरदायित्व पूरा करता है।

प्रत्येक समिति संबंधित क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय, राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार से लगातार संपर्क में रहती है। क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय में पदस्थ उप-निदेशक (कार्यान्वयन) नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति(नराकास) को प्रेरणा और प्रोत्साहन देने का कार्य करते हैं। साथ ही क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय, वार्षिक लक्ष्यों की तुलना में प्राप्त लक्ष्यों की समीक्षा का कार्य भी करते हैं। सभी नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियां(नराकास), क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालयों के मार्गदर्शन में कार्य करती हैं।

समिति की बैठकों में सभी सदस्य कार्यालयों के प्रमुख की प्रतिभागिता अनिवार्य होती है। कार्यालय प्रमुख के उपस्थित रहने से समिति की बैठक के दौरान विचार-विमर्श के बाद निर्णय लेना सुगम होता है। गृह मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा जारी वार्षिक कार्यक्रम के अनुसार नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति की बैठक वर्ष में दो बार छमाही आधार पर किया जाना अपेक्षित है।

नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति(नराकास) के कार्य मुख्यत: निम्नवत होंगे :

i) वर्ष में समिति की दो बैठकों का आयोजन सुनिश्चित करना। राजभाषा अधिनियम/नियम में तथा कार्यालयीन कार्य में हिंदी के प्रगामी प्रयोग के संबंध में भारत सरकार द्वारा जारी आदेशों तथा इस संबंध में तैयार किए गए वार्षिक कार्यक्रम के कार्यान्वयन के संबंध में समीक्षा करना।

ii) नगर में स्थित कार्यालयों में हिंदी के प्रयोग की गति को बढ़ावा देने हेतु उपायों पर सोच- विचार और उत्कृष्ट कार्य-प्रणालियों की जानकारी का आदान-प्रदान कर अपने-अपने उपलब्धि स्तर में सुधार लाना।

iii) सदस्य बैंकों द्वारा अर्ध-वार्षिक कार्यनिष्पादन रिपोर्ट संबंधित नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति को प्रस्तुत करना तथा अर्ध-वार्षिक बैठकों तथा नराकास द्वारा आयोजित प्रतियोगिताओं, कार्यशालाओं, संगोष्ठियों, आदि में नियमित और सक्रिय रूप से भाग लेना।

iv) देश भर में कार्यरत नराकास हेतु राजभाषा विभाग द्वारा निर्मित संयुक्त नराकास वेबसाइट (http//narakas.rajbhasha.gov.in) पर सभी नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति द्वारा अपना संबंधित डाटा (सूचना) साझा करना।

अत:, नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति एक ऐसा मंच है जहां पारस्परिक सहयोग से राजभाषा कार्यान्वयन के संबंध में प्रत्येक संस्थान प्रगति कर सकता है। राजभाषा हिंदी के प्रयोग को बढ़ाने की दिशा में यह एक सामूहिक प्रयास है जहां नराकास के सदस्य एक-दूसरे से नवोन्मेषी उपाय सीख सकते हैं और एक-दूसरे को प्रेरित कर सकते हैं। राजभाषा विभाग द्वारा तय किए गए मानदंडों के अनुसार राजभाषा हिंदी के प्रयोग को बढ़ाने की दिशा में सर्वोत्कृष्ट कार्य करने वाली नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति को राष्ट्रीय स्तर पर 'राजभाषा कीर्ति पुरस्कार' तथा क्षेत्रीय स्तर पर 'राजभाषा पुरस्कार' देकर सम्मानित किया जाता है।

ज्ञान

एक जौहरी के निधन के बाद उसका परिवार संकट में पड़ गया। खाने के भी लाले पड़ गए। एक दिन उसकी पत्नी ने अपने बेटे को नीलम का एक हार देकर कहा- 'बेटा, इसे अपने चाचा की दुकान पर ले जाओ और कहना कि इसे बेचकर वे कुछ रुपए दे दें।' बेटा वह हार लेकर चाचाजी के पास गया। चाचा ने हार को अच्छी तरह से जाँच-परखकर कहा- 'बेटा, मां से कहना कि अभी बाज़ार बहुत मंद है। थोड़ा रुककर बेचना, अच्छे दाम मिलेंगे।' और उसे थोड़े से रुपए देकर कहा कि तुम कल से दुकान पर आकर बैठना। अगले दिन से वह लड़का रोज़ दुकान पर जाने लगा और वहां हीरे-रत्नों की परख का काम सीखने लगा। एक दिन वह बड़ा पारखी बन गया और लोग दूर-दूर से अपने हीरे की परख कराने आने लगे। एक दिन उसके चाचा ने कहा, 'बेटा, अपनी मां से वह हार लेकर आना और कहना कि अब बाज़ार बहुत तेज़ है, उसके अच्छे दाम मिल जाएंगे।' मां से हार लेकर उसने परखा तो पाया कि वह तो नकली है। वह उसे घर पर ही छोड़कर दुकान लौट आया। चाचा ने पूछा, 'हार नहीं लाए?' उसने कहा, 'वह तो नकली था।' तब चाचा ने कहा- 'जब तुम पहली बार हार लेकर आए थे, तब मैं उसे नकली बता देता तो तुम सोचते कि आज हम पर बुरा वक्त आया, तो चाचा हमारी चीज़ को भी नकली बताने लगे और आज जब तुम्हें खुद ज्ञान हो गया, तो पता चल गया कि हार सचमुच नकली है।' सच यह है कि ज्ञान के बिना इस संसार में हम जो भी सोचते, देखते और जानते हैं, वह सब गलत है। ऐसी ही गलतफ़हमी से रिश्ते बिगड़ते हैं। अत: ज्ञान अर्जित करना सर्वाधिक महत्वपूर्ण है।

ऑनलाइन शिक्षा का महत्व एवं प्रभाव

के. आदित्य प्रसाद
अधिकारी
अंचल कार्यालय
मदुरै

कई सारे लोग ऐसे हैं जो आज भी अपने बच्चों को स्कूल की क्लास रूम में बिठा कर ही शिक्षा ग्रहण कराने में ज्यादा विश्वास करते हैं। लेकिन विगत कुछ वर्षों से हमारे देश में ऑनलाइन शिक्षा भी काफी लोकप्रिय हुई है। कोरोना के बढ़ते खतरे के कारण कुछ समय पूर्व पूरे देश में हुए लॉकडाउन की वजह से सारी शिक्षण संस्थाएं बंद हो गईं। ऐसी स्थिति में बच्चों को अपनी शिक्षा जारी रखने के लिए ऑनलाइन शिक्षा का मजबूत सहारा लेना पड़ा जो कि कुछ बच्चों के लिए सही है, वहीं यह कुछ बच्चों के लिए खतरनाक भी हो गया है जिसमें उनको आँखों व स्वास्थ्य संबंधी शिकायतों का सामना करना पड़ा। ऐसे में लगभग सभी स्कूलों द्वारा इंटरनेट के माध्यम से बच्चों को ऑनलाइन शिक्षा दी जा रही है जिसके कारण बच्चों को कहीं न कहीं उनकी पढ़ाई में फायदा हो रहा है। परिणामतः आज देश के अधिकतर विद्यार्थी ऑनलाइन शिक्षा से जुड़कर काफी खुश भी हैं और कुछ ना खुश भी क्योंकि उनको कहीं न कहीं स्कूल की कमी खल रही है।

ऑनलाइन शिक्षा, यह आज की आधुनिक शिक्षा का एक ऐसा माध्यम है जिसमें शिक्षक विद्यार्थियों को क्लास रूम में बिठाकर ब्लैक बोर्ड के माध्यम से पढ़ाने के बजाय उन्हें इंटरनेट के माध्यम से जोड़कर अपने घर बैठे-बैठे ही पढ़ाते हैं।

अच्छी शिक्षा हासिल करके ही विद्यार्थी-जीवन के अच्छे एवं सुरक्षित भविष्य की नींव डाली जा सकती है। अतः, विद्यार्थियों के सुरक्षित भविष्य के लिए प्रत्येक व्यक्ति को अच्छी शिक्षा लेना अनिवार्य है और ऑनलाइन शिक्षा इसमें महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही है। ऑनलाइन शिक्षा के कई फायदे हैं।

कोरोना जैसी इस महामारी के काल ने ऑनलाइन शिक्षा के महत्व को काफी बढ़ा दिया है और इससे काफी बड़ी संख्या में लोग ऑनलाइन शिक्षा के माध्यम से शिक्षा भी प्राप्त कर रहे हैं। लेकिन ऑनलाइन शिक्षा लेने के लिए बच्चे के पास कम से कम एक कंप्यूटर, लैपटॉप या स्मार्ट फोन होने के साथ-साथ इंटरनेट कनेक्शन होना भी आवश्यक है। हमारे देश में कई बच्चे ऐसे भी हैं जो आर्थिक रूप से कमज़ोर परिवारों से आते हैं और उनके पास दो वक्त की रोटी खाने के लिए भी पैसे नहीं होते। ऐसी परिस्थिति में ऐसे विद्यार्थी कंप्यूटर या लैपटॉप या स्मार्ट फोन और इंटरनेट कनेक्शन कहां से लाएंगे। उन गरीब बच्चों के लिए ऑनलाइन शिक्षा काफी मुश्किल हो जाती है। ऐसी अवस्था में वे बच्चे पढ़ाई से भी वंचित रह जाते हैं और ऑनलाइन पढ़ने वाले बच्चों की भी बराबरी नहीं कर पाते हैं।

इस शिक्षा पद्धति से बच्चे अपने घर बैठे-बैठे देश-विदेश के किसी भी संस्थान से शिक्षा अर्जित कर सकते हैं। शिक्षा हासिल करने के लिए बाहर जाने के सिलसिले में जो पैसे खर्च होते हैं, समय का नुकसान होता है, वह भी कम होगा।

ऑनलाईन शिक्षा से एक फायदा यह भी है कि इससे छात्र पूर्व में देखे गये वीडियो को पुनः देख सकते हैं और उनको बार-बार देखने की भी सुविधा कुछ संस्थान प्रदान करते हैं।

वर्चुअल क्लास के दौरान छात्र अपनी आशंकाओं को शिक्षक से पूछ कर दूर कर सकता है और उन पर प्रश्न भी कर सकता है।

स्कूल और कॉलेज के अलावा कोई भी विद्यार्थी अन्य प्रकार की भी शिक्षा ले सकता है जैसे-संगीत शिक्षा, कम्प्यूटर शिक्षा, योग शिक्षा, इत्यादि।

ऑनलाइन शिक्षा से आप किसी भी विषय में किसी भी प्रकार के विषय को समझ सकते हैं और उसके बारे में जान सकते हैं जिससे कि आप अपना ज्ञान बढ़ा सकते हैं।

आज के समय में ऑनलाइन शिक्षा का दायरा काफी बढ़ गया है जिसकी वजह से कई तरह के कार्यों को ऑनलाइन करना व ऑनलाइन पढ़ाई करना काफी आसान हो गया है। कहते हैं कि आवश्यकता ही आविष्कार की जननी है, जैसे कि कोरोना की वजह से जिस समय यह विश्व बीमार हुआ, उसी के दौरान ऑनलाइन शिक्षा को काफी बढ़ावा मिला। ऑनलाइन शिक्षा को बढ़ावा दिया जाना चाहिए, परन्तु इससे जो नुकसान है, उसके बारे में भी सरकार को फैसला लेना चाहिए जो कि आवश्यक है।

ऑनलाइन शिक्षा, आज की आधुनिक शिक्षा का एक अभिन्न अंग है। ऑनलाइन शिक्षा को बढावा दिया जाना सही है, इससे कुछ नुकसान हैं तो कुछ फायदे भी हैं जिसके कारण बच्चों के स्वास्थ्य पर होने वाले कई तरह के नुकसानों को देखा जाता है। ऑनलाइन शिक्षा को बढ़ाना सही है, किंतु विद्यार्थियों के स्वास्थ्य को ध्यान में रखते हुए इसके लिए कुछ पैमाने निश्चित करने की आवश्यकता है ताकि शिक्षा के उद्देश्य की पूर्ति होने के साथ-साथ स्वास्थ्य संबंधी समस्याओं से भी निजात पाया जा सकता है।

परमपूज्य संस्थापक

चंद्रशेखर सदावर्ती
अधिकारी
वर्धमान नगर शाखा
नागपुर

यह फाउन्डर डे है बृहद, कोई साधारण नहीं।
एक बीज जिसने बोया, बीज से पौधा बनाया।
फलदार वृक्ष बन आसमान पर तनाया।
वह महामानव थे, परमपूज्य श्री सुब्बाराव पै।।

मन में जिनके अपार करूणा, दया एवं प्यार।
उनके कारण है हमारा हराभरा संसार।
करूणा, दया, प्यार का सागर, उनमें ज़रा सा भी अहं नहीं।
प्रीत की सीख देनेवाले, परमपूज्य श्री सुब्बाराव पै।।

वाणी में जिनकी थी, घुलती हुयी सरलता-मधुरता।
प्राणों में जिनके बसता था अनंत त्याग।
हर शब्दों में जिनके, आलिंगन सा मृदु कोमलता।
हृदय में जिनके, बसता था मृदुलता अपार ।।

जन्म लिया था उन्होंने देने जग को उपहार।
खुद मेहनत करके, बसाया करोड़ों का संसार।
कष्टों को समेट स्वयं में, करते रहते परोपकार।
जन्म लिया है उसी परम ने, उन्हें सादर नमस्कार
वह महामानव थे, महात्मा श्री सुब्बाराव पै।।
कंकर और पत्थरों की मार झेलती नदियां।
साहिल की गंदगी समेटती नदियां।
निरंतर बहती हुई बढ़ती नदियां।
नदियों को कोई शिकायत नहीं।
ऐसे ही नदियों की तरह थे हमारे महात्मा।
ना किसी से बैर, ना किसी से शिकायत।
नदी सा निरंतर चलते परमपूज्य श्री सुब्बाराव पै।।

कोसों दूर से आग बरसाये।
नाम अपना रवि कहलाये।
सूरज की तपन, हमें ना हो सहन।
खुद कितना सहता होगा।
रवि अपनी ही खलखलाती तपन।
जहां रोशन हो यही तमन्ना उनकी ।
अनन्त काल से नभ में तप रहा ।
उस सूरज को कोई शिकायत नहीं।
इसी सूरज की तरह थे।
हमारे परमपूज्य श्री सुब्बाराव पै।।

दिनांक 07.11.2020 को प्रधान कार्यालय के राजभाषा प्रतिनिधियों के लिए आयोजित बैठक को संबोधित करते हुए श्री शंकर एस., महा प्रबंधक, मानव संसाधन विभाग, प्रधान कार्यालय

दिनांक 07.11.2020 को प्रधान कार्यालय के राजभाषा प्रतिनिधियों के लिए आयोजित प्रतिनिधि बैठक के दौरान 'लिखित प्रश्नोत्तरी प्रतियोगिता' में भाग लेते हुए विभिन्न विभागों के राजभाषा प्रतिनिधि

राजभाषा के 'प्र' कार और 'प्रा' कार

केनरा बैंक
(भारत सरकार का उपक्रम)
Canara Bank
(A Government of India Undertaking)
Together we can

सिंडिकेट Syndicate