एग्री आर्टिकल्स
(कृषि लेखों के लिए ई-पत्रिका)
वर्ष: 05, अंक: 05 (सितम्बर-अक्टूबर, 2025)
www.agriarticles.com पर ऑनलाइन उपलब्ध
© एग्री आर्टिकल्स, आई. एस. एस. एन.: 2582-9882

प्रसार सेवाओं में किसान कॉल सेंटर की उपयोगिता

*अभिषेक सोनकर[1], अनुराग दीक्षित[2] एवं अभिषेक सोनकर[2]
[1]शोध छात्र, मोनाड विश्वविद्यालय, हापुड़ (उ.प्र.)
[2]शोध छात्र, आचार्य नरेन्द्र देव कृषि एवं प्रौद्योगिक विश्वविद्यालय, कुमारगंज, अयोध्या (उ.प्र.)
*संवादी लेखक का ईमेल पता: apnasonkar12345@gmail.com

भारत जैसे विशाल देश में जहाँ कृषि मुख्य आजीविका का साधन है, वहाँ किसानों को समय पर तकनीकी जानकारी, बाजार भाव, मौसम पूर्वानुमान और सरकारी योजनाओं की जानकारी पहुँचाना अत्यंत आवश्यक है। परंतु संसाधन सीमित होने और किसानों की संख्या अधिक होने के कारण **पारंपरिक प्रसार सेवाएँ** सभी तक एक साथ नहीं पहुँच पातीं। इसी चुनौती का समाधान है – किसान कॉल सेंटर (Kisan Call Centre – KCC)। यह पहल भारत सरकार द्वारा 21 जनवरी 2004 को शुरू की गई थी, जिसका उद्देश्य किसानों को एक ही टोल-फ्री नंबर (1800-180-1551) के माध्यम से उनकी समस्याओं का त्वरित समाधान प्रदान करना है। किसान कॉल सेंटर ने कृषि प्रसार सेवाओं को आधुनिक रूप दिया है और किसानों को एक क्लिक पर सलाहकार सेवाएँ उपलब्ध कराई हैं।

किसान कॉल सेंटर की संकल्पना

किसान कॉल सेंटर एक ICT आधारित प्रसार सेवा है, जिसमें किसानों को उनके क्षेत्र की भाषा में विशेषज्ञों द्वारा तकनीकी सलाह दी जाती है।

मुख्य विशेषताएँ

1. **टोल-फ्री नंबर** – किसान किसी भी मोबाइल या लैंडलाइन से मुफ्त कॉल कर सकते हैं।
2. **बहुभाषी सुविधा** – लगभग सभी प्रमुख भारतीय भाषाओं में सेवा उपलब्ध है।
3. **24×7 उपलब्धता** – कई राज्यों में यह सुविधा चौबीसों घंटे उपलब्ध है।
4. **तीन स्तरीय प्रणाली (Three-tier system)** –

✓ **स्तर-1 (Call Agents)**: स्थानीय भाषा में किसानों से समस्या सुनना।
✓ **स्तर-2 (Subject Matter Specialists)**: जटिल समस्याओं का समाधान।
✓ **स्तर-3 (Research Institutions/Scientists)**: विशेष मामलों में विशेषज्ञ राय।

किसान कॉल सेंटर की उपयोगिता प्रसार सेवाओं में

1. सूचना तक त्वरित पहुँच

किसानों को मौसम, फसल प्रबंधन, उर्वरक, कीटनाशक उपयोग, पशुपालन आदि की जानकारी तुरंत मिलती है। इससे पारंपरिक प्रसार सेवाओं पर निर्भरता कम होती है।

2. भाषाई और भौगोलिक बाधा का समाधान

कॉल सेंटर की सबसे बड़ी उपयोगिता है कि किसान अपनी मातृभाषा में सीधे संवाद कर सकते हैं। दूरस्थ और आदिवासी क्षेत्रों के किसान भी इसका लाभ उठा सकते हैं।

3. विशेषज्ञों से सीधा संपर्क

किसान बिना कृषि विश्वविद्यालय या केंद्र में जाए, **वैज्ञानिकों और विषय विशेषज्ञों** से सीधे जुड़ सकते हैं।

4. समय और लागत की बचत

किसानों को यात्रा करने की आवश्यकता नहीं रहती। वे अपने खेत से ही कॉल करके समस्या का समाधान पा लेते हैं।

5. सरकारी योजनाओं और नीतियों की जानकारी

कॉल सेंटर किसानों को प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना, मृदा स्वास्थ्य कार्ड, ई-नाम, किसान क्रेडिट कार्ड जैसी योजनाओं की जानकारी देता है।

6. आपदा प्रबंधन में सहायता

बाढ़, सूखा, कीट प्रकोप या महामारी जैसी आपदाओं में KCC किसानों को त्वरित मार्गदर्शन प्रदान करता है।

7. प्रतिक्रिया और डेटा संकलन

किसान कॉल सेंटर किसानों की समस्याओं का **डाटाबेस** तैयार करता है, जिससे नीति निर्धारकों को जमीनी स्तर की कठिनाइयों का पता चलता है।

प्रसार सेवाओं के लिए KCC के लाभ

- **विस्तार कार्यकर्ताओं का पूरक** – जहाँ मानव संसाधन सीमित है वहाँ KCC सूचना पहुँचाने का बड़ा साधन है।
- **फीडबैक चैनल** – किसानों की समस्याओं को एकत्र कर शोध और नीतियों में उपयोग किया जा सकता है।
- **Mass Outreach** – लाखों किसानों तक एक साथ पहुँचना संभव।
- **विश्वसनीयता** – सरकारी मान्यता प्राप्त वैज्ञानिक जानकारी होने से किसान भरोसा करते हैं।

चुनौतियाँ

1. **डिजिटल और टेलीफोन साक्षरता का अभाव** – बहुत से किसान अब भी कॉल करने में हिचकते हैं।
2. **सीमांत और छोटे किसानों तक कम पहुँच**।
3. **नेटवर्क और बिजली की समस्या** – विशेषकर दुर्गम ग्रामीण क्षेत्रों में।
4. **प्रचार की कमी** – कई किसान अब भी इस सुविधा के बारे में अनजान हैं।
5. **डेटा अपडेट की आवश्यकता** – नवीनतम कृषि जानकारी लगातार अपलोड करनी चाहिए।

भविष्य की रणनीतियाँ

1. **मोबाइल ऐप और व्हाट्सऐप आधारित KCC सेवाएँ**।
2. **वीडियो कॉल सुविधा** ताकि किसान अपनी समस्या को विजुअल रूप में दिखा सकें।
3. **AI और चैटबॉट्स का उपयोग** – किसानों को तत्काल डिजिटल सलाह।
4. **KCC को FPOs और किसान क्लबों से जोड़ना**।
5. **महिला किसानों और युवा कृषकों के लिए विशेष हेल्पलाइन**।
6. **नियमित जागरूकता अभियान** ताकि अधिक किसान जुड़ सकें।

निष्कर्ष

किसान कॉल सेंटर भारतीय कृषि प्रसार प्रणाली की एक आधुनिक और प्रभावी पहल है जिसने लाखों किसानों तक तकनीकी जानकारी सुलभ कराई है। यह न केवल समय और संसाधन बचाता है, बल्कि किसानों को वैज्ञानिक और प्रमाणिक समाधान उपलब्ध कराता है। भविष्य में यदि इसे डिजिटल प्लेटफॉर्म, मोबाइल एप्लीकेशन और आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से जोड़ा जाए तो यह प्रसार सेवाओं को और अधिक प्रभावी बनाएगा तथा किसानों की उत्पादकता और आय बढ़ाने में सहायक सिद्ध होगा।