

தமிழ்மொழி வழி வங்கிச் சேவைகள், இலங்கையின்
தமிழ் சமூக மேம்பாட்டுக்கான ஒரு மொழி
அடிப்படையிலான அணுகுமுறை

Tamil-language-based banking services: a language-oriented
approach to the development of the Tamil community in Sri Lanka

ஜனனி தேவநாத் / Janani Thevananth¹

Abstract

Over the past two decades, Sri Lanka has witnessed rapid digital transformation in its financial sector, including the expansion of mobile banking, QR code payments, and internet-based financial services. However, this digital growth has not been equitably distributed across all communities, particularly among Tamil-speaking populations in the Northern and Eastern provinces.

This study investigates how Tamil-language financial services influence financial inclusion, social trust, and empowerment within these marginalized communities, adopting a qualitative and socio-linguistic lens. Using secondary data from institutional reports between 2018 and 2024 — including those from the Central Bank of Sri Lanka (CBSL), the Information and Communication Technology Agency (ICTA), and leading commercial banks — this study applies thematic analysis as the primary methodological approach. Theoretical frameworks were drawn from Hymes' (1974) Sociolinguistic Theory, Rogers' (2003) Diffusion of Innovations, and Kabeer's (1999) Empowerment Theory. Additionally, insights from Bakhtin (1981) on authoritative discourse and Bourdieu (1991) on language and symbolic power helped analyze the intersection of language, trust, and participation. Key findings indicate that after the introduction of Tamil-language services, banking participation among Tamil users increased by 25–30%, rural women's engagement rose by 22–35%, and customer satisfaction ratings improved from 4.1 to 4.7. These results support the notion that language-inclusive services enhance user trust, digital confidence, and financial self-reliance. From a qualitative perspective, the study concludes that Tamil-language services are not only technological tools but also instruments of social equity and empowerment. The central proposition of the study—the interconnection of *language–trust–empowerment*—demonstrates that linguistic accessibility in digital finance is foundational to inclusive economic growth. As such, Tamil-language banking services should be positioned not merely as functional add-ons, but as critical components of financial justice and digital democracy in Sri Lanka.

Keywords: Tamil language services, Digital financial inclusion, Sociolinguistics, Language and trust, Financial technology, Sri Lanka, Marginalized communities, Innovation diffusion.

Date of submission: 2025-11-08
Date of acceptance: 2025-11-30
Date of Publication: 2025-12-30
Corresponding author's Name:
Janani Thevananth
Email: jananit@univ.jfn.ac.lk

¹The author is a senior lecturer in the University of Jaffna, Sri Lanka. jananit@univ.jfn.ac.lk

அறிமுகம்

இலங்கையின் பொருளாதாரம் கடந்த இருபது ஆண்டுகளில் வேகமான மாற்றங்களை அனுபவித்து வருகிறது. குறிப்பாக தகவல் தொடர்புத் தொழில்நுட்பத்தின் (ICT) விருத்தி, நிதி துறையை டிஜிட்டல் திசையில் திருப்பி விட்டது (Arandara & Gunasekera, 2020). மொபைல் வங்கி, QR குறியீட்டு கட்டணங்கள், மற்றும் இணையவழி பரிமாற்ற சேவைகள் போன்றவை, நாட்டின் நிதிச் சேர்க்கையை (financial inclusion) மேம்படுத்த முக்கிய பங்காற்றின. எனினும், இந்த டிஜிட்டல் வளர்ச்சி சமூகத்தின் அனைத்துப் பகுதிகளுக்கும் சமமாகப் பகிரப்பட்டதாக இல்லை என்பதுவே இவ்வாய்வின் மையக் கேள்வியாகிறது (Erangi & Stecenko, 2024).

இந்தச் சிக்கலை விளக்க, இலங்கையின் மொழிச் சந்திக்கைகளை அதன் வரலாற்றுப் பின்னணியுடன் இணைத்துப் பார்க்க வேண்டும். 1948ல் சுதந்திரம் பெற்ற இலங்கை, 1956ஆம் ஆண்டில் "Sinhala Only Act" என்ற மொழிக் கொள்கையை இயற்றி, தமிழ் மொழிக்கு அரசு நிலைமையில் இரண்டாம் தர நிலை அளித்தது. இதனால், தமிழ் பேசும் மக்களுக்கு கல்வி, வேலைவாய்ப்பு, மற்றும் அரசாங்க சேவைகளில் புறக்கணிப்பு நிகழ்ந்தது (Shastri, 1990). இந்தப் பாகுபாடு தொடர்ந்து வன்முறைக்குத் தள்ளியது. 1983இல் துவங்கிய சிவில் போர், 2009இல் முடிவுக்கு வந்த போதும், அதன் மொழிசார் தாக்கங்கள் இன்னும் தொடர்கின்றன (Hoole, 2001).

இந்த வரலாற்றுப் பின்புலத்தில், வடக்கு மற்றும் கிழக்கு மாகாணங்களில் வாழும் தமிழ்மொழி பேசும் மக்கள், டிஜிட்டல் நிதிச் சேவைகளின் பயன்கள் முதல் புறமாகவே உள்ளனர் (Guganeshan & Perampalam, 2017). ஆங்கில மற்றும் சிங்களம் வழிச் சேவைகள் மட்டுமே வழங்கப்படுவதால், தமிழ்மொழி பயனாளர்கள் வங்கிச் செயலிகளைப் பயன்படுத்த முடியாமல் தவிக்கின்றனர். மொழிசார் பாகுபாடுகள், ஒரு சமூகத்தின் பொருளாதார பங்கேற்பைத் தடுக்கும் முக்கிய வழிமுறையாக மாறுகின்றன (Samaradiwakara & Jayalal, 2025).

Hymes (1974) தனது Sociolinguistic Theoryயில், மொழி என்பது வெறும் தகவல் பரிமாற்றம் மட்டுமல்ல, சமூக உறவுகளை கட்டமைக்கும் ஒரு கலாச்சார கூறாகவும் செயல்படுகிறது என்று வலியுறுத்துகிறார். Bourdieu (1991) அதையே விரிவுபடுத்தி, மொழியை "சின்னவியல் அதிகாரம்" (symbolic power) எனக் காண்கிறார் – அதாவது, ஒரு சமூகத்திற்கு கிடைக்கின்ற அதிகாரமும், நம்பிக்கையும், பங்கேற்பும், அதன் மொழி அடிப்படையில் கட்டமைக்கப்படுகிறது.

இந்த சூழலில், Bakhtin (1981) வழங்கிய Dialogism மற்றும் Authoritative vs Internally Persuasive Discourse கோட்பாடுகள் மிகவும் பொருத்தமானவையாகின்றன. அவர் கூறுவது போல, ஒரு சமூகம் அதில் பயன்படுத்தப்படும் உரையாடல்களால் கட்டமைக்கப்படுகிறது; அதிகாரபூர்வ உரையாடல்கள் (authoritative discourse) சமுதாயத்தின் ஒரு பகுதியை புறக்கணிக்கின்றபோது, அந்த சமூகத்தில் பூரண பங்கேற்பு நிகழாது. இலங்கையின் டிஜிட்டல் நிதிச் சேவைகளும், ஆங்கிலம் மற்றும் சிங்களம் வழியே மட்டுமே செயல்படுவதால், தமிழ் பேசும் மக்களுக்கு அந்த "உள்ளார்ந்த நம்பிக்கையுடனான உரையாடல்" (internally persuasive discourse) இல்லை என்பதே முக்கியமான சிக்கலாக இருக்கிறது.

மத்திய வங்கி வெளியிட்ட Financial Inclusion Survey (CBSL, 2023) மற்றும் ICTA (2024) வெளியிட்ட Digital Literacy Survey ஆகியவை, தமிழ் பேசும் மக்களிடையே வங்கி சேவைகளுக்கான பங்கேற்பு 40% க்கும் குறைவாகவே இருப்பதை உறுதிப்படுத்துகின்றன. இதற்குக் காரணமாக "மொழிச் சவால்கள்" முக்கியத்துவம் வாய்ந்ததாகச் சுட்டிக்காட்டப்பட்டுள்ளது. People's Bank (2024) மற்றும் HNB (2024) ஆகிய நிறுவனங்கள் தமிழ் வழிச் சேவைகளை அறிமுகப்படுத்தியபின், வடக்கு மாகாணத்தில் மொபைல் வங்கி பயன்பாடு 28%-31% வரை உயர்ந்தது. இது "language-driven participation" எனக் குறிப்பிடப்படுகின்றது.

Rogers (2003) வழங்கிய Diffusion of Innovation கோட்பாட்டின்படி, தொழில்நுட்ப

ஏற்றுக்கொள்ளலில் “compatibility” – அதாவது சமூகத்தின் மொழி மற்றும் பண்பாடுகளுடன் பொருந்தும் தன்மை – முக்கியப் பங்கு வகிக்கிறது. தமிழ் வழிச் சேவைகள் பயனாளர்களின் கலாச்சார அடையாளத்துடன் இணைவதால் தான், அவர்கள் அதிக பங்கேற்புடன் செல்கிறார்கள் (De Mel & Shantha, 2024).

மேலும், Kabeer (1999) கூறும் Empowerment Theoryயின் அடிப்படையில், “resources–agency–achievements” என்ற மூன்று கூறுகளும் தாய்மொழி வழிச் சேவைகள் மூலம் வலுப்பெறுகின்றன. குறிப்பாக கிராமப்புறப் பெண்கள் மற்றும் முதியவர்கள் தங்களது மொழியில் நிதி சேவைகளைப் பெறும் போது, தன்னம்பிக்கை, பங்கு மற்றும் முடிவெடுக்கும் திறன் ஆகியவை அதிகரிக்கின்றன (Karunaratne et al., 2024).

எனவே, இவ்வாய்வு தமிழ்மொழி வழிச் சேவைகள் தமிழர் சமூகத்தின் நிதிச் சேர்க்கை, கலாச்சார ஒத்துழைப்பு மற்றும் அதிகாரமளித்தலை எவ்வாறு கட்டமைக்கின்றன என்பதைத் தொகுத்து ஆய்வு செய்கிறது. இது மொழி என்பது டிஜிட்டல் வளர்ச்சியின் அடிப்படை கருவியாக மட்டுமல்லாமல், சமூக நீதி, அடையாளம், மற்றும் பங்கேற்பின் ஊக்கமாக செயல்படுகிறது என்பதையும் வலியுறுத்துகிறது. தமிழ் வழிச் சேவைகள், ஒரு “inclusive economy” யை உருவாக்கும் புதிய உரையாடல்களுக்கான வாயிலாக காணப்படுகின்றன – இது Bakhtin-ன் மொழிசார் உரையாடல் கோட்பாட்டுடன் நேரடி தொடர்புடையதாகும்.

நூலாய்வு

Hymes (1974) வழங்கிய Sociolinguistic Theory-யின் அடிப்படையில், மொழி என்பது தகவல் பரிமாற்றத்தைத் தாண்டி சமூக உறவுகளை கட்டமைக்கும் பங்களிப்பாக பார்க்கப்படுகிறது. தமிழ்மொழி வழிச் சேவைகள் இல்லாததால், பயனாளர்கள் சேவைகளை நம்ப முடியாமை, புரிந்து கொள்ள இயலாமை போன்ற பல சிக்கல்களை எதிர்கொள்கிறார்கள் (Samaradiwakara & Jayalal, 2025). இதன்

விளைவாக, பங்கேற்பு குறைந்து நிதிச் சேர்க்கையின் மேம்பாடு பாதிக்கப்படுகின்றது (CBSL, 2023).

Bourdieu (1991) கூறும் மொழி மற்றும் அடையாளத்தின் கோட்பாட்டின்படி, மொழி என்பது ஒரு சமூக அதிகார வடிவமாக அமைகிறது. வங்கிச் சேவைகள் ஆங்கில, சிங்கள வழியிலேயே மட்டுமே இருந்தால், அது ஒரு சமூகத்தை புறக்கணிக்கின்ற ஒரு அதிகாரத்தின் பிரதிபலிப்பாக செயல்படுகிறது. இதனைச் செவ்வனே ஒத்துக்கொள்ளும் வகையில் Gamage & Halpin (2007) கூறுகிறார்கள், “While infrastructure has improved, Tamil-speaking communities continue to face exclusion due to lack of linguistically adaptive interfaces.”

Colombage (2012) தனது ஆய்வில், வடக்கு மற்றும் கிழக்குப் பகுதிகளில் மொபைல் பண பரிமாற்றங்களை ஏற்க மக்கள் தயக்கம் காண்பது, மொழிசார் தடைகளால் ஏற்படுவதாக கூறுகிறார். இது, Bakhtin (1981) வழங்கும் “authoritative discourse” என்ற கோட்பாட்டின் அடிப்படையில், அரசியல் மற்றும் பொருளாதார உரையாடல்களில் புறக்கணிக்கப்படும் சமூகங்களை உணர்த்துகிறது.

ICTA (2024) வெளியிட்ட “Digital Literacy and Access” அறிக்கையின்படி, தமிழ் பேசும் மக்களிடையே டிஜிட்டல் கல்வி விழிப்புணர்வு 48% மட்டுமே காணப்படுகிறது. இதேபோல், CBSL (2024) தெரிவிக்கிறது, தமிழ் வழிச் சேவைகள் அறிமுகமான பின் வங்கி பங்கேற்பு 25-30% வரை அதிகரித்துள்ளது. இது Rogers (2003) வழங்கிய Diffusion of Innovation கோட்பாட்டின் “compatibility” கூறுடன் இணைகிறது. தொழில்நுட்பத்துடன் பிணைக்கப்படும் கலாச்சார மற்றும் மொழிசார் பொருத்தங்கள், அதன் ஏற்றுக்கொள்ளலை தீர்மானிக்கின்றன.

Kabeer (1999) கூறும் “resources–agency–achievements” என்ற மூன்று அடித்தளக் கூறுகள் சமூக அதிகாரமளித்தலுக்குத் தேவைப்படும் மூலப்பொருட்கள் என வரையறுக்கப்படுகின்றன. தமிழ்மொழி வழிச் சேவைகள் தகவல் வளமாக செயல்பட்டு, பயனாளர்களின் முடிவெடுக்கும் திறனை மேம்படுத்துகின்றன என்பது De Alwis

& Fernando (2017) மற்றும் UNDP (2023) ஆகியோரின் ஆய்வுகளால் உறுதிப்படுத்தப்பட்டுள்ளது.

Wedasinghe et al. (2017) ஆய்வில், “mobile interfaces with Tamil voice or text options improved digital inclusion by 42%” எனக் கூறப்படுவதால், மொழிசார் சேவைகள் பயனாளர்களின் செயல்பாட்டைக் கூடுதல் அளவில் ஊக்குவிக்கின்றன. இது qualitative ஆய்வுகளில் “language-driven trust” என அழைக்கப்படுகிறது.

Kelegama & Tilakaratne (2014) கூறுவது போல, “Financial inclusion cannot be achieved unless regulation, literacy and language are addressed simultaneously.” இதன் பொருள், கொள்கை மட்டுமல்ல, மொழிசார் உள்கட்டமைப்பும் இணைந்து செயல்பட்டால்தான் சமூகமாக ஒரே நிலையை நோக்கி நகர முடியும்.

UNDP (2023) வெளியிட்ட Digital Development Report இல், வடக்கு மற்றும் கிழக்கு மாகாணங்களில் தமிழ் வழிச் சேவைகள் அறிமுகமான பின் பெண்களின் பங்கேற்பு 35% வரை அதிகரித்துள்ளதாக தெரிவிக்கப்பட்டது. இது “participatory empowerment” என வரையறுக்கப்படுகிறது. Gramsci (1971) கூறிய “consent through culture” என்ற கோட்பாட்டின் அடிப்படையில், சேவைகள் பயனாளர்களின் கலாச்சார அடையாளத்துடன் பொருந்தும்போது, சமூக ஒத்துழைப்பு அதிகரிக்கிறது.

Commercial Bank (2024) வெளியிட்ட வாடிக்கையாளர் திருப்தி ஆய்வின்படி, தமிழ் வழிச் சேவைகள் அறிமுகமான பின் வாடிக்கையாளர்களின் சந்தோஷம் மதிப்பெண் 4.1 இல் இருந்து 4.7 ஆக உயர்ந்தது. இது “symbolic empowerment through linguistic identity” எனக் கொள்ளலாம்.

World Bank (2024) கூறியது போல, “Language inclusion improves equitable participation in digital finance ecosystems.” இது, மொழி மட்டுமல்லாமல், அதன் மூலம் உருவாகும் பங்கேற்பு மற்றும் சமத்துவத்தின் பிரதிபலிப்பு. இதனை தமிழ் வழிச் சேவைகள் தெளிவாக

காட்டுகின்றன.

சமூக மொழியியல் சார்ந்த ஆய்வுகளின் மதிப்பீடுகள், இலங்கையின் டிஜிட்டல் வளர்ச்சி மற்றும் சேவைகளில் தமிழ்மொழி வழிச் சேவைகளின் பங்களிப்பு தேவையை தெளிவாக வெளிக்கொணர்கின்றன. பொதுவாக, தமிழ் மொழியியல் சேவைகள் இல்லாத நிலை, சமூகவியல் புறக்கணிப்பையும், பொருளாதார பங்கேற்பில் உள்ள இடைவெளியையும் உருவாக்குகின்றன. இது ஒரு சமூகத்தின் நிதி சுயநிலைத்தன்மையைப் பாதிக்கும் முக்கியக் கூறாக அமைக்கின்றது.

இத்தகைய இலக்கியங்களின் பகுப்பாய்வுகள், இந்த ஆய்வின் கோட்பாட்டு அடித்தளமான Bakhtin (1981), Hymes (1974), Rogers (2003), Kabeer (1999), மற்றும் Bourdieu (1991) ஆகியோரின் கோட்பாடுகளுடன் ஒத்துப்போகின்றன. முக்கியமாக, மொழி என்பது சமூக பங்கேற்புக்கும், அரசியல் மற்றும் பொருளாதார உரையாடல்களுக்குமான ஒரு திறவுகோலாகவே அமைகிறது. எனவே, தமிழ்மொழி வழிச் சேவைகள் ஒரு தொழில்நுட்ப ஆதாரமாக மட்டுமல்லாமல், சமூக நீதி மற்றும் அதிகாரமளித்தலுக்கான கருவியாகவும் இருக்கின்றன.

ஆய்வு முறையியல்

இவ்வாய்வு பண்பியல்சார் (qualitative) அணுகுமுறையை அடிப்படையாகக் கொண்டது. இது ஒரு சமூக-மொழி சார்ந்த உரைமுறை ஆய்வாகும் என்பதால், எண்ணிக்கையியல் தரவுகள் அல்லாமல், சமூகத்தினரின் அனுபவங்கள், மொழியின் வெளிப்பாடுகள் மற்றும் கலாச்சார நிலைப்பாடுகள் போன்றவற்றில் இருந்து அர்த்தங்களை சுரந்தெடுக்குவதே இவ்வாய்வின் நோக்கமாகும். Mikhail Bakhtin (1929/1930) வழங்கிய “மார்க்சிசம் மற்றும் மொழியின் தத்துவம்” என்ற கோட்பாட்டின் அடிப்படையில், மொழி என்பது வெறும் தகவல் பரிமாற்ற கருவி அல்ல; அது அதிகாரத்தின் வடிவமாகவும், சமூக இடத்தையும், பங்கேற்பையும் நிர்ணயிக்கும் பண்புமிசை கூறாகும். எனவே, மொழி வழிச் சேவைகள்

தமிழ் பேசும் மக்களுக்கு வங்கி பங்கேற்பை எவ்வாறு கட்டமைக்கின்றன என்பதைத் தீர்மானிப்பதற்கான ஆய்வுமுறை, உரையாடலின் இயல்பை பிரதிபலிக்கும் வகையில் வடிவமைக்கப்பட்டது.

மொழி என்பது பன்முக உரையாடல்களின் சந்திப்பாகவும், சமூகவியல் சிக்கல்களின் வெளிப்பாடாகவும் இருக்கிறது என Bakhtin கூறுகிறார். இந்தக் கொள்கை, தமிழ்மொழி வழிச் சேவைகளின் பயன்பாடு பற்றிய தரவுகளை ஆராயும் போது அடிப்படையாக அமைந்தது. இவ்வாய்வின் தரவுகள் முழுவதும் இரண்டாம் நிலை ஆவணங்களிலிருந்து பெறப்பட்டன. முதன்மை தரவுகள் சேகரிக்கப்படவில்லை, ஏனெனில் இவ்வாய்வின் நோக்கம் கொள்கை ஆவணங்கள், கல்விசார் ஆய்வுகள் மற்றும் அரசு/தனியார் நிறுவனங்களின் அறிக்கைகள் போன்றவற்றை மொழிபெயர்ப்பு மற்றும் அர்த்தவியல் அடிப்படையில் விளக்குவதுதான். Arandara & Gunasekera (2020), Colombage (2012), மற்றும் Gamage & Halpin (2007) ஆகியோர் வெளியிட்ட கல்விசார் ஆவணங்கள், CBSL (2024), ICTA (2023) போன்ற உத்தியோகபூர்வ அறிக்கைகள் மற்றும் UNDP, World Bank போன்ற சர்வதேச அமைப்புகளின் தரவுகள் இதில் பயன்படுத்தப்பட்டன.

அறிக்கைகள் மற்றும் கல்விசார் கட்டுரைகள் thematic analysis முறை மூலம் பகுப்பாய்வு செய்யப்பட்டன. Braun & Clarke (2006) வழங்கிய theme அடிப்படையில் தரவுகள் வகைப்படுத்தப்பட்டன. மூன்று முக்கிய கருப்பொருள்கள்—மொழி வழி நம்பிக்கை, டிஜிட்டல் பங்கேற்பு, மற்றும் சமூக அதிகாரமளித்தல்—இவ்வாய்வின் பகுப்பாய்வின் அடித்தளமாக அமைந்தன. வங்கிச் செயலிகளில் தமிழ்மொழி ஆதரவு இல்லாமை பயனாளரின் நம்பிக்கையையும், பங்கேற்பையும் தீர்மானிக்கின்றது என்பதை Wedasinghe et al. (2017) மற்றும் Samaradiwakara & Jayalal (2025) போன்ற ஆய்வுகள் சுட்டிக்காட்டுகின்றன. இந்த வகையான மொழியியல் உறவுகள், Bakhtin கூறும் authoritative discourse மற்றும் internally persuasive discourse என்ற இரு முக்கிய உரை

வகைகள் மூலம் விளக்கப்பட்டன. வங்கிகள் வழங்கும் ஆங்கிலசார் வணிக உரை authoritative discourse ஆக அமைந்தாலும், பயனாளரின் அனுபவம், அவர்களின் தாய்மொழி வழிச் சேவையுடனான தொடர்பு உள்ளார்ந்த நம்பிக்கையை உருவாக்கும் உரையாடலாக (internally persuasive) மாறுகிறது (Bakhtin, 1981).

தமிழ் பேசும் பயனாளர்கள், அவர்களின் வங்கிச் சேவையில் எதிர்கொள்ளும் மொழிச் சவால்கள் மற்றும் அமைப்புகளின் தீர்வுகள் எவ்வாறு வேருடனான கலாச்சாரக் கருத்துக்களில் விளங்குகின்றன என்பதை அறிந்துகொள்வதற்காக, dialogic textual interpretation வழியாக தரவுகள் வாசிக்கப்பட்டன. Reflexivity முக்கிய பங்கு வகித்தது. Creswell & Poth (2018) கூறுவது போல, ஆய்வாளரின் சமூகத்துணை, மொழியியல் இடநிலை ஆகியவை ஆவணங்கள் வாசிக்கப்படும் முறையில் கூடுதலான கருத்தாக்கங்களை வெளிக்கொணர உதவின. உள் விமர்சன நிலைப்பாட்டுடன் (critical positionality) தமிழர் சமூகத்தின் தாய்மொழிச் சேவைகளில் பங்கேற்பு பற்றிய ஒவ்வொரு அறிக்கையும், Bakhtinian பார்வை வழியாக மீளாய்வு செய்யப்பட்டது.

Rogers (2003) வழங்கிய innovation diffusion கோட்பாட்டின் படி, தொழில்நுட்ப சேவைகளின் ஏற்றுக்கொள்ளலில் "compatibility" மிக முக்கியமானது. இது மொழி மற்றும் கலாச்சாரத்துடன் அதன் பொருந்தும் தன்மையை குறிக்கிறது. தமிழ் பேசும் மக்களுக்கு ஆங்கிலசார் வங்கிச் செயலிகள் பயன்படுத்த முடியாத சூழ்நிலையில், compatibility குறைவாகவே காணப்படுகிறது. Guganesan & Perampalam (2017) கூறும் வகையில், "Language-specific digital banking interventions resulted in increased usability among rural Tamil women," என்பதும் dialogism கோட்பாட்டின் செயல்முறை விளக்கமாகும். மொழியியல் சீரமைப்பு என்பது சுயநினைவோடு கூடிய மொழி உரையாடல்களின் உள்நிலை அனுபவத்தைப் பொறுத்தே அமைகிறது.

தரவுகள் வழங்கும் உண்மைகளை

உறுதிப்படுத்த triangulation முறைப்படி மூன்று மூலங்கள், அரசு (CBSL), தொழில்நுட்ப நிறுவனங்கள் (ICTA), மற்றும் வணிக வங்கிகள் (e.g., HNB)—இடையே ஒப்பீடு செய்யப்பட்டது. இது Lincoln & Guba (1985) கூறும் “trustworthiness” நிலையை உறுதிப்படுத்த உதவியது. மேலும், qualitative data வகை என்பதால், quantitative புள்ளிவிவரங்கள் ஆதாரமாக மட்டுமே பயன்படுத்தப்பட்டன (CBSL, 2024; ICTA, 2024). இந்த புள்ளிவிவரங்கள் பொதுவாக மொபைல் வங்கி பயன்பாட்டின் சதவிகிதங்கள், டிஜிட்டல் கல்வியறிவு பற்றிய அளவீடுகள் போன்றவற்றை வழங்கின. ஆனால் ஆய்வின் முதன்மை நோக்கம் அவற்றின் பின்னணி சமூக மற்றும் மொழி நுண்ணறிவுகளை வெளிக்கொணர்வதேயாகும்.

Bakhtin (1981) வழங்கிய heteroglossia என்ற கோட்பாடு, தமிழ்மொழி உரையாடல்கள் வங்கிச் சூழலில் எவ்வாறு ஒடுக்கப்படுகின்றன என்பதையும், சமூக விலகல்களை உருவாக்குகின்றன என்பதையும் விளக்குகிறது. Colombage (2012) மற்றும் Kelegama & Tilakaratne (2014) ஆகியோரின் ஆய்வுகள், மொழி ஆதரவு இல்லாமை டிஜிட்டல் சேவைகளில் பங்கேற்பை குறைக்கிறது என்பதை ஆதாரமாக வழங்குகின்றன. இது, Bakhtin கூறும் “மொழியின் அரசியல்” என்ற கருத்தின் வெளிப்பாடாகவே பார்க்கலாம்.

அதனால், இந்த ஆய்வின் முறைமை interpretivist பார்வையில் அமைந்தது. Denzin & Lincoln (2011) குறிப்பிடும் contextual validity, தமிழ் பேசும் மக்களின் மொழிச் சூழ்நிலை, கலாச்சாரம் மற்றும் அரசியல் நிலைகளை கருத்தில் கொண்டு தரவுகளை அட்டவணைப்படுத்த உதவியது. மொழி என்பது உண்மை மற்றும் சமூக பங்கேற்புக்கான ஒரு அடிப்படை கருவி என்ற எண்ணம், குறியீட்டியலாக மட்டுமல்ல, சமூக உரையாடலாகவும் இவ்வாய்வின் வழியாக வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. இது Mikhail Bakhtin வழங்கிய “மொழி ஒரு அரசியல் செயல்முறையாகவே பார்க்கப்பட வேண்டும்” என்ற தத்துவத்துக்கு நேரடியான பின்பற்றலாக அமைகிறது.

ஆய்வளிக்கையும் கலந்துரையாடலும்

இலங்கையின் பொருளாதாரத்திலும், குறிப்பாக நிதி சேவைகளிலும், டிஜிட்டல் மாற்றங்கள் கடந்த இருபது ஆண்டுகளில் வேகமாக முன்னேறி வருகின்றன (Arandara & Gunasekera, 2020). மொபைல் வங்கி, QR code சேவைகள், இணையவழி பரிமாற்றங்கள் போன்ற தொழில்நுட்ப சாத்தியங்கள் வளர்ந்தாலும், அவை சமூகத்தின் அனைத்து பகுதிகளுக்கும் சமமாக இல்லாமல் விட்டுவிடப்படுகின்றன என்பது முக்கியமான சவாலாகத் தோன்றுகிறது (Erangi & Stecenko, 2024). குறிப்பாக தமிழ்மொழி பேசும் மக்கள், குறிப்பாக வடக்கு மற்றும் கிழக்கு மாகாணங்களில் வாழும் மக்கள், இந்த வளர்ச்சியிலிருந்து புறக்கணிக்கப்படுகின்றனர் (Guganeshan & Perampalam, 2017; Colombage, 2012).

இவ்வாய்வில் பயன்படுத்தப்பட்ட இரண்டாம் நிலைத் தரவுகள் (CBSL, 2024; ICTA, 2024; UNDP, 2023) தமிழ்மொழி வழிச் சேவைகள் தமிழ் பேசும் மக்களின் நிதிப் பங்கேற்பை மேம்படுத்தியுள்ளதை தெளிவாகக் காட்டுகின்றன. இலங்கையில் மொபைல் நிதி பரிமாற்றங்கள் 2020-2024 காலப்பகுதியில் 265% அதிகரித்திருந்தாலும் (CBSL, 2024), வடக்கு மற்றும் கிழக்கு மாகாணங்களில் வங்கிப் பங்கேற்பு குறைவாகவே இருந்தது, சுமார் 17% மட்டுமே (CBSL, 2024). இது தொழில்நுட்ப ஆதாரம் இருந்தபோதிலும், மொழி என்ற அடிப்படை காரணத்தால் பங்கேற்பு குறைவாக இருந்ததை சுட்டிக்காட்டுகிறது.

Bakhtin (1981) கூறும் authoritative discourse தொடர்பான கோட்பாடு இங்கு பொருந்துகிறது. வங்கிச் செயலிகளில் வழங்கப்படும் ஆங்கில வழிச் சேவைகள், தமிழ்மொழி பேசும் மக்களுக்கு அதிகாரத்துடன் திணிக்கப்படும் உரைமுறையாக (authoritative) தோன்றுகிறது, எனவே அவர்கள் அதனை “உள்நிலை நம்பிக்கையுடன்” (internally persuasive discourse) ஏற்க மறுக்கிறார்கள். இதனாலேயே, ஆங்கில, சிங்கள மொழிச் சேவைகள் இருக்கும் இடங்களில் பங்கேற்பு குறைவாகவும், தமிழ் வழிச் சேவைகள்

அறிமுகமாகும் இடங்களில் பங்கேற்பு அதிகமாகவும் காணப்பட்டது.

ICTA (2024) வெளியிட்ட Digital Literacy and Access Survey கூறும் புள்ளிவிவரங்கள் இந்த நிலையை உறுதிப்படுத்துகின்றன. தமிழ் பேசும் மக்களிடையே டிஜிட்டல் கல்வியறிவு 48% மட்டுமே இருந்தபோதிலும், சிங்களம் பேசும் மக்களிடம் அது 72% ஆக உள்ளது. இதனை "linguistic digital gap" என குறிப்பிடுகின்றன. மொழி வழிச் சேவைகள் இல்லாத நிலை டிஜிட்டல் நிதிச் சேர்க்கையின் சமத்துவத்தை தடுக்கும் முக்கிய காரணியாக அமைகிறது (Erangi & Stecenko, 2024).

இருப்பினும், 2021க்கு பிறகு வங்கிகள் மேற்கொண்ட மொழி விரிவாக்க நடவடிக்கைகள் பங்கேற்பை மேம்படுத்தின. People's Bank (2024) அறிக்கையின் படி, "Banking in Your Language" திட்டத்திற்குப் பிறகு தமிழ் வழிச் சேவைகள் பயன்படுத்தும் வாடிக்கையாளர்கள் 26% அதிகரித்துள்ளனர். HNB (2024) தனது வடக்கு மாகாண தரவுகளில், தமிழ் வழி மொபைல் வங்கி பயன்பாடு 31% உயர்ந்துள்ளதாக தெரிவித்துள்ளது. இதனை "language-driven participation" என அழைக்கலாம்.

CBSL (2023) வெளியிட்ட Financial Inclusion Report கூறும் தகவலின்படி, கிராமப்புற மக்களில் 54% பேர் வங்கிச் சேவைகளைப் பயன்படுத்தாமல் இருந்த காரணமாக "language difficulty" என்பதை குறிப்பிட்டுள்ளனர். Hymes (1974) வழங்கிய Sociolinguistic Theory படி, மொழி என்பது தகவல் பரிமாற்றத்தின் கருவியாக மட்டுமல்லாமல், சமூக பங்கேற்புக்கான வாயிலாகவும் அமைகிறது. ஒரு பயனாளர் தன் தாய்மொழியில் தகவலைப் பெறும் போது, அவர் அதனை நம்புவதும், செயல்படுவதும் எளிதாகிறது.

ICTA (2024) தரவுகள் கூறும் படி, தமிழ் வழி சேவைகள் அறிமுகமாகிய பின் மொபைல் வங்கி பதிவு 15% இலிருந்து 38% ஆக உயர்ந்துள்ளது. இது "trust-based adoption" எனப் பார்க்கப்படுகிறது. ஒரு சேவை பயனாளரின் மொழியில் வழங்கப்படும் போது, அது ஒரு

கலாச்சார ஒப்புதலாக (consent through culture) மாறுகிறது (Gramsci, 1971). இதனை "participatory cultural inclusion" என்ற தத்துவத்தில் பார்க்கலாம்.

மொழி வழிச் சேவைகள் நிதிக் கல்வி வழிப்புணர்விலும் நேரடி தாக்கத்தை ஏற்படுத்துகின்றன. CBSL (2024) தெரிவித்தபடி, தமிழ் வழி வங்கிக் கல்வி நிகழ்ச்சிகளில் பங்கேற்ற மக்களில் 68% பேர் "தனியாக ஆன்லைன் பரிமாற்றம் செய்ய முடியும்" எனக் குறிப்பிட்டுள்ளனர். Kabeer (1999) இன் Empowerment Theory-யின் படி, மொழி என்பது ஒரு "resource" ஆகவே கருதப்படுகிறது. அது முடிவெடுக்கும் திறனை வலுப்படுத்துகிறது. இதில், தாய்மொழியில் உள்ள சேவைகள் பயனாளர்களை நிதி முடிவெடுப்பில் சுயநம்பிக்கையுடன் பங்கேற்க வைக்கும்.

இந்த கூறுகளை நிறைவேற்றும் வகையில் Rogers (2003) வழங்கிய Diffusion of Innovations கோட்பாட்டின்படி, தொழில்நுட்ப ஏற்றுக்கொள்ளலுக்கான முக்கிய கூறு அதன் "compatibility" ஆகும். தமிழ் வழிச் சேவைகள் சமூகத்தில் உள்ள மதிப்புகளுடனும், கலாச்சாரத்துடனும் பொருந்துவதால் ஏற்றுக்கொள்ளும் வேகம் அதிகரிக்கிறது. இதன் ஆதாரமாக CBSL (2024) வழங்கும் QR code app adoption விகிதத்தில் 6% □ 19% உயர்வைக் காணலாம்.

மேலும், De Alwis & Fernando (2017) ஆய்வில், 64% பெண்கள் வங்கிச் சேவைகள் புரியாததால் டிஜிட்டல் பரிமாற்றங்களை தவிர்த்துள்ளனர். ஆனால், தமிழ் வழிச் சேவைகள் அறிமுகமான பின்பு 25-30% பங்கேற்பு அதிகரித்துள்ளது. இது "trust restoration through language inclusion" எனப்படும் ஒருவரின் மொழியில் உள்ள சேவைகள், அவர்களின் நம்பிக்கையை மீட்டெடுக்கின்றன.

World Bank (2024) Digital Economy Report-இல், "Language inclusion improves equitable participation in digital finance ecosystems" என குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது. இது மட்டுமல்லாமல் UNDP (2023) வெளியிட்ட தரவுகளும் இதையே

உறுதிப்படுத்துகின்றன: தமிழ் வழிச் சேவைகள் அறிமுகமான பின் பெண்களின் மொபைல் வங்கி பங்கேற்பு 35% வரை உயர்ந்துள்ளது. இது “participatory empowerment” என வரையறுக்கப்படுகிறது.

Bourdieu (1991) தனது Language and Symbolic Power நூலில், மொழி என்பது அதிகாரம் மற்றும் அடையாளத்தின் வடிவம் என்கிறார். தமிழ் வழிச் சேவைகள் தமிழருக்கான அதிகாரத்தின் வடிவமாகவும், அடையாளத்தின் உறுதிப்பாடாகவும் அமைகின்றன. Commercial Bank (2024) தரவுகளின்படி, தமிழ் வழிச் சேவைகள் அறிமுகமான பின் வாடிக்கையாளர் திருப்தி மதிப்பெண் 4.1 இலிருந்து 4.7 ஆக உயர்ந்துள்ளது. இது “symbolic empowerment through linguistic recognition” எனப் பொருள் பெறும்.

Gramsci (1971) கூறிய “hegemony through culture” கோட்பாடு இங்கு பொருந்துகிறது. வங்கிகள் தாய்மொழி வழிச் சேவைகளை வழங்கும்போது, அவர்கள் ஒரு பண்பாட்டியல் ஒத்துழைப்பை உருவாக்குகிறார்கள் — இது பயனாளரின் பங்கேற்பை அதிகரிக்கின்றது. இதனை “cultural democracy in finance” எனச் சொல்லலாம்.

மொத்தத்தில், தரவுகள் எதை காட்டுகின்றன என்பதனை சுருக்கமாகக் கூறினால்:

தமிழ் வழிச் சேவைகள் வழங்கப்பட்ட வங்கிகளில் பயனாளர் பங்கேற்பு சராசரியாக 25-30% உயர்ந்தது (CBSL, 2024; HNB, 2024)

கிராமப்புறப் பெண்களின் பங்கேற்பு 22-35% உயர்ந்தது (UNDP, 2023)

வாடிக்கையாளர் திருப்தி 4.1 □ 4.7 ஆக மேம்பட்டது (Commercial Bank, 2024)

தமிழ் வழி மொபைல் வங்கிப் பயன்பாடு 31% உயர்ந்தது (People’s Bank, 2024)

இவை அனைத்தும் மொழி ஒரு சமூக நம்பிக்கை வடிவம் என்பதை உறுதிப்படுத்துகின்றன. இது “social trust translation into economic participation” எனப் பொருள்படும். மொழி வழிச் சேவைகள் மக்கள் நிதி

அறிவாற்றலை உயர்த்துவதோடு, அவர்களை பொருளாதார செயல்பாட்டிலும் இணைக்கின்றன.

அதனால், இவ்வாய்வின் முடிவுகள் Kabeer (1999), Hymes (1974), Rogers (2003), Gramsci (1971), மற்றும் Bakhtin (1981) ஆகியோரின் கோட்பாடுகளுடன் முழுமையாக ஒத்துப்போகின்றன. மொழி வழிச் சேவைகள் ஒரு சமூகத்தை தொழில்நுட்ப ஏற்றுக்கொள்ளலிலும், வணிக நம்பிக்கையிலும், பொருளாதார அதிகாரமளித்தலிலும் பங்கேற்கச் செய்கின்றன

ஆய்வு முடிவு

தகவல் தொடர்புத் தொழில்நுட்பம் வளர்ந்தாலும், அதன் பயன்கள் சமூகவியல் மற்றும் மொழிச் சூழல்களுடன் இணைந்திருக்க வேண்டிய அவசியத்தை இந்த ஆய்வு வலியுறுத்துகிறது. Rogers (2003) கூறிய Diffusion of Innovation கோட்பாட்டின்படி, தொழில்நுட்ப ஏற்றுக்கொள்ளல் என்பது அதன் compatibility-யை பொருத்தே அமைகிறது. தமிழ்மொழி வழிச் சேவைகள், தமிழ் பேசும் சமூகத்தின் கலாச்சாரம், மொழி, மற்றும் சமூக நடைமுறைகளுடன் பொருந்துவதால், அதன் ஏற்றுக்கொள்ளல் வேகமாகவும், ஆழமாகவும் நடைபெறுகிறது.

CBSL (2024), ICTA (2024), மற்றும் HNB (2024) போன்ற அதிகாரப்பூர்வ ஆவணங்கள் தரும் தரவுகள், மொழி அடிப்படையிலான சேவைகள் பயனாளர்களின் பங்கேற்பில் மிகுந்த மாற்றங்களை ஏற்படுத்தியதை உறுதிப்படுத்துகின்றன. உதாரணமாக, தமிழ் வழிச் சேவைகள் அறிமுகமான பின்பு வங்கி பங்கேற்பு 25-30% உயர்ந்துள்ளது (CBSL, 2023; ICTA, 2024). இது “language-mediated trust” எனப்படும் சமூக நம்பிக்கையின் உருவாக்கத்தைக் காட்டுகிறது, எனவே மொழி என்பது வெறும் தகவல் பரிமாற்ற கருவி அல்ல, நம்பிக்கையின் ஊடகமாகவும் செயல்படுகிறது (Hymes, 1974).

இதேபோல், Kabeer (1999) வழங்கிய Empowerment Theory இன் அடிப்படையில், மொழி வழிச் சேவைகள் ஒரு “resource” ஆக செயல்பட்டு பயனாளர்களின் முடிவெடுக்கும் திறனையும் (agency), சாதனை வாய்ப்புகளையும்

(achievement) மேம்படுத்துகின்றன. கிராமப்புறப் பெண்கள் மற்றும் முதியவர்கள் ஆகியோர், தாய்மொழியில் சேவைகளைப் பெற்ற பின்பு, வங்கி சேமிப்பு, ஆன்லைன் பரிமாற்றங்கள், மற்றும் நிதிச் கல்வி நிகழ்ச்சிகளில் பங்கேற்கத் தொடங்கினர் (HNB, 2024; UNDP, 2023). இது “linguistic empowerment” என்ற கருத்தை வலுப்படுத்துகிறது.

Bourdieu (1991) கூறியபடி, மொழி என்பது சமூக அதிகாரத்தின் வடிவமாகும். தமிழ் வழிச் சேவைகள், பயனாளர்களுக்கு தங்கள் மொழியிலும் கலாச்சார அடையாளத்துடனும் பொருந்தும் ஒரு நிதிச் சூழலை வழங்குவதன் மூலம், அவர்களின் நிதி அறிவாற்றலை வளர்க்கின்றன. இது CBSL (2024) தரவுகளில் காட்டப்பட்டுள்ள, பயனாளர் சுயநிலைத்தன்மை 33% உயர்ந்துள்ளது என்ற புள்ளியால் உறுதிப்படுத்தப்படுகிறது.

Gramsci (1971) வழங்கிய “consent through culture” கோட்பாட்டின்படி, வங்கிகள் தாய்மொழி வழிச் சேவைகளை வழங்கும் போதே பயனாளர்களின் கலாச்சார அடையாளத்தை அங்கீகரிக்கின்றன. இது “cultural democratization of finance” என விளக்கப்படுகிறது. நிதிச் சேவைகள் ஒரு கலாச்சார உரிமையாக மாறும் போது, அது புறக்கணிக்கப்பட்ட சமூகங்களுக்கும் பங்கேற்பு வாய்ப்பை அளிக்கிறது.

இந்த ஆய்வின் மையக் கருத்து, தமிழ்மொழி வழிச் சேவைகள், தொழில்நுட்ப வளர்ச்சியை மனித மையமயமாக மாற்றுகின்றன. சுயநிலை, பங்கேற்பு, மற்றும் சமத்துவ அடிப்படையில் தான் இது சாத்தியமாகும் எனலாம். இங்கு மூன்று முக்கியப் பரிமாணங்களை சுட்டிக்காட்டுகின்றன:

1. மொழி வழிச் சேவைகள் நம்பிக்கையை உருவாக்குகின்றன
2. மொழி வழிச் சேவைகள் தொழில்நுட்ப ஏற்றுக்கொள்ளலை ஊக்குவிக்கின்றன
3. மொழி வழிச் சேவைகள் சமூக அதிகாரமளித்தலுக்கான அடித்தளமாக

அமைகின்றன

இந்த மூன்று கூறுகளும் இணைந்து “language-trust-empowerment” என்ற ஒருங்கிணைந்த கூறாக செயல்படுகின்றன. இது தமிழர் சமூகத்தின் பொருளாதார வளர்ச்சிக்கான மையக் களமாக விளங்குகிறது.

இந்நிலைமைக்குத் தேவையான மாற்றங்களை ஏற்படுத்த, கீழ்காணும் கொள்கை பரிந்துரைகள் வழங்கப்படுகின்றன:

1. தாய்மொழி வழிச் சேவைகள் ஒரு தேசிய கொள்கையாக வலுப்படுத்தப்பட வேண்டும்
- ICTA மற்றும் CBSL இணைந்து “Language Inclusion Policy” ஒன்றை உருவாக்க வேண்டும் (UNDP, 2023).
2. தமிழ் வழி நிதிக் கல்வி நிகழ்ச்சிகள் விரிவாக்கப்பட வேண்டும்

CBSL (2024) காட்டும் போல, தாய்மொழியில் தரப்படும் கல்வி பயனாளர்களின் சுயநிலைத்தன்மையை அதிகரிக்கிறது.

3. மொழி அடிப்படையிலான டிஜிட்டல் பயன்பாடுகள் உருவாக்கப்பட வேண்டும்

தமிழ் குரல் வழிகாட்டல்கள், chatbot வசதிகள், முழுமையான இடைமுக வடிவமைப்புகள் ICTA வழிகாட்டலில் உருவாக்கப்பட வேண்டும் (ICTA, 2024).

4. பெண்கள் பங்கேற்பை ஊக்குவிக்க தமிழ் வழிச் திட்டங்கள் அறிமுகப்படுத்த வேண்டும்

கிராமப்புறப் பெண்களுக்கு தொழில்நுட்பக் கல்வி மற்றும் பயிற்சிகளை வழங்க வங்கிகள் முன்வர வேண்டும் (Kabeer, 1999; HNB, 2024).

5. மொழி மற்றும் நிதிச் சேர்க்கை குறித்த தொடர்ச்சியான ஆய்வுகள் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்

பல்கலைக்கழகங்கள் மற்றும் ICTA இணைந்து longitudinal qualitative studies மேற்கொள்ள வேண்டும் (Denzin & Lincoln, 2011).

6. இருமொழிச் சேவைகளை வங்கித் துறையில் கட்டாயமாக்கல்

வங்கிகள் தங்களது அனைத்து சேவைகளையும் தமிழ் மற்றும் சிங்களம் வழியாக வழங்கும் பொறுப்பேற்க வேண்டும் (CBSL, 2024).

7. தமிழ் வழி Digital Finance Literacy Centers நிறுவல்

ICTA மற்றும் கல்வி நிறுவனங்கள் இணைந்து, வடக்கு மற்றும் கிழக்கு மாகாணங்களில் தாய்மொழி வழிக் கல்வி மையங்களை உருவாக்க வேண்டும் (World Bank, 2024).

8. நிலையான அபிவிருத்தி இலக்குகள் (SDG) இலக்குகளுடன் மொழிச் சேவைகள்

ஒருங்கிணைக்கப்பட வேண்டும்

தமிழ் வழிச் சேவைகள் SDG 5 (Gender Equality), SDG 10 (Reduced Inequalities), SDG 16 (Inclusive Institutions) ஆகியவற்றைப் பூர்த்தி செய்யும் நோக்கில் செயல்பட வேண்டும்.

இவ்வாறு, மொழி வழிச் சேவைகள் தமிழர் சமூகத்தில் பொருளாதார பங்கேற்பை, நம்பிக்கையை, மற்றும் அதிகாரமளித்தலை மேம்படுத்தும் ஒரு நவீன, மனித மையமமான, மற்றும் கலாச்சாரச் செழிப்பை கொண்ட பிம்பமாக செயல்படுகின்றன. இது தமிழர் சமூகத்தின் நிரந்தர பொருளாதார வளர்ச்சிக்கான வழியையும் நோக்கத்தையும் கட்டமைக்கிறது.

References

- Arandara, R., & Gunasekera, J. (2020). Digital transformation in Sri Lankan financial services sector. *Journal of South Asian Development*, 15(2), 145–167.
- Bakhtin, M. M. (1981). *The Dialogic Imagination: Four Essays* (M. Holquist, Ed.; C. Emerson & M. Holquist, Trans.). University of Texas Press. (Original works published 1929–1930).
- Bourdieu, P. (1991). *Language and Symbolic Power* (J. B. Thompson, Ed.; G. Raymond & M. Adamson, Trans.). Harvard University Press.
- CBSL. (2023). *Financial Inclusion Survey 2023*. Central Bank of Sri Lanka. <https://www.cbsl.gov.lk>
- CBSL. (2024). *Payments Bulletin – Q1 2024*. Central Bank of Sri Lanka. <https://www.cbsl.gov.lk>
- Colombage, S. (2012). Financial inclusion in Sri Lanka: Understanding the demand-side constraints. *South Asia Economic Journal*, 13(2), 269–293. <https://doi.org/10.1177/139156141201300205>
- De Alwis, S., & Fernando, P. (2017). Digital exclusion among women in rural Sri Lanka: A gendered analysis. *Journal of Information & Communication Technology for Development*, 13(1), 1–19.
- Erangi, H., & Stecenko, T. (2024). Digital financial inclusion in multilingual societies: A Sri Lankan case. *International Journal of Inclusive Finance*, 12(1), 33–51.
- Gamage, S., & Halpin, E. (2007). Bridging the language gap in e-governance: Lessons from Sri Lanka. *International Journal of Electronic Government Research*, 3(2), 85–100.
- Gramsci, A. (1971). *Selections from the Prison Notebooks* (Q. Hoare & G. Nowell Smith, Eds. & Trans.). International Publishers.
- Guganeshan, S., & Perampalam, J. (2017). Language and accessibility in mobile banking: A Northern Sri Lanka case study. *Journal of Language and Society*, 4(3), 24–39.
- Hymes, D. (1974). *Foundations in Sociolinguistics: An Ethnographic Approach*. University of

Pennsylvania Press.

- ICTA. (2024). *Digital Literacy and Access Survey Report 2024*. Information and Communication Technology Agency of Sri Lanka. <https://www.icta.lk>
- Kabeer, N. (1999). Resources, agency, achievements: Reflections on the measurement of women's empowerment. *Development and Change*, 30(3), 435–464. <https://doi.org/10.1111/1467-7660.00125>
- Kelegama, S., & Tilakaratne, C. (2014). Inclusive finance in Sri Lanka: Issues and policy concerns. *Institute of Policy Studies Working Paper*.
- People's Bank. (2024). *Annual Report 2023–2024: Inclusive Services and Digital Banking Expansion*. People's Bank of Sri Lanka. <https://www.peoplesbank.lk>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). Free Press.
- Samaradiwakara, G., & Jayalal, D. (2025). User adoption of mobile banking in multilingual environments: Evidence from Sri Lanka. *Journal of Financial Technology Research*, 5(1), 59–75.
- UNDP. (2023). *Digital Development Report: Advancing Inclusive Digital Economies in Sri Lanka*. United Nations Development Programme. <https://www.undp.org>
- Voloshinov, V. N. (1973). *Marxism and the Philosophy of Language* (L. Matejka & I. R. Titunik, Trans.). Harvard University Press. (Originally published in Russian, 1929)
- Wedasinghe, P., Ratnayake, D., & Ilangakoon, S. (2017). Impact of language-inclusive mobile applications on digital inclusion: A pilot study from Northern Sri Lanka. *Journal of ICT and Society*, 9(2), 75–91.
- World Bank. (2024). *Digital Economy and Inclusive Growth in South Asia*. World Bank Publications. <https://www.worldbank.org>
- Commercial Bank. (2024). *Customer Satisfaction Report 2023–2024*. Commercial Bank of Ceylon. <https://www.combank.net>